

Diputación del Común

INFORME
ANUAL

2019



Edita: Diputación del Común / Parlamento de Canarias

© Diputación del Común 2019

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

Depósito Legal: Consultar en la parte trasera del Resumen Estadístico anexo a este informe.

Diputación del Común

INFORME
ANUAL

2019



ÍNDICE

Presentación	7
CAPÍTULO I	
Datos Generales	9
CAPÍTULO II	
Quejas nuevas.	43
CAPÍTULO III	
Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2019 y sus causas	99
CAPÍTULO IV	
Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019.	155
CAPÍTULO V	
Actuaciones de Oficio	175
CAPÍTULO VI	
Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias	223
CAPÍTULO VII	
Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género	305
CAPÍTULO VIII	
Menores.	339
CAPÍTULO IX	
Resoluciones.	359
CAPÍTULO X	
Actividades de participación y colaboración	395
CAPÍTULO XI	
Proyecto Demos	423
ANEXO	
Gestión Económica	429

Presentación

El Informe Anual de 2019 ratifica la consolidación de nuestra Institución en la Comunidad Autónoma. Por segundo año consecutivo, creció la actividad en el número de expedientes un 20,36%, al registrarse 2.612 quejas nuevas que, junto a las 1.425 que estaban en trámite al comenzar el año, suman un total de 4.037 expedientes gestionados durante el ejercicio. Es significativo también que en este año se han registrado 20.954 documentos de salida, lo que supone un 35,54% más que en 2018. Aunque lo realmente importante es el incremento producido en efectividad para la ciudadanía, ya que se ha logrado un resultado positivo en el 64,54% de los expedientes cerrados con resolución.

En cuanto a la distribución territorial, es destacable que, mientras en toda la Comunidad Autónoma se da una media de 11,83 quejas por cada 10.000 habitantes, en la Isla de La Palma se registran 41,75. Este dato nos confirma que el grado de conocimiento de nuestra Institución es lo que determina su uso por parte de la ciudadanía, ya que, al tener su sede oficial en esa Isla, sus habitantes la sienten muy cercana y la utilizan más para la defensa de sus derechos.

En cuanto a las áreas de gestión, destacan, una vez más, las quejas registradas en Dependencia, que vuelve a subir un 26,40%, y Discapacidad, con un incremento del 71,23% de los expedientes, ambos por la lentitud de la Administración Pública en resolver las peticiones ciudadanas. También se produce un crecimiento muy importante, de un 79,48%, en las reclamaciones del Área de Servicios Sociales, así como de un 116,66% en Tecnologías de la Información.

Mención aparte merece la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, que es la única que existe en exclusiva para esta materia en las Defensorías del Pueblo en España y que, desde que inició su andadura, hace 18 meses, ha incrementado su actividad en un 1.050%.

En resumen, ha sido un año intenso de trabajo en el que hemos hecho un esfuerzo importante por acercar nuestra Institución a la ciudadanía para aproximarnos a sus problemas y llevar a cabo la misión encomendada por el Parlamento de Canarias: la defensa de los derechos de las personas, especialmente las más débiles. Todo ello no hubiera sido posible sin la implicación en el trabajo serio, riguroso e independiente de los tres Adjuntos junto a todo el personal funcionario, laboral y eventual de la Diputación.

Santa Cruz de La Palma, 16 de marzo de 2020.

Rafael Yanes Mesa,
Diputado del Común.

CAPÍTULO I

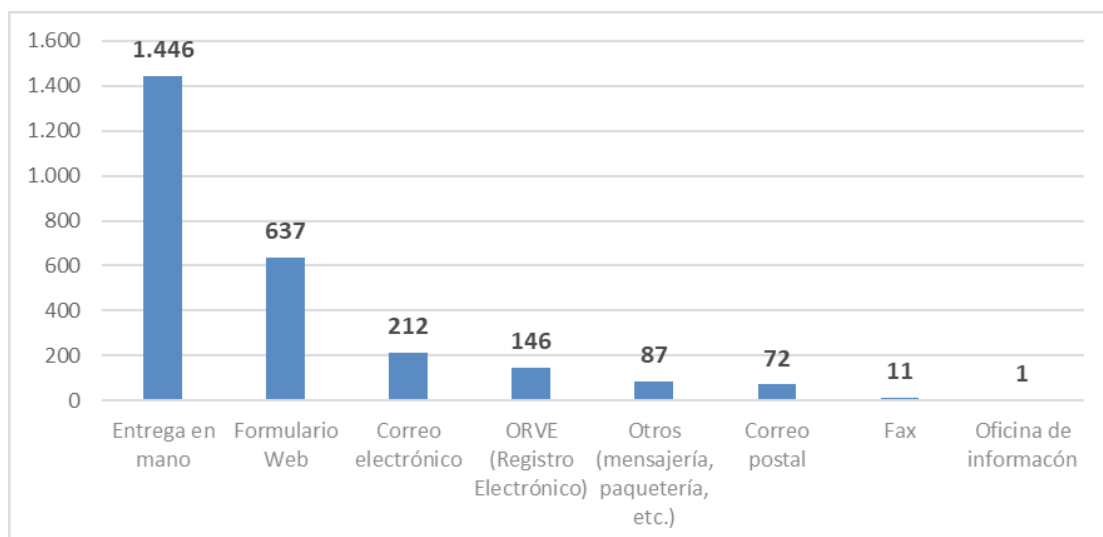
Datos Generales

CAPÍTULO I. Datos generales.

Se exponen en este Capítulo I todos aquellos datos numéricos que se han considerado relevantes, exponiendo una visión global de los resultados obtenidos desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019. Detallamos desde la forma en la que se presentan las quejas, los datos sobre la atención ciudadana y su comparación con el año anterior, así como las quejas nuevas, las admitidas, las que quedan en trámite al finalizar el año, las gestionadas y las cerradas durante el ejercicio, divididas en las áreas de trabajo por Adjuntías y su distribución por islas y administraciones afectadas.

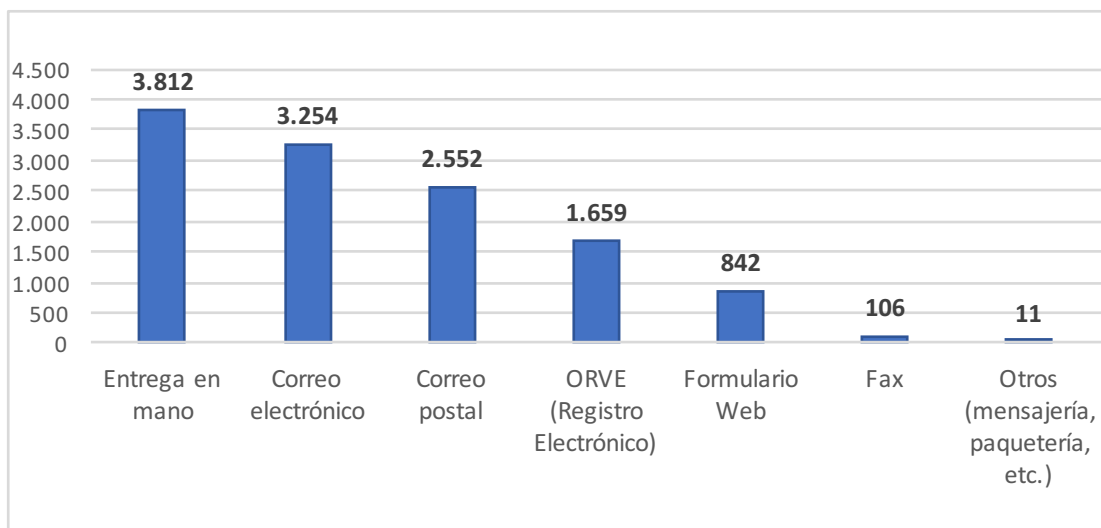
1. Formas de Recepción de las Quejas Nuevas.

FORMA DE RECEPCIÓN	QUEJAS	%
Entrega en mano	1.446	55.36%
Formulario Web	637	24.38%
Correo electrónico	212	8.11%
ORVE (Registro Electrónico)	146	5.59%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	87	3.33%
Correo postal	72	2.75%
Fax	11	0.42%
Oficina de información	1	0.038%
TOTAL	2.612	100%



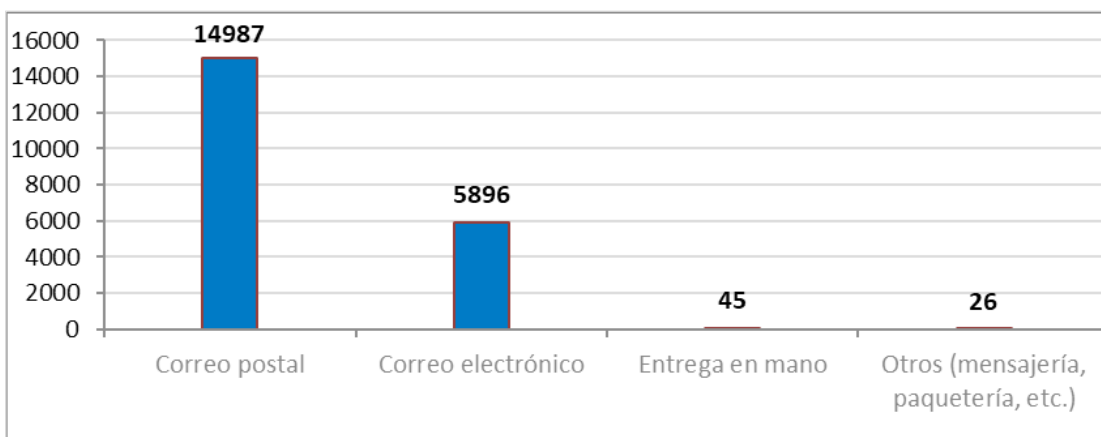
2. Entrada de documentos.

FORMA DE ENTRADA	TOTAL	%
Entrega en mano	3.812	31,2%
Correo electrónico	3.254	26,6%
Correo postal	2.552	20,9%
ORVE (Registro Electrónico)	1.659	13,6%
Formulario Web	842	6,9%
Fax	106	0,9%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	11	0,1%
TOTAL	12.236	100%



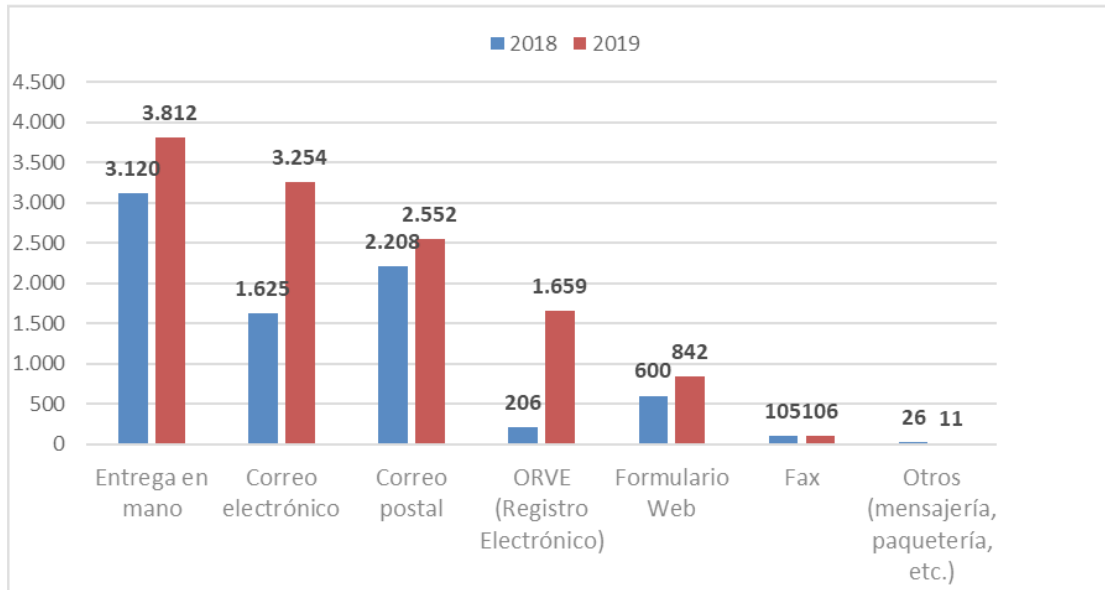
3. Salida de documentos.

FORMA DE SALIDA	TOTAL	%
Correo postal	14.987	71,5%
Correo electrónico	5.896	28,1%
Entrega en mano	45	0,2%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	26	0,1%
TOTAL	20.954	100%



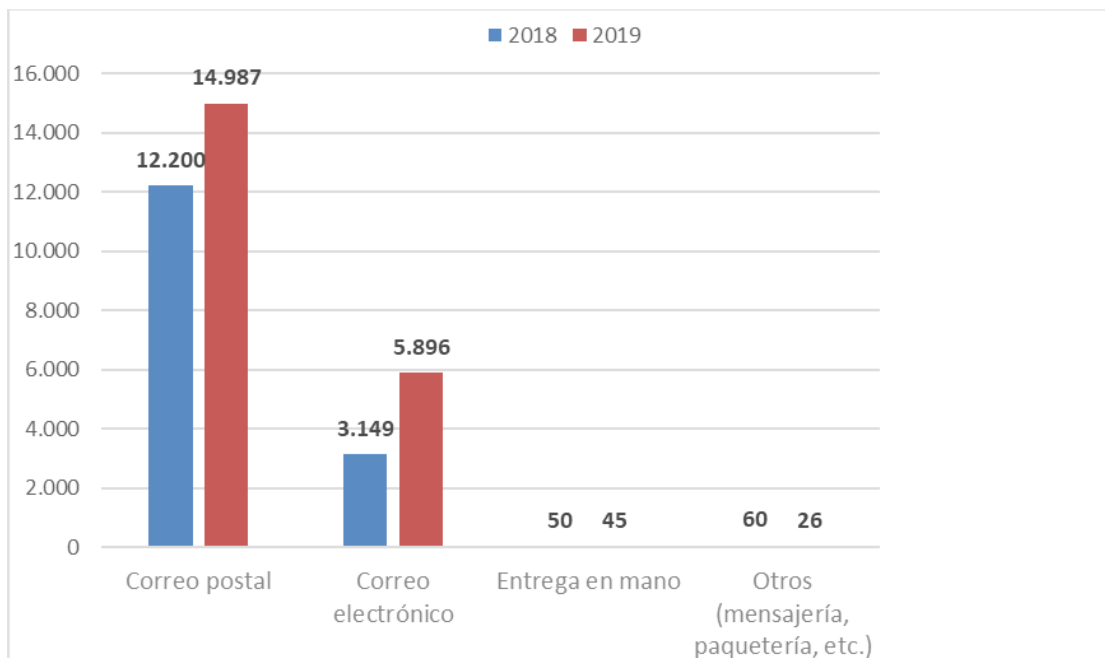
4. Comparativa de los Registros de Entrada: años 2018 y 2019.

FORMA DE ENTRADA	2018	2019	Diferencia
Entrega en mano	3.120	3.812	+22.17%
Correo electrónico	1.625	3.254	+100.24%
Correo postal	2.208	2.552	+15.58%
ORVE (Registro Electrónico)	206	1.659	+705.33%
Formulario Web	600	842	+40.33%
Fax	105	106	+0.95%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	26	11	-57.69%
TOTALES	7.890	12.236	+55.08%



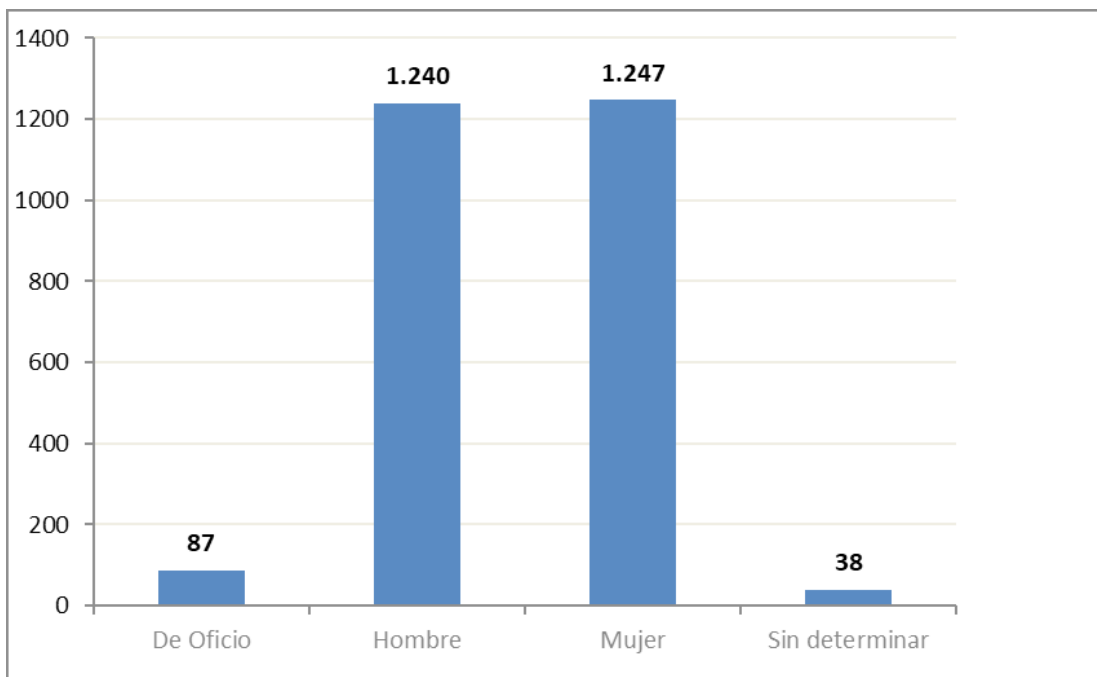
5. Comparativa Registros de Salida: años 2018 y 2019.

FORMA DE SALIDA	2018	2019	Diferencia
Correo postal	12.200	14.987	+22.84%
Correo electrónico	3.149	5.896	+87.23%
Entrega en mano	50	45	-10%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	60	26	-56,66%
TOTAL	15.459	20.954	+35.54%



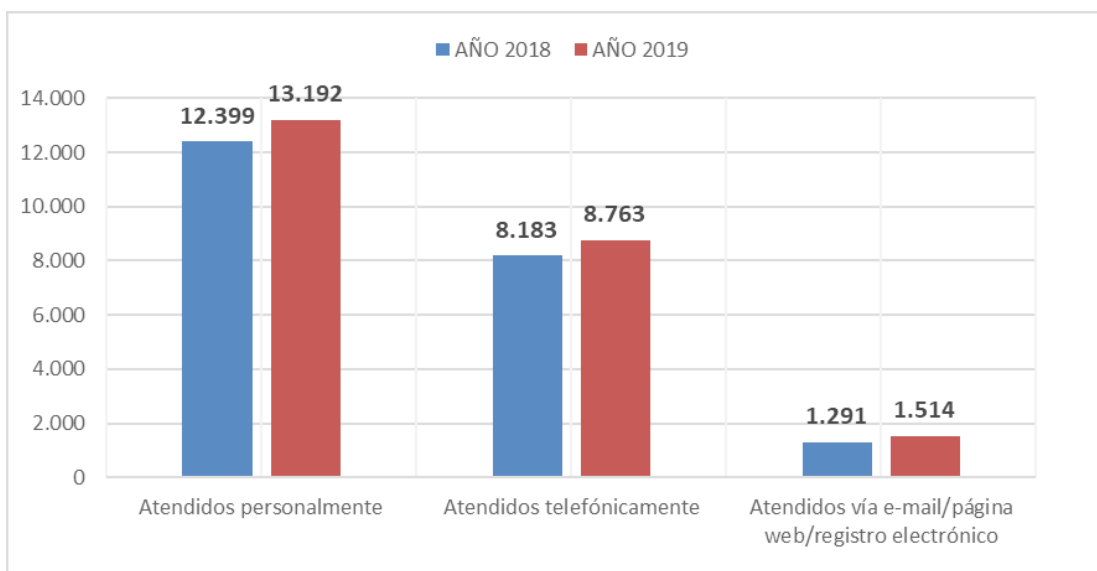
6. Quejas Nuevas por Sexo.

TIPOS	QUEJAS	%
De Oficio	87	3,33%
Hombre	1.240	47,47%
Mujer	1.247	47,74%
Sin determinar (colectivos)	38	1,45%
TOTAL	2.612	100%



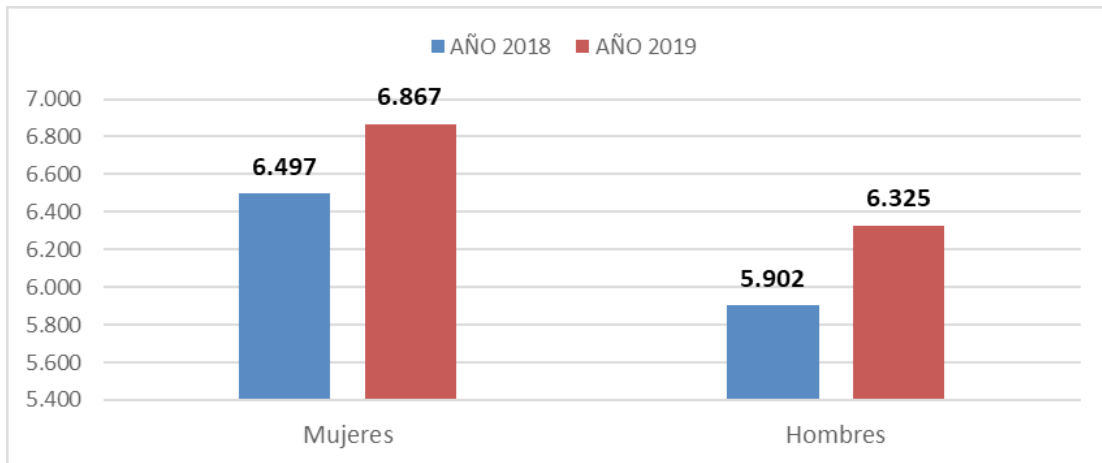
7. Atención ciudadana.

	AÑO 2018	AÑO 2019	DIFERENCIA
Atendidos personalmente	12.399	13.192	+6.39%
Atendidos telefónicamente	8.183	8.763	+7.08%
Atendidos vía e-mail/p. web/registro electr.	1.291	1.514	+17.27%
Total de actuaciones con la ciudadanía	21.873	23.469	+7.3%



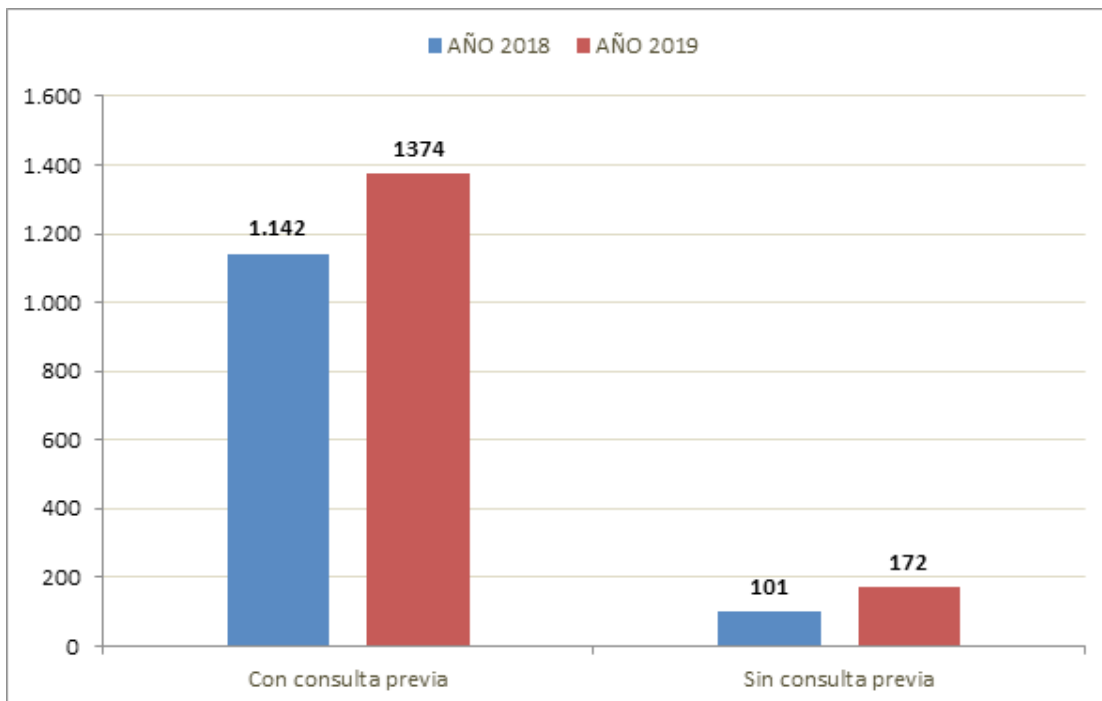
8. Comparativa de los atendidos personalmente por sexo.

	AÑO 2018	AÑO 2019	DIFERENCIA
Mujeres	6.497	6.867	+5,69%
Hombres	5.902	6.325	+7.16%
TOTAL	12.399	13.192	+6.39%



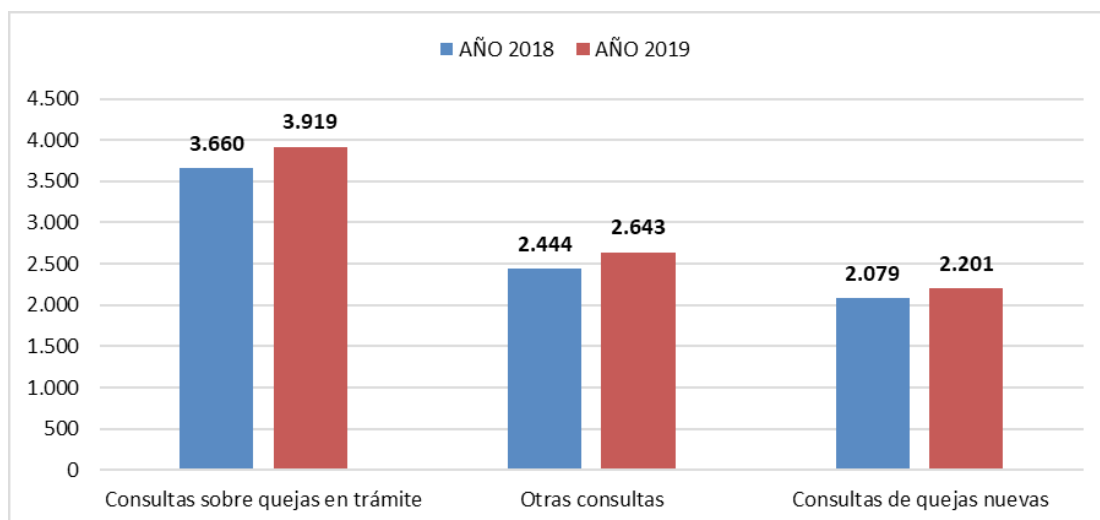
9. Quejas presentadas de forma presencial.

	AÑO 2018	AÑO 2019	DIFERENCIA
Con consulta previa	1.142	1.274	+11.55%
Sin consulta previa	101	172	+70.29%
TOTAL	1.243	1.446	+16.33%



10. Atención telefónica.

	AÑO 2018	AÑO 2019	DIFERENCIA
Consultas sobre quejas en trámite	3.660	3.919	+7.07%
Otras consultas	2.444	2.643	+8.14%
Consultas de quejas nuevas	2.079	2.201	+5.86%
TOTAL	8.133	8.763	+7.76%

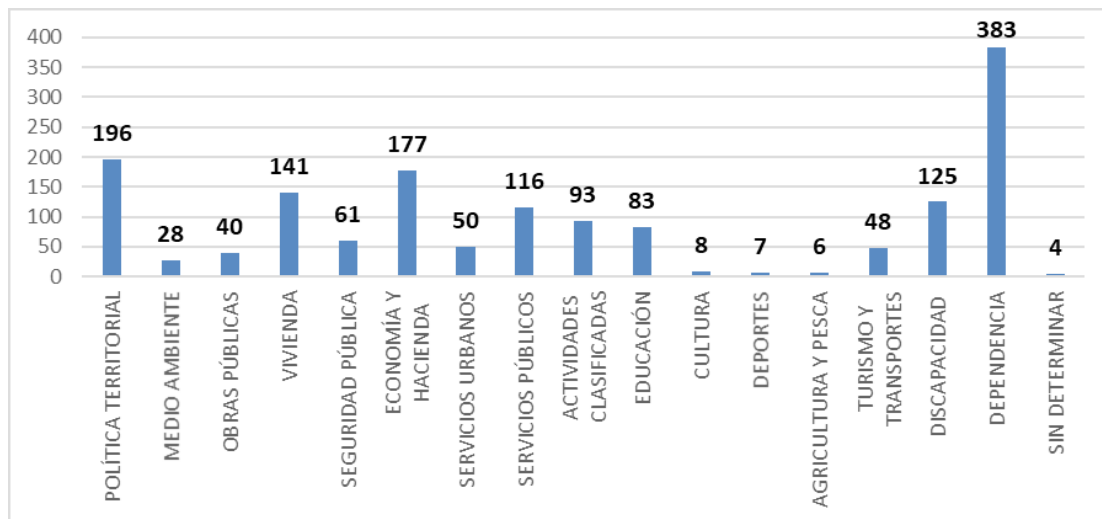


11. Quejas Nuevas presentadas en 2019.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	1.566
ADJUNTÍA SEGUNDA	963
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	83
TOTAL	2.612

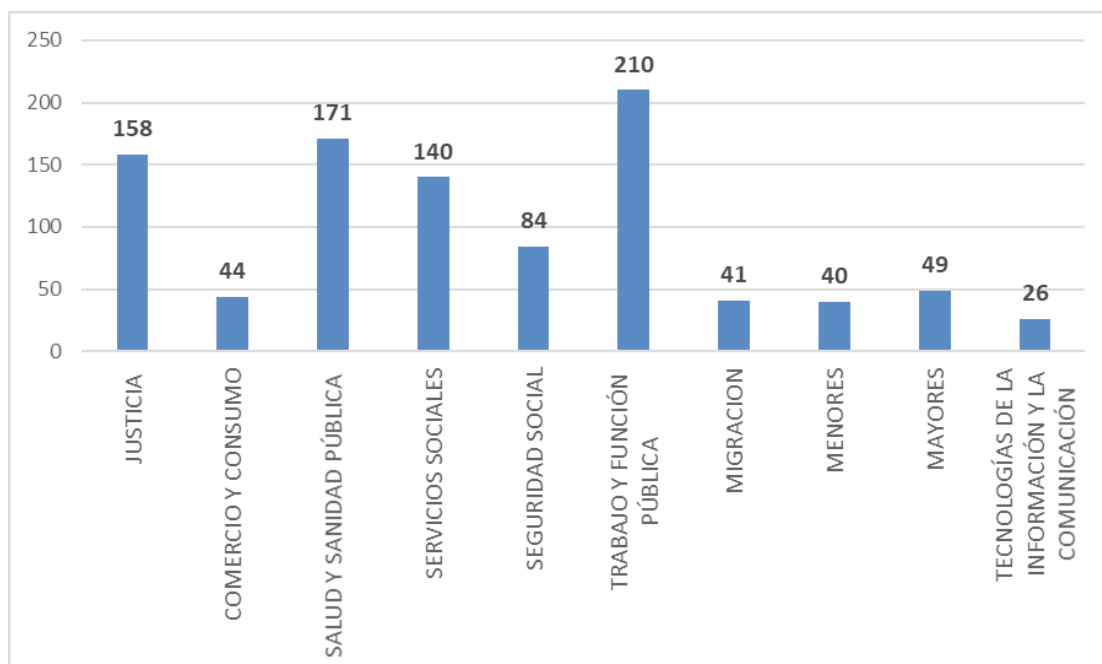
11.1. Quejas Nuevas de la Adjuntía Primera

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	196
MEDIO AMBIENTE	28
OBRAS PÚBLICAS	40
VIVIENDA	141
SEGURIDAD PÚBLICA	61
ECONOMÍA Y HACIENDA	177
SERVICIOS URBANOS	50
SERVICIOS PÚBLICOS	116
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	93
EDUCACIÓN	83
CULTURA	8
DEPORTES	7
AGRICULTURA Y PESCA	6
TURISMO Y TRANSPORTES	48
DISCAPACIDAD	125
DEPENDENCIA	383
SIN DETERMINAR	4
TOTAL	1.566



11.2. Quejas Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREAS	QUEJAS
JUSTICIA	158
COMERCIO Y CONSUMO	44
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	171
SERVICIOS SOCIALES	140
SEGURIDAD SOCIAL	84
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	210
MIGRACION	41
MENORES	40
MAYORES	49
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	26
TOTAL	963

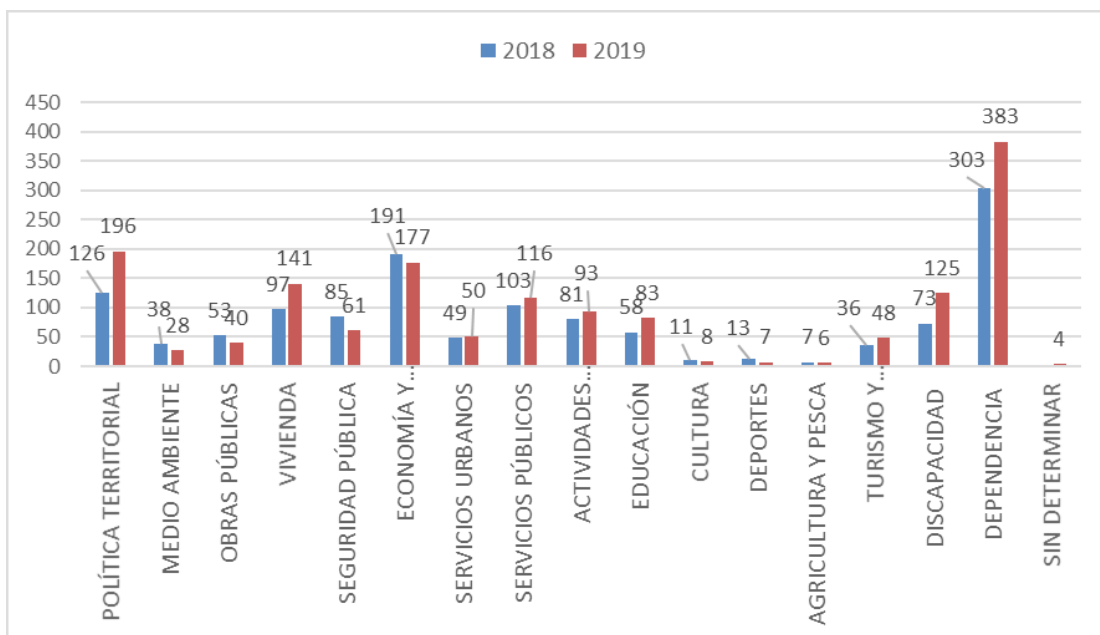


11.3. Quejas Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género.

ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	83

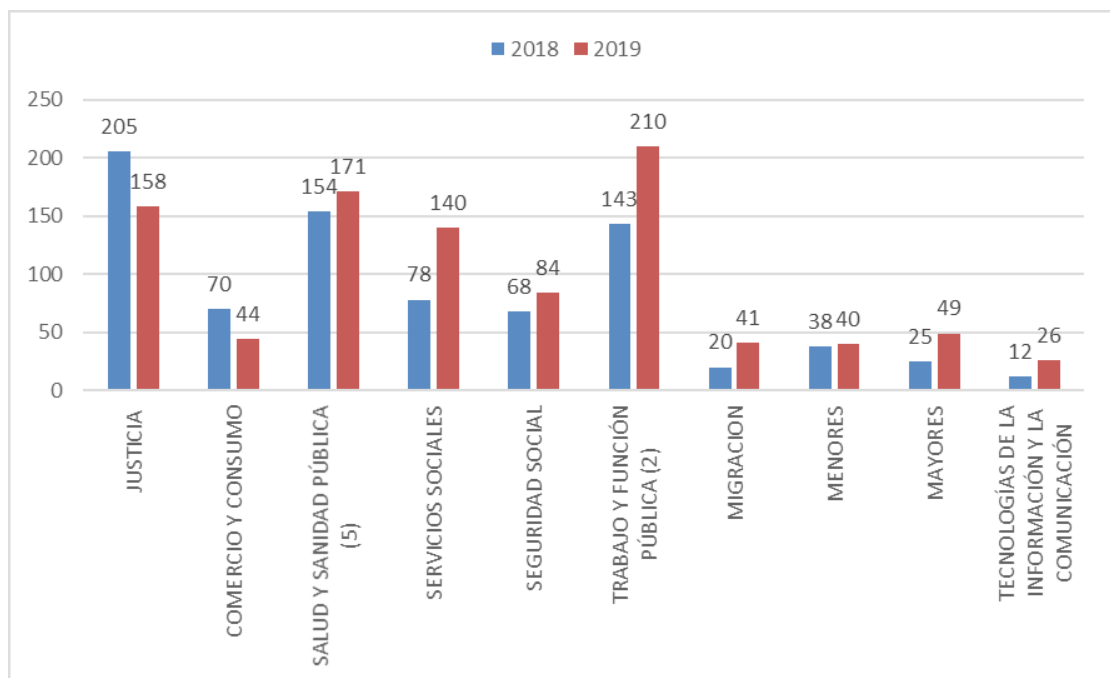
12. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2018 y 2019 de la Adjuntía Primera.

ÁREAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA	QUEJAS NUEVAS		
	2018	2019	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	126	196	+55,55%
MEDIO AMBIENTE	38	28	-26,31%
OBRAS PÚBLICAS	53	40	-24,52%
VIVIENDA	97	141	+45,36%
SEGURIDAD PÚBLICA	85	61	-28,23%
ECONOMÍA Y HACIENDA	191	177	-7,32%
SERVICIOS URBANOS	49	50	+2,04%
SERVICIOS PÚBLICOS	103	116	+12,62%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	81	93	+14,81%
EDUCACIÓN	58	83	+43,1%
CULTURA	11	8	-27,27%
DEPORTES	13	7	-46,15%
AGRICULTURA Y PESCA	7	6	-14,28%
TURISMO Y TRANSPORTES	36	48	+33,33%
DISCAPACIDAD	73	125	+71,23%
DEPENDENCIA	303	383	+26,4%
SIN DETERMINAR	-	4	-
TOTAL	1.324	1.566	+18,12%



13. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2018 y 2019 de la Adjuntía Segunda.

ÁREAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA	QUEJAS NUEVAS		
	2018	2019	DIFERENCIA
JUSTICIA	205	158	-22,92%
COMERCIO Y CONSUMO	70	44	-37,14%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	154	171	+11,03%
SERVICIOS SOCIALES	78	140	+79,48%
SEGURIDAD SOCIAL	68	84	+23,52%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	143	210	+46,85%
MIGRACION	20	41	+105%
MENORES	38	40	+5,26%
MAYORES	25	49	+96,00%
TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN Y COMUN.	12	26	+116,66%
TOTAL	813	963	+18,70%



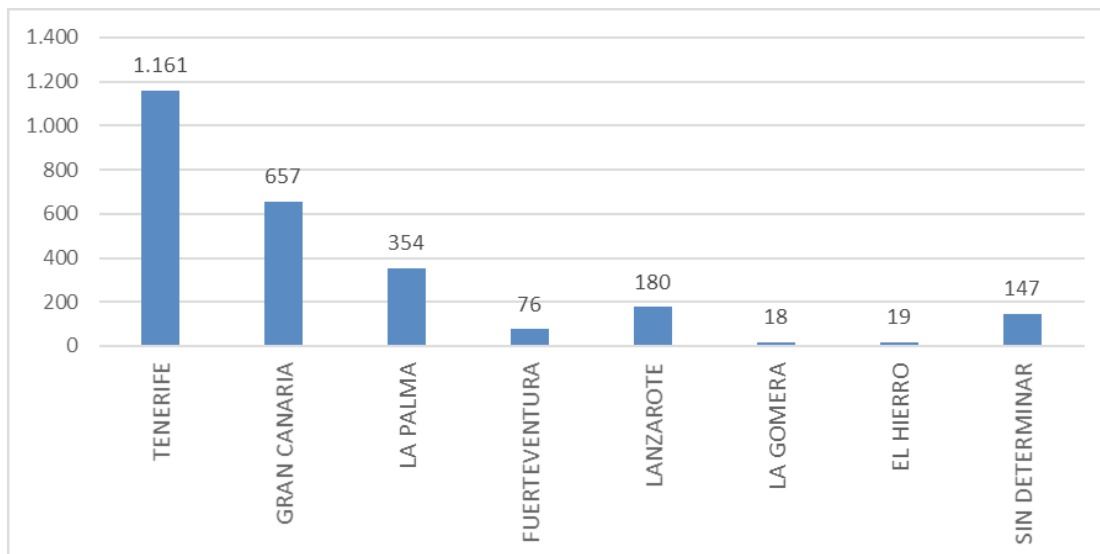
14. Diferencia de Quejas Nuevas entre 2018 y 2019 de la Adjuntía especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	2018	2019	%
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	33	83	+151%



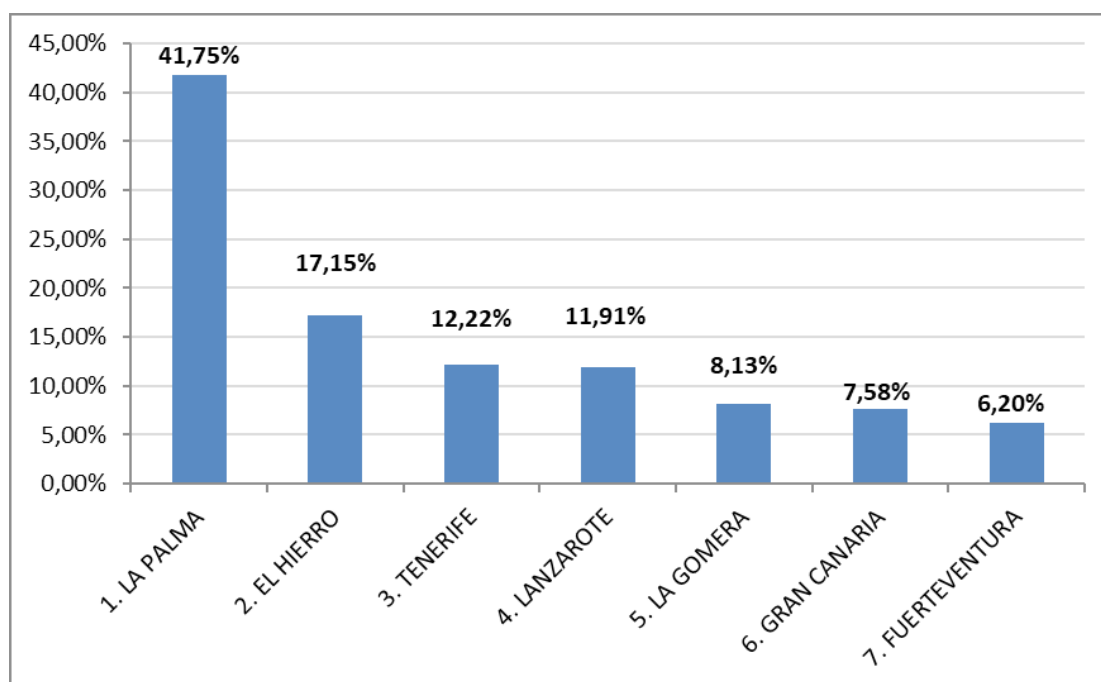
15. Quejas Nuevas por Islas.

ISLAS	QUEJAS NUEVAS
TENERIFE	1.161
GRAN CANARIA	657
LA PALMA	354
FUERTEVENTURA	76
LANZAROTE	180
LA GOMERA	18
EL HIERRO	19
SIN DETERMINAR	147
TOTAL	2.612



16. Quejas Nuevas por cada 10.000 habitantes.

ISLAS	QUEJAS	HABITANTES	QUEJAS/10.000 hab.
1. LA PALMA	354	84.786	41.75
2. EL HIERRO	19	11.166	17.15
3. TENERIFE	1.161	949.560	12.22
4. LANZAROTE	180	151.072	11.91
5. LA GOMERA	18	22.120	8.13
6. GRAN CANARIA	657	865.864	7.58
7. FUERTEVENTURA	76	122.657	6.20
8. EXTERIOR DE CANARIAS	147	-	-
TOTAL	2.612	2.207.225	11.83

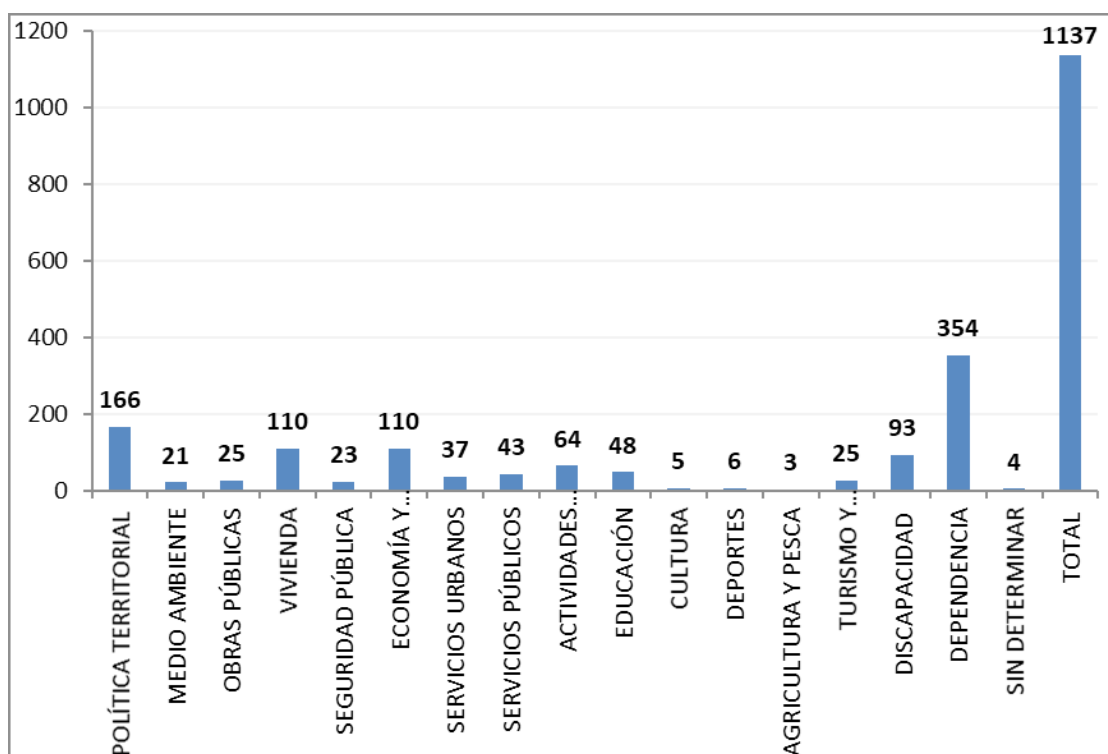


17. Quejas Admitidas.

QUEJAS ADMITIDAS POR ADJUNTÍAS 2019	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	1.137
ADJUNTÍA SEGUNDA	571
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	56
TOTAL GENERAL	1.764

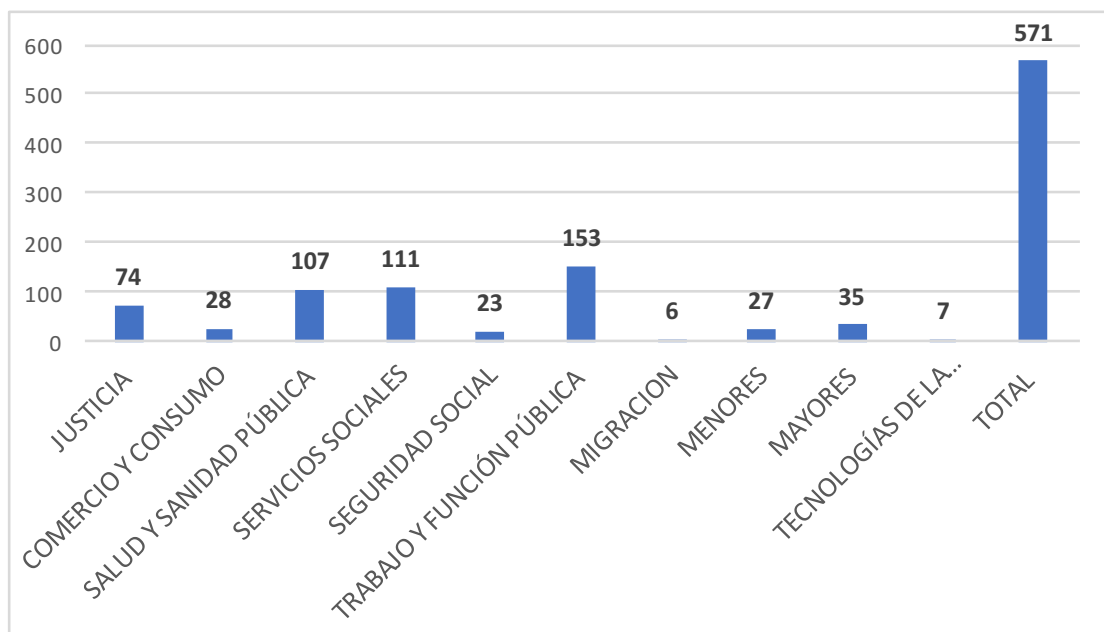
17.1. Quejas Admitidas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	166
MEDIO AMBIENTE	21
OBRAS PÚBLICAS	25
VIVIENDA	110
SEGURIDAD PÚBLICA	23
ECONOMÍA Y HACIENDA	110
SERVICIOS URBANOS	37
SERVICIOS PÚBLICOS	43
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	64
EDUCACIÓN	48
CULTURA	5
DEPORTES	6
AGRICULTURA Y PESCA	3
TURISMO Y TRANSPORTES	25
DISCAPACIDAD	93
DEPENDENCIA	354
SIN DETERMINAR	4
TOTAL	1.137



17.2. Quejas Admitidas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	QUEJAS
JUSTICIA	74
COMERCIO Y CONSUMO	28
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	107
SERVICIOS SOCIALES	111
SEGURIDAD SOCIAL	23
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	153
MIGRACION	6
MENORES	27
MAYORES	35
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	7
TOTAL	571



17.3. Quejas admitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	56

18. Quejas Cerradas en 2019.

Cerradas con resolución	1.529	55,10%
Cerradas sin resolución	398	14,34%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	209	7,53%
Inadmitidas	639	23,03%
Total quejas cerradas	2.775	100%



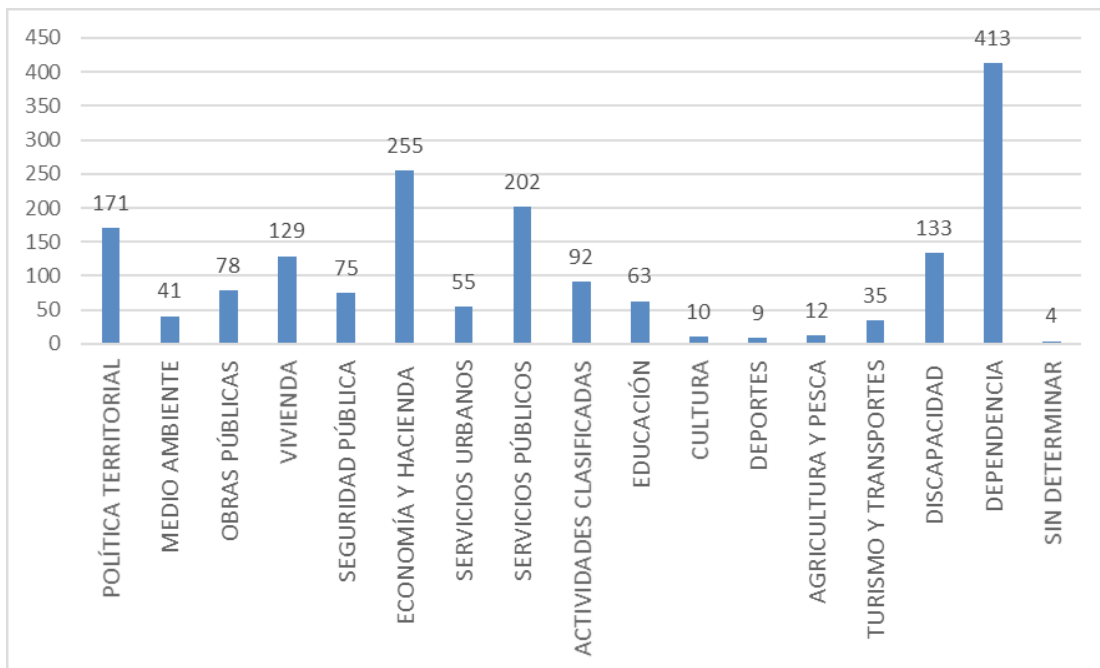
18.1 Quejas Cerradas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	1.777
ADJUNTÍA SEGUNDA	935
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	63
TOTAL GENERAL	2.775

18.2 Quejas Cerradas de la Adjuntía Primera.

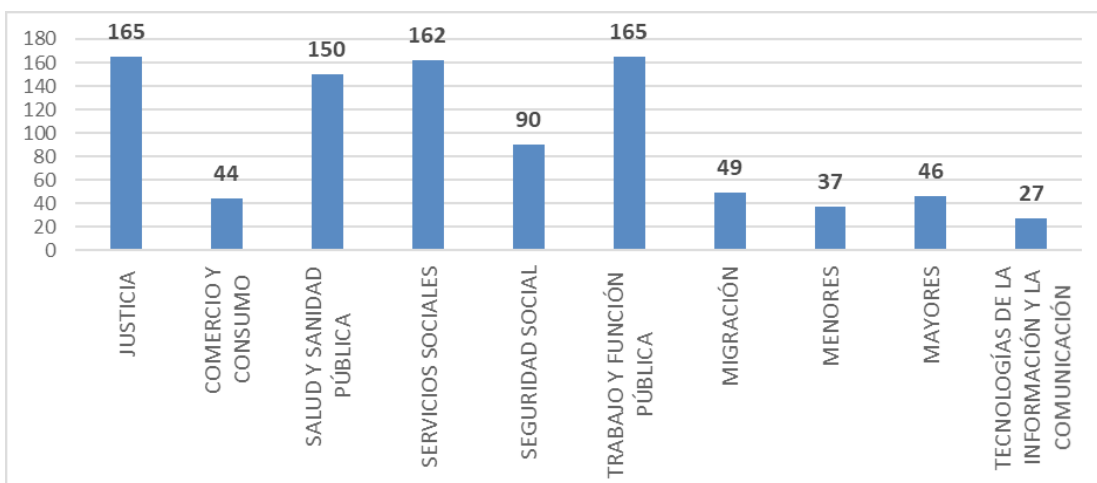
ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	171
MEDIO AMBIENTE	41
OBRAS PÚBLICAS	78
VIVIENDA	129
SEGURIDAD PÚBLICA	75
ECONOMÍA Y HACIENDA	255
SERVICIOS URBANOS	55
SERVICIOS PÚBLICOS	202
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	92
EDUCACIÓN	63
CULTURA	10
DEPORTES	9
AGRICULTURA Y PESCA	12
TURISMO Y TRANSPORTES	35
DISCAPACIDAD	133

DEPENDENCIA	413
SIN DETERMINAR	4
TOTAL	1.777



18.3. Quejas Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	QUEJAS
JUSTICIA	165
COMERCIO Y CONSUMO	44
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	150
SERVICIOS SOCIALES	162
SEGURIDAD SOCIAL	90
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	165
MIGRACIONES	49
MENORES	37
MAYORES	46
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	27
TOTAL	935

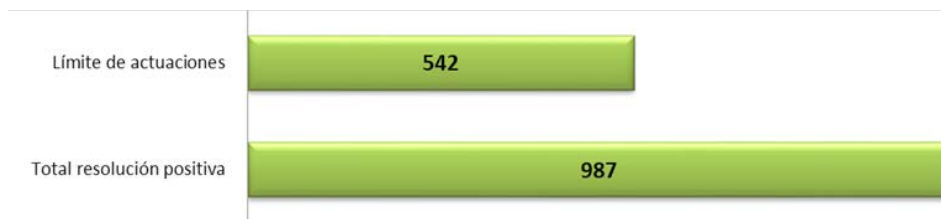


18.4. Quejas Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	63

18.5. Quejas Cerradas con resolución.

Resolución favorable	540	35,31%
Reconocimiento favorable	447	29,23%
Total resolución positiva	987	64,54%
Límite de actuaciones	542	35,45%
TOTAL	1.529	100%

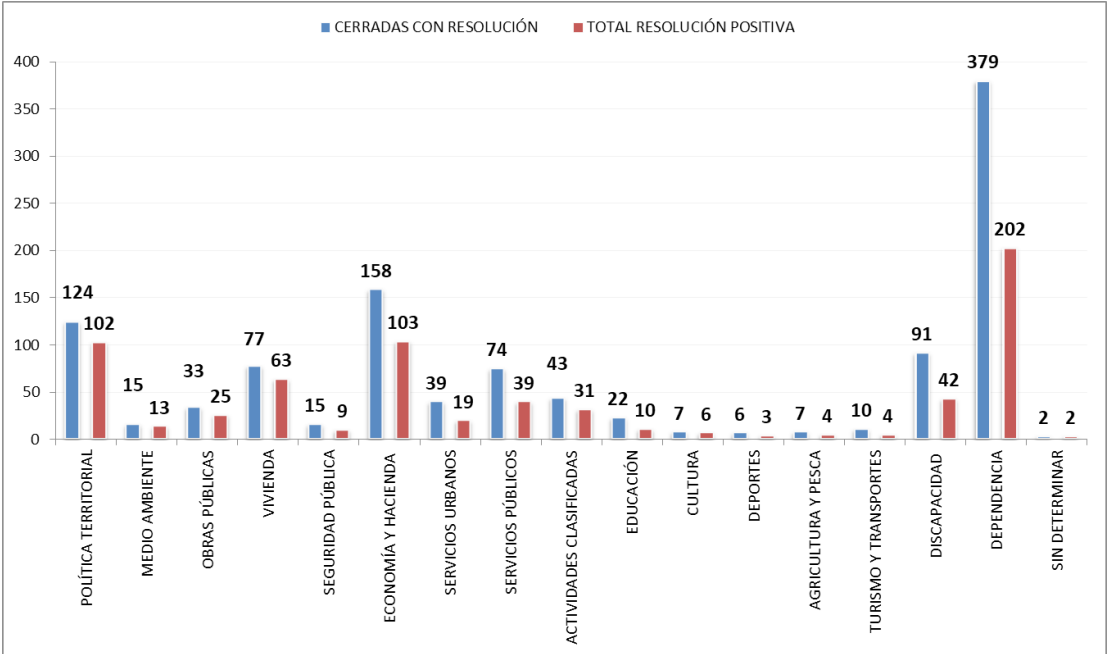


18.5.1. Quejas Cerradas con resolución por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	CON RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.102	677	61.43%
ADJUNTÍA SEGUNDA	403	290	71.96%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	24	20	83.33%
TOTAL GENERAL	1.529	987	64.55%

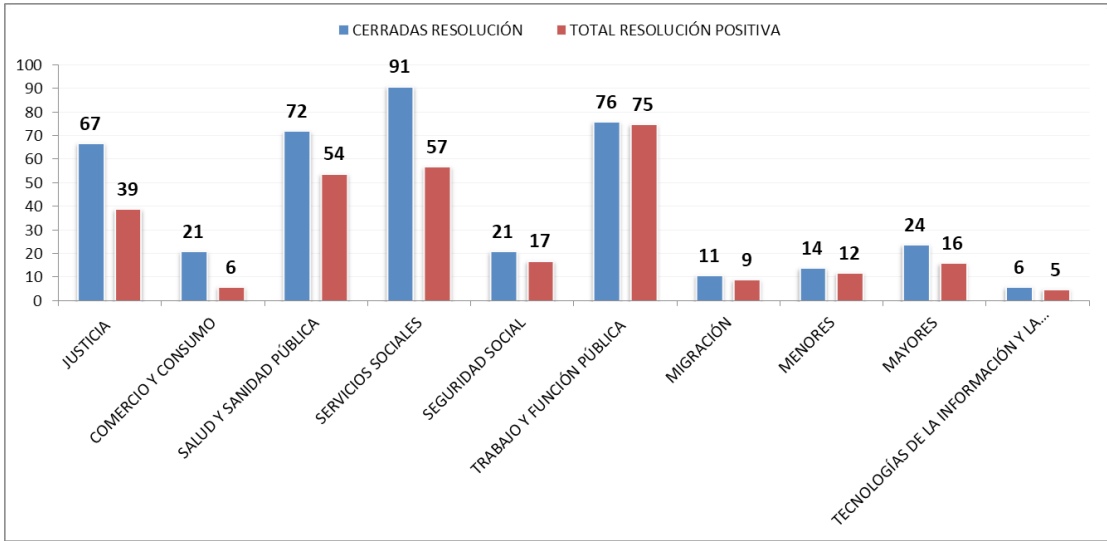
18.5.2. Quejas Cerradas con resolución de la Adjuntía Primera.

ÁREA	CON RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN POSITIVA	
POLÍTICA TERRITORIAL	124	102	82.25%
MEDIO AMBIENTE	15	13	86.67%
OBRAS PÚBLICAS	33	25	75.76%
VIVIENDA	77	63	81.82%
SEGURIDAD PÚBLICA	15	9	60.00%
ECONOMÍA Y HACIENDA	158	103	65.18%
SERVICIOS URBANOS	39	19	48.71%
SERVICIOS PÚBLICOS	74	39	52.70%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	43	31	72.09%
EDUCACIÓN	22	10	45.45%
CULTURA	7	6	85.72%
DEPORTES	6	3	50.00%
AGRICULTURA Y PESCA	7	4	57.14%
TURISMO Y TRANSPORTES	10	4	40.00%
DISCAPACIDAD	91	42	46.15%
DEPENDENCIA	379	202	53.29%
SIN DETERMINAR	2	2	100%
TOTAL	1.102	677	61.43%



18.5.3. Quejas Cerradas con resolución de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	CON RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN POSITIVA	
JUSTICIA	67	39	58.21%
COMERCIO Y CONSUMO	21	6	28.57%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	72	54	75%
SERVICIOS SOCIALES	91	57	62.64%
SEGURIDAD SOCIAL	21	17	80.95%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	76	75	98.68%
MIGRACIONES	11	9	81.82%
MENORES	14	12	85.71%
MAYORES	24	16	66.67%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	6	5	83.33%
TOTAL	403	290	71.96%

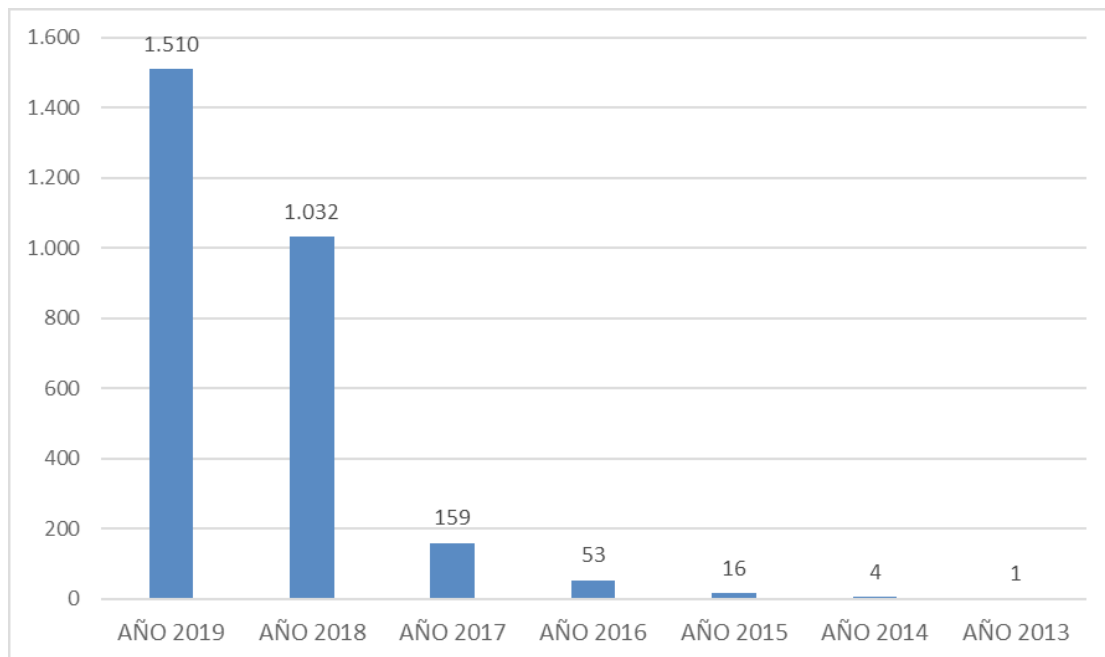


18.5.4. Quejas Cerradas con resolución de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	CON RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN POSITIVA	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	24	20	83.33%

19. Quejas Cerradas por Año de Registro.

CIERRE DE QUEJAS AÑOS	QUEJAS	%
AÑO 2019	1.510	54,41%
AÑO 2018	1.032	37,20%
AÑO 2017	159	5,74%
AÑO 2016	53	0,58%
AÑO 2015	16	1,91%
AÑO 2014	4	0,14%
AÑO 2013	1	0,03%
TOTAL	2.775	100%



20. Cerradas sin resolución.

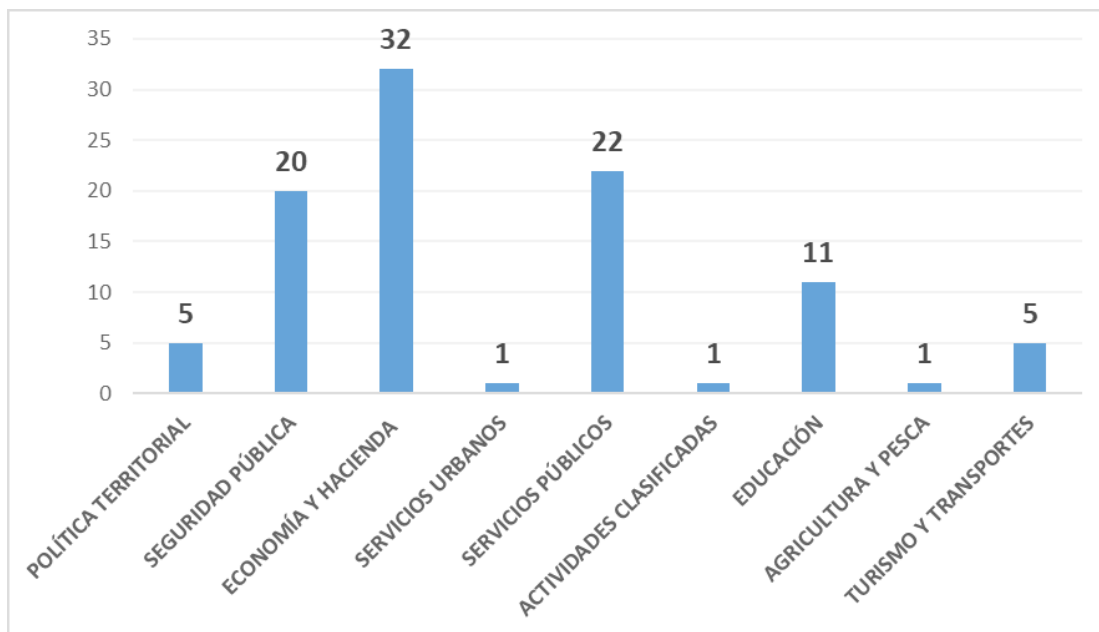
No existe irregularidad	239	25,42%
Desistimiento	120	12,66%
Sub Iudice	23	2,44%
Remitida a otra Administración	6	0,63%
Duplicidad	6	0,63%
Sin recurrir a la Administración	1	0,10%
Jurídico-Privada	1	0,10%
Sin competencia	1	0,10%
Discrepancia Técnica	1	0,10%
TOTAL	398	100%

21. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	98
ADJUNTÍA SEGUNDA	288
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
TOTAL GENERAL	209

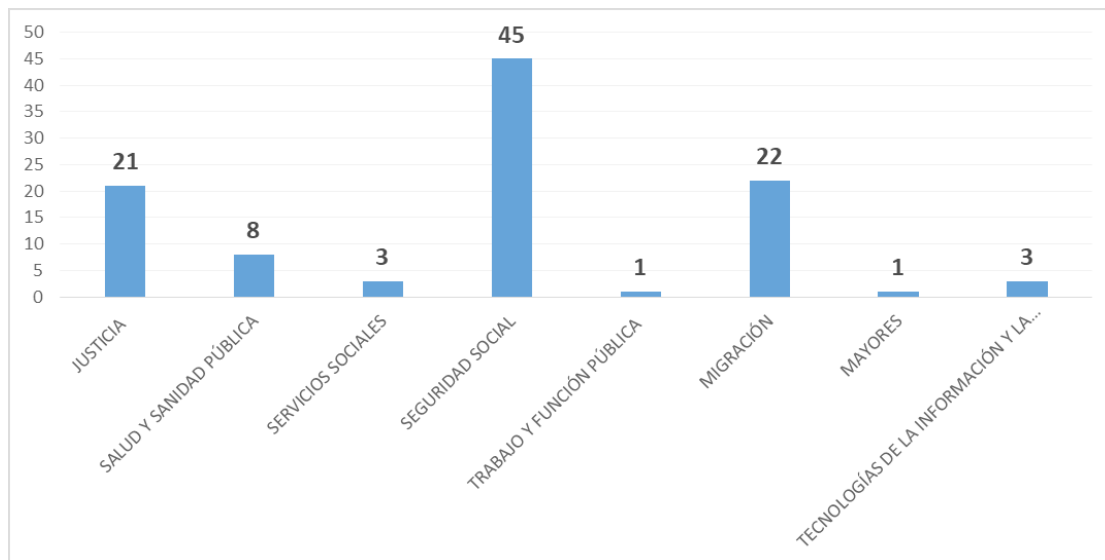
21.1. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Primera.

ÁREAS	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	5
SEGURIDAD PÚBLICA	20
ECONOMÍA Y HACIENDA	32
SERVICIOS URBANOS	1
SERVICIOS PÚBLICOS	22
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
EDUCACIÓN	11
AGRICULTURA Y PESCA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	5
TOTAL	98



21.2. Expedientes Traslados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	21
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	8
SERVICIOS SOCIALES	3
SEGURIDAD SOCIAL	45
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
MIGRACIONES	22
MAYORES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3
TOTAL	104

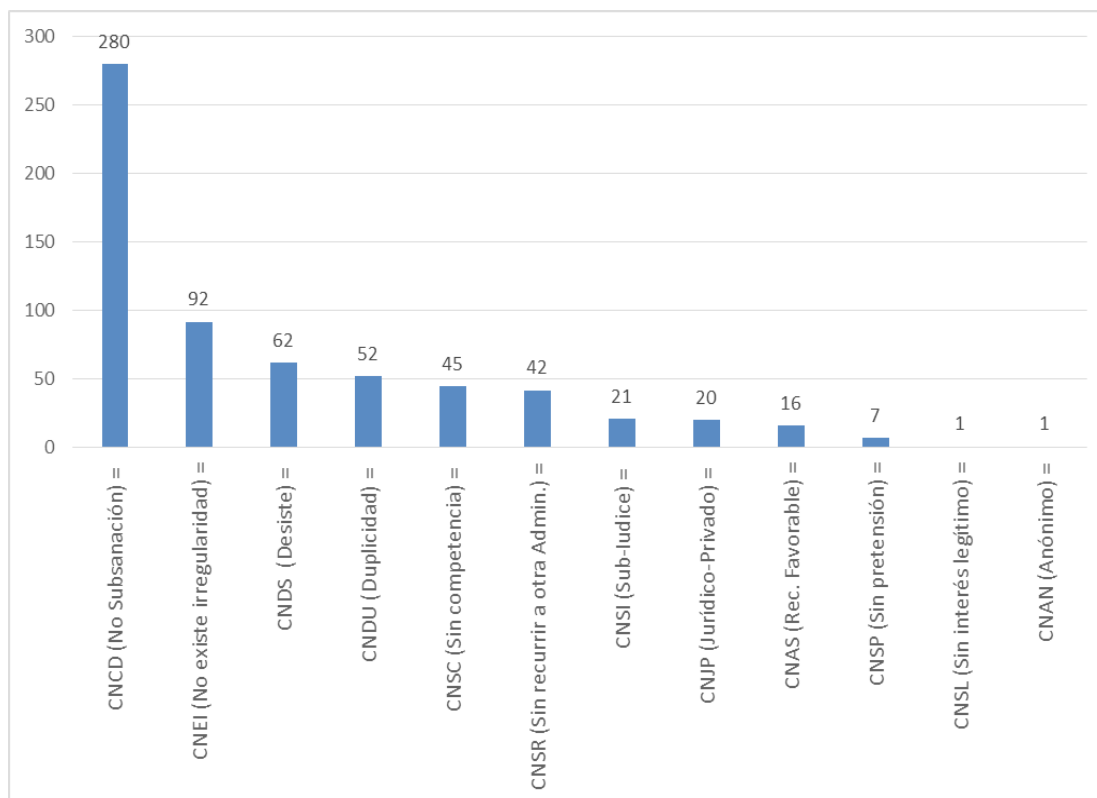


21.3. Expedientes Trasladados al Defensor del Pueblo de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7

22. Quejas Inadmitidas durante 2019.

No Subsanación	280	43,82%
No existe irregularidad	92	14,40%
Sin competencia	45	9,70%
Desistimiento	62	8,13%
Duplicidad	52	7,04%
Reconocimiento Favorable	16	6,57%
Jurídico-Privado	20	3,28%
Sub iudice	21	3,12%
Sin recurrir a otra Administración	42	2,50%
Sin pretensión	7	1,00%
Sin interés legítimo	1	0,15%
Anónimo	1	0,15%
TOTAL	639	100%

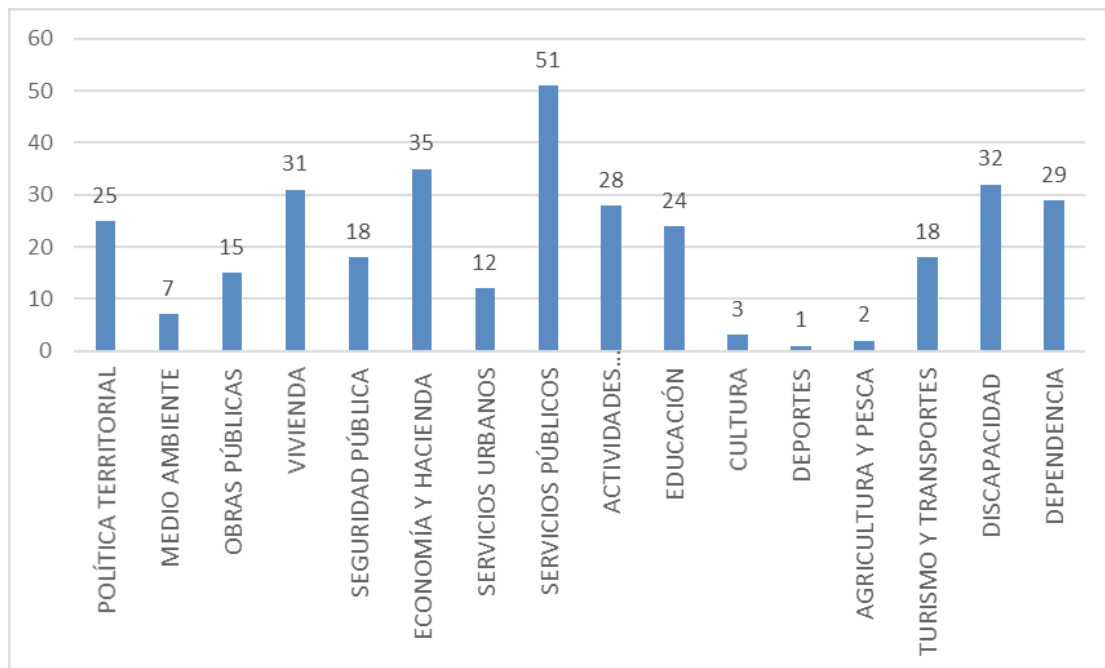


22.1. Quejas Inadmitidas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	331
ADJUNTÍA SEGUNDA	288
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	20
TOTAL GENERAL	639

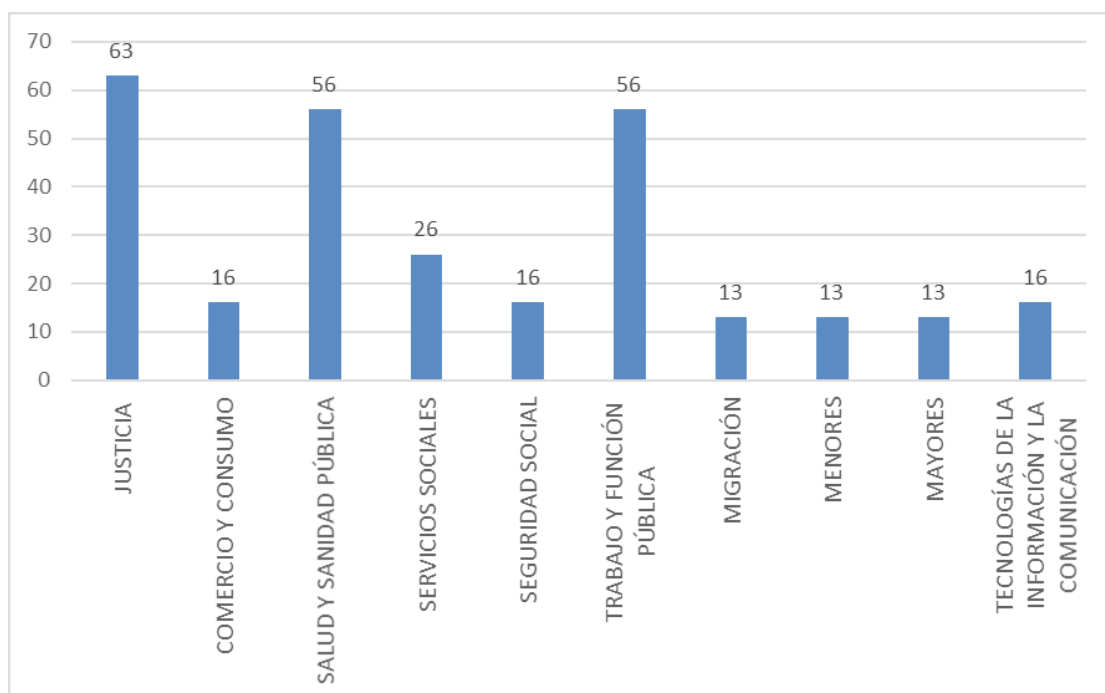
22.2. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	25
MEDIO AMBIENTE	7
OBRAS PÚBLICAS	15
VIVIENDA	31
SEGURIDAD PÚBLICA	18
ECONOMÍA Y HACIENDA	35
SERVICIOS URBANOS	12
SERVICIOS PÚBLICOS	51
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	28
EDUCACIÓN	24
CULTURA	3
DEPORTES	1
AGRICULTURA Y PESCA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	18
DISCAPACIDAD	32
DEPENDENCIA	29
TOTAL	331



22.3. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	63
COMERCIO Y CONSUMO	16
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	56
SERVICIOS SOCIALES	26
SEGURIDAD SOCIAL	16
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	56
MIGRACIONES	13
MENORES	13
MAYORES	13
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	16
TOTAL	288

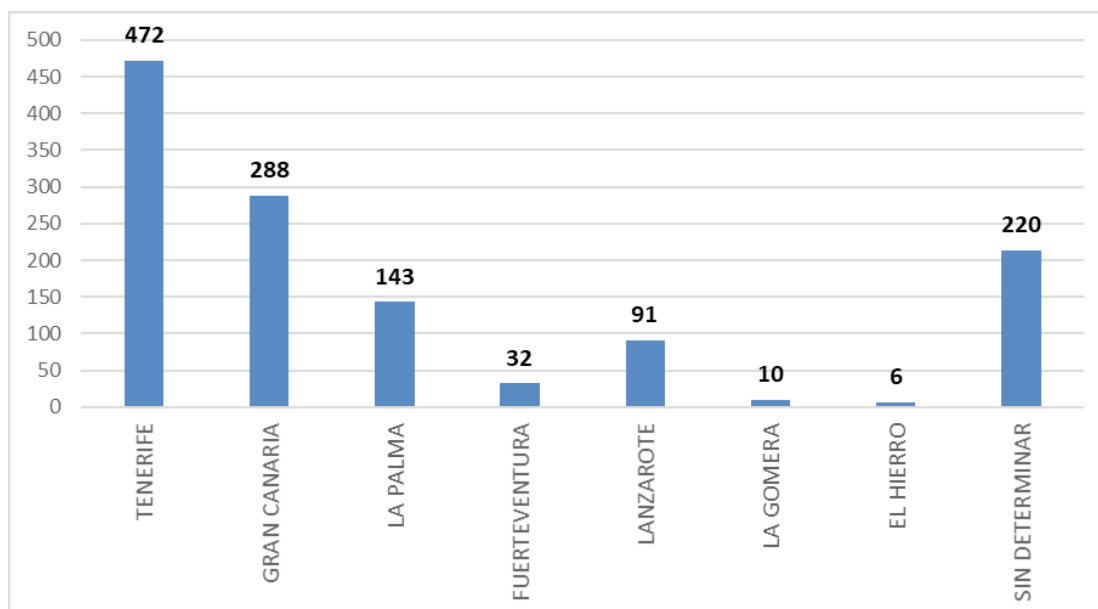


22.4. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	20

23. Quejas en trámite a 31/12/2019 por islas.

ISLAS	QUEJAS
TENERIFE	472
GRAN CANARIA	288
LA PALMA	143
FUERTEVENTURA	32
LANZAROTE	91
LA GOMERA	10
EL HIERRO	6
SIN DETERMINAR	220
TOTAL	1.262



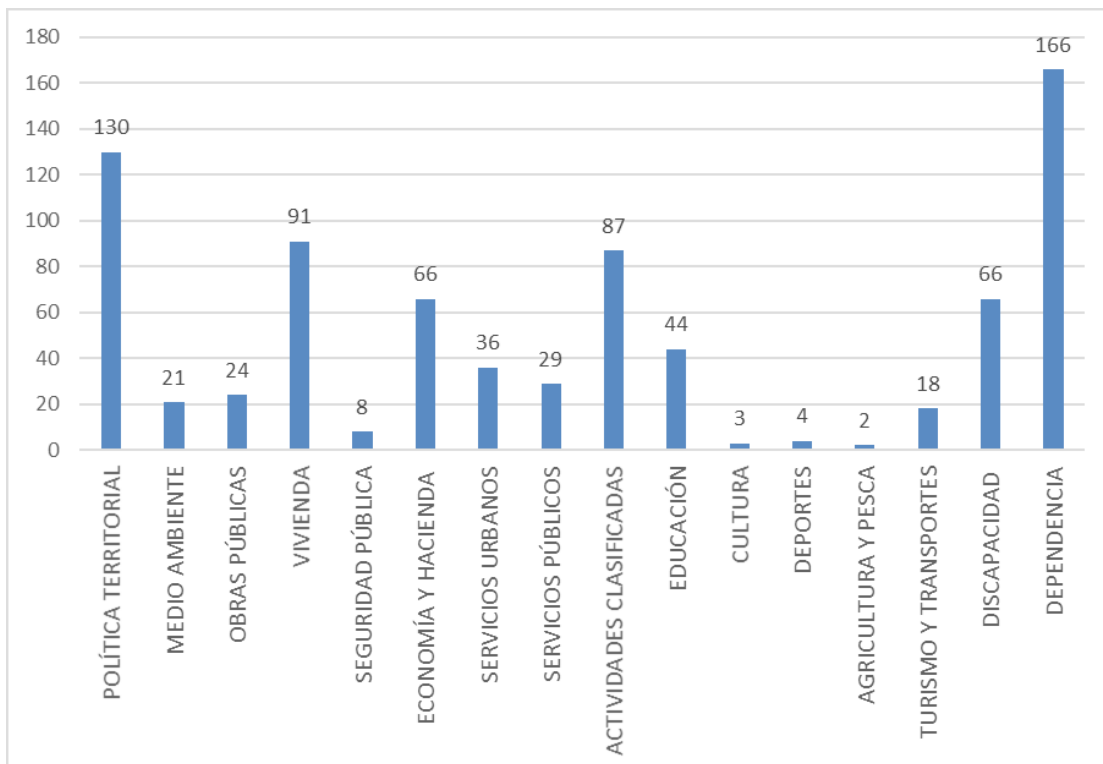
24. Quejas en trámite a 31/12/2019 por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	795
ADJUNTÍA SEGUNDA	433
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	34
TOTAL GENERAL	1.262

24.1. Quejas en trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Primera.

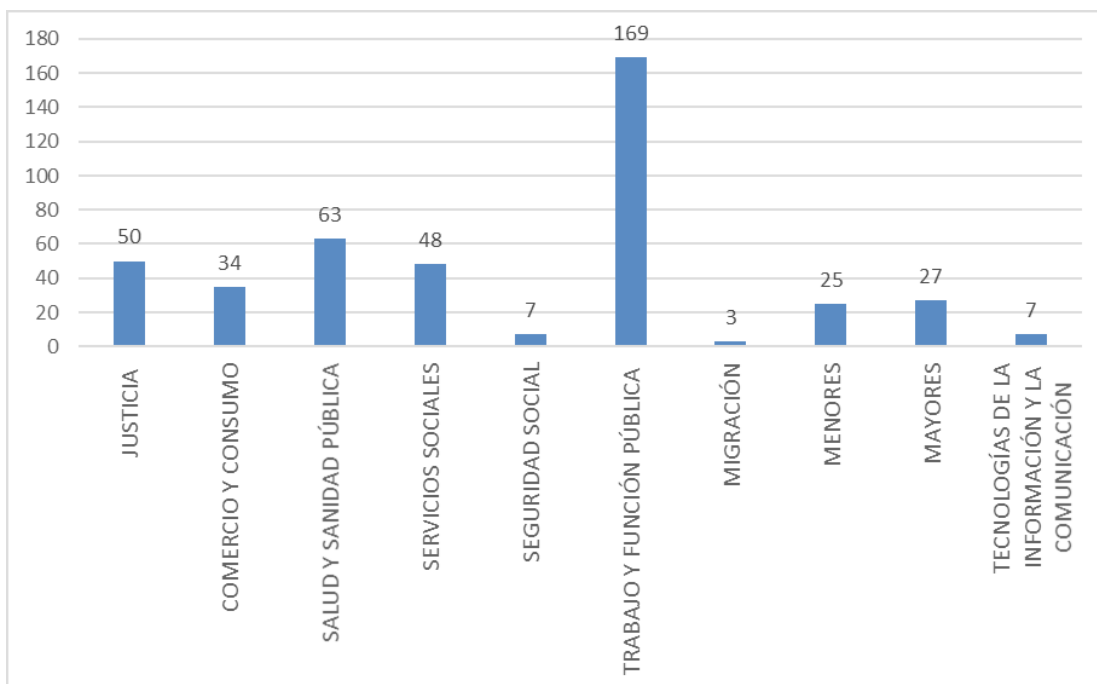
ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	130
MEDIO AMBIENTE	21
OBRAS PÚBLICAS	24
VIVIENDA	91
SEGURIDAD PÚBLICA	8

ECONOMÍA Y HACIENDA	66
SERVICIOS URBANOS	36
SERVICIOS PÚBLICOS	29
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	87
EDUCACIÓN	44
CULTURA	3
DEPORTES	4
AGRICULTURA Y PESCA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	18
DISCAPACIDAD	66
DEPENDENCIA	166
TOTAL	795



24.2. Quejas en trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Segunda

ÁREA	QUEJAS
JUSTICIA	50
COMERCIO Y CONSUMO	34
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	63
SERVICIOS SOCIALES	48
SEGURIDAD SOCIAL	7
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	169
MIGRACIONES	3
MENORES	25
MAYORES	27
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	7
TOTAL	433

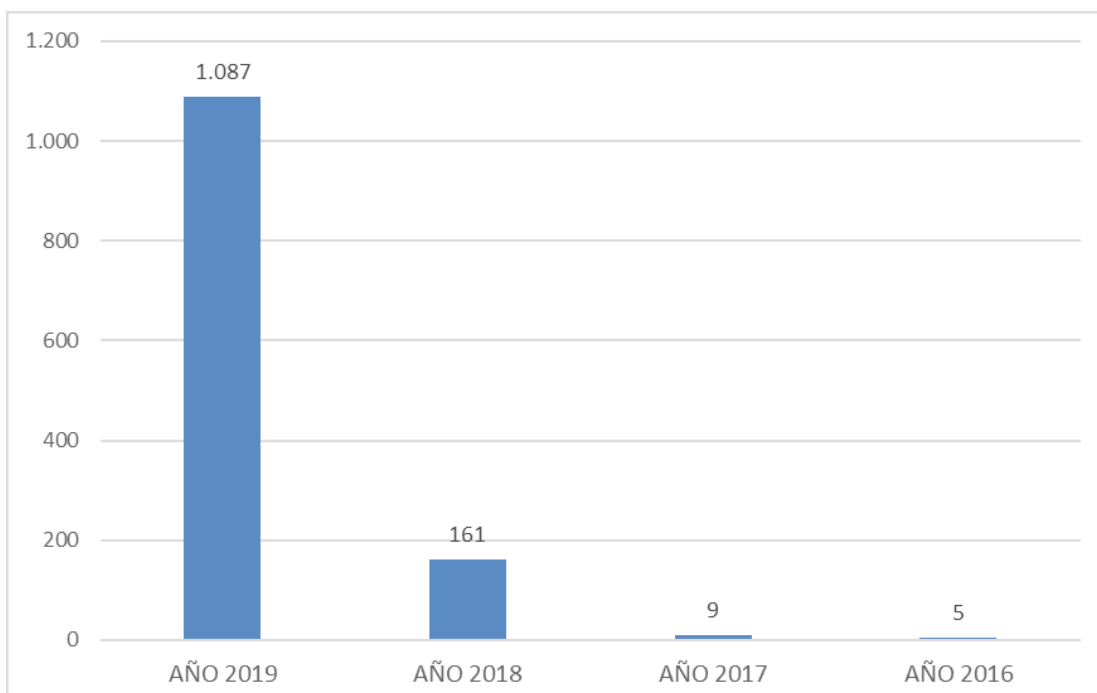


24.3. Quejas en trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	34

25. Quejas en trámite a 31/12/2019 por año de registro.

CIERRE DE QUEJAS AÑOS	QUEJAS	%
AÑO 2019	1.087	84.13%
AÑO 2018	161	12.75%
AÑO 2017	9	0.71%
AÑO 2016	5	0,39%
TOTAL	1.262	100%

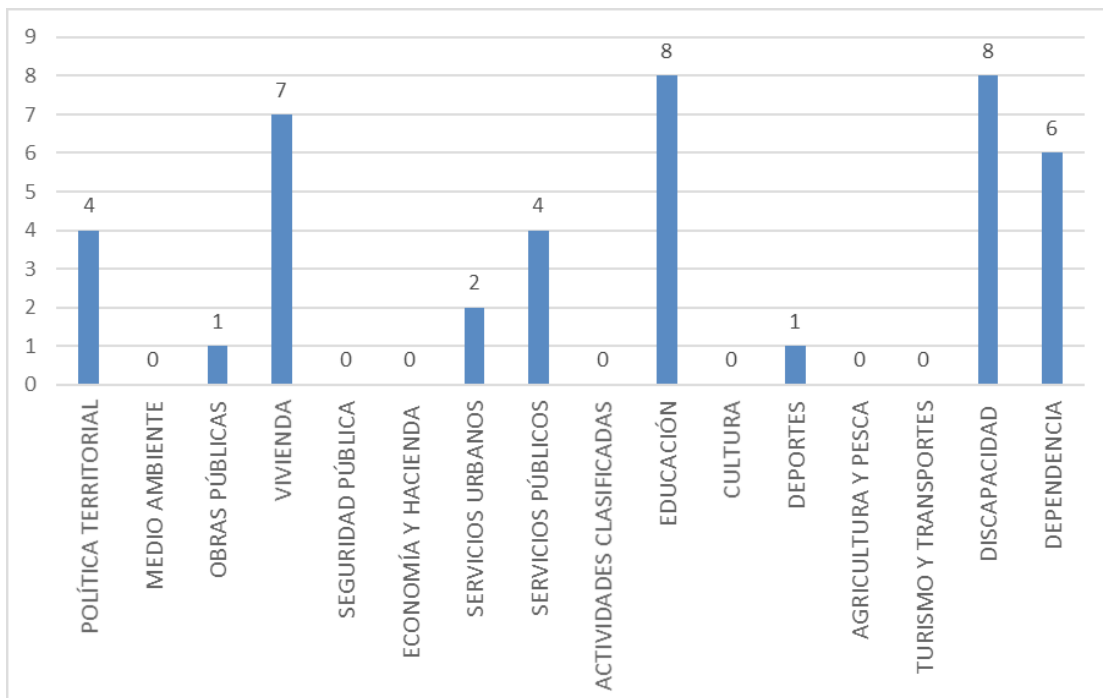


26. Actuaciones de Oficio Nuevas.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	41
ADJUNTÍA SEGUNDA	27
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	16
TOTAL GENERAL	84

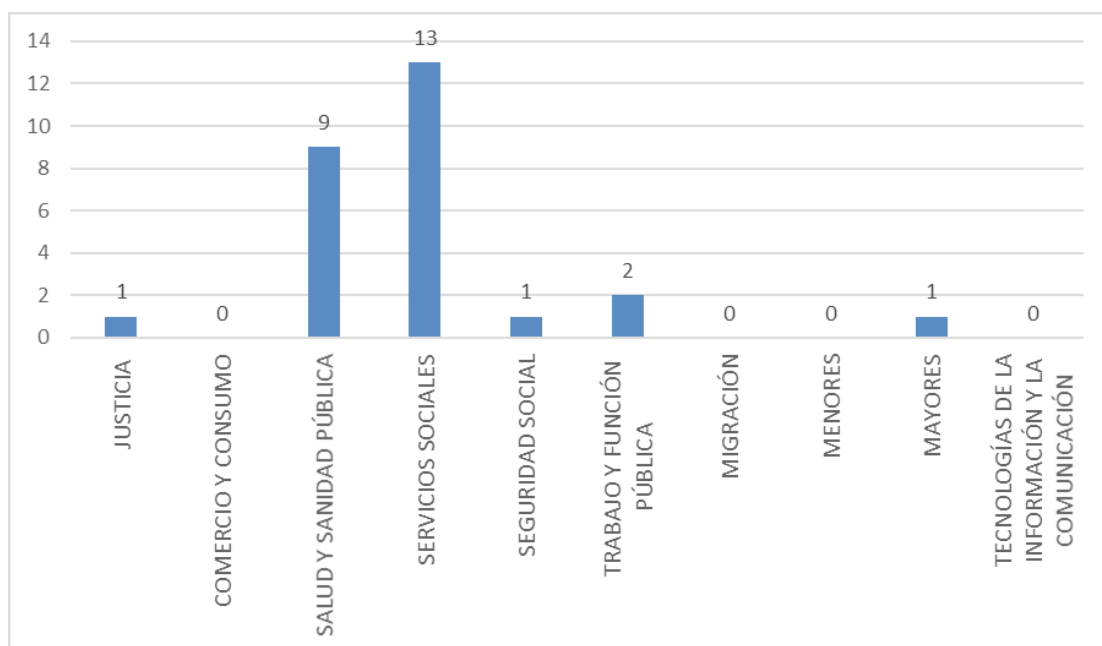
26.1. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	ACTUACIONES
POLÍTICA TERRITORIAL	4
MEDIO AMBIENTE	0
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	7
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	0
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0
EDUCACIÓN	8
CULTURA	0
DEPORTES	1
AGRICULTURA Y PESCA	0
TURISMO Y TRANSPORTES	0
DISCAPACIDAD	8
DEPENDENCIA	6
TOTAL	41



26.2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	ACTUACIONES
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	0
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	9
SERVICIOS SOCIALES	13
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MIGRACIONES	0
MENORES	0
MAYORES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0
TOTAL	27



26.3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

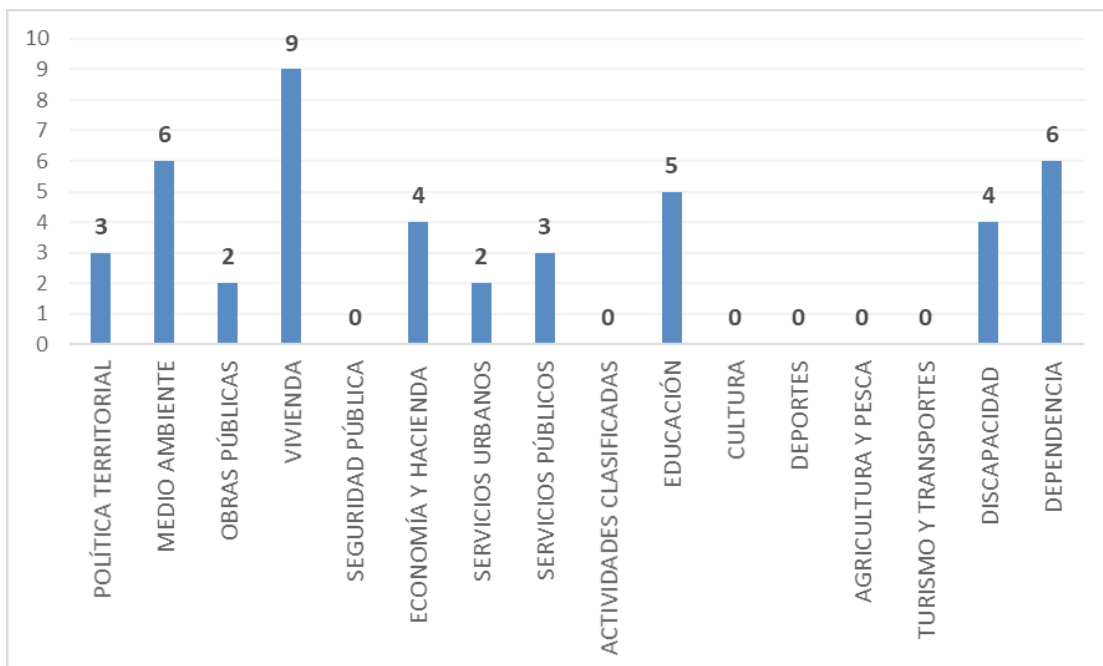
ÁREA	ACTUACIONES
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	16

27. Actuaciones de Oficio Cerradas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	44
ADJUNTÍA SEGUNDA	26
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	12
TOTAL GENERAL	82

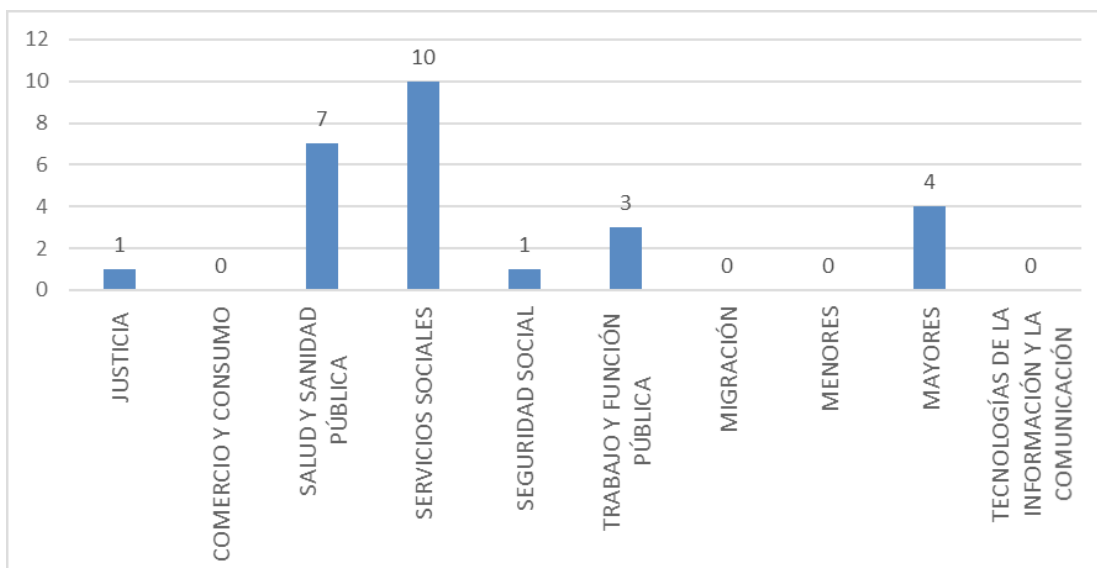
27.1. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	ACTUACIONES
POLÍTICA TERRITORIAL	3
MEDIO AMBIENTE	6
OBRAS PÚBLICAS	2
VIVIENDA	9
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0
EDUCACIÓN	5
CULTURA	0
DEPORTES	0
AGRICULTURA Y PESCA	0
TURISMO Y TRANSPORTES	0
DISCAPACIDAD	4
DEPENDENCIA	6
TOTAL	44



27.2. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	ACTUACIONES
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	0
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	7
SERVICIOS SOCIALES	10
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3
MIGRACIONES	0
MENORES	0
MAYORES	4
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0
TOTAL	26



27.3. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

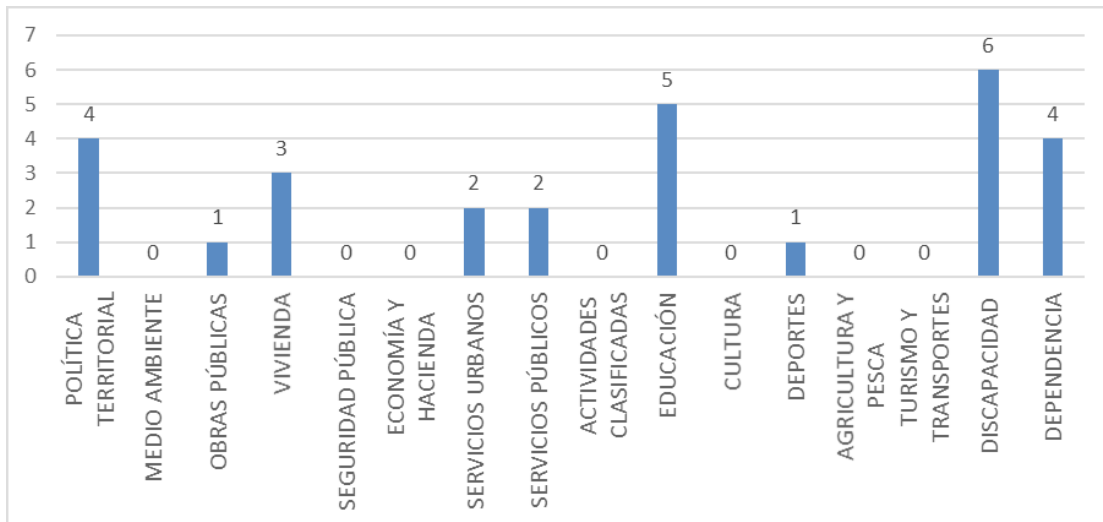
ÁREA	ACTUACIONES
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	12

28. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2019.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	28
ADJUNTÍA SEGUNDA	19
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
TOTAL	55

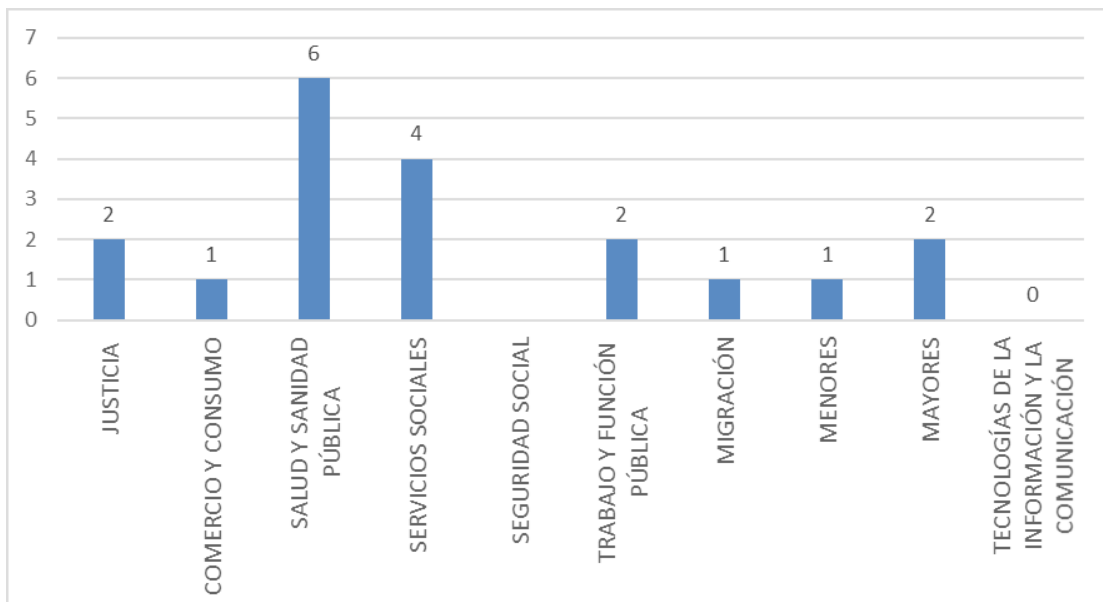
28.1. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	ACTUACIONES
POLÍTICA TERRITORIAL	4
MEDIO AMBIENTE	0
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	3
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	0
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0
EDUCACIÓN	5
CULTURA	0
DEPORTES	1
AGRICULTURA Y PESCA	0
TURISMO Y TRANSPORTES	0
DISCAPACIDAD	6
DEPENDENCIA	4
TOTAL	28



28.2. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	ACTUACIONES
JUSTICIA	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	6
SERVICIOS SOCIALES	4
SEGURIDAD SOCIAL	0
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MIGRACIONES	1
MENORES	1
MAYORES	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0
TOTAL	19



28.3. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/19 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

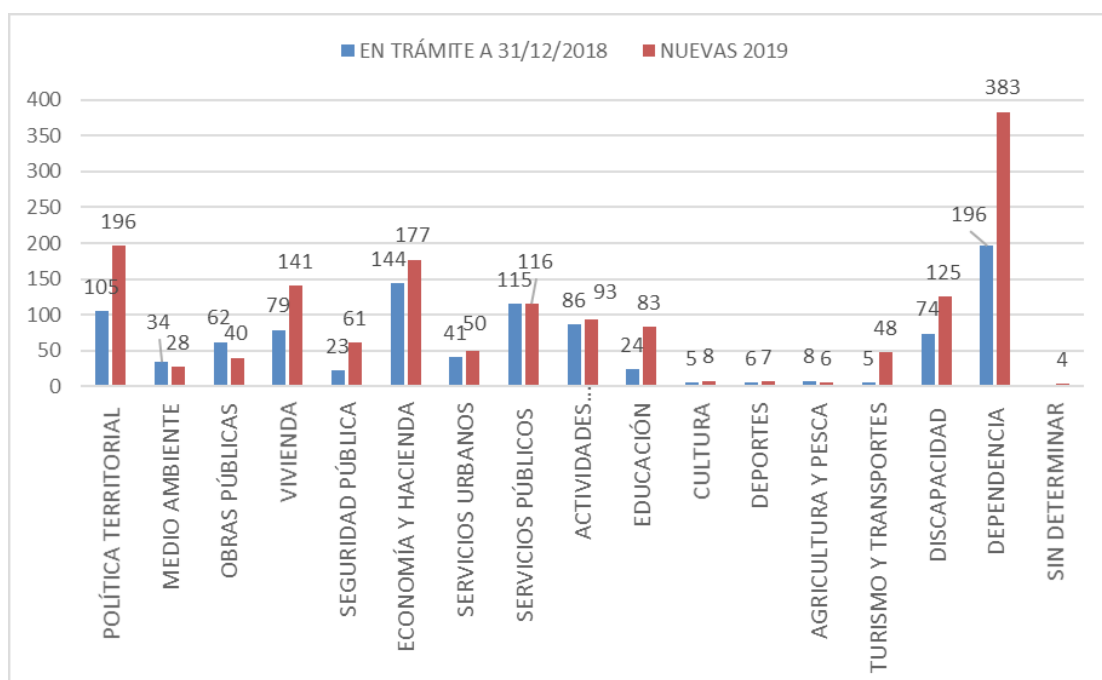
ÁREA	ACTUACIONES
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8

29. Expedientes Gestionados durante 2019.

ADJUNTÍAS	EN TRÁMITE A 31/12/2018	NUEVAS 2019	SUMA TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	1.006	1.566	2.572
ADJUNTÍA SEGUNDA	405	963	1.368
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	14	83	97
TOTAL	1.425	2.612	4.037

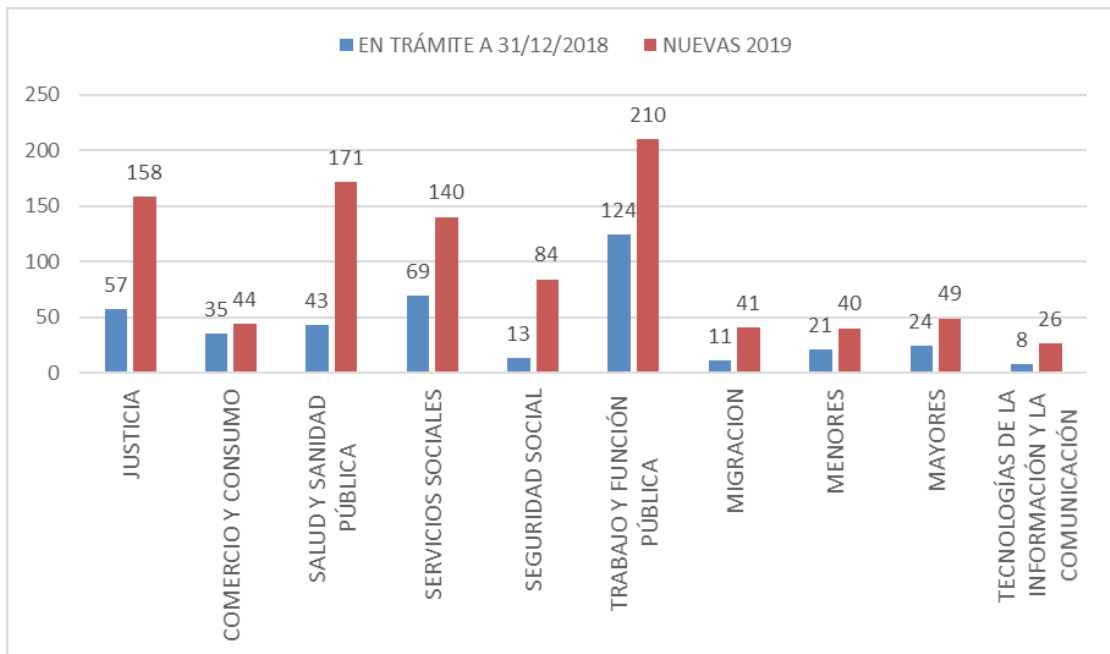
29.1. Expedientes Gestionados por la Adjuntía Primera.

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2018	NUEVAS 2019	SUMA TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	105	196	301
MEDIO AMBIENTE	34	28	62
OBRAS PÚBLICAS	62	40	102
VIVIENDA	79	141	220
SEGURIDAD PÚBLICA	22	61	84
ECONOMÍA Y HACIENDA	144	177	321
SERVICIOS URBANOS	41	50	91
SERVICIOS PÚBLICOS	115	116	231
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	86	93	179
EDUCACIÓN	24	83	107
CULTURA	5	8	13
DEPORTES	6	7	13
AGRICULTURA Y PESCA	8	6	14
TURISMO Y TRANSPORTES	5	48	53
DISCAPACIDAD	74	125	199
DEPENDENCIA	196	383	579
SIN DETERMINAR		4	4
TOTAL	1.006	1.566	2.572



29.2. Expedientes Gestionados por la Adjuntía Segunda

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2018	NUEVAS 2019	SUMA TOTAL
JUSTICIA	57	158	215
COMERCIO Y CONSUMO	35	44	79
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	43	171	214
SERVICIOS SOCIALES	69	140	209
SEGURIDAD SOCIAL	13	84	97
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	124	210	334
MIGRACION	11	41	52
MENORES	21	40	61
MAYORES	24	49	73
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMAC. Y COMUN.	8	26	34
TOTAL	405	963	1.368



29.3. Expedientes Gestionados por la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2018	NUEVAS 2019	SUMA TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	14	83	97

CAPÍTULO II

Quejas Nuevas

CAPÍTULO II. Quejas Nuevas.

A lo largo del año 2019 se presentaron ante la Diputación del Común un total de **2.612** reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas, tanto a instancia de parte como por investigación de oficio de la propia Institución, produciéndose un incremento con respecto al año 2018 de un **20.36%**.

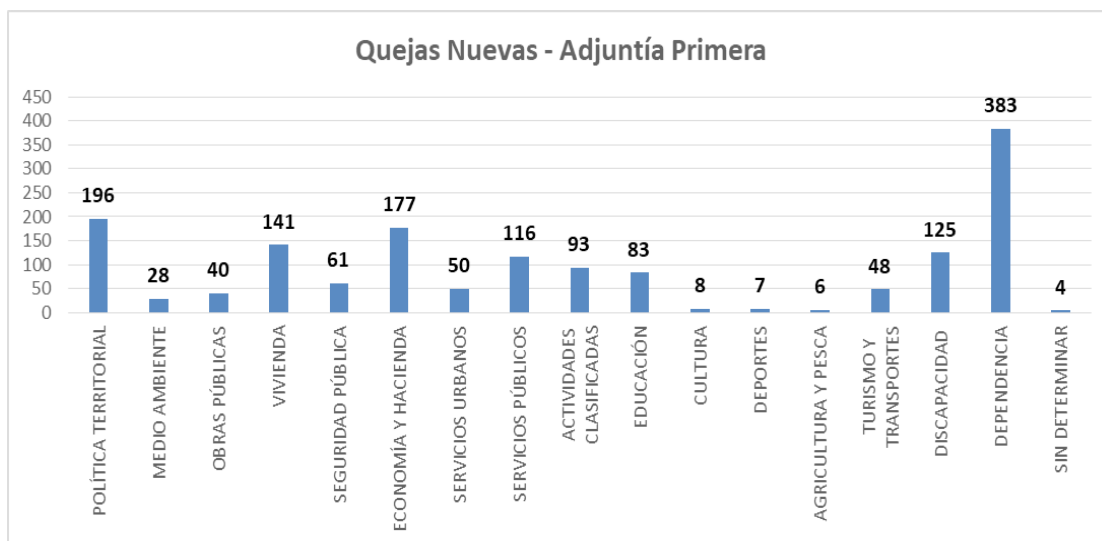
De ese total y, tras ser examinadas, solo se admitieron a trámite para su resolución un total de **1.764** reclamaciones, siendo el resto, entre expedientes de quejas inadmitidas con un total de **639** y los que han sido trasladados al Defensor del Pueblo: **209**.

Diversas son las causas de inadmisión de una queja, algo que se detallará más adelante en este mismo informe, pero destacan entre ellas aquellas reclamaciones que se presentaron vía correo electrónico de forma anónima, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 25, apartado 2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

El dato más relevante es quizás el aumento exponencial de las quejas en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, donde se ha registrado desde su creación efectiva, el 1 de agosto de 2018, un aumento del **1.050%**.

QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

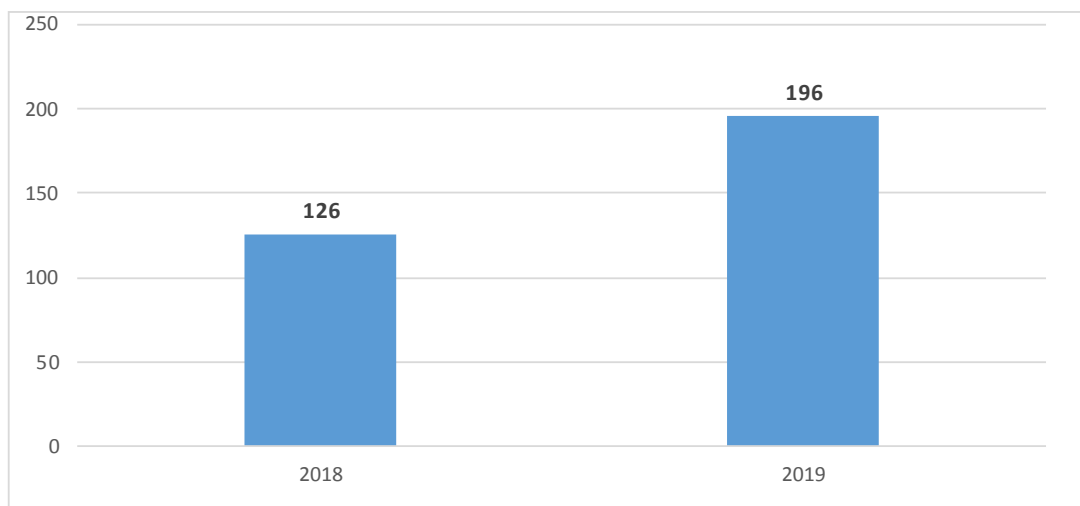
ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	196
MEDIO AMBIENTE	28
OBRAS PÚBLICAS	40
VIVIENDA	141
SEGURIDAD PÚBLICA	61
ECONOMÍA Y HACIENDA	177
SERVICIOS URBANOS	50
SERVICIOS PÚBLICOS	116
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	93
EDUCACIÓN	83
CULTURA	8
DEPORTES	7
AGRICULTURA Y PESCA	6
TURISMO Y TRANSPORTES	48
DISCAPACIDAD	125
DEPENDENCIA	383
SIN DETERMINAR	4
TOTAL	1.566



ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

En el área de Política Territorial, en el transcurso del año 2019, han sido presentadas ciento noventa y seis (**196**) quejas nuevas, destacándose el incremento de un **55,55%** con respecto al año 2018, en el que fueron registradas ciento veintiséis (**126**). A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidos para su tramitación un total **166** quejas, ya que **25** fueron inadmitidas y **5** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación.

Como puede apreciarse, va produciéndose un aumento del número de personas que requieren de la atención de este Alto Comisionado, al confiar en solicitar el auxilio de esta Institución para la solución del problema que se les ha planteado.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

En cuanto al fondo del asunto, se ha materializado un aumento de quejas en relación con el año anterior, de aquellas que se presentan frente a la falta de respuesta o retraso en la resolución de los expedientes catastrales, en las que en el año 2018 se presentaron un total de veintiuna (**21**) frente a las cincuenta y nueve (**59**) de 2019. También resulta llamativo el aumento de las quejas que se presentan por la ejecución de obras ilegales con la inactividad de las corporaciones locales competentes para incoar y/o resolver los expedientes encaminados al restablecimiento de la legalidad urbanística. En

esta materia, se han presentado cuarenta y siete (47) quejas en 2019, frente a las treinta y dos (32) presentadas en el año 2018.

De la misma manera, se ha producido un incremento en relación a la presentación de quejas ante la falta de respuesta de los ayuntamientos a las solicitudes de licencia o certificados urbanísticos, al registrarse cuarenta y siete (47) quejas durante el año 2019 frente a las diecinueve (19) registradas el año anterior.

Por otro lado, en relación a las Administraciones Públicas afectadas por las reclamaciones y, en la misma línea que en los años anteriores, la mayoría de las quejas nuevas se acumulan frente a la Gerencia Regional del Catastro (59), sobre todo por la inactividad de dicho organismo y el retraso en la resolución de los expedientes de alta, baja, modificación o rectificación catastral. El resto de quejas de esta Área dirigidas a la administración supra municipal son ante la Agencia de Protección del Medio Natural (4), Cabildo de Lanzarote (2), Cabildo de Gran Canaria (2), Cabildo de Tenerife (2), Consejería de Obras Públicas del Gobierno de Canarias (1), Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias (1) y Cabildo de Fuerteventura (1).

En cuanto a los Ayuntamientos afectados, de manera exclusiva o de forma paralela a varias administraciones, destaca el de Las Palmas de Gran Canaria (13). Le siguen el de Puerto del Rosario (6), Santa Cruz de Tenerife (6), San Bartolomé de Lanzarote (5), Santa Brígida (5), San Cristóbal de La Laguna (5), Ingenio (5), Telde (4), Arrecife (3), Mazo (3), Arucas (3), La Orotava (3) Arona (3), Tegui (3), Teror (2), Puerto de la Cruz (2), El Pinar (2), Tacoronte (2), Tijarafe (1), Agaete (1), Breña Baja (1), Pájara (1), San Bartolomé de Tirajana (1), Tinajo (1), Firgas (1), Los Llanos de Aridane (1), Mogán (1), Antigua (1), Betancuria (1), La Aldea de San Nicolás (1), Tejeda (1), Santa Lucía (1), Valle Hermoso (1), Tías (1), La Victoria (1), Tuineje (1), Arico (1), Adeje (1), Artenara (1) y Los Realejos (1).

Además, hay que añadir las 77 corporaciones locales de municipios costeros, dos Consejerías del Gobierno de Canarias y la Federación Canaria de Municipios, frente a las que se ha incoado una queja de oficio de la que se hablará más adelante.

A continuación, se expresa la supervisión de la Diputación del Común generada por las 166 quejas admitidas en el año 2019, que han supuesto 279 actuaciones en las distintas administraciones, ya que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (68)
2. Organismos Insulares: (205)
3. Fuera de Canarias: (6)

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	2	61	1	64
Gran Canaria	2	60	0	62
La Palma	2	26	0	28
Lanzarote	2	21	0	23
Fuerteventura	1	15	0	16
La Gomera	0	7	0	7
El Hierro	0	5	0	5

TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	9	195	1	205
Gobierno de Canarias				68
Fuera de Canarias				6
TOTAL				279

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: 64

- Ayuntamientos: **(61)**
- Cabildo Insular: **(2)**
- Otros Organismos: **(1)**

Gran Canaria: 62

- Ayuntamientos: **(60)**
- Cabildo Insular: **(2)**

La Palma: 28

- Ayuntamiento: **(26)**
- Cabildo: **(2)**

Lanzarote: 23

- Ayuntamientos: **(21)**
- Cabildo: **(2)**

Fuerteventura: 16

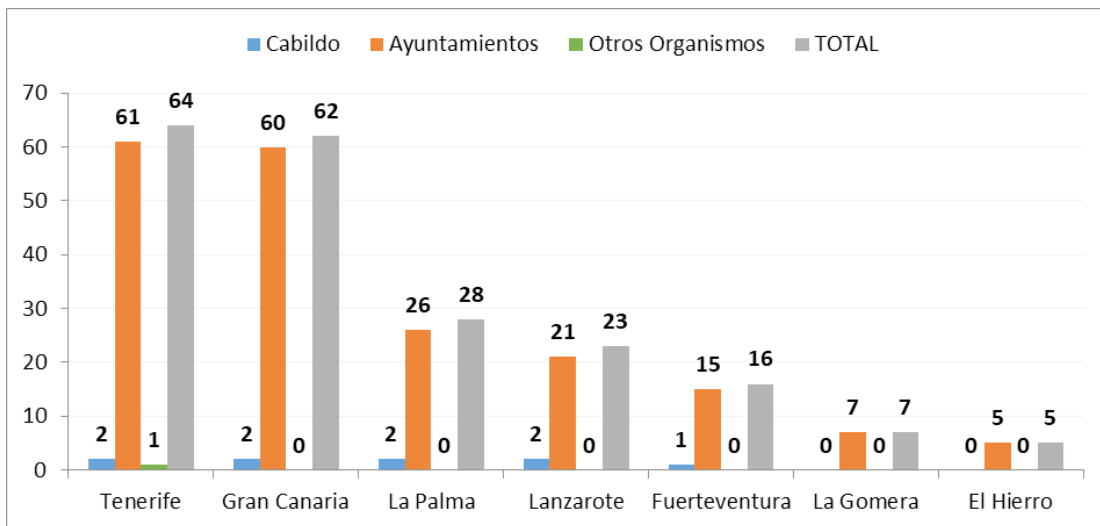
- Ayuntamientos: **(15)**
- Cabildo: **(1)**

Gomera: 7

- Ayuntamiento: **(7)**

Hierro: 5

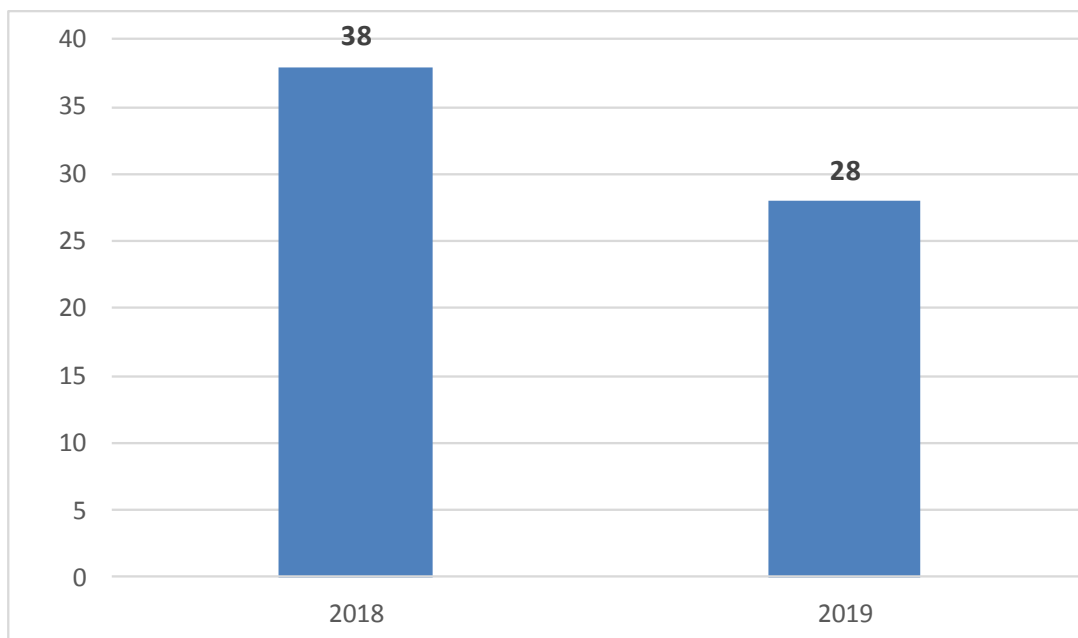
- Ayuntamiento: **(5)**



Gráfica que especifica el número de quejas registradas en el año 2019 dirigidas a las administraciones supervisadas divididas por Islas. No se incluyen las quejas registradas que han sido trasladadas al defensor del pueblo por ser de su competencia y las inadmitidas.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2019 se registraron en esta área un total de **28** quejas, lo que supone una disminución del **26,31%** sobre las que se presentaron en 2018. Es preciso señalar que en ese año se había experimentado un incremento del **46,15%** respecto a las quejas formalizadas durante el año inmediatamente anterior, de manera que en 2019 nos situamos en valores ligeramente superiores a las registradas en 2017. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total **21** quejas, ya que **7** fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

La disminución producida respecto a 2018 es también debido a que las quejas relacionadas con la contaminación acústica, cuando esta proviene de actividades industriales, como cafeterías,

bares, restaurantes o locales de ocio -especialmente nocturno- que, además, es motivo recurrente de queja por la ciudadanía, si bien podrían encuadrarse en esta área, encuentran mejor acomodo en Actividades Clasificadas por la especialización que se le supone al personal de las Administraciones Públicas competentes.

Lo mismo podríamos decir de las quejas relacionadas con la tenencia de núcleos zoológicos, que tiende a tramitarse en el área de Actividades Clasificadas dado que dicha circunstancia requiere autorización administrativa. Son tramitadas en Medio Ambiente las situaciones domésticas de animales de compañía.

Dicho ello, el motivo de queja más frecuente en el área de Medio Ambiente durante 2019 ha sido la contaminación en sus diferentes variantes, especialmente la atmosférica por emisión de humos y de gases sin sujeción a normativa ni a título habilitante, así como la proliferación de vertidos incontrolados (aguas residuales, depósitos de materiales de construcción, etc.).

Han sido varias las quejas sobre las carencias en el control de plagas que, a su vez, suelen venir propiciadas por la existencia de animales domésticos sueltos o abandonados, a menudo agrupados en colonias. Y también son varias las referidas a la ausencia de respuesta administrativa ante actividades presuntamente infractoras de normativa medioambiental, con demora en la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos sancionadores.

El resto de quejas viene propiciado por el retraso en la respuesta a la solicitud de autorización para actividades relacionadas con el medio ambiente, como pueden ser la tala o el trasplante de especies vegetales protegidas, usos de aprovechamiento forestal, o el estudio de impacto ambiental de una determinada actividad. En esta función es destacable la labor vigilante de las asociaciones ecologistas, que se ocuparon de la protección del medio ambiente en diferentes aspectos, como el tratamiento y destino del material depositado por la ciudadanía para el reciclaje.

Las **21** quejas admitidas han supuesto **30 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(5)**.
2. Organismos Insulares: **(25)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
Gran Canaria	2	7	9
Tenerife	1	7	8
La Palma	4	2	6
Lanzarote	0	2	2
Fuerteventura	0	0	0
El Hierro	0	0	0
La Gomera	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	7	18	25
Gobierno de Canarias			5
TOTAL			30

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: **(9)**

- Ayuntamientos **(7)**
- Cabildo Insular: **(2)**

Tenerife: **(8)**

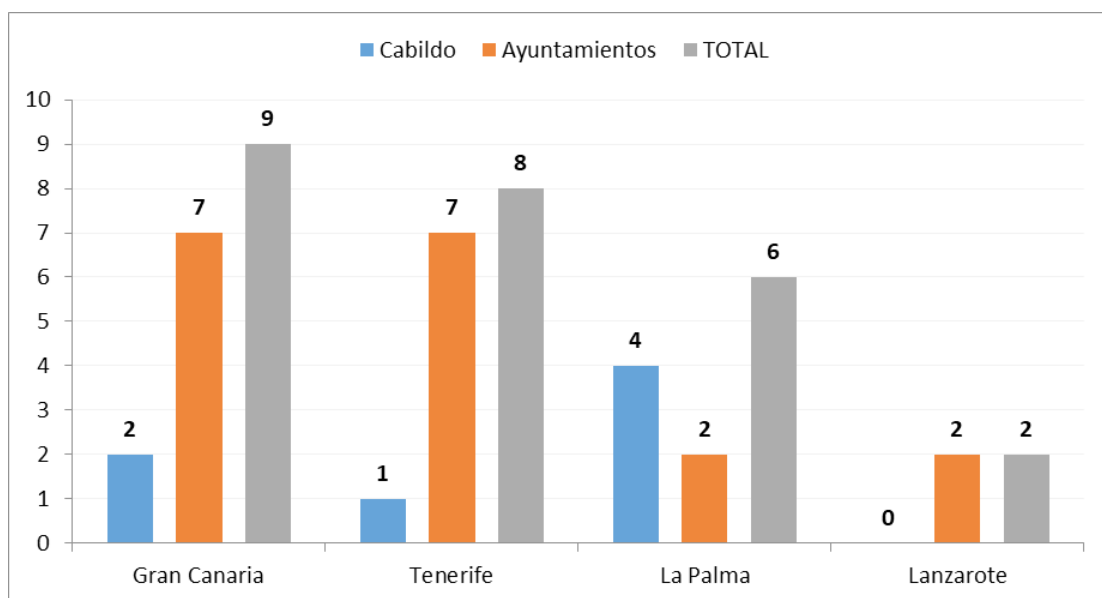
- Ayuntamientos **(7)**
- Cabildo Insular: **(1)**

La Palma: **(6)**

- Ayuntamientos **(2)**
- Cabildo Insular: **(4)**

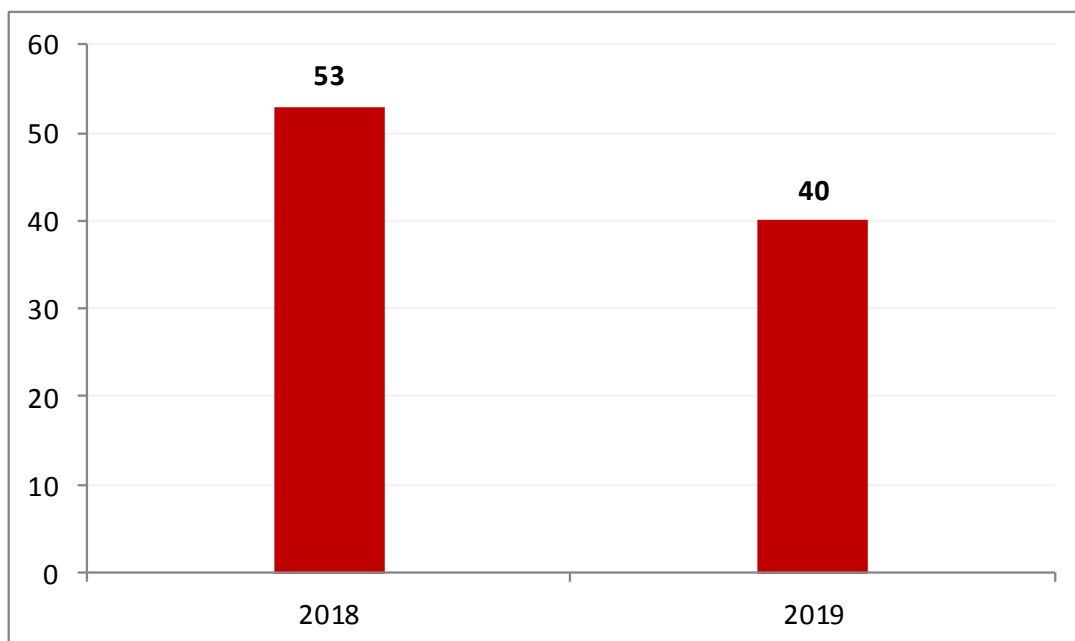
Lanzarote: **(2)**

- Ayuntamientos **(2)**



ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el año 2019 se incoaron 40 expedientes de queja en el área de Obras Públicas, que frente a las 53 registradas en el año 2018, suponen una disminución del número de quejas recibidas en un 24,52 %, en donde el grueso de las reclamaciones versan sobre los procedimientos de adjudicación en la contratación pública, responsabilidades patrimoniales de las administraciones en sus gestiones con los ciudadanos, mantenimiento y conservación de las obras realizadas y la demanda por el mal desarrollo de los trabajos de infraestructuras realizados. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total 25 quejas, ya que 15 fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las **25** quejas admitidas han supuesto **45 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(2)**.
2. Organismos Insulares: **(42)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	5	13	1	19
Gran Canaria	4	14	0	18
La Palma	1	2	0	3
Fuerteventura	0	1	0	1
Lanzarote	0	1	0	1
La Gomera	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	10	31	1	42
Gobierno de Canarias				2
Fuera de Canarias				1
TOTAL				45

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(19)**

- Ayuntamientos **(13)**
- Cabildo Insular: **(5)**
- Otros Organismos: **(1)**

Gran Canaria: **(18)**

- Ayuntamientos **(14)**

- Cabildo Insular: (4)

La Palma: (3)

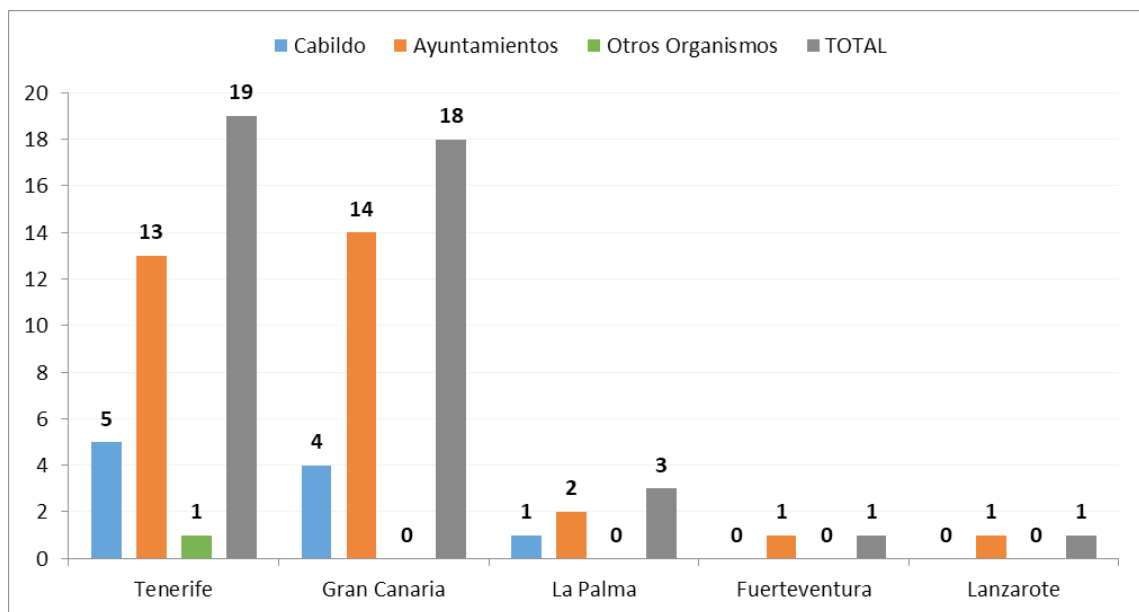
- Ayuntamientos (2)
- Cabildo Insular (1)

Fuerteventura: (1)

- Ayuntamientos (1)

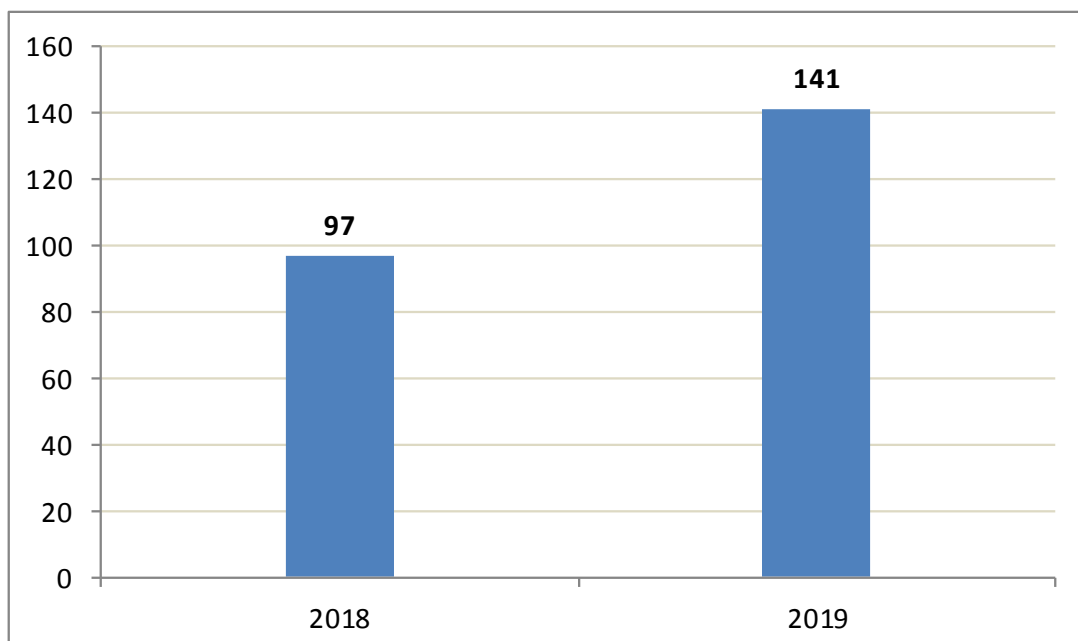
Lanzarote: (1)

- Ayuntamientos (1)



ÁREA DE VIVIENDA

Durante el año 2019 se han registrado **141** quejas nuevas, por lo que, un año más, se produce un incremento del **45,36%**, ya que en 2018 se presentaron un total de **97**, debido, principalmente, al aumento de las quejas relacionadas con la problemática de los desahucios de viviendas y lanzamientos judiciales, además de la necesidad de vivienda de los ciudadanos y la escasez de vivienda pública que permita cubrir esta demanda. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total **110** quejas, ya que **31** fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019.

Las **110** quejas admitidas han supuesto **196 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(105)**.
2. Organismos Insulares: **(91)**.

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	0	49	0	49
Gran Canaria	1	30	1	32
Lanzarote	0	4	0	4
La Palma	0	4	0	4
Fuerteventura	0	1	0	1
La Gomera	0	1	0	1
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	1	89	1	91
Gobierno de Canarias				105
TOTAL				196

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(49)**

- Ayuntamientos **(49)**

Gran Canaria: **(32)**

- Ayuntamientos **(30)**
- Cabildo Insular: **(1)**
- Otros Organismos: **(1)**

La Palma: **(4)**

- Ayuntamientos (4)

Fuerteventura: (1)

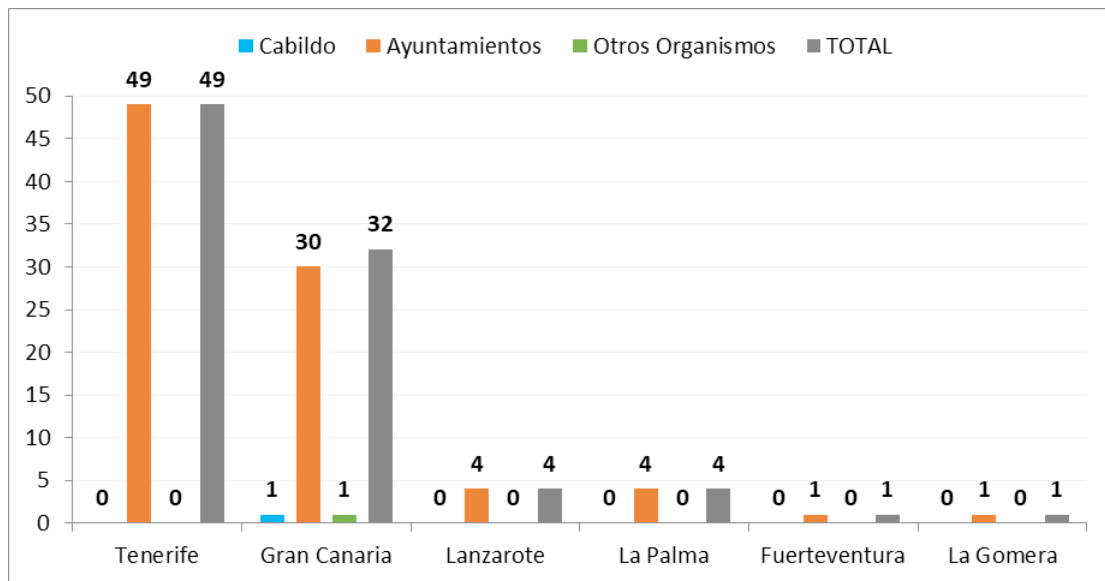
- Ayuntamientos (1)

Lanzarote: (4)

- Ayuntamientos (4)

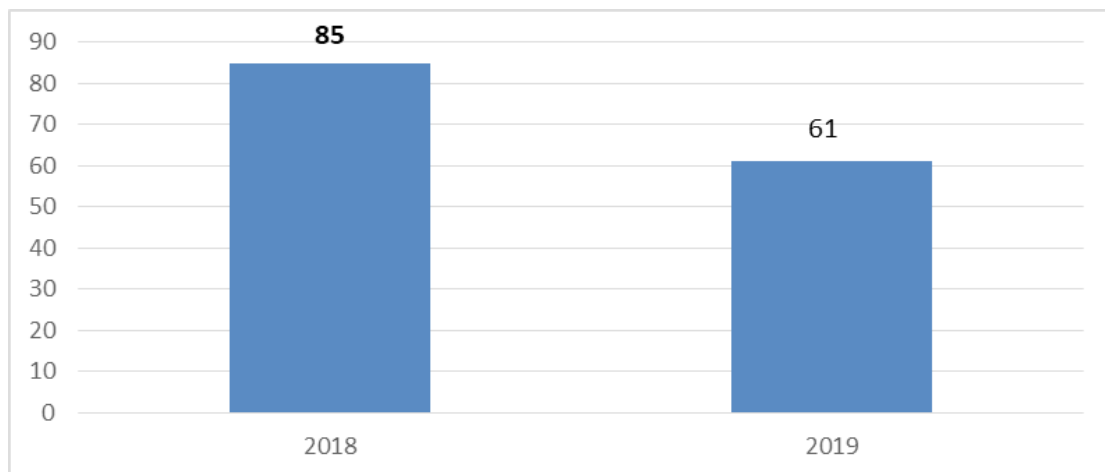
La Gomera: (1)

- Ayuntamientos (1)



ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2019 sobre esta temática se incoaron **61** nuevos expedientes, lo que supone un descenso con respecto a 2018 del **28.23%**, ya que entonces fueron 85. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total 23 quejas, ya que **18** fueron inadmitidas y **20** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2019.

Las **23** quejas admitidas han supuesto **49 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Organismos Insulares: **(29)**.
2. Fuera de Canarias: **(20)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	0	14	14
Gran Canaria	0	8	8
La Palma	0	4	4
Fuerteventura	0	2	2
Lanzarote	0	1	1
La Gomera	0	0	0
El Hierro	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	0	29	29
Gobierno de Canarias			0
Fuera de Canarias			20
TOTAL			49

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(14)**

- Ayuntamientos **(14)**

Gran Canaria: **(8)**

- Ayuntamientos **(8)**

La Palma: **(4)**

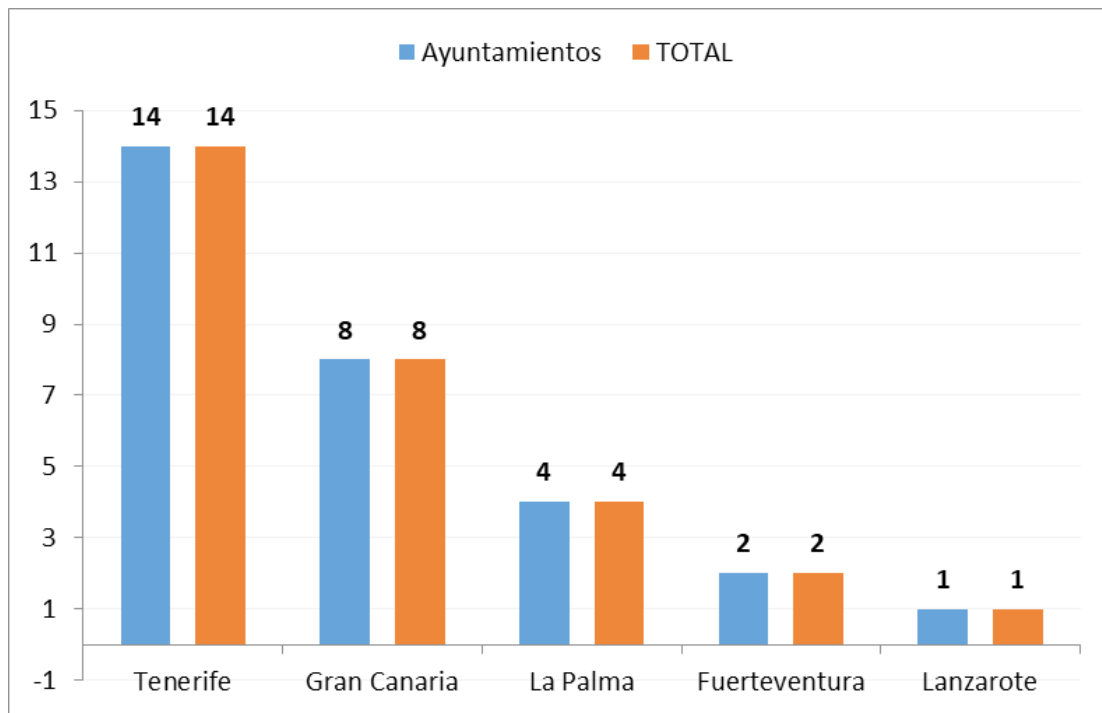
- Ayuntamientos **(4)**

Fuerteventura: **(2)**

- Ayuntamientos **(2)**

Lanzarote: **(1)**

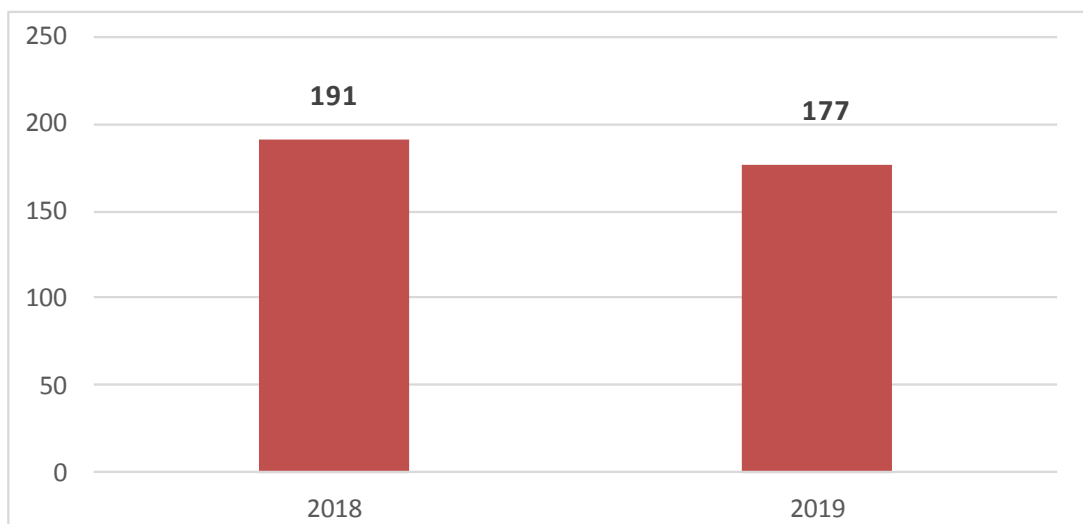
- Ayuntamientos **(1)**



ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Durante el año 2019 han sido presentadas **177** quejas nuevas, disminuyendo en un **7,32%** en relación a las presentadas en el año 2018 que fueron **191**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **172** quejas, ya que **35** fueron inadmitidas y **32** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.

Además de las actuaciones que de manera general se realizan desde esta Diputación del Común y las cuales se detallan en apartados siguientes, hay que resaltar la labor que, de manera personalizada, se ha desarrollado respecto a algunas de las quejas que se tramitan y cuya Administración Pública no ha prestado la suficiente colaboración. Dichas quejas, muchas de años anteriores, han requerido de una mayor implicación de todo el personal, incluyendo llamadas telefónicas y encuentros personales con los responsables de dichas Administraciones, en aras de obtener solución a las quejas planteadas, obteniendo en un 65,19% de las cerradas con resolución, favorable para la ciudadanía.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

Las **172** quejas abiertas han supuesto **172 actuaciones**. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(28)**.
2. Organismos Insulares: **(111)**.
3. Fuera de Canarias: **(33)**.

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	2	24	16	42
Gran Canaria	8	19	11	38
Fuerteventura	1	12	1	14
La Palma	2	9	0	11
Lanzarote	1	5	0	6
La Gomera	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	14	69	28	111
Gobierno de Canarias				28
Fuera de Canarias				33
TOTAL				172

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(42)**

- Ayuntamientos **(24)**
- Cabildo Insular: **(2)**
- Otros Organismos: **(16)**

Gran Canaria: **(38)**

- Ayuntamientos **(19)**
- Cabildo Insular: **(8)**
- Otros Organismos: **(11)**

Fuerteventura: **(14)**

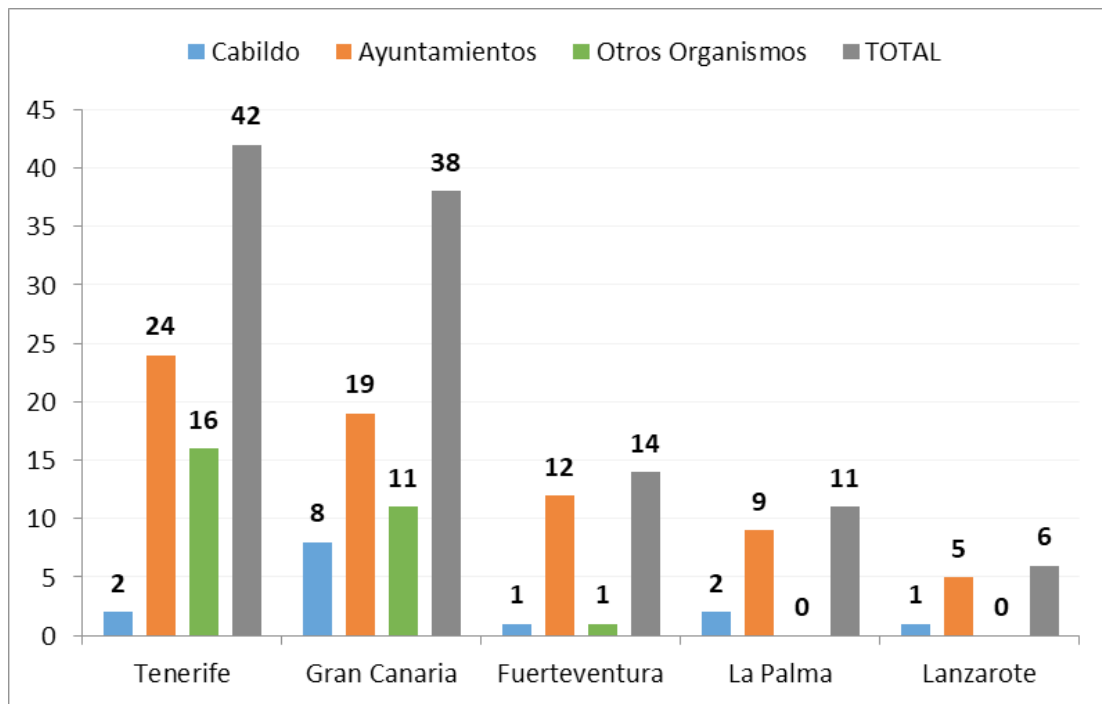
- Ayuntamientos **(12)**
- Cabildo Insular: **(1)**
- Otros Organismos: **(1)**

La Palma: **(11)**

- Ayuntamientos **(9)**
- Cabildo Insular: **(2)**

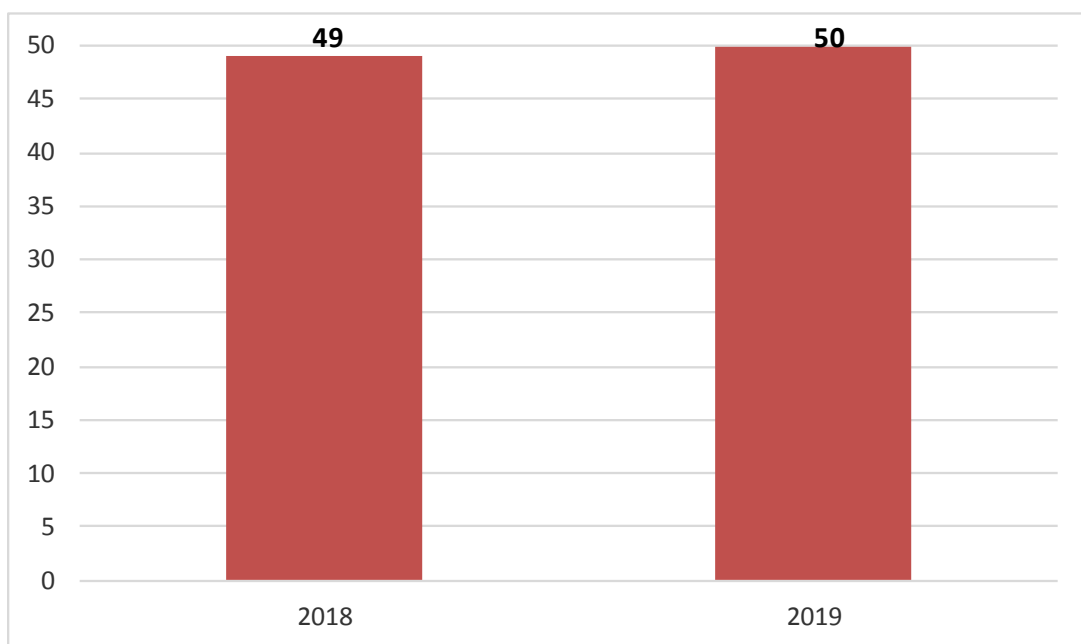
Lanzarote: **(6)**

- Ayuntamientos **(5)**
- Cabildo Insular: **(1)**



ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

En materia de Servicios Urbanos se han presentado un total de **50** quejas nuevas en el año 2019, donde observamos una línea de continuidad en el número de expedientes de quejas presentadas ante nuestra defensoría en el ámbito de los Servicios Urbanos. Hemos aumentado en una queja el número total de **49** quejas nuevas registradas en el año 2018, lo que supone un incremento insignificante del **2.04%**, con respecto al año anterior. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **37** quejas, ya que **12** fueron inadmitidas y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

En el área de los Servicios Urbanos, se ha centrado la atención en los problemas comunitarios y reivindicaciones que nos han planteado los colectivos sociales o vecinales. Además, hemos llegado a tomar conocimiento en nuestra Institución a través de las entrevistas personales directas mantenidas por el Diputado y sus Adjuntos y, también, a través de los hechos denunciados en los medios de comunicación y las redes sociales.

Cabe destacar no solo la tramitación de expedientes de quejas, sino también el desarrollo de una labor de atención y asesoramiento directo de las personas que acuden a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, prestando un servicio directo a toda la ciudadanía de nuestro territorio insular, de modo presencial, así como especialmente telefónico y, además, a través de la página web y el correo electrónico.

Cabe destacar, a título comparativo, que en el año 2018 se archivaron **39** quejas y que en el año 2019 se cerraron **55** quejas, aumentando en un **41.02%**. Durante este año 2019 nos hemos centrado, además, en resolver las quejas anteriores al año 2018, ya que, a fecha 31 de diciembre de 2019, contamos con **1** queja del año 2017 y **7** quejas del año 2018.

Las **37** quejas admitidas han supuesto **63 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(1)**.
2. Organismos Insulares: **(61)**
3. Fuera de Canarias: **(1)**.

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Gran Canaria	4	18	6	28
Tenerife	0	13	4	17
Fuerteventura	1	1	5	7
Lanzarote	0	1	6	7
La Palma	0	1	0	1
La Gomera	0	1	0	1
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	5	35	21	61
Gobierno de Canarias				1
Fuera de Canarias				1
TOTAL				63

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: **(28)**

- Ayuntamientos **(18)**
- Cabildo Insular: **(4)**
- Otros Organismos: **(6)**

Tenerife: **(17)**

- Ayuntamientos **(13)**
- Otros Organismos: **(4)**

Fuerteventura: (7)

- Ayuntamientos (1)
- Cabildo Insular: (1)
- Otros Organismos: (5)

Lanzarote: (7)

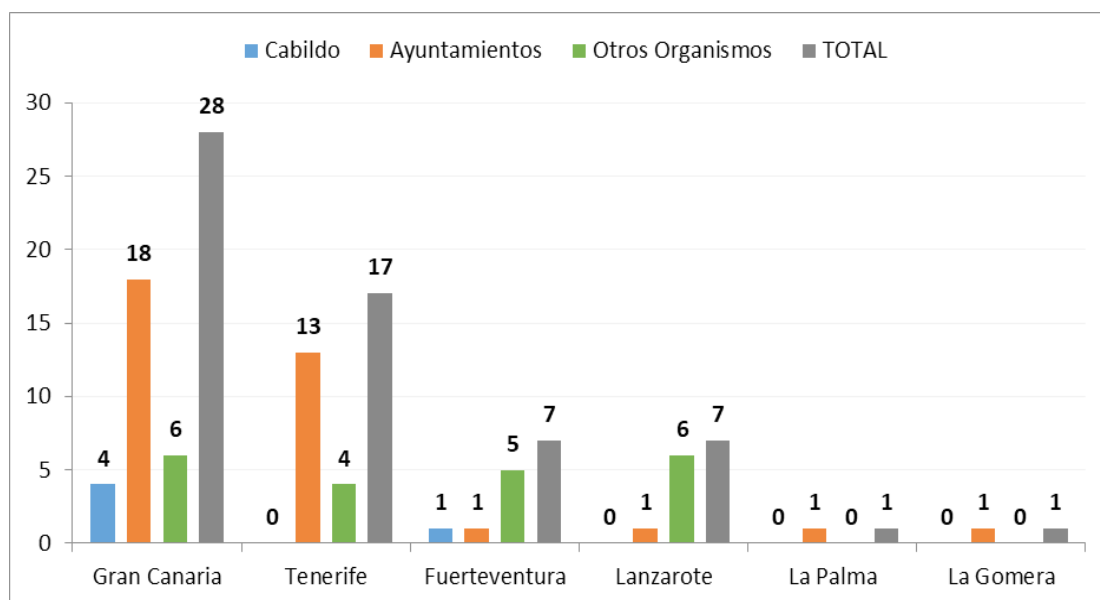
- Ayuntamientos (1)
- Otros Organismos: (6)

La Palma: (1)

- Ayuntamiento (1)

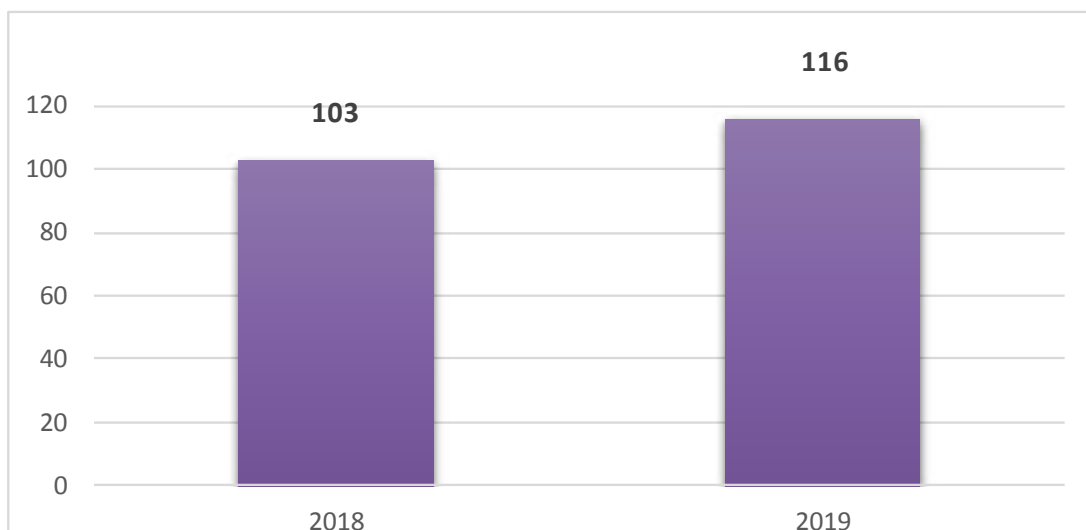
La Gomera: (1)

- Ayuntamiento (1)



ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2019 se incoaron **116 nuevas** investigaciones en el Área de Servicios Públicos, lo que supone un aumento del **12.62%** con respecto al año anterior, ya que, en 2018 se registraron **102** quejas nuevas. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **43 quejas**, ya que **51** fueron inadmitidos y **22** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

Las **43** quejas admitidas han supuesto **93 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(10)**.
2. Organismos Insulares: **(61)**.
3. Fuera de Canarias: **(22)**.

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	1	23	11	35
Gran Canaria	1	11	0	12
La Palma	0	4	0	4
Fuerteventura	0	4	0	4
Lanzarote	0	3	0	3
La Gomera	0	2	0	2
El Hierro	0	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	48	11	61
Gobierno de Canarias				10
Fuera de Canarias				22
TOTAL				93

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(35)**

- Ayuntamientos **(23)**
- Cabildo Insular: **(1)**
- Otros Organismos: **(11)**

Gran Canaria: **(12)**

- Ayuntamientos **(11)**
- Cabildo Insular: **(1)**

La Palma: **(4)**

- Ayuntamientos **(4)**

Fuerteventura: **(4)**

- Ayuntamientos **(4)**

Lanzarote: **(3)**

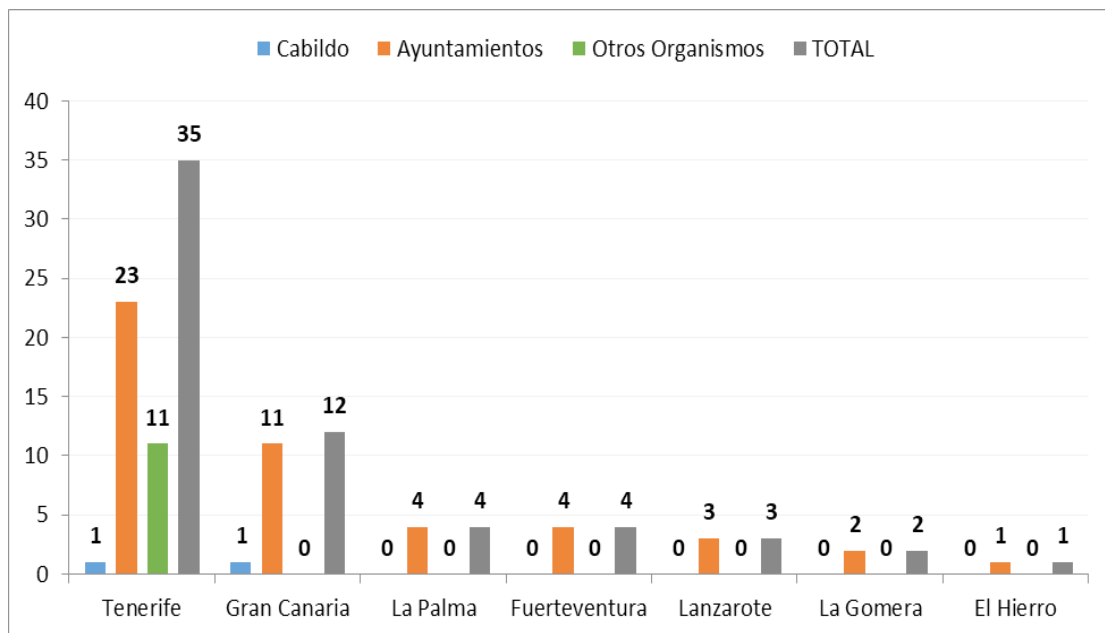
- Ayuntamientos **(3)**

La Gomera: **(2)**

- Ayuntamientos **(2)**

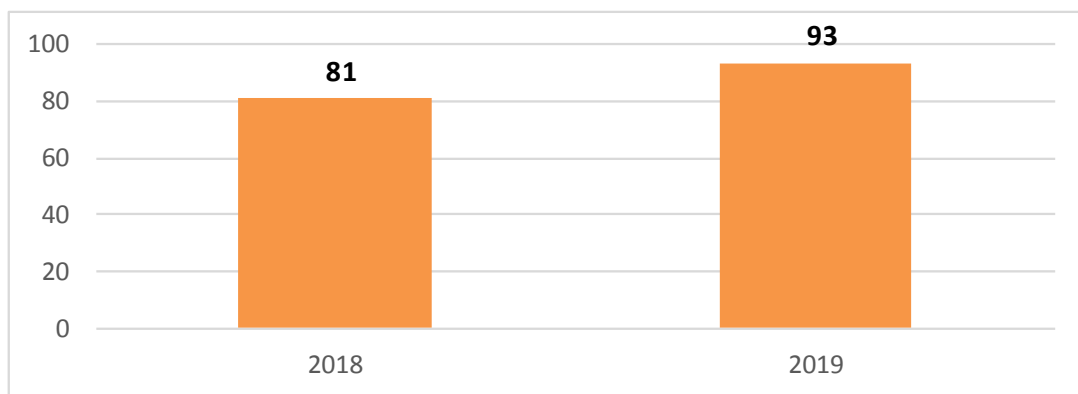
El Hierro: **(1)**

- Ayuntamientos **(1)**



ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2019 registramos un total de **93** quejas en esta área, lo que supone un incremento del **14,81%** sobre las presentadas durante el año inmediatamente anterior, que fueron un total de **81**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **64 quejas**, ya que **28** fueron inadmitidos y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

El motivo de queja más recurrente en esta área es el relacionado con las molestias ocasionadas por ruido, especialmente el que proviene de actividades musicales en locales de ocio, cuenten o no con licencia, puesto que es frecuente que una vez entrada la noche los titulares de la actividad prescindan de las medidas limitadoras y/o amortiguadoras del sonido, a lo que se une una cierta permisividad administrativa, escasez de recursos y, en ocasiones, la carencia de los conocimientos necesarios por parte de la Administración para evitar las molestias.

El segundo motivo por número de quejas es la ausencia de medidas de control, inspección y supervisión de actividades clasificadas (bares, cafeterías, restaurantes, discotecas, gimnasios...) por parte de la Administración Local cuando son actividades que se ejercen sin someterse a la normativa vigente. Generalmente, por la existencia de ruidos, vibraciones, humos y olores, pero también por la ocupación de espacios públicos con terrazas, mesas y sillas sin autorización.

El tercer grupo de quejas por número de entrada lo constituyen las relacionadas con la tenencia de núcleos zoológicos cerca de viviendas, lo que ocasiona problemas de salud e higiene (ruidos, olores, plagas de insectos, deambulación incontrolada de animales domésticos...) que a menudo afecta a un gran colectivo vecinal.

El resto de quejas presentadas son motivadas por la falta de hojas de reclamaciones en un local, por la inutilización de una rampa para acceder a un establecimiento abierto al público por parte del titular, por el cambio de normas en la zona comercial de una concreta localidad, o por la ausencia de control de los agentes de la autoridad en los alrededores de un club cannábico, entre otras.

Las **64** quejas admitidas han supuesto **96 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(4)**
2. Organismos Insulares: **(90)**
3. Fuera de Canarias: **(2)**

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	2	38	1	41
Gran Canaria	0	25	0	25
Lanzarote	0	14	0	14
La Palma	0	6	0	6
Fuerteventura	2	2	0	4
La Gomera	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	4	85	1	90
Gobierno de Canarias				4
Fuera de Canarias				2
TOTAL				96

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(41)**

- Ayuntamientos: **(38)**
- Cabildo Insular: **(2)**
- Otros Organismos: **(1)**

Gran Canaria: **(25)**

- Ayuntamientos **(25)**

Lanzarote: **(14)**

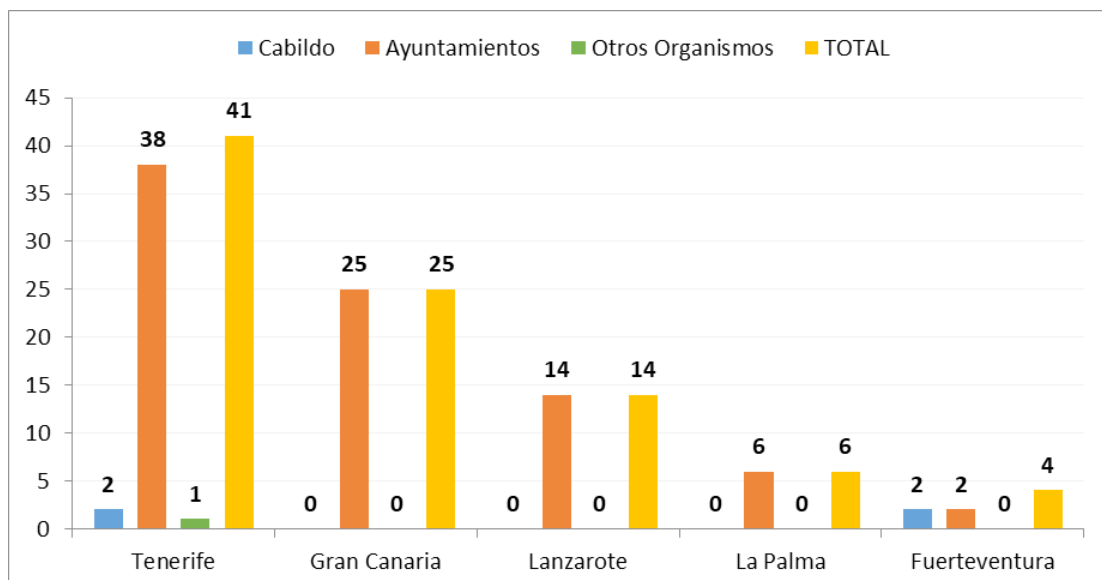
- Ayuntamientos **(14)**

La Palma: **(6)**

- Ayuntamientos **(6)**

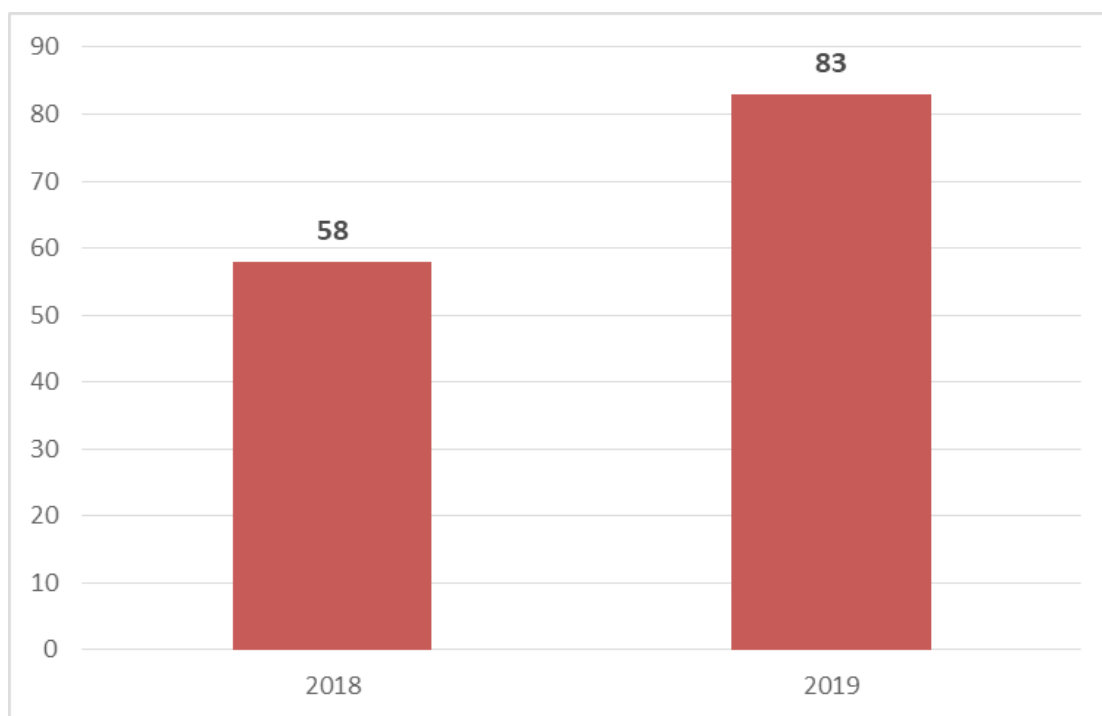
Fuerteventura: **(4)**

- Ayuntamientos **(2)**
- Cabildo Insular: **(2)**



ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2019 se abrieron **83** expedientes de queja en el Área de Educación, mientras que en el año 2018 fueron **58**, lo que supone un incremento del número de expedientes de queja incoados en el área referida de un **43.1%**. De entre ellos, cabe destacar que se iniciaron **8** investigaciones de oficio. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **48 quejas**, ya que **24** fueron inadmitidos y **11** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019 .

De las quejas recibidas, la administración más afectada y supervisada, como cada año, es la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Los asuntos que motivaron las quejas fueron mayoritariamente:

- Disconformidad en la no concesión de becas y ayudas de estudio.
- Mantenimiento, mejoras y accesos en infraestructuras educativas.
- No implementación de nuevos protocolos y recursos en necesidades educativas.
- Discrepancia de las familias en procedimientos instados en convivencia escolar.

Las **48** quejas admitidas han supuesto **94 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(55)**.
2. Organismos Insulares: **(25)**.
3. Fuera de Canarias: **(14)**

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	2	2	12	16
Gran Canaria	0	1	6	7
La Palma	0	1	0	1
Lanzarote	0	1	0	1
Fuerteventura	0	0	0	0
La Gomera	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	5	18	25
Gobierno de Canarias				55
Fuera de Canarias				14
TOTAL				94

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(16)**

- Ayuntamientos **(2)**
- Cabildo Insular: **(2)**
- Otros Organismos: **(12)**

Gran Canaria: **(7)**

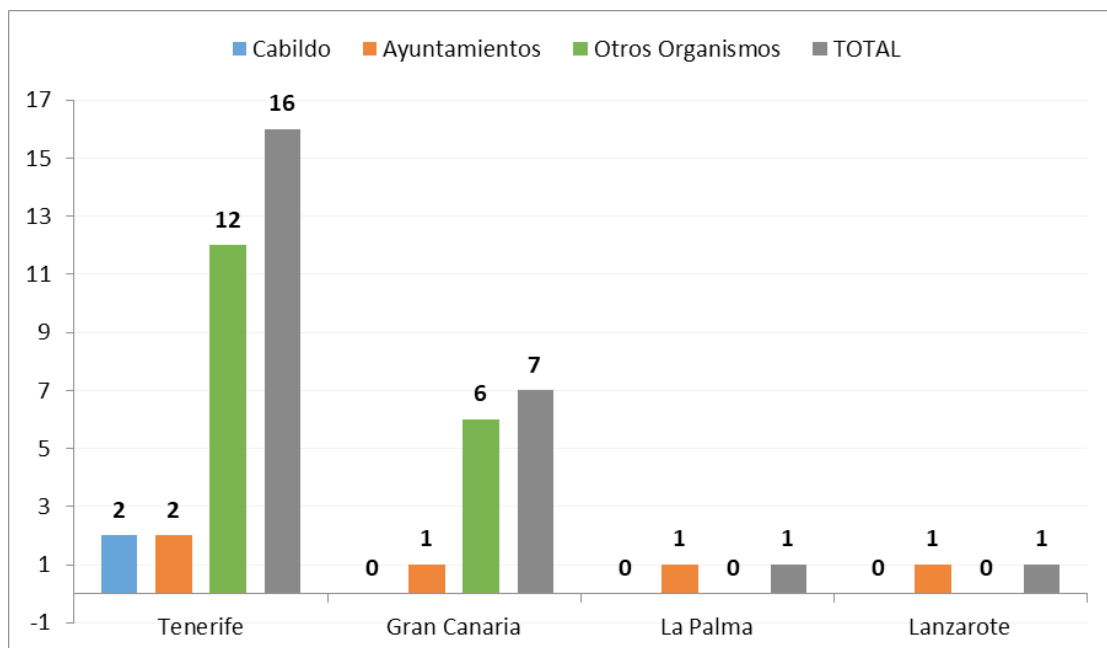
- Ayuntamientos **(1)**
- Otros Organismos: **(6)**

La Palma: **(1)**

- Ayuntamientos **(1)**

Lanzarote: **(1)**

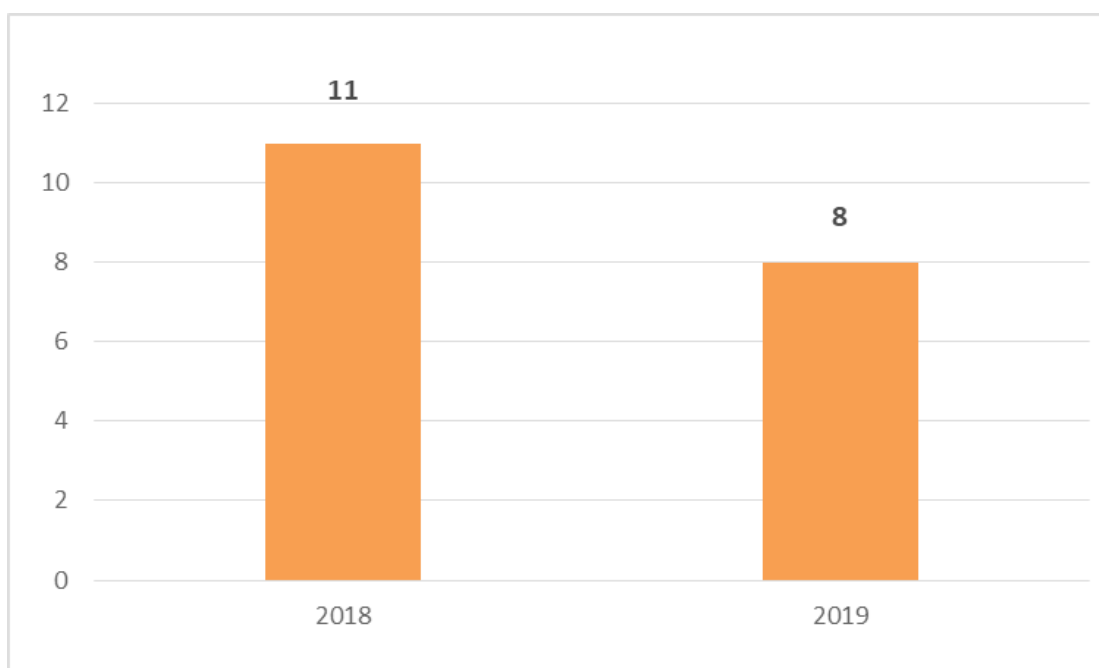
- Ayuntamientos **(1)**



ÁREA DE CULTURA

Se han registrado **8 quejas nuevas** durante el 2019, sin que se haya iniciado ninguna actuación de oficio durante el año. Realizando una comparativa de la situación del área en el año 2019 con respecto al anterior, se ha producido un descenso de las quejas registradas en un **27.27%**, pues en el año 2018 entraron en la Institución de la Diputación del Común un total de **11** quejas nuevas. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **5 quejas**, ya que **3** fueron inadmitidos.

Además de las actuaciones que, de manera general, se realizan desde esta Diputación del Común y las cuales se detallan en apartados siguientes, hay que resaltar la labor que, de manera personalizada, se ha desarrollado con una mayor implicación de todo el personal, incluyendo llamadas telefónicas y encuentros personales con los responsables de dichas administraciones, en aras de obtener solución a las quejas planteadas, obteniendo en un **85,71%** de las cerradas con resolución, una respuesta favorable para la ciudadanía.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

Las **5** quejas admitidas han supuesto **10 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(3)**.
2. Organismos Insulares: **(7)**.

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	0	2	1	3
Gran Canaria	0	1	0	1
Fuerteventura	0	1	0	1
Lanzarote	0	1	0	1
La Gomera	0	1	0	1
La Palma	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	0	6	1	7
Gobierno de Canarias				3
Fuera de Canarias				0
TOTAL				10

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (3)

- Ayuntamientos (2)
- Otros Organismos: (1)

Gran Canaria: (1)

- Ayuntamientos (1)

Fuerteventura: (1)

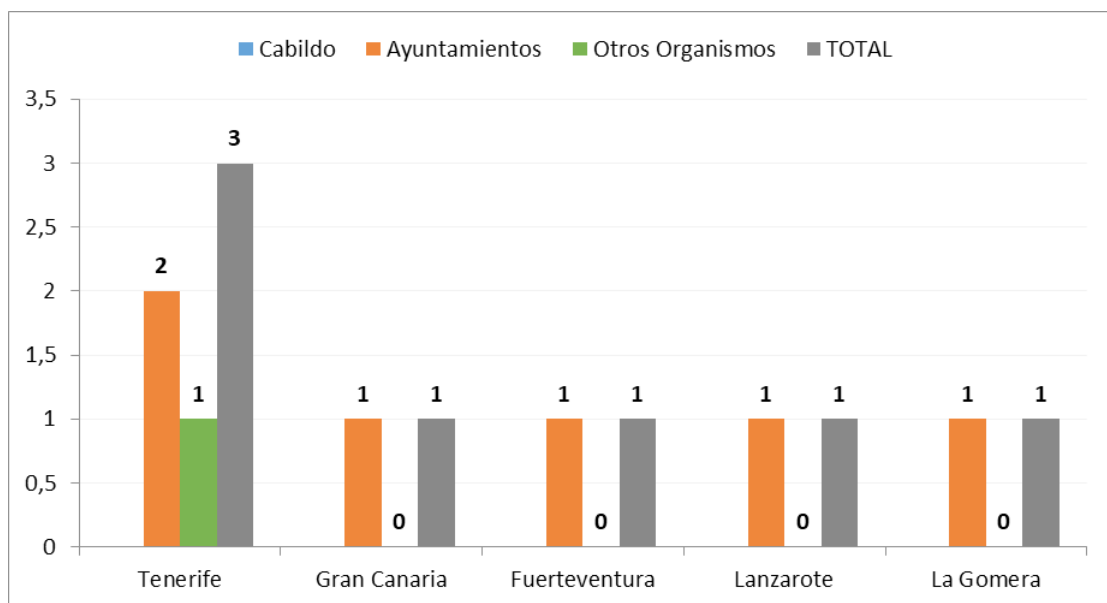
- Ayuntamiento (1)

Lanzarote: (1)

- Ayuntamiento (1)

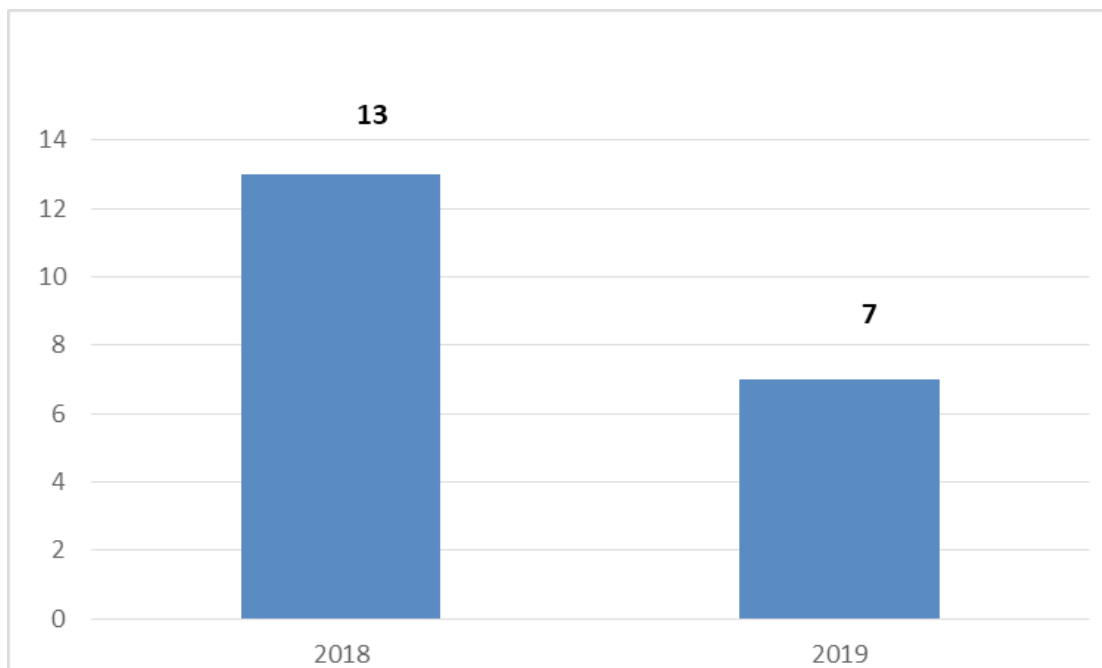
La Gomera: (1)

- Ayuntamiento (1)



ÁREA DE DEPORTES

Se han registrado **7** quejas durante el año 2019, **6** de ellas se han incoado a instancia de parte y se ha iniciado una actuación de oficio, disminuyendo las **13** registradas en el año 2018, es decir, con un descenso del **46.15%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **6 quejas**, ya que **1** fue inadmitida.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

Las **6** quejas admitidas han supuesto **10 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(2)**.
2. Organismos Insulares: **(7)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	0	4	2	6
La Palma	0	1	0	1
Gran Canaria	0	0	0	0
Fuerteventura	0	0	0	0
Lanzarote	0	0	0	0
La Gomera	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	0	5	2	7
Gobierno de Canarias				2
Fuera de Canarias				1
TOTAL				10

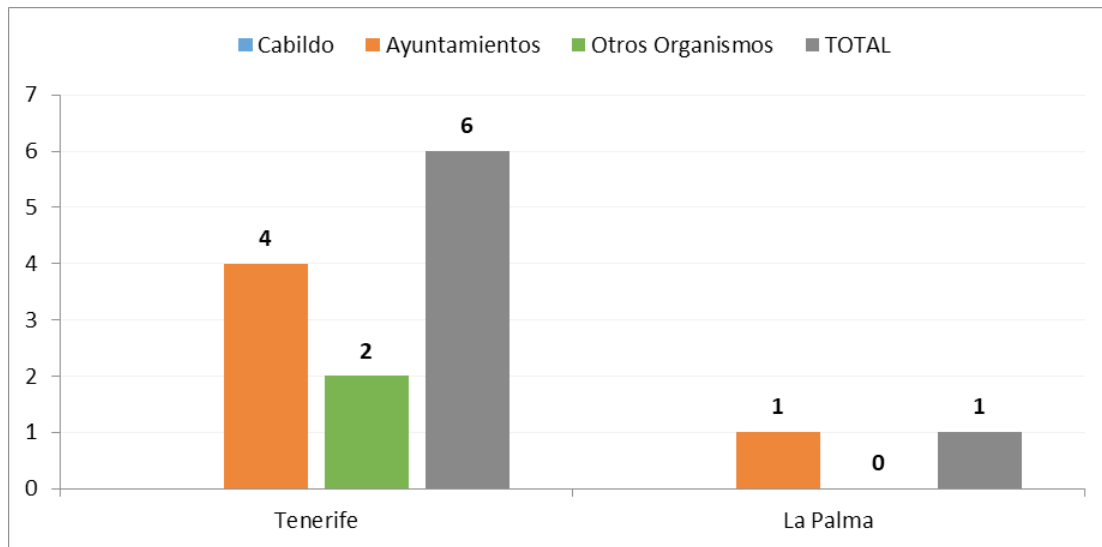
La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (6)

- Ayuntamientos (4)
- Otros Organismos: (2)

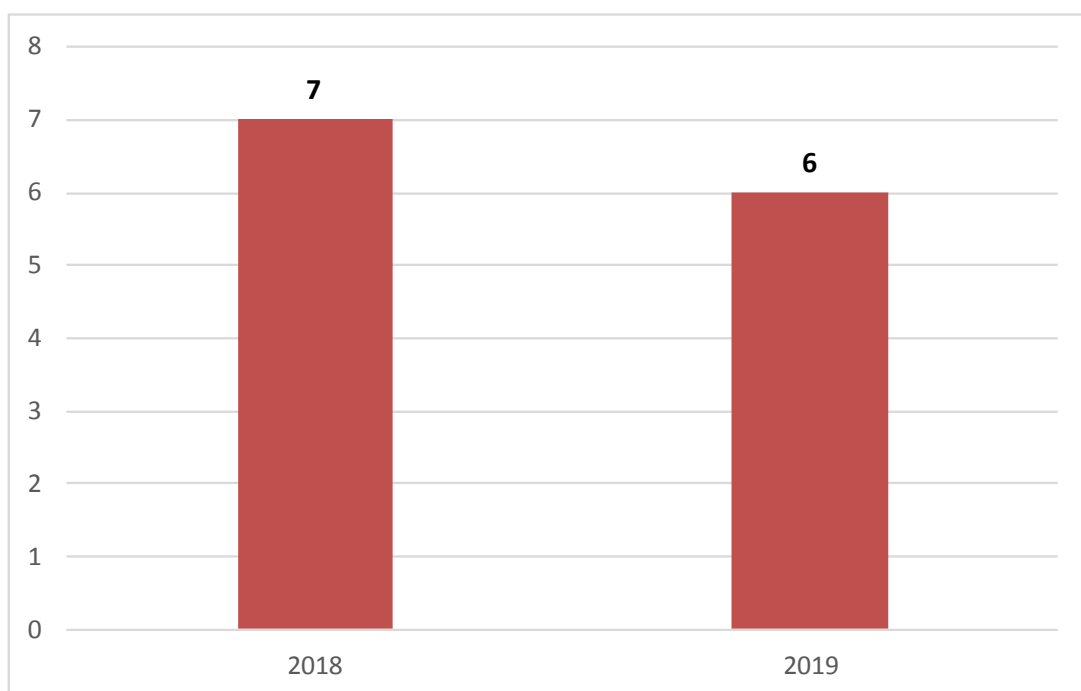
La Palma: (1)

- Ayuntamiento (1)



ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Se han registrado **6** quejas durante 2019, sin actuaciones de oficio a fecha de 31 de diciembre de 2019, produciéndose un descenso del **14.28%** con respecto al periodo del año anterior. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **3 quejas**, ya que **2** fueron inadmitidas y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Las **3** quejas admitidas han supuesto **3 actuaciones en distintas administraciones**. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(1)**.
2. Organismos Insulares: **(1)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Ayuntamiento	TOTAL
Gran Canaria	1	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	1	1
Gobierno de Canarias		1
Fuera de Canarias		1
TOTAL		3

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: **(1)**

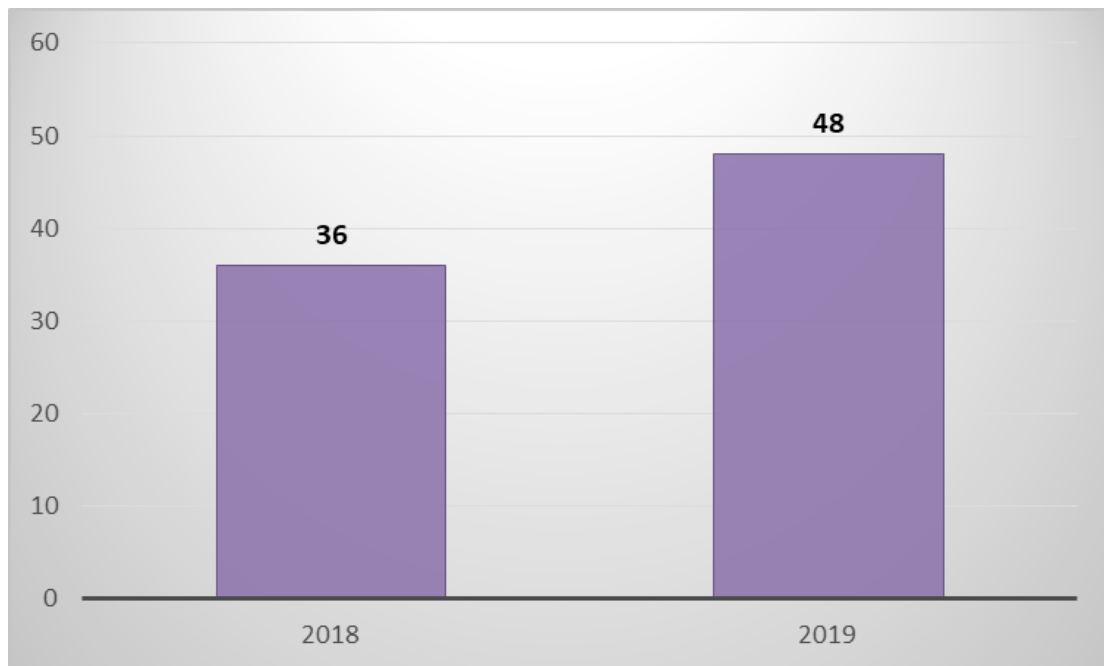
- Ayuntamiento **(1)**

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

En cuanto al número de quejas registradas como nuevas en este año 2019, se ha producido un incremento del **33.33%**, al pasar de **36** quejas en el año 2018, a las **48** de 2019. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **25 quejas**, ya que **18** fueron inadmitidas y **5** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.

Teniendo en cuenta que en los datos del informe anual correspondientes al año 2018 se encontraban en trámite un total de **5** quejas a fecha 31 de diciembre, si a estas le sumamos las **48** quejas que se han registrado en 2019, alcanzamos la cifra total de **53** quejas tramitadas durante este año 2019.

Sin embargo, se mantiene constante la problemática que la ciudadanía nos plantea, cual es la insuficiencia del servicio de transporte público, especialmente en las dos islas capitalinas y, en materia de turismo, el problema se plantea fundamentalmente igual en Gran Canaria y Tenerife con respecto al derecho de los propietarios de inmuebles que no desean que sus viviendas se vean incorporadas al catálogo de explotaciones turísticas.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019.

Las **25** quejas admitidas han supuesto **56 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(11)**.
4. Organismos Insulares: **(41)**.
5. Fuera de Canarias: **(4)**

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	9	7	10	26
Gran Canaria	7	4	2	13
La Palma	1	1	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	17	12	12	41
Gobierno de Canarias				11
Fuera de Canarias				4
TOTAL				56

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(26)**

- Ayuntamientos **(7)**
- Cabildo Insular: **(9)**
- Otros Organismos: **(10)**

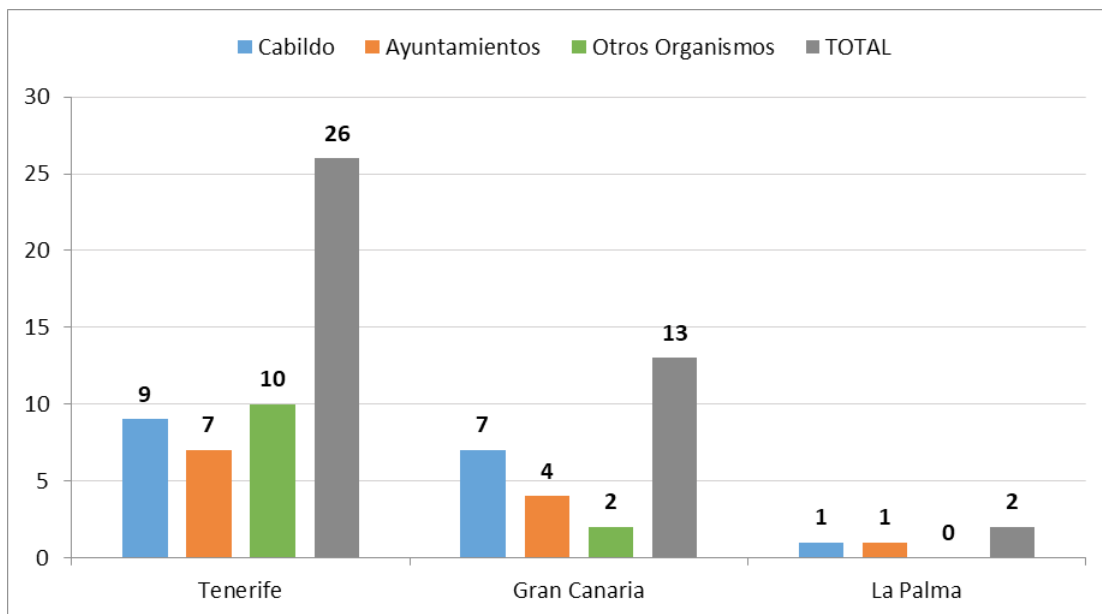
Gran Canaria: **(13)**

- Ayuntamientos **(4)**
- Cabildo Insular: **(7)**

- Otros Organismos: (2)

La Palma: (2)

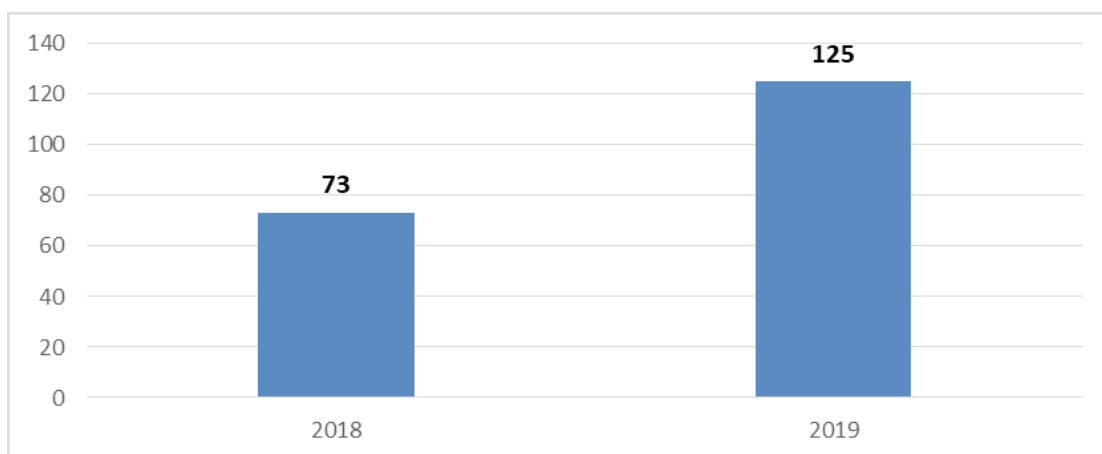
- Ayuntamiento (1)
- Cabildo Insular: (1)



ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2019 se han tramitado en esta área de Discapacidad **199** quejas, de las que **125** han sido incoadas en dicho periodo 2019, suponiendo un incremento del **71.23%** de las quejas con respecto al mismo periodo del año anterior.

A su vez, de estos **125** nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **93 quejas**, ya que **32** fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

Las **93** quejas admitidas han supuesto **131 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos.

Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(91)**.
2. Organismos Insulares: **(36)**.
3. Fuera de Canarias: **(4)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
La Palma	0	19	19
Gran Canaria	4	9	13
Tenerife	1	3	4
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	5	31	36
Gobierno de Canarias			91
Fuera de Canarias			4
TOTAL			131

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

La Palma: **(19)**

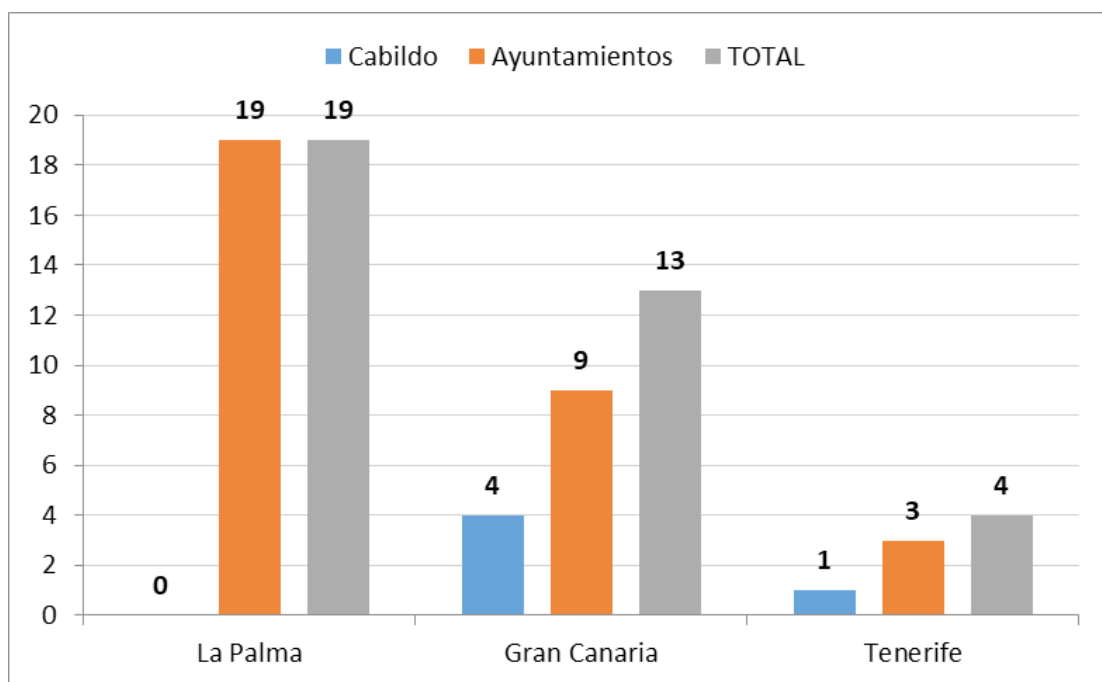
- Ayuntamientos **(19)**

Gran Canaria: **(13)**

- Ayuntamientos **(9)**
- Cabildo Insular: **(4)**

Tenerife: **(4)**

- Ayuntamientos **(3)**
- Cabildo Insular: **(1)**



ÁREA DE DEPENDENCIA

Dependencia es el Área que registra el mayor número de reclamaciones, representando el **14,58%** de todas las quejas presentadas en el año 2019. Se han registrado un total de **383** expedientes de queja en el transcurso del año, a diferencia de las **303** presentadas en el año anterior, reflejando así un incremento del **26.40%** en el registro de nuevas quejas, donde los meses que ha habido un registro de quejas mayor han sido en octubre, abril y mayo.



Los expedientes registrados han versado sobre asuntos varios, continuando con la línea de reclamación de años anteriores, destacando las quejas sobre el retraso en la resolución del reconocimiento de los grados de Dependencia, las valoraciones de los Programas Individuales de Atención (PIA), la falta de plazas en los centros asistenciales socio-sanitarios, así como las propias revisiones a las valoraciones de los grados de dependencia y los PIA.

En otro orden de reclamaciones, ya en menor número, se trata de aquellas quejas relacionadas con las reclamaciones patrimoniales por el archivo de los expedientes por fallecimiento de la persona dependiente y recursos de alzada sobre la incapacidad de resolver los expedientes en tiempo y forma.

Al igual que en años anteriores, la administración con mayor número de casos de supervisión por parte de la Diputación del Común en el año 2019 fue la extinta Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, renombrándose en la actualidad como la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, al corresponderle la resolución de las disconformidades trasladadas por la ciudadanía sobre los temas mayoritarios sobre la resolución de su solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia, tanto en la primera fase, resolución del reconocimiento del grado de dependencia, como en la segunda, valoración del Programa Individual de Atención (PIA), así como sus respectivas revisiones de Grado y del PIA, resoluciones de los diferentes recursos administrativos correspondientes a los fallecimientos de las personas dependientes sin que se le hayan resuelto sus expedientes, retraso en el abono de las prestaciones para cubrir los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.

A su vez, la mayoría de las quejas registradas por la institución de la Diputación del Común en el año 2019 se centran frente al Gobierno de Canarias, concretamente, a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y, en mucha menor medida, a los Cabildos y Ayuntamientos.

Las **383** quejas abiertas han supuesto **479 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(382)**
2. Organismos Insulares: **(97)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	4	32	36
Gran Canaria	5	21	26
La Palma	0	14	14
Fuerteventura	3	6	9
Lanzarote	0	7	7
El Hierro	0	3	3
La Gomera	0	2	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	12	85	97
Gobierno de Canarias			382
TOTAL			479

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(36)**

- Ayuntamientos **(32)**
- Cabildo Insular: **(4)**

Gran Canaria: **(26)**

- Ayuntamientos **(21)**
- Cabildo Insular: **(5)**

La Palma: **(14)**

- Ayuntamientos **(14)**

Fuerteventura: **(9)**

- Ayuntamientos **(6)**
- Cabildo Insular: **(3)**

Lanzarote: **(7)**

- Ayuntamientos **(7)**

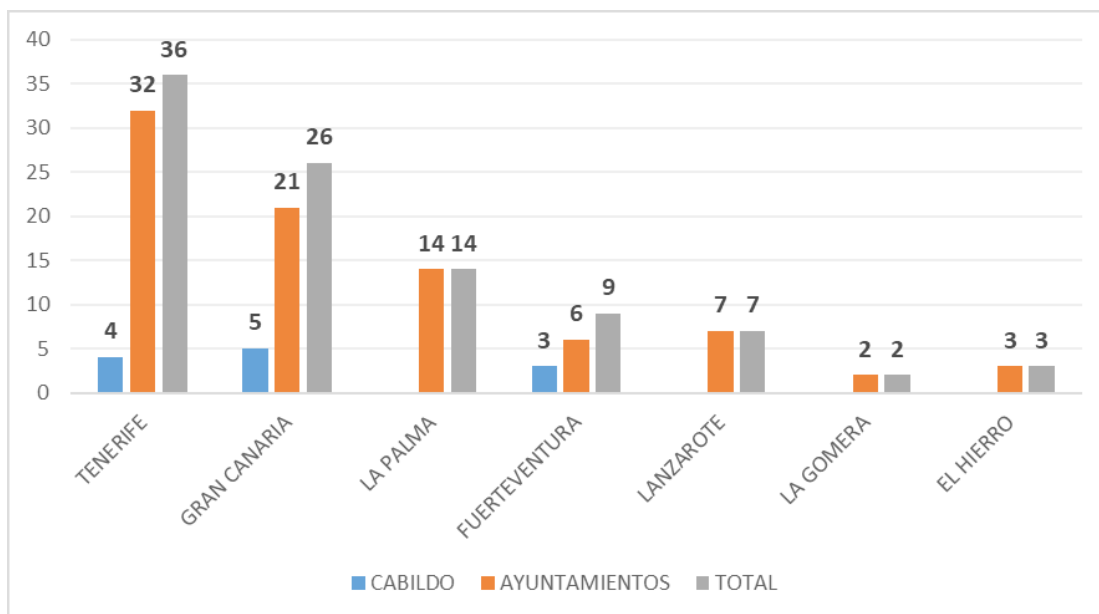
El Hierro: **(3)**

- Ayuntamientos **(3)**

La Gomera: **(2)**

- Ayuntamientos **(2)**

Cuadro de las **479** actuaciones llevadas a cabo ante las distintas administraciones que originaron las quejas presentadas:



ÁREA SIN DETERMINAR

Dado que el área Sin Determinar se creó en 2019 sólo se presentaron **4** quejas, siendo todas admitidas para su tramitación.

Las **4** quejas que se tramitaron en el área, relacionada, como hemos dicho, con la contratación pública, se referían a demora en la resolución de la concesión de un camping (**Q19/506**), dilación en la entrega de copias de un expediente de contratación (**Q19/800**), falta de pago, por la empresa concesionaria, a los vigilantes de seguridad de Institutos de Enseñanza Secundaria (**Q19/1080**), y falta de pago, por la empresa concesionaria, a personal de limpieza del Servicio Canario de Salud (**Q19/2071**). En la primera y última quejas, el problema planteado se solucionó favorablemente; las otras dos quejas se cerraron por desistimiento.

Hay que señalar que, con la salvedad de tener que recordar el deber legal de colaborar con la Diputación del Común al Ayuntamiento de Tacoronte, al resto de organismos afectados (el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, la Consejería de Educación y Universidades, y la Consejería de Sanidad) únicamente se les dirigió reiteración de la petición de informe, y emitieron su respuesta.

Las **4** quejas admitidas han supuesto **4** actuaciones, que se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(2)**
2. Organismos Insulares: **(2)**.

ISLAS	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	1	1
Gran Canaria	1	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	2
Gobierno de Canarias		2
TOTAL		4

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(1)**

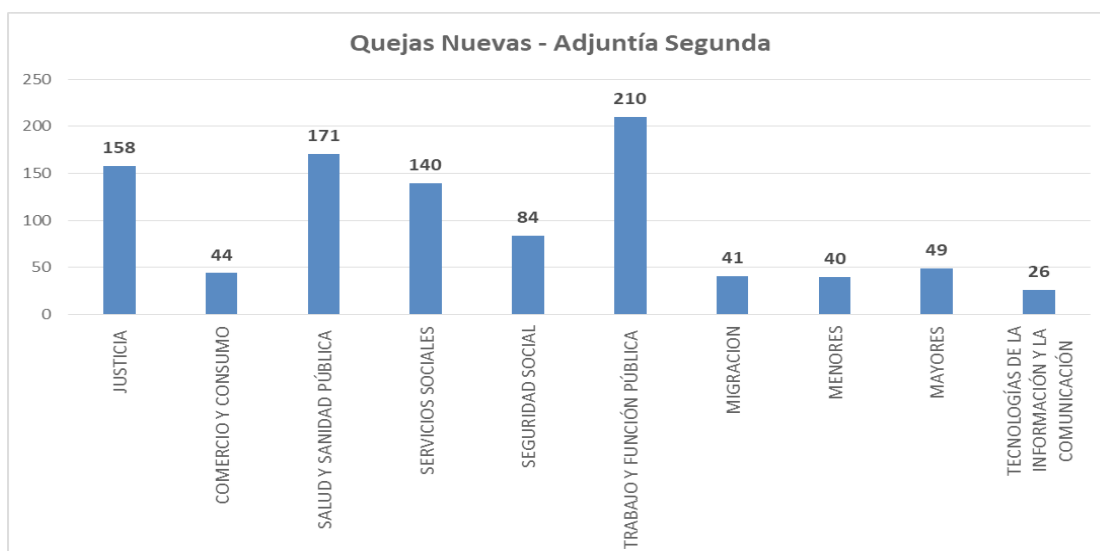
- Ayuntamiento **(1)**

Gran Canaria: (1)

- Ayuntamiento (1)

QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREAS	QUEJAS
JUSTICIA	158
COMERCIO Y CONSUMO	44
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	171
SERVICIOS SOCIALES	140
SEGURIDAD SOCIAL	84
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	210
MIGRACION	41
MENORES	40
MAYORES	49
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	26
TOTAL	963

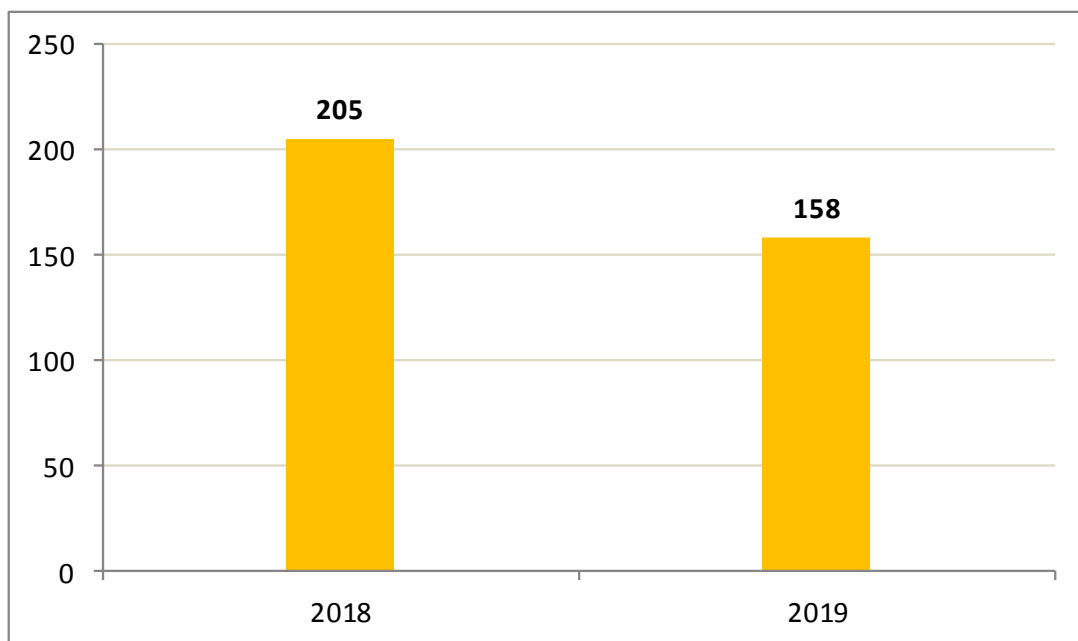


ÁREA DE JUSTICIA

En el área de Justicia se han registrado ciento cincuenta y ocho (**158**) quejas nuevas en 2019, esto es, cuarenta y ocho (**48**) quejas menos que en 2018, año en el que se presentaron un total de doscientos seis (**206**) lo que supone un descenso del **22.92%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **74 quejas**, ya que **63** fueron inadmitidas y **21** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando, como en años anteriores, aquellos relacionados con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias y, más concretamente, con la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales. También han sido objeto de queja ciudadana aquellos asuntos en los que se alega una actuación inapropiada por parte de los abogados/as del turno de oficio, así como de los Colegios de Abogados en Canarias y del Consejo Canario de Colegios de Abogados.

No obstante, conviene mencionar el aumento de las quejas registradas por el retraso existente en la resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2019 con respecto al 2018.

Las **74** quejas admitidas han supuesto **140 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos.

Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(28)**.
2. Organismos Insulares: **(89)**.
3. Fuera de Canarias: **(23)**

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	1	1	39	41
Gran Canaria	0	4	36	40
La Palma	0	0	4	4
Lanzarote	1	0	2	3
La Gomera	0	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	6	81	89
Gobierno de Canarias				28
Fuera de Canarias				23
TOTAL				140

La distribución territorial de las quejas nuevas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: **(41)**

- Ayuntamientos **(1)**
- Cabildo Insular: **(1)**
- Otros Organismos: **(39)**

Gran Canaria: **(40)**

- Ayuntamientos (4)
- Otros Organismos: (36)

La Palma: (4)

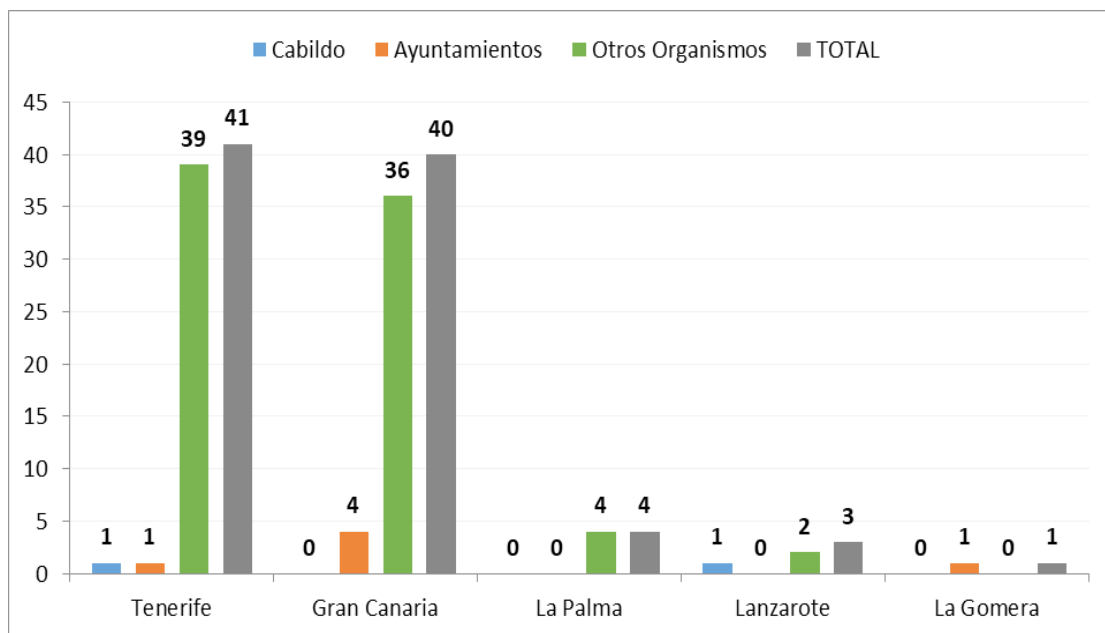
- Otros Organismos: (4)

Lanzarote: (3)

- Cabildo Insular: (1)
- Otros Organismos: (2)

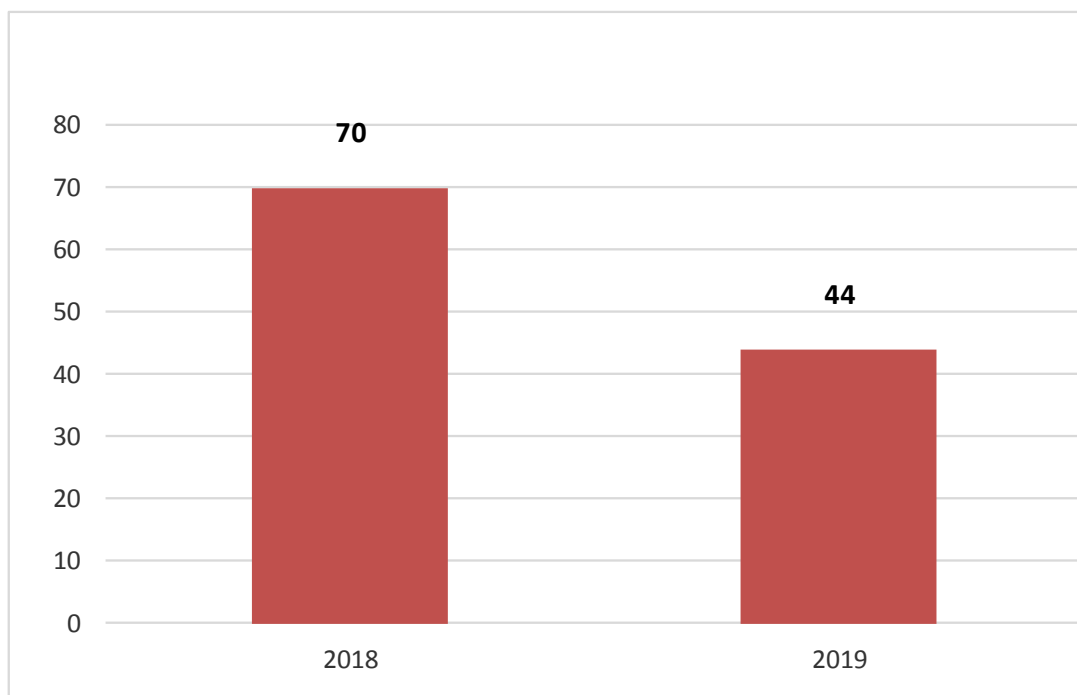
La Gomera: (1)

- Ayuntamiento (1)



ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

En materia de Comercio y Consumo se han presentado un total de 44 quejas nuevas en el año 2019, lo que supone una disminución del **37.14%** con respecto al año anterior, en el que se presentaron **70** reclamaciones. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **28 quejas**, ya que **16** fueron inadmitidas. Teniendo en cuenta que, a fecha 31 de diciembre de 2018 se encontraban en trámite un total de **35** quejas, la cifra total de quejas tramitadas durante este año 2019 es de **79**.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Al igual que en el informe anterior, hemos seguido trabajando con especial atención en un tema que resulta práctica habitual para la ciudadanía, y motivo reincidente en la interposición de quejas, cual es el comercio on-line. Dentro del ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, esta modalidad de comercio, lejos de acercarnos al mundo global y digital del cual participamos, ha supuesto un problema que afecta a un amplio sector de la población canaria y, por esta razón, se han acercado a nuestra Institución muchos ciudadanos con el problema de los denominados “gastos de gestión” que soporta el comprador y que se desarrollará en Capítulo IX.

También debemos destacar, dentro del área de Comercio y Consumo, las quejas relativas a la problemática con empresas de telefonía o de otro tipo de servicios como las de profesionales del ámbito de la salud, o simplemente de servicios de mano de obra especializada.

Una referencia especial merece, no solo la tramitación de expedientes de quejas, sino la labor de atención y asesoramiento directo a la ciudadanía que acude a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, prestando un servicio directo a todos los habitantes de nuestro territorio insular, de modo presencial y a través de la asistencia telefónica.

Cabe destacar, a título comparativo, que en el año 2019 se archivaron **44** quejas, incrementándose en **2.32%** con respecto al del año 2018 y, a fecha 31 de diciembre de 2019, solo contamos con **1** queja del año 2017, **12** quejas del año 2018 y **22** del propio año 2019.

Las **28** quejas admitidas han supuesto **54 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

- Gobierno de Canarias: **(40)**.
- Organismos Insulares: **(14)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	0	6	6
Fuerteventura	3	1	4
Gran Canaria	0	1	1
La Palma	0	1	1
Lanzarote	1	0	1
El Hierro	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	5	9	14
Gobierno de Canarias			40
TOTAL			54

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(6)**

- Ayuntamientos: **(6)**

Fuerteventura: **(4)**

- Ayuntamiento: **(1)**
- Cabildo Insular: **(3)**

Gran Canaria: **(1)**

- Ayuntamiento: **(1)**

La Palma: **(1)**

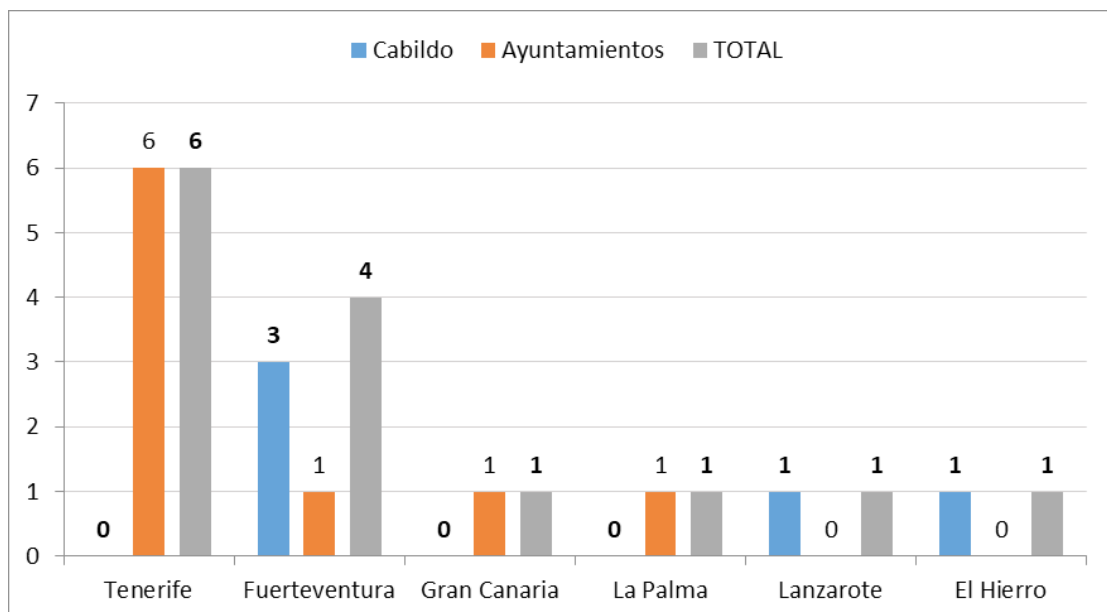
- Ayuntamiento: **(1)**

Lanzarote: **(1)**

- Cabildo: **(1)**

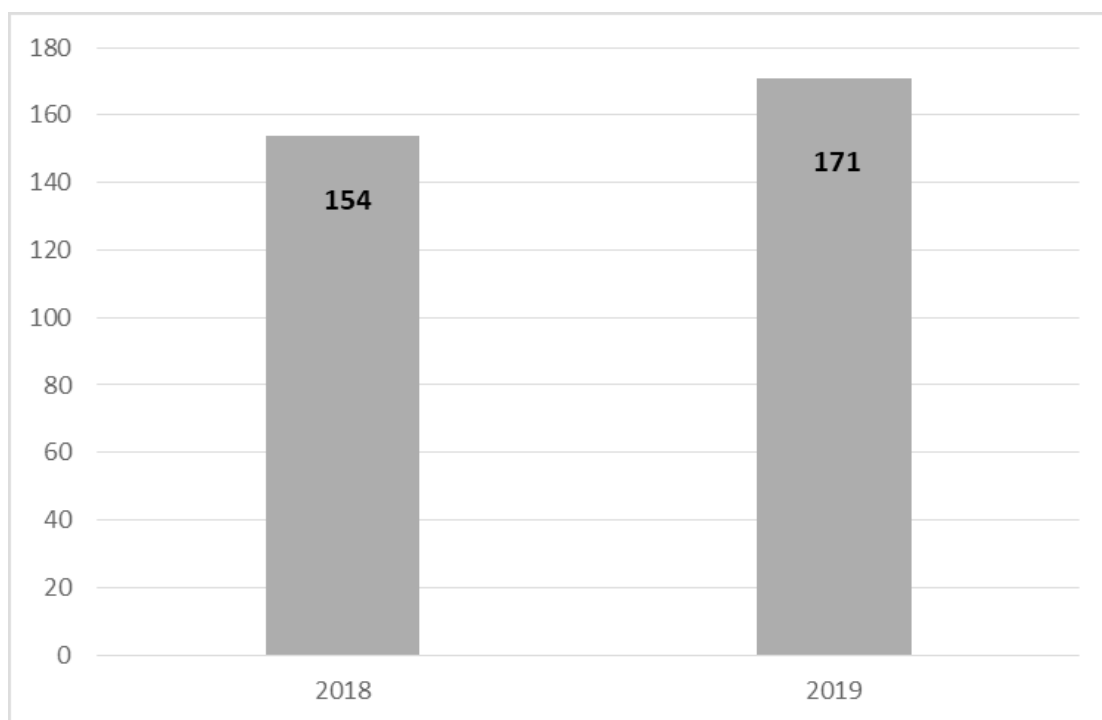
El Hierro: **(1)**

- Cabildo: **(1)**



ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En 2019 sobre esta temática se incoaron **171** nuevas investigaciones, lo que supone un incremento del **11.03%** con respecto a 2018, año en el que se iniciaron **154** expedientes. La problemática en el ámbito sanitario sigue siendo una de las inquietudes que más preocupan a la ciudadanía y, aunque el aumento en el número de quejas solo sube ligeramente, los asuntos sobre los que versan son de gran importancia. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **107 quejas**, ya que **56** fueron inadmitidas y **8** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución. Además, durante 2019 se gestionaron **43** quejas que se tramitaban a fecha de 31 de diciembre de 2018, lo que suma un total de **214** expedientes gestionados.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

Las **107** quejas admitidas han supuesto **128 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(106)**.
2. Organismos Insulares: **(15)**.
3. Fuera de Canarias: **(7)**

ISLAS	Ayuntamientos	Otros	TOTAL
Tenerife	4	3	7
Gran Canaria	4	2	6
La Palma	1	0	1
La Gomera	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	10	5	15
Gobierno de Canarias	106		
Fuera de Canarias	7		
TOTAL	128		

La distribución territorial de las quejas presentadas ante Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(7)**

- Ayuntamientos: **(4)**
- Otros Organismos: **(3)**

Gran Canaria: **(6)**

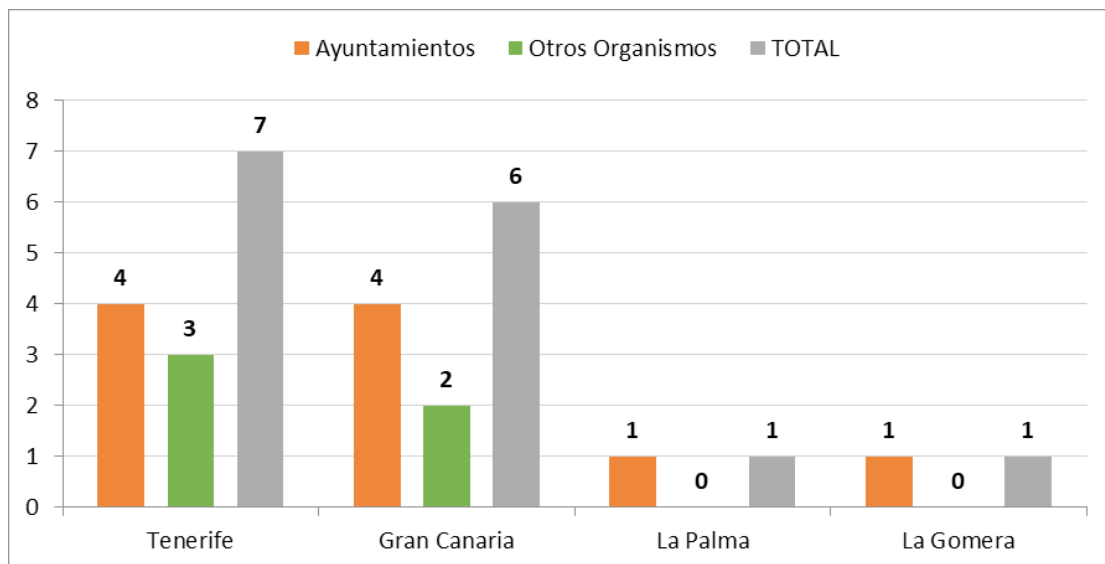
- Ayuntamientos: **(4)**
- Otros Organismos: **(2)**

La Palma: **(1)**

- Ayuntamientos: **(1)**

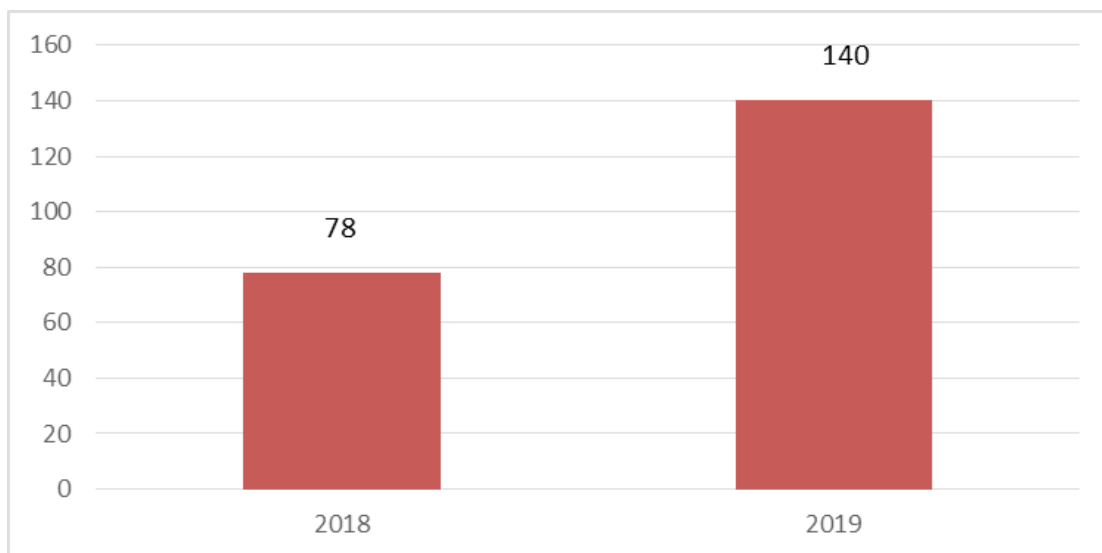
1. La Gomera: **(1)**

- Ayuntamientos: **(1)**



ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante 2019 se presentaron en el área de Servicios Sociales **140** quejas, frente a las **78** del año anterior, produciéndose un incremento del **79,48%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **111 quejas**, ya que **26** fueron inadmitidas y **3** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2019.

Las **111** quejas admitidas han supuesto **250 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(59)**.
2. Organismos Insulares: **(189)**.
3. Fuera de Canarias: **(2)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	4	80	1	85
Gran Canaria	3	45	0	48
La Palma	1	20	2	23
Lanzarote	1	11	0	12
Fuerteventura	1	8	0	9
La Gomera	1	7	0	8
El Hierro	1	3	0	4
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	12	174	3	189
Gobierno de Canarias				59
Fuera de Canarias				2
TOTAL				250

La distribución territorial de las quejas presentadas ante Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(85)**

- Ayuntamientos **(80)**
- Cabildo Insular: **(4)**
- Otros Organismos **(1)**

Gran Canaria: **(48)**

- Ayuntamientos **(45)**

- Cabildo Insular: **(3)**

La Palma: **(23)**

- Ayuntamientos **(20)**
- Otros Organismos **(2)**
- Cabildo Insular: **(1)**

Lanzarote: **(12)**

- Ayuntamientos **(11)**
- Cabildo Insular: **(1)**

Fuerteventura: **(9)**

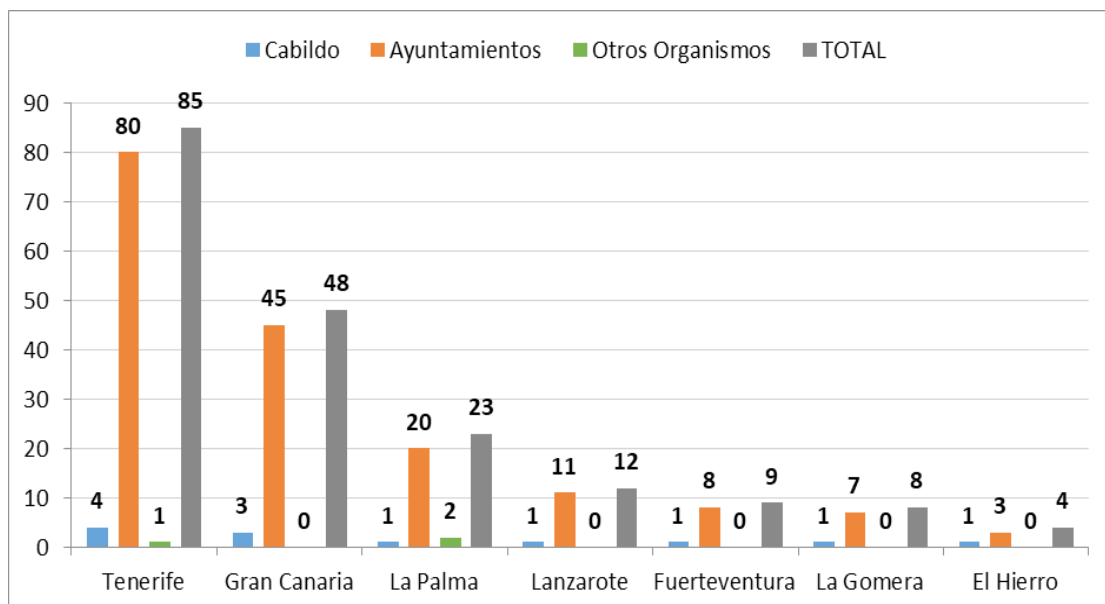
- Ayuntamientos **(8)**
- Cabildo Insular: **(1)**

La Gomera: **(8)**

- Ayuntamientos **(7)**
- Cabildo Insular: **(1)**

El Hierro: **(4)**

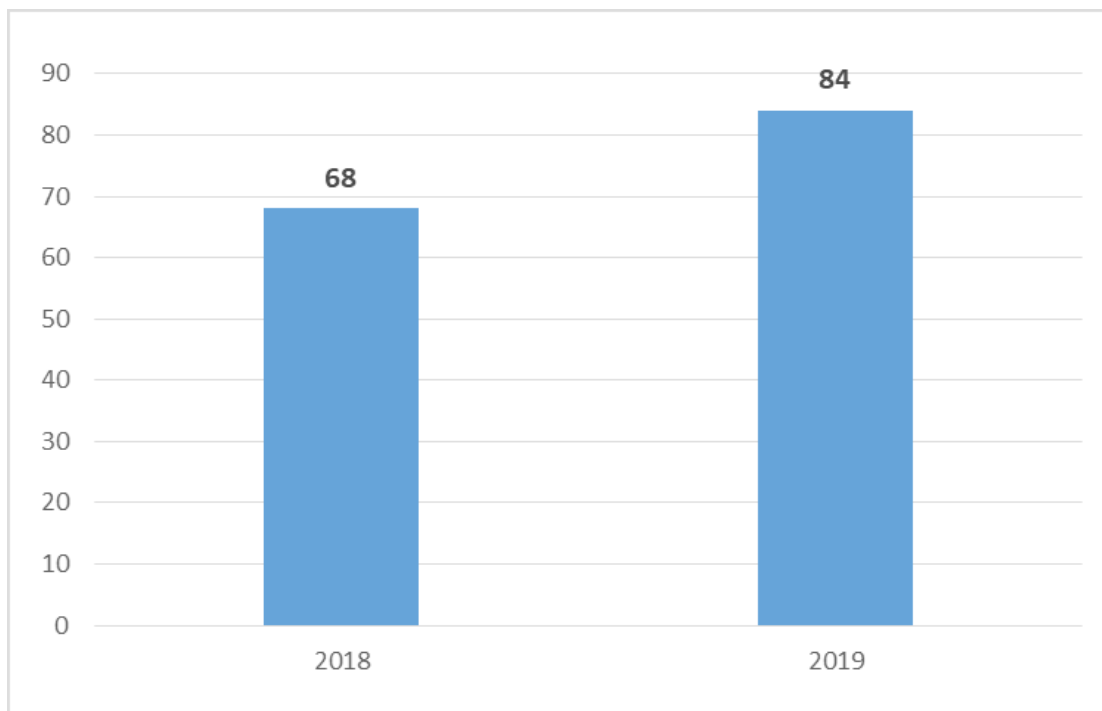
- Ayuntamientos **(3)**
- Cabildo Insular: **(1)**



ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2019, se presentaron en el área de Seguridad Social ochenta y cuatro (**84**) quejas, frente a las sesenta y ocho (**68**) de 2018, esto es, dieciséis (**16**) quejas más que en 2018, lo que supone un incremento del **23,52%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **23 quejas**, ya que **16** fueron inadmitidas y **45** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **23** quejas admitidas han supuesto **52 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Fuera de Canarias: **(47)**
2. Gobierno de Canarias: **(3)**.
3. Organismos Insulares: **(2)**.

ISLAS	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	3	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	2
Gobierno de Canarias		3
Fuera de Canarias		47
TOTAL		52

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

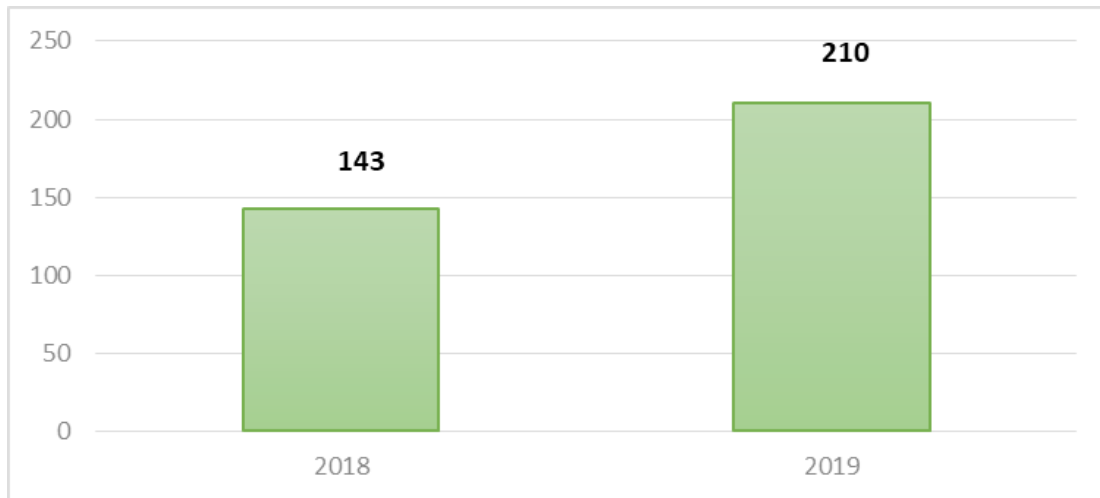
Tenerife: **(2)**

- Ayuntamientos **(2)**

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Durante el año 2019 se registraron doscientas diez (**210**) quejas nuevas, lo que supone un incremento de un **46.85%** respecto a las quejas nuevas recibidas en 2018, que fueron ciento cuarenta y tres (**143**).

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **153 quejas**, ya que **56** fueron inadmitidas y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **153** quejas admitidas han supuesto **308 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(154)**
2. Organismos Insulares: **(152)**
3. Fuera de Canarias: **(2)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	3	52	1	56
Gran Canaria	4	35	4	43
La Palma	4	20	0	24
Lanzarote	1	8	0	9
Fuerteventura	2	6	0	8
La Gomera	1	7	0	8
El Hierro	1	3	0	4
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	16	131	5	152
Gobierno de Canarias				154
Fuera de Canarias				2
TOTAL				308

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(56)**

- Ayuntamientos **(52)**
- Cabildo Insular: **(3)**
- Otros Organismos: **(1)**

Gran Canaria: (43)

- Ayuntamientos: **(35)**
- Cabildo Insular: **(4)**
- Otros Organismos: **(4)**

La Palma: (24)

- Ayuntamientos: **(20)**
- Cabildo Insular: **(4)**

Lanzarote: (9)

- Ayuntamientos **(8)**
- Cabildo Insular: **(1)**

Fuerteventura: (8)

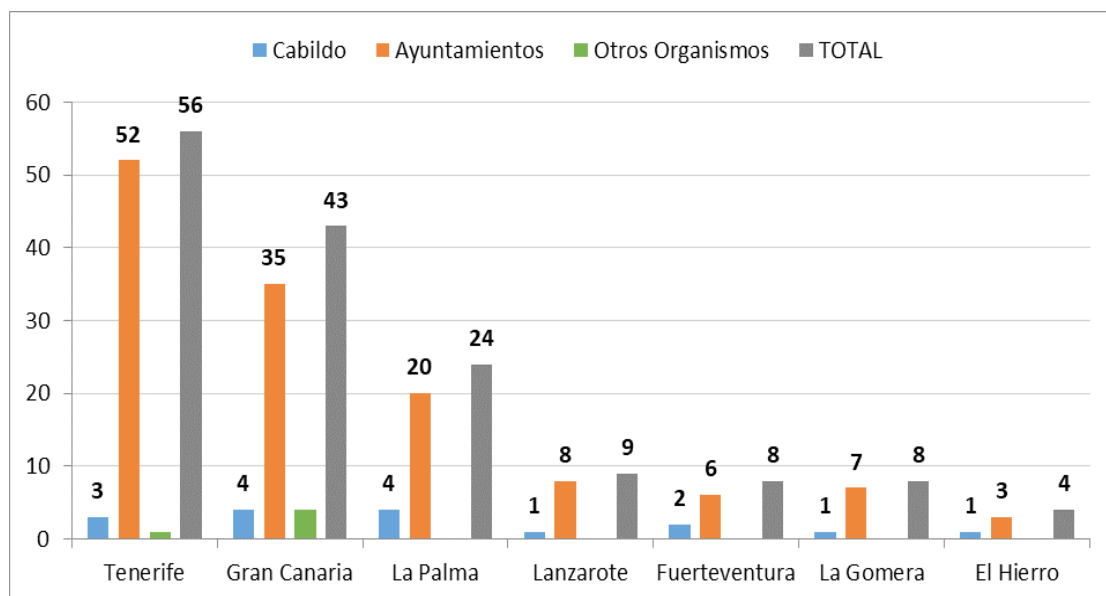
- Ayuntamientos: **(6)**
- Cabildo Insular: **(2)**

La Gomera: (8)

- Ayuntamientos **(7)**
- Cabildo Insular: **(1)**

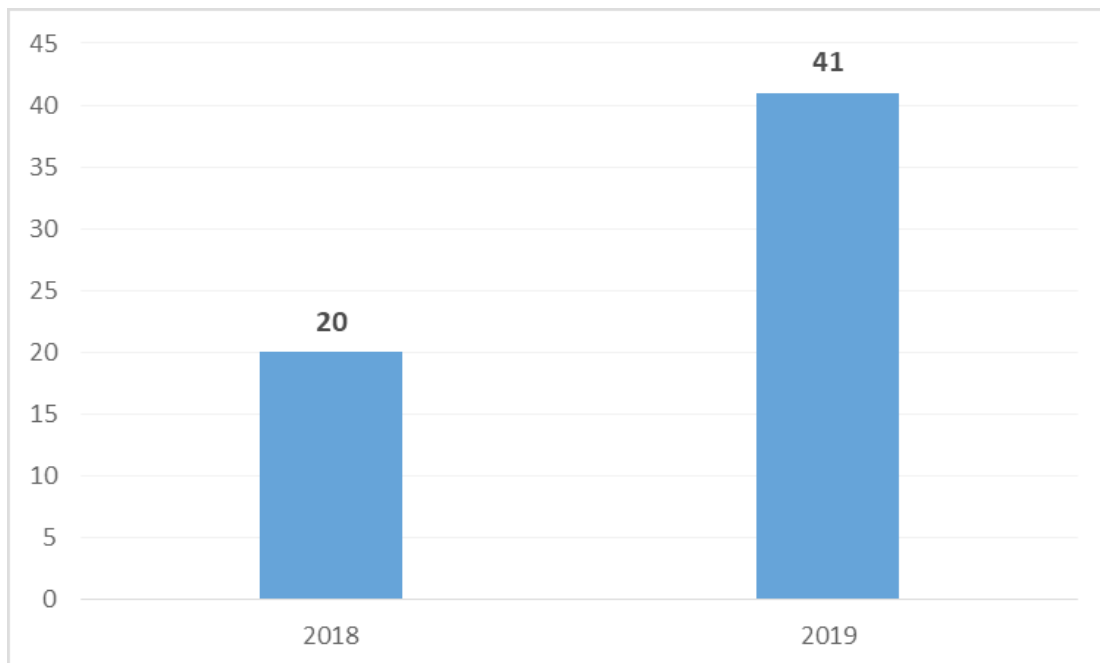
El Hierro: (4)

- Ayuntamientos **(3)**
- Cabildo Insular: **(1)**



ÁREA DE MIGRACIONES

Se han registrado un total de cuarenta y un (**41**) expedientes de queja, veintiún (21) expedientes más que los registrados en el año 2018, lo que supone un aumento del **105%**. Además, se gestionaron once (**11**) quejas de años anteriores que aún se tramitaban a fecha 31 de diciembre de 2018, por lo que el número total de expedientes gestionados en esta área es de cincuenta y dos (**52**).



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2019.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **6 quejas**, ya que **13** fueron inadmitidas y **22** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.

Los expedientes han versado sobre asuntos varios, destacando de manera significativa las quejas presentadas por pensionistas venezolanos que, a causa del impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela, proceden a solicitar diferentes tipos de prestaciones y ayudas para sobrellevar la situación de desamparo en que se encuentran.

Las **6** quejas admitidas han supuesto **29 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (**2**).
2. Organismos insulares: (**2**)
3. Fuera de Canarias: (**25**).

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	0	1	1
La Palma	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	1	1	2
Gobierno de Canarias			2
Fuera de Canarias			25
TOTAL			29

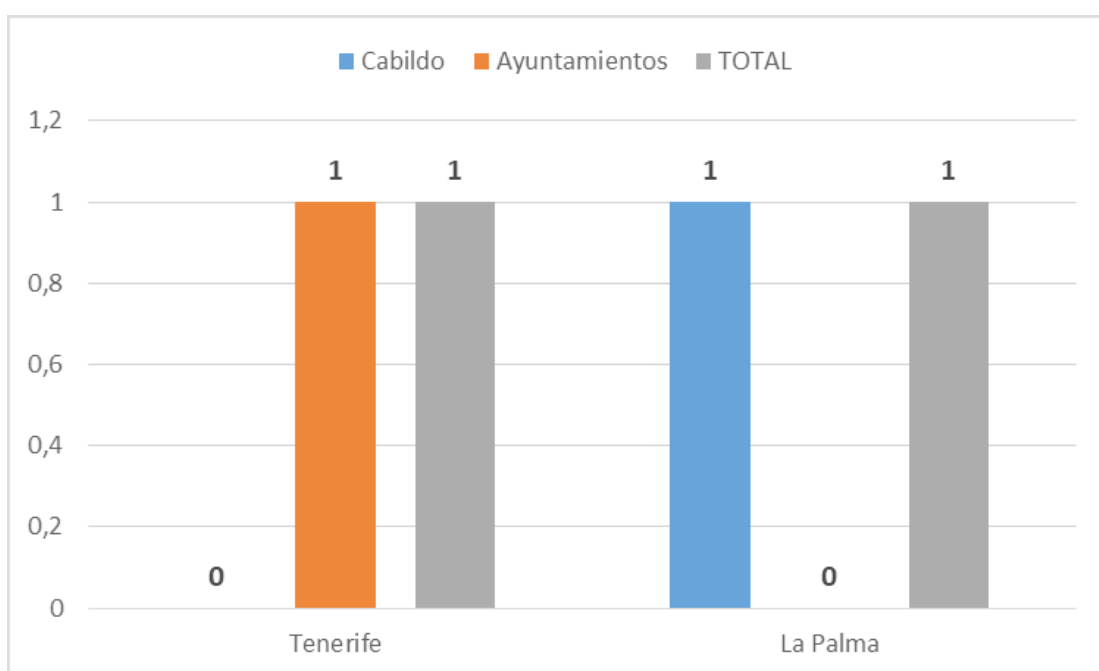
La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (1)

- Ayuntamientos (1)

La Palma: (1)

- Cabildo: (1)

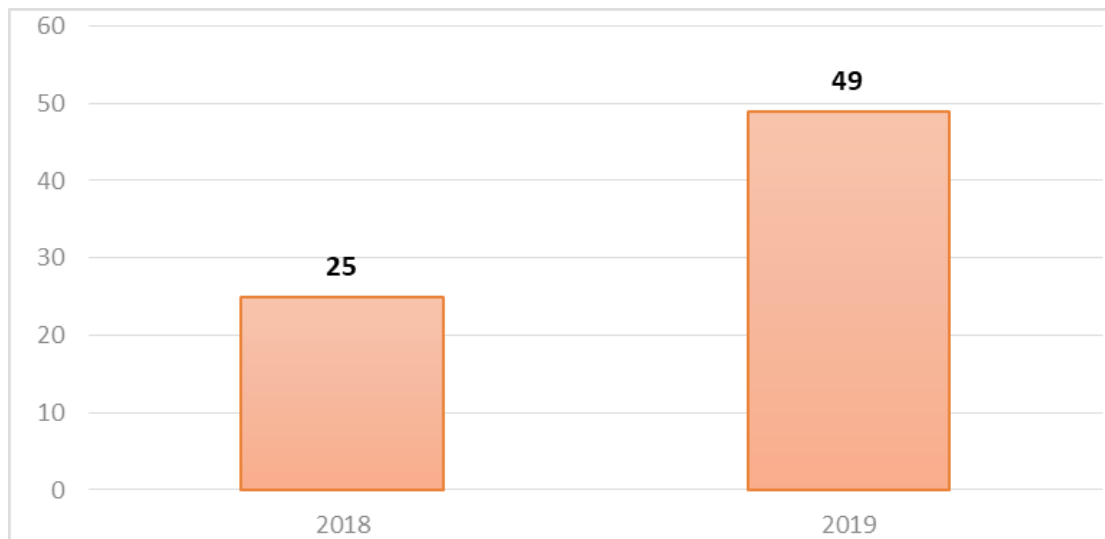


ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

Durante 2019 se presentaron en el área de Mayores **49** quejas, frente a las **25** del año 2018. Se ha producido, por tanto, un incremento del **96%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **35 quejas**, ya que **13** fueron inadmitidas y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **35** quejas admitidas han supuesto **45 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(28)**.
2. Organismos Insulares: **(16)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	12	3	0	15
La Palma	0	0	1	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	12	3	1	16
Gobierno de Canarias				28
Fuera de Canarias				1
TOTAL				45

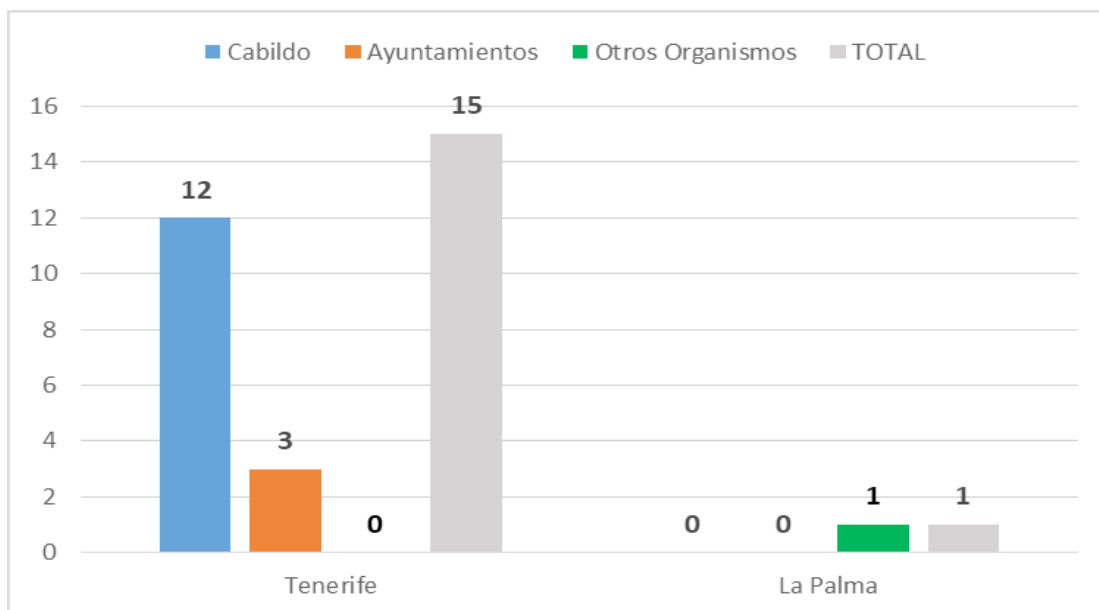
La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: **(15)**

- Ayuntamientos **(3)**
- Cabildo Insular: **(12)**

La Palma: **(1)**

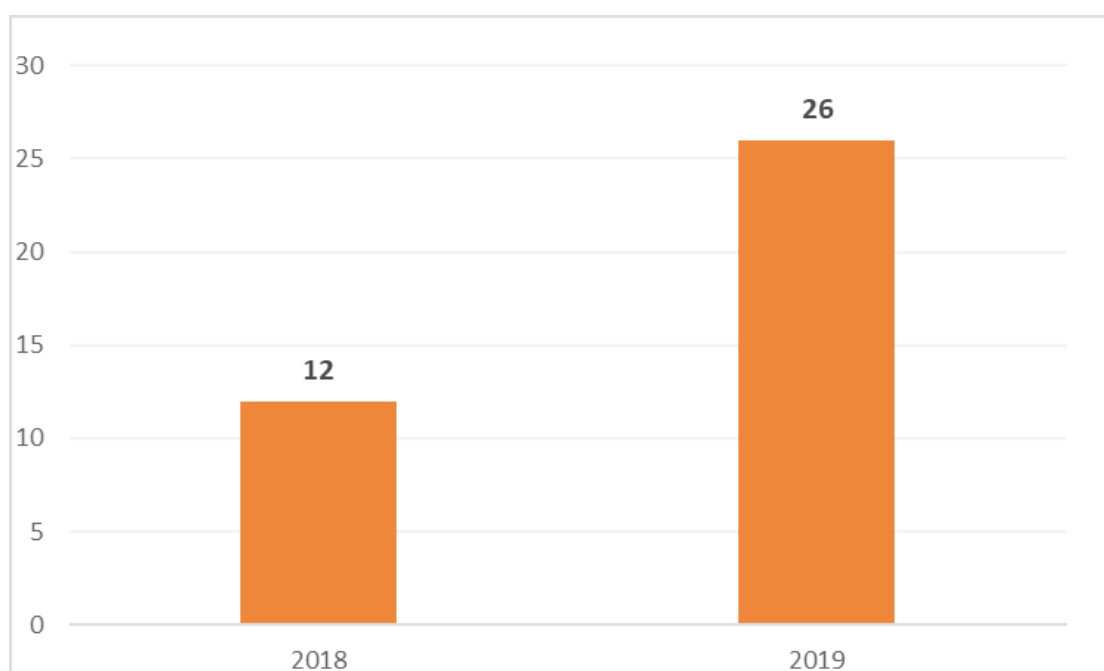
- Otros Organismos: **(1)**



ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

El área de reciente creación en el 2018 de tecnología de la información y comunicación, ha recibido en el presente ejercicio un total de **26** quejas, lo cual supone un notable aumento del **116.66%**, con respecto a las **12** recibidas en el ejercicio anterior. En cuanto al contenido de las mismas, la temática tratada ha sido variada, y se han tratado asuntos relacionados con el defectuoso funcionamiento de páginas web de administraciones u organismos públicos, o el mal funcionamiento de trámites on-line en el organismo de Correos, reclamaciones no atendidas contra compañías telefónicas y problemas con la TDT y la colocación de antenas para redes Wifi en algunos rincones de nuestras islas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **7 quejas**, ya que **16** fueron inadmitidas y **3** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las 7 quejas admitidas han supuesto **28** actuaciones en distintas administraciones, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(5)**.
2. Organizaciones Insulares: **(11)**.
3. Fuera de Canarias: **(12)**

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	1	5	1	7
Gran Canaria	0	1	1	2
La Palma	1	0	0	1
Fuerteventura	0	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	7	2	11
Gobierno de Canarias				5
Fuera de Canarias				12
TOTAL				28

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organizaciones Insulares: es la siguiente:

Tenerife: **(7)**

- Ayuntamientos **(5)**
- Cabildo Insular: **(1)**
- Otro Organismo: **(1)**

Gran Canaria: **(2)**

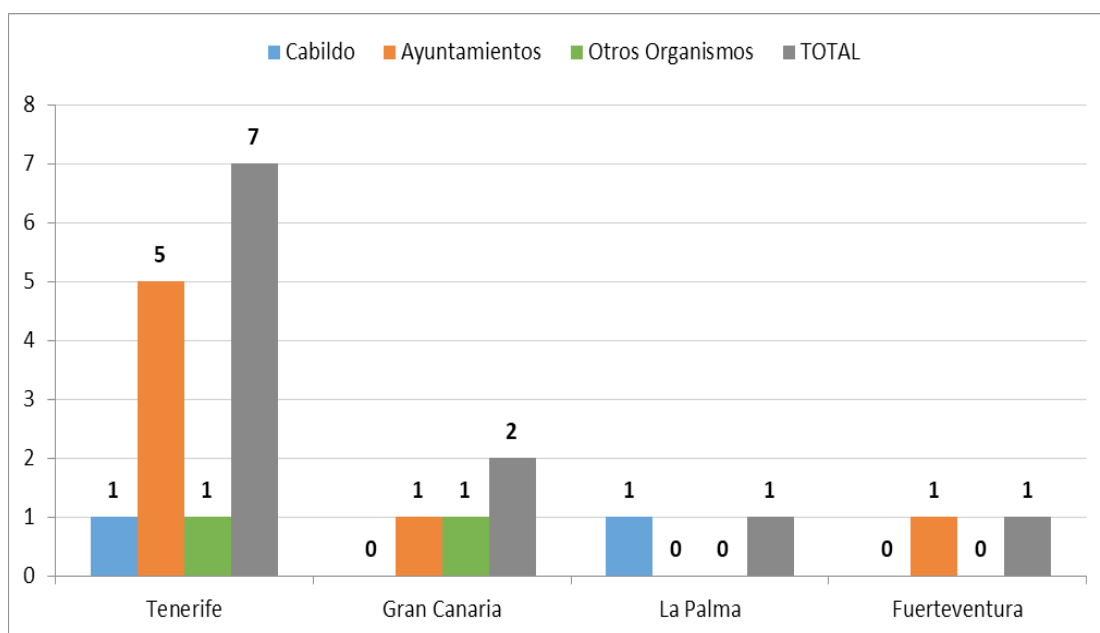
- Ayuntamiento: **(1)**
- Otro Organismo: **(1)**

La Palma: **(1)**

- Cabildo (1)

Fuerteventura: (1)

- Ayuntamiento (1)



ÁREA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Este apartado está desarrollado en el Capítulo VII, de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

CAPÍTULO III

Quejas cerradas
e inadmisiones en el año
2019 y sus causas

CAPÍTULO III. Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2019 y sus causas.

A lo largo del ejercicio 2019 se ha fomentado la agilización de la tramitación de los expedientes de queja intentando evitar la dilación en la gestión de los mismos, por lo que, una vez recibida la respuesta adecuada de la Administración, se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso.

Se ha producido un incremento en el número de expedientes resueltos respecto al año 2018 en un **33,15%**. En el ejercicio 2018 se procedió al cierre de **2.084** expedientes mientras que en el ejercicio 2019 la cantidad ascendió a **2.775** expedientes.

Las causas de cierre de un expediente se dividen en cuatro apartados:

- 1. Cerradas con Resolución**
- 2. Cerradas sin Resolución**
- 3. Traslados al Defensor del Pueblo**
- 4. Inadmisiones y sus causas**

1. Las Cerradas con Resolución, a su vez, se dividen en dos grupos:

1. La **Resolución Positiva** para el Reclamante:
 - a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado.
 - b. Reconocimiento Favorable** a la petición ciudadana por parte de la Administración Pública.
2. La Cerrada por **Límite de Actuación**, que es cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común para lograr lo solicitado por la persona reclamante.

2. Las Cerradas sin Resolución son los expedientes que, **después de ser admitidos a trámite y gestionados ante la Administración Pública**, se comprueba que cumple una de estas razones para su cierre:

- “No existe irregularidad”, cuando la Administración ha actuado de acuerdo a lo establecido legalmente.
- “Desistimiento”, cuando la persona reclamante renuncia, por acción u omisión, a continuar el expediente.
- “Sub iudice”, cuando el asunto se encuentra en un proceso judicial, ya que, en aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, nuestra Institución no puede intervenir.
- “Remitida a otra Administración”, cuando en el momento de la tramitación de la queja, se considera que se debe trasladar a otra administración, como competente para resolver la reclamación.

- “Duplicidad”, cuando ya existe un expediente sobre ese mismo asunto tramitándose en la Diputación del Común.
- “Sin recurrir a la Administración”, cuando el reclamante solicita que una Administración Pública responda a una solicitud sin que antes se haya dirigido a ella.
- “Jurídico-Privada”, cuando es un asunto entre particulares, que debe solucionarse ante la Administración de Justicia.
- “Sin competencia”, cuando se archiva la queja de la ciudadanía debido a que, durante su gestión, se comprueba que la institución de la Diputación del Común, no es competente para continuar con su tramitación.
- “Discrepancia Técnica”, cuando existe una falta de acuerdo entre las opiniones de la Administración afectada y la Diputación del Común, a la hora de determinar el criterio de resolución de la queja de la reclamante.

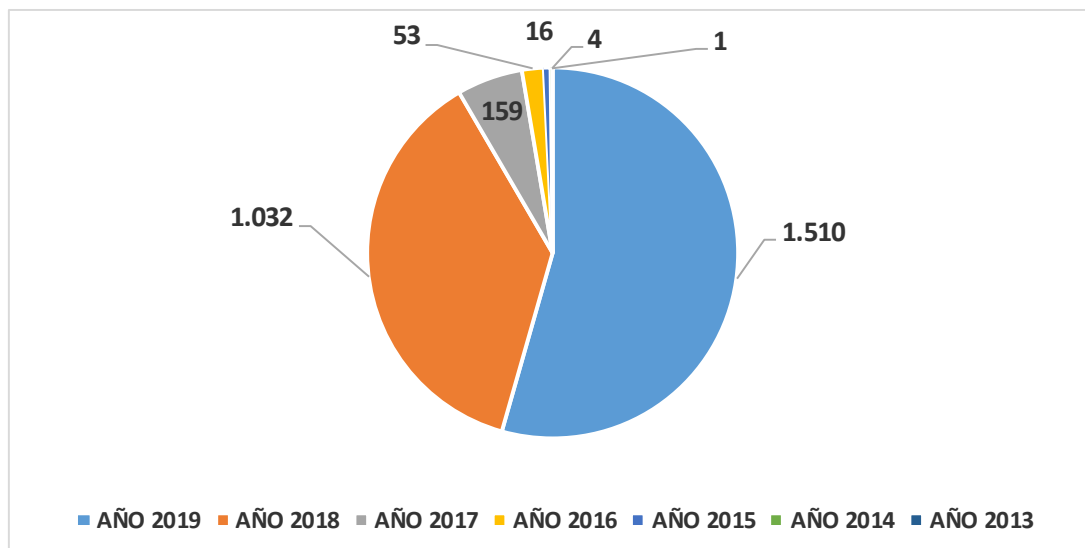
3. Los Traslados al Defensor del Pueblo son los expedientes que, por su contenido, al pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, se remiten la Defensoría Nacional por ser la competente para resolver esos asuntos.

4. Las Inadmisiones son los expedientes que, **antes de ser admitidos a trámite**, se comprueba que cumple alguna de las condiciones del grupo de Cerradas sin Resolución y, por tanto, no son tramitados por la Institución, en aplicación del artículo 25.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Hemos de destacar que las reclamaciones con **Resolución Positiva** suman un total de **987** expedientes, lo que supone un **64,54%** de las resoluciones, al margen de las Cerradas sin Resolución firmados por las razones antes expuestas.

• **QUEJAS CERRADAS POR AÑO DE REGISTRO**

AÑO 2019	1.510
AÑO 2018	1.032
AÑO 2017	159
AÑO 2016	53
AÑO 2015	16
AÑO 2014	4
AÑO 2013	1
TOTAL	2.775



- Datos generales

Cerradas con resolución	1.529	55,10%
Cerradas sin Resolución	398	14,34%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	209	7,53%
Inadmitidas	639	23,03%
Total quejas cerradas	2.775	100,00%

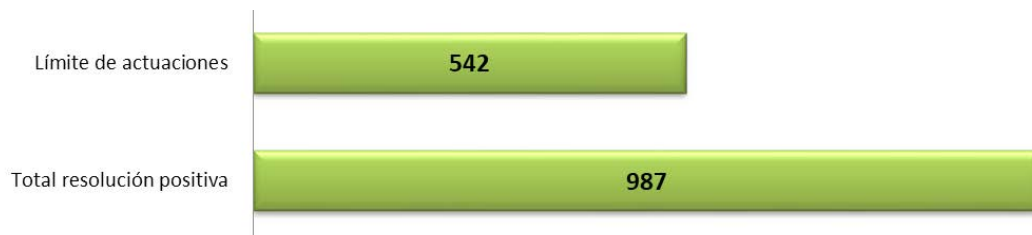


- Quejas Cerradas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	1.777
ADJUNTÍA SEGUNDA	935
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	63
TOTAL GENERAL	2.775

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	540	35.32%
Reconocimiento favorable	447	29.23%
Total resolución positiva	987	64.54%
Límite de actuaciones	542	35.45%
TOTAL	1.529	100,00%



- **Cerradas sin Resolución:** archivadas después de ser admitidas a trámite y gestionarse ante la Administración Pública, al comprobarse posteriormente una de estas razones para su archivo:

No existe irregularidad	239	60,06%
Desistimiento	120	30,16%
Sub iudice	23	5,78%
Remitida a otra Administración	6	1,50%
Duplicidad	6	1,50%
Sin recurrir a la Administración	1	0,25%
Jurídico-Privada	1	0,25%
Sin competencia	1	0,25%
Discrepancia Técnica	1	0,25%
TOTAL	398	100,00%

- **Quejas Cerradas con Resolución Positiva por Adjuntías**

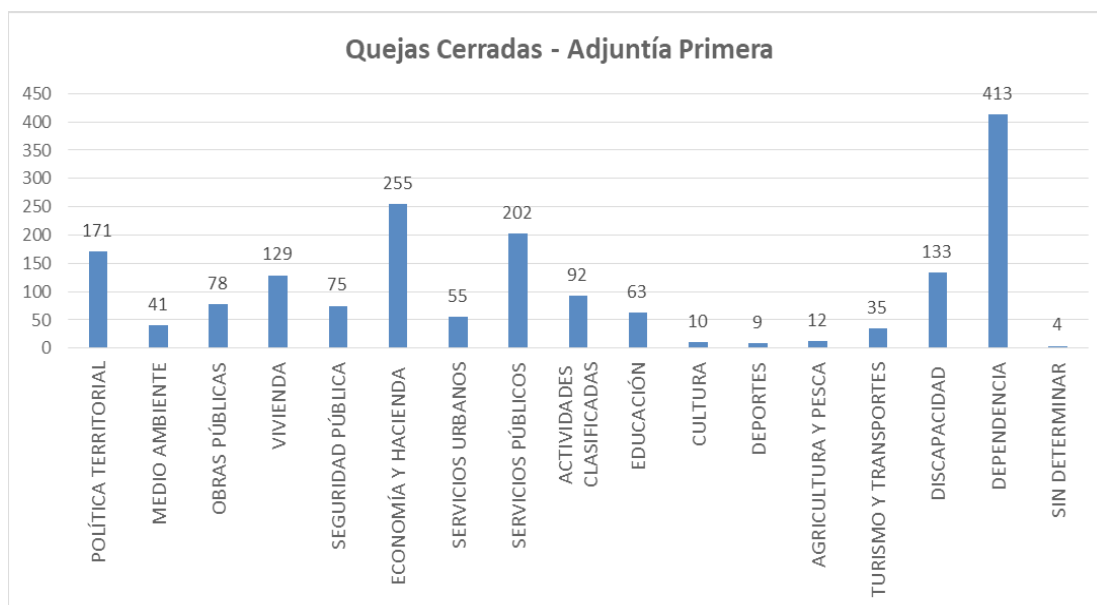
ADJUNTÍAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.102	677	61.43%
ADJUNTÍA SEGUNDA	403	290	71.96%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	24	20	83.33%
TOTAL GENERAL	1.529	987	64,54%

- **Quejas Inadmitidas:** rechazadas antes de ser admitidas a trámite al comprobarse, antes de su tramitación, que cumple una de las siguientes razones:

No Subsanación	280
No existe irregularidad	92
Sin competencia	45
Desistimiento	62
Duplicidad	52
Reconocimiento Favorable	16
Jurídico-Privado	20
Sub iudice	21
Sin recurrir a otra Administración	42
Sin pretensión	7
Sin interés legítimo	1
Anónimo	1
TOTAL	639

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	171
MEDIO AMBIENTE	41
OBRAS PÚBLICAS	78
VIVIENDA	129
SEGURIDAD PÚBLICA	75
ECONOMÍA Y HACIENDA	255
SERVICIOS URBANOS	55
SERVICIOS PÚBLICOS	202
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	92
EDUCACIÓN	63
CULTURA	10
DEPORTES	9
AGRICULTURA Y PESCA	12
TURISMO Y TRANSPORTES	35
DISCAPACIDAD	133
DEPENDENCIA	413
SIN DETERMINAR	4
TOTAL	1.777

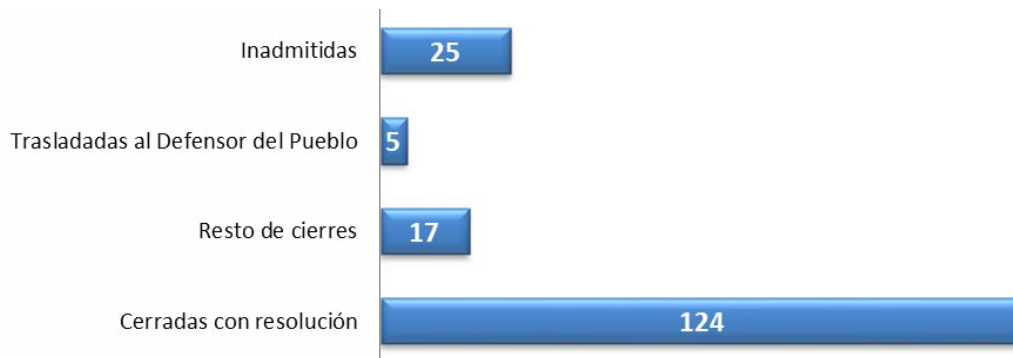
**ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

En el área de Política Territorial, durante el año 2019 se han archivado un total de **171** quejas, lo que supone en términos de porcentajes, el **50%** más que el año anterior. De ellas, **85** se corresponden con quejas presentadas durante ese año. De las presentadas durante el 2018 y que continuaron su tramitación durante el pasado año, fueron cerradas un total de **66**, así como **7** quejas del 2017, **7** expedientes del 2016, **4** del año 2015 y **2** que fueron registradas en 2014.

En relación con la tramitación de quejas de años anteriores, hay que poner de manifiesto que se trataba de asuntos complejos en cuanto al fondo del asunto y, en algunos casos, con escasa colaboración por parte de las Administraciones Públicas implicadas, lo que ha requerido una mayor actuación desde esta Defensoría y en los que ha sido precisa la intervención directa y constante del titular de esta Diputación y del Adjunto Primero.

- Datos generales

Cerradas con resolución	124	72,51%
Cerradas sin Resolución	17	9,94%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	5	2,92%
Inadmitidas	25	14,62%
Total quejas cerradas	171	100,00%

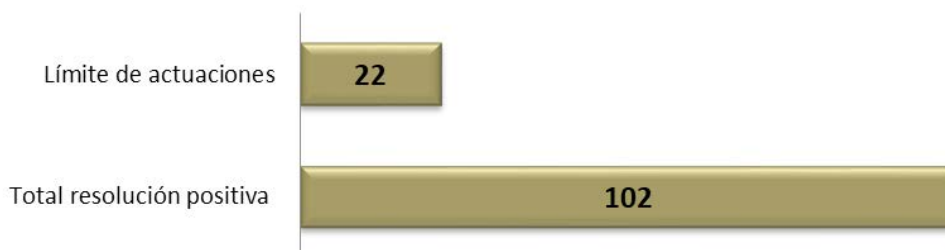


1. Cerradas con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **102** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **82.26%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **90** quejas se han archivado, lo que representa un **72.58%**.
 - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **12** quejas cerradas, lo que supone el **9.68%**.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **22** quejas, lo que supone el **17.74%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	90	72,58%
Reconocimiento favorable	12	9,68%
Total resolución positiva	102	82,26%
Límite de actuaciones	22	17,74%
TOTAL	124	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Sub-ludice	7	41,18%
Desistimiento	10	58,82%
TOTAL	17	100,00%

Las Cerradas sin Resolución corresponden a **17** quejas cerradas después de ser admitidas a trámite, por otros motivos y que se configuran como; **10** por desistimiento por parte del reclamante y 7 por encontrarse pendiente de resolución judicial.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

5 quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, también con carácter previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiónes y sus causas

De las **196** quejas nuevas presentadas durante el año 2019, han sido inadmitidas un total de **25**, obedeciendo a diversas razones. **3** por no apreciarse un mal funcionamiento de la Administración ni infracción del Ordenamiento Jurídico, **2** por duplicidad, **16** por no subsanarse los requerimientos practicados desde esta Institución, **2** por no haber recurrido a otra administración previo a presentar queja ante la Diputación del Común y **2** por no ser de nuestra competencia.

- Quejas inadmitidas**

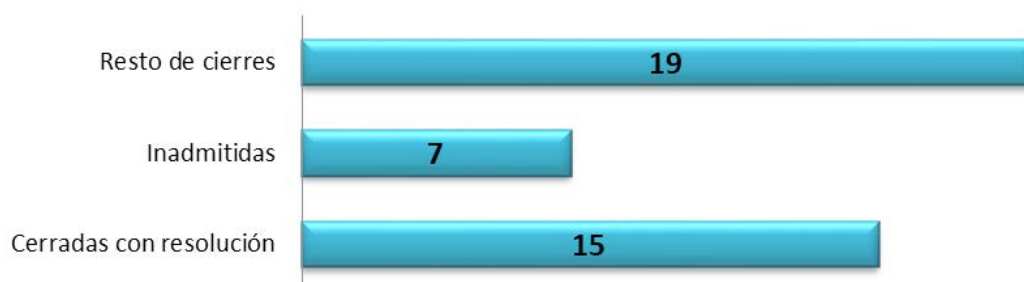
No recurrir a la Administración	2
No existe irregularidad	3
Duplicidad	2
Sin competencia	2
No subsanación	16
TOTAL INADMITIDAS	25

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2019 finalizamos un total de **41** expedientes. Con respecto al año 2018 se comprueba que ha existido un aumento del **41.37%** de las quejas archivadas, reflejando la gestión realizada con las administraciones. De las iniciadas en el propio 2019 se archivaron **18** quejas. Del año 2018 se archivaron **20** quejas y del año 2017 se cerraron **3**. La principal causa de cierre fue la inexistencia de irregularidades en la actuación administrativa y, ya en menor número, finalizaron por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones, por resolución o por reconocimiento favorable, por pertenecer el objeto de la reclamación al ámbito jurídico-privado, y por desistimiento de la persona interesada.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	15	36,58%
Inadmitidas	7	17,07%
Cerradas sin Resolución	19	46,35%
Total quejas cerradas	41	100,00%

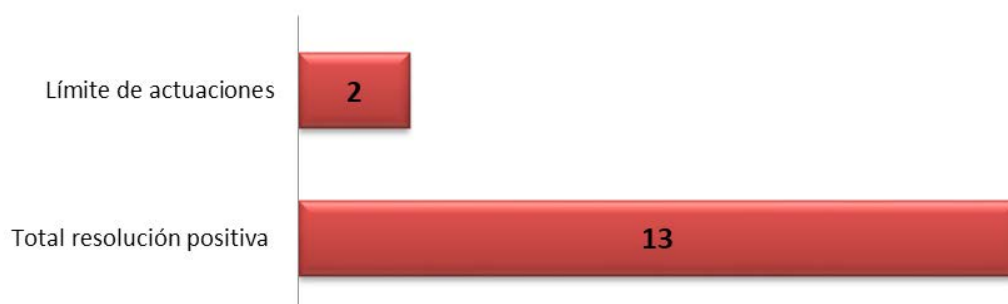


1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **13** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **86.67%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **4** quejas se han archivado, lo que representa un **26.67%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **9** quejas cerradas, lo que supone el **60%**.
2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **2** quejas, lo que supone el **13.33%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	4	26,67%
Reconocimiento favorable	9	60,00%
Total resolución positiva	13	86,67%
Límite de actuaciones	2	13,33%
TOTAL	15	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Jurídico-Privada	1	5,26%
Desistimiento	2	10,53%
Sub-Iudice	1	5,26%
No existe irregularidad	15	78,95%
TOTAL	19	100,00%

Las Cerradas sin Resolución son **19** del total de las quejas cerradas después de ser admitidas, en donde se dividen de la siguiente forma: **1** por sub iudice, es decir, pendiente de resolución judicial, **15** porque no existía irregularidad, **1** por ser una relación jurídica entre particulares y **2** por desistimiento.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

En esta área no se produjo el traslado de ningún expediente al Defensor del Pueblo.

4. Inadmisiones y sus causas

Del año 2019 se inadmitieron **7** quejas, siendo la causa principal la falta de subsanación de los defectos observados, aunque también en un caso por haberse formalizado sin recurrir previamente a la Administración afectada, y en otro por duplicidad.

- **Quejas Inadmitidas**

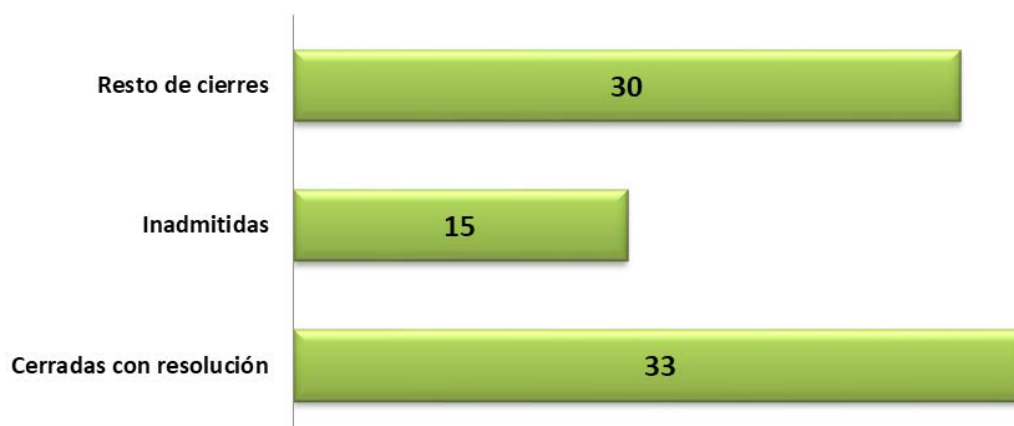
No subsanación	5
Duplicidad	1
No recurrir a la Administración	1
Total Inadmitidas	7

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Se han concluido **78** quejas cerradas, **22** fueron iniciadas en el ejercicio del que se da cuenta, es decir, 2019, **40** que fueron iniciadas en el 2018, **9** que fueron incoadas en el año 2017, **6** expedientes con origen en el 2016 y **1** procedente del ejercicio 2015. Hay que destacar muy positivamente que en el año 2018 se habían cerrado 26 quejas y por ello ha aumentado el 200% la resolución de quejas, puesto que en el 2019 se cerraron 78 quejas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	33	42,31%
Inadmitidas	15	19,23%
Cerradas sin Resolución	30	38,46%
Total quejas cerradas	78	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **25** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **75.76%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

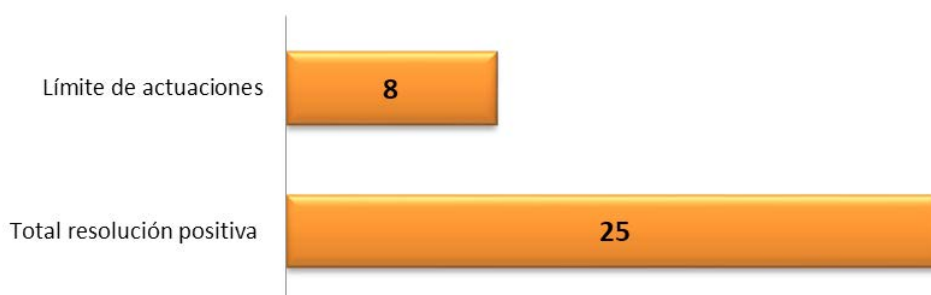
- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **5** quejas se han archivado, lo que representa un **15.15%**.

b. Reconocimiento Favorable por parte de la Administración Pública: **20** quejas cerradas, lo que supone el **60.61%**.

2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **8** quejas, lo que supone el **24.24%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	5	15,15%
Reconocimiento favorable	20	60,61%
Total resolución positiva	25	75,76%
Límite de actuaciones	8	24,24%
TOTAL	33	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

No existe irregularidad	4	13,33%
Sub-ludice	4	13,33%
Desistimiento	22	73,33%
TOTAL	30	100,00%

Las Cerradas sin Resolución son **30** quejas que, después de ser admitidas, se comprueba que **4** están pendientes de resolución judicial, **4** porque no existía irregularidad, **22** por desistimiento. Dentro de estos cierres, **2** fueron como actuaciones de oficio, la Q16/1488 por límite de actuaciones frente a la Administración y la Q18/1152, ya que no se apreció ninguna otra actuación irregular de la administración.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a la Defensoría del Pueblo de España.

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **15** quejas. **1** por no apreciarse infracción del Ordenamiento jurídico vigente en los hechos que motivaban la queja, **6** por desistimiento, **1** por no reclamación previa a la administración, **1** por duplicidad al estarse tramitando ya un asunto de igual naturaleza, **4** por no subsanación de los datos y/o documentación inicialmente aportada, y **2** por no ser competencia de este Defensoría del Pueblo Canario la resolución del asunto que motivaba la queja.

- **Quejas Inadmitidas**

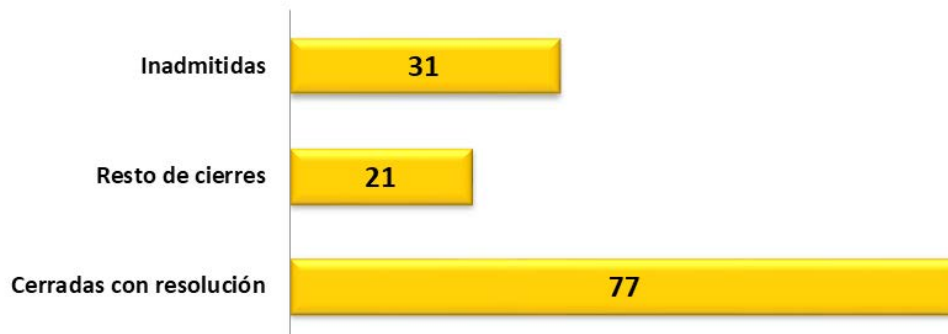
Desistimiento	6
No existe irregularidad	1
Duplicidad	1
No recurrir a la Administración	1
Sin competencia	1
No subsanación	4
TOTAL INADMITIDAS	15

ÁREA DE VIVIENDA

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Vivienda, al archivo de **129** expedientes, de los cuales, **65** pertenecen a quejas incoadas en 2019, **49** a expedientes de 2018, **10** a reclamaciones incoadas en 2017, **4** en 2016 y **1** registrada en 2015.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	77	59,69%
Cerradas sin Resolución	21	16,28%
Inadmitidas	31	24,03%
Total quejas cerradas	129	100,00%

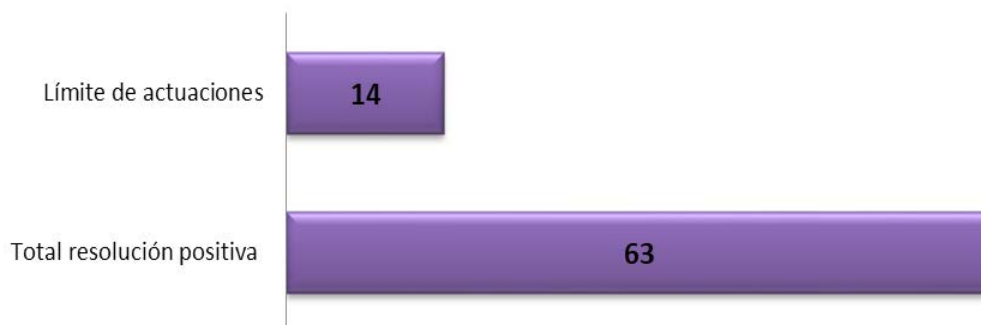


1. Cerradas con Resolución

- 1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **63** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **81.82%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **59** quejas se han archivado, lo que representa un **76.63%**.
 - b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **4** quejas cerradas, lo que supone el **5.19%**.
- 2. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **14** quejas, lo que supone el **18.18%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	59	76,63%
Reconocimiento favorable	4	5,19%
Total resolución positiva	63	81,82%
Límite de actuaciones	14	18,18%
TOTAL	77	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

No existe irregularidad	6	28,60%
Desistimiento	15	71,43%
TOTAL	21	100,00%

Se corresponden a las 21 quejas cerradas por otros motivos después de ser admitidas a trámite. De ellas, **6** porque no existía irregularidad en la Administración Pública correspondiente y **15** por desistimiento del reclamante.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a la Defensoría del Pueblo de España.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2019, se han producido un total de **31** inadmisiones, lo que corresponde al **24,03%** de todas las quejas archivadas en este 2019, siendo las causas las siguientes: **2** por duplicidad; **24** por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **3** por no existir irregularidad en la actuación de la administración y **2** en la que no recurrió a la administración.

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	3
Duplicidad	2
No recurrir a la Administración	2
No subsanación	24
TOTAL INADMITIDAS	31

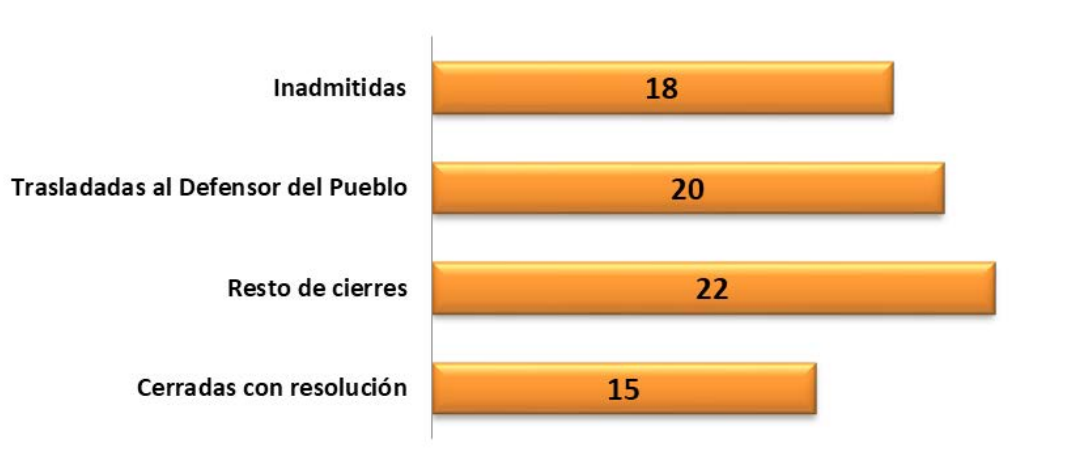
ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2019 se archivaron **75** quejas, en donde se ha producido un descenso del **24.24%** con respecto a las archivadas en el año 2018, correspondiendo **22** al año 2018 y **53** a 2019. También fueron traslados

al defensor del pueblo **20** expedientes de queja, por tratarse asuntos con competencia estatal y **18** fueron inadmitidas, cuyos motivos se expondrán en el apartado correspondiente.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	15	20,00%
Cerradas sin Resolución	22	29,33%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	20	26,67%
Inadmitidas	18	24,00%
Total quejas cerradas	75	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **9** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **60%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **6** quejas se han archivado, lo que representa un **40%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **3** quejas cerradas, lo que supone el **20%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **6** quejas, lo que supone el **40%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	6	40,00%
Reconocimiento favorable	3	20,00%
Total resolución positiva	9	60,00%
Límite de actuaciones	6	40,00%
TOTAL	15	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Desistimiento	1	4,54%
Sub-iudice	1	4,54%
No existe irregularidad	20	90,91%
TOTAL	22	100,00%

Las Cerradas sin Resolución corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y, tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos, mostradas en el cuadro anterior, por lo que se configuran el **22** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **20** porque no existía irregularidad, **1** por desistimiento y **1** por encontrarse el asunto sub iudice, es decir, pendiente de resolución judicial.

3. Trasladas al Defensor del Pueblo

20 quejas trasladadas, divididas de la siguiente forma: **19** quejas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo de España al ser de su competencia y **1** la hemos incluido en este apartado que fue remitida al Síndic de Greuges de Catalunya.

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **18** quejas de 2019, de las cuales **14** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración de la Diputación del Común, **3** por no existir irregularidad y **1** por duplicidad.

• Quejas Inadmitidas

No existe irregularidad	3
Duplicidad	1
No subsanación	14
TOTAL INADMITIDAS	18

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el transcurso del año 2019 se han archivado un total de **255** quejas. De ellas, **115** se corresponden con quejas presentadas durante ese año. De las presentadas durante el 2018 y que continuaron su tramitación durante el pasado año, fueron cerradas un total de **97** y con respecto a otras presentadas en años anteriores, que continuaban su tramitación durante el año 2018, hay que poner de manifiesto que se trataba de asuntos complejos, añadido a la falta de colaboración de las administraciones implicadas, en los que ha sido precisa la intervención del titular de esta Diputación y del Adjunto Primero, destacando el cierre de **30** quejas en 2017, **8** quejas del 2016, **4** quejas del 2015 y **1** del 2014.

- Datos generales

Cerradas con resolución	158	61,96%
Cerradas sin Resolución	30	11,76%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	32	12,55%
Inadmitidas	35	13,73%
Total quejas cerradas	255	100,00%

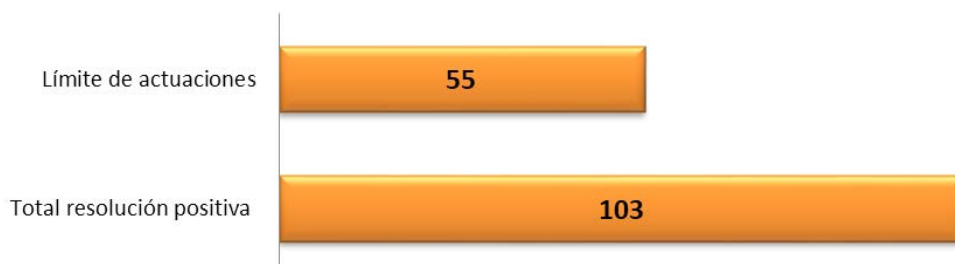


1. Cerradas con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **103** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **65.19%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **80** quejas se han archivado, lo que representa un **50.63%**.
 - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **23** quejas cerradas, lo que supone el **14.56%**.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **55** quejas, lo que supone el **34.81%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	80	50,63%
Reconocimiento favorable	23	14,56%
Total resolución positiva	103	65,19%
Límite de actuaciones	55	34,81%
TOTAL	158	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

No existe irregularidad	24	80,00%
Discrepancia Técnica	1	3,33%
Sub-ludice	1	3,33%
Remitida a otra administración	3	10,00%
Duplicidad	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

Las Cerradas sin Resolución corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos, mostradas en el cuadro anterior, por lo que se configuran el **30** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **24** porque no existía irregularidad, **1** por sub ludice, es decir, pendiente de resolución judicial, **1** por duplicidad, **1** por discrepancia técnica y cierre de **3** quejas por ser remitida a otra Administración.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

32 expedientes de quejas han sido derivadas al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

De las **177** quejas presentadas durante el año 2019, **35** de ellas han sido inadmitidas por no apreciarse, previo el estudio del caso, principalmente por falta de documentación e información de la queja, por ser cuestiones jurídico privadas y por no existencia de un mal funcionamiento de la Administración ni infracción del Ordenamiento Jurídico.

Con lo cual, de esas **35** inadmisiones se dividen en **2** por no existir irregularidad, **23** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **5** por ser asuntos jurídico-privados, **1** porque carecer de competencia y **4** por duplicidad.

• Quejas Inadmitidas

No existe irregularidad	2
Duplicidad	4
Sin pretensión	1
No subsanación	23
Jurídico Privado	5
TOTAL INADMITIDAS	35

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019 se han archivado **52** quejas en este ejercicio 2019, suponiendo un incremento del **41.02%** con respecto al mismo periodo del año 2018, donde se archivaron un total de **39** quejas.

Las quejas más antiguas que se tramitaron en materia de servicios urbanos, correspondían al año 2017, y entre ellas se han archivado **2** quejas. Entre las quejas correspondientes al año 2018 se han

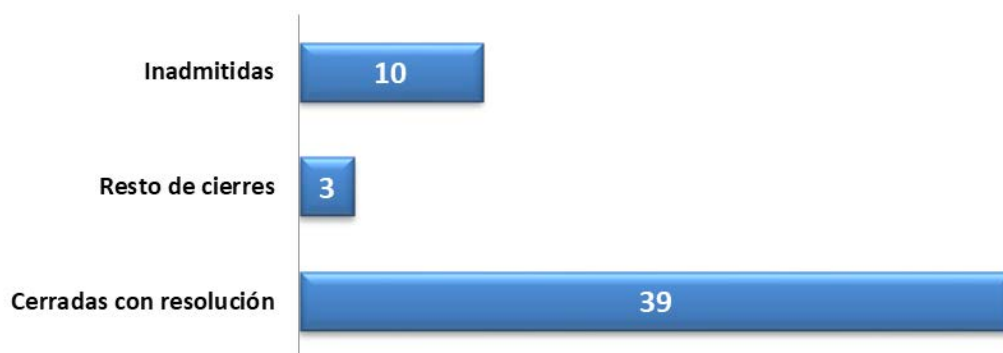
archivado **30** quejas y finalmente de las quejas presentadas y tramitadas en el año 2019, se han archivado **20** quejas.

En este gran grupo podemos decir que se encuentran aquellas cuestiones que nos plantea la ciudadanía, relacionadas en general con la limpieza de las zonas públicas ajardinadas, o espacios verdes, así como todo lo relacionado con la localización y limpieza de los contenedores de basura. Igualmente, incorporamos a este grupo, las quejas relacionadas con roturas de tuberías de agua, y los daños derivados que se pudieron ocasionar a las propiedades privadas.

Finalmente existen otros motivos de cierre de las quejas, como por ejemplo por no aportar el ciudadano la documentación necesaria para el inicio de la investigación de la queja, o también por no observarse irregularidad en la actividad de la administración, o por haber llegado al límite de posibilidad de intervención, entre otras causas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	39	75,00%
Cerradas sin Resolución	3	5,77%
Inadmitidas	10	19,23%
Total quejas cerradas	52	100,00%

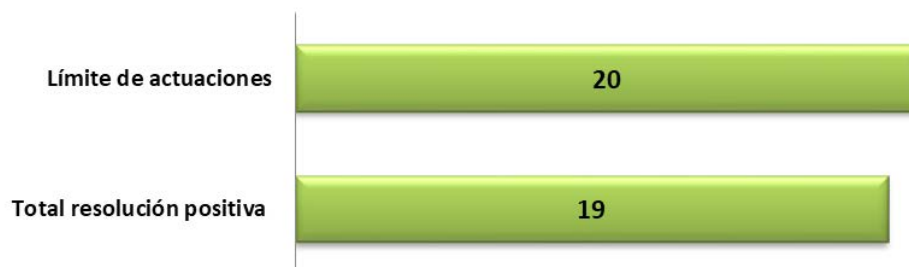


1. Cerradas con Resolución

- 1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **19** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **48.72%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **7** quejas se han archivado, lo que representa un **17.95%**.
 - b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **12** quejas cerradas, lo que supone el **30.77%**.
- 2. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **20** quejas, lo que supone el **51.28%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	7	17,95%
Reconocimiento favorable	12	30,77%
Total resolución positiva	19	48,72%
Límite de actuaciones	20	51,28%
TOTAL	39	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

No existe irregularidad	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Las Cerradas sin Resolución corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos, mostradas en el cuadro anterior, por lo que se configuran el **3** por no observarse irregularidad en la actividad de la administración.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Ningún expediente de esta área fue trasladado a la Defensoría Nacional.

4. Inadmisiones y sus causas

Del total de quejas nuevas presentadas en el año 2019, **10** fueron rechazadas: **8** quejas han sido inadmitidas del año en ejercicio y **2** del año 2017. En cuanto a sus causas, **3** se inadmitieron por duplicidad, **1** por encontrarse el asunto en un proceso judicial, **4** por no haber recurrido a la Administración previamente y **2** por desistimiento.

- **Quejas Inadmitidas**

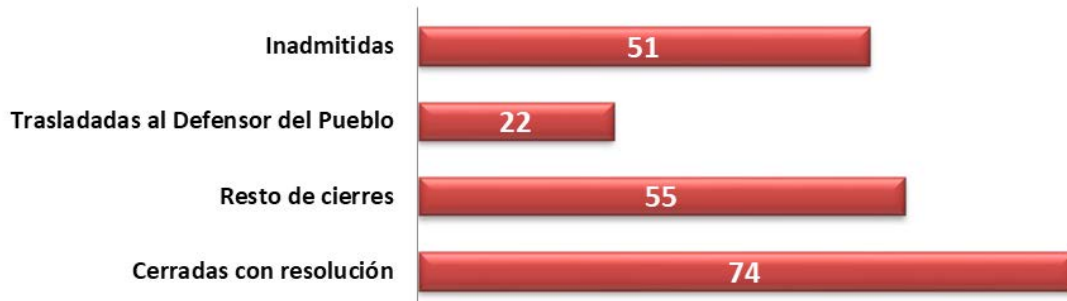
Duplicidad	3
Sub iudice	1
Sin recurrir a otra Administración	4
Desistimiento	2
TOTAL	10

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019, han sido cerradas **202** quejas, correspondiendo, **1** al año 2013, **1** al 2014, **9** al año 2016, **14** a 2017, **88** a 2018 y **89** a 2019, suponiendo un incremento del **176.71%** con respecto al mismo periodo del año 2018, donde se archivaron un total de **73** quejas.

- Datos generales

Cerradas con resolución	74	36,63%
Cerradas sin Resolución	55	27,22%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	22	10,89%
Inadmitidas	51	25,25%
Total quejas cerradas	202	100,00%

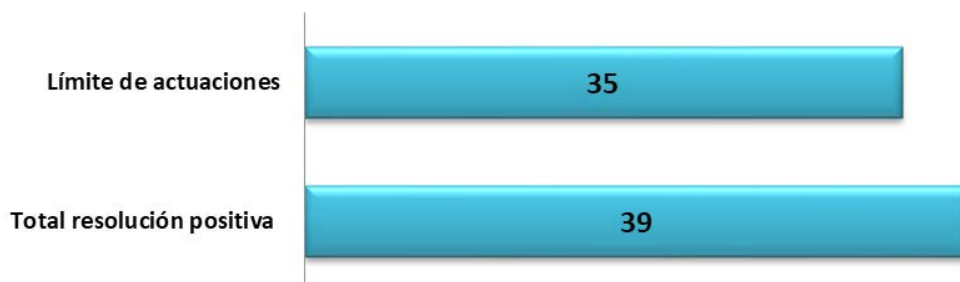


1. Cerradas con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron 39 expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **52,70%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **21** quejas se han archivado, lo que representa un **28,37%**.
 - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **18** quejas cerradas, lo que supone el **24,32%**.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **35** quejas, lo que supone el **47,29%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	21	28,37%
Reconocimiento favorable	18	24,32%
Total resolución positiva	39	52,70%
Límite de actuaciones	35	47,29%
TOTAL	74	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **55** del total de las quejas cerradas que después de ser admitidas a trámite y consultada la Administración se comprueba que **2** se encuentran pendientes de resolución judicial, **49** porque no existía irregularidad por parte de la Administración, **2** por duplicidad y **2** por desistimiento.

No existe irregularidad	49	89,09%
Desistimiento	2	3,63%
Duplicidad	2	3,63%
Sub iudice	2	3,63%
TOTAL	55	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

22 expedientes de quejas han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **51** quejas de las presentadas durante 2019, de las cuales **18** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración de la Diputación del Común, **4** por duplicidad, **6** por no existir irregularidad jurídica, **7** por no tener competencia y **16** por desistimiento.

• Quejas Inadmitidas

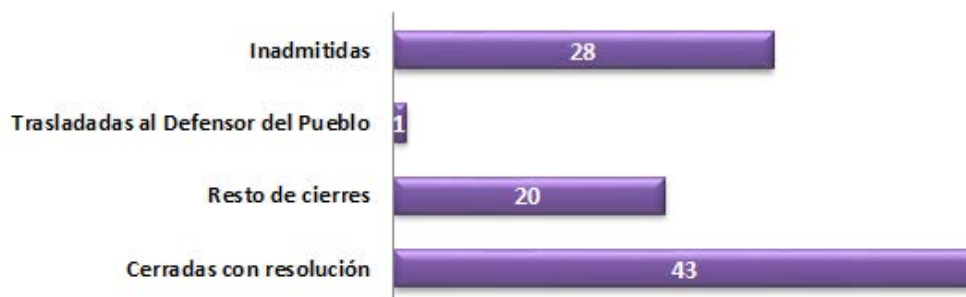
Desistimiento	16
No existe irregularidad	6
Duplicidad	4
Sin competencia	7
No subsanación	18
TOTAL INADMITIDAS	51

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2019 se han concluido un total de **92** expedientes, de los que **32** son del mismo año 2019, **37** corresponden al año 2018, **15** archivos de quejas de 2017, **6** que correspondían a 2016 y **2** quejas que pervivían desde 2015.

• Datos generales

Cerradas con resolución	43	46,73%
Cerradas sin Resolución	20	21,73%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	1,09%
Inadmitidas	28	30,43%
Total quejas cerradas	92	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **31** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **72.09%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

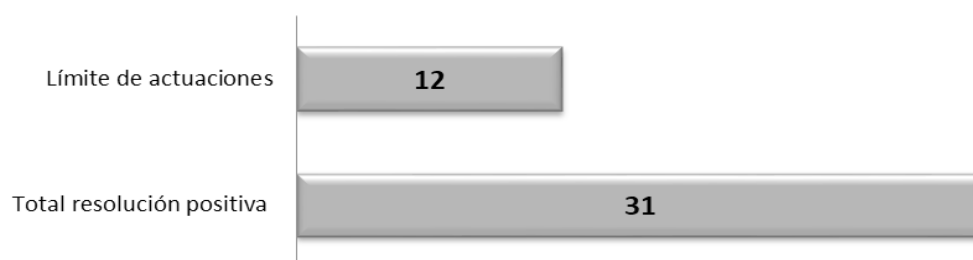
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **6.98%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **28** quejas cerradas, lo que supone el **65.12%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **12** quejas, lo que supone el **27.91%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	3	6,98%
Reconocimiento favorable	28	65,12%
Total resolución positiva	31	72,09%
Límite de actuaciones	12	27,91%
TOTAL	43	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **20** del total de las quejas con resolución que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, en **12** no existía irregularidad por parte de la Administración Pública, **1** por duplicidad de expediente, **2** por enviarse a otra Administración al ser competencia suya y **5** por desistimiento del reclamante.

No existe irregularidad	12	60,00%
Desistimiento	5	25,00%
Remitidas a otra Administración	2	10,00%
Duplicidad	1	5,00%
TOTAL	20	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

1 solo expediente se remitió al Defensor del Pueblo previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2019 se inadmitieron **28** quejas en esta área. De entre los motivos previstos para ello, el más reiterado con **17** quejas, fue la falta de subsanación de los defectos observados durante la presentación de la queja, aunque también hubo **2** inadmisiones por falta de competencia, **2** por no existir irregularidad, **2** por encontrarse en vías de solución, **1** por encontrarse en vía judicial y **4** por duplicidad de expediente.

- Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	2
No subsanación	17
En vías de solución	2
Duplicidad	4
No existe irregularidad	2
Sub Iudice	1
Total quejas cerradas	28

ÁREA DE EDUCACIÓN

Durante el año 2019 se han concluido un total de **63** expedientes de queja, de los que **48** corresponden a expedientes incoados en el año 2019 y **15** a expedientes que se iniciaron en el año 2018. En total, **22** fueron cerradas por Resolución, **6** fueron Cerradas sin Resolución, **11** trasladadas al Defensor del Pueblo y **24** quejas fueron inadmitidas.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	22	34,92%
Cerradas sin Resolución	6	9,52%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	11	17,46%
Inadmitidas	24	38,09%
Total quejas cerradas	63	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **10** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **45.45%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

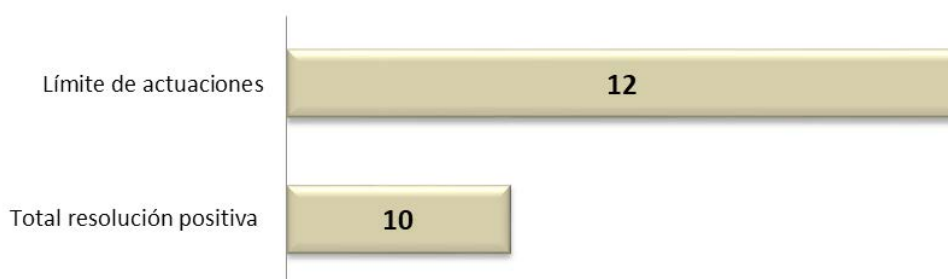
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **13.64%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **7** quejas cerradas, lo que supone el **31.82%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **12** quejas, lo que supone el **54.55%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	3	13,64%
Reconocimiento favorable	7	31,82%
Total resolución positiva	10	45,45%
Límite de actuaciones	12	54,55%
TOTAL	22	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

No existe irregularidad	6	100,00%
TOTAL	6	100,00%

Las Cerradas sin Resolución por otros motivos configuran **6** expedientes que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, se comprueba que en ninguno existía irregularidad en la actuación de la Administración Pública.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

11 expedientes de quejas han sido derivadas Defensor del Pueblo previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, suponiendo el **17.46%** de las quejas archivadas en el área de Educación hasta 31 de diciembre de 2019.

4. Inadmisiones y sus causas

Se han inadmitido **24** quejas, lo que supone el mayor porcentaje de quejas en el rango de archivadas, con el **38.09%**. Los motivos de inadmisión fueron: **6** quejas en las que la ciudadanía no subsanó los requerimientos de aportación de documentos y desistieron de la posible supervisión, **6** quejas por no haber recurrido el interesado previamente a la administración, **5** expedientes en los que no se apreció vulneración alguna del ordenamiento jurídico, ni lesión de derechos, **4** porque existía duplicidad con otro asunto planteado, **1** queja por estar el asunto planteado pendiente de resolución judicial, **1** expediente por haberse solucionado el asunto motivo de queja antes del inicio de las actuaciones de supervisión por esta institución y **1** por no existir una pretensión legítima por parte del reclamante.

- Quejas Inadmitidas**

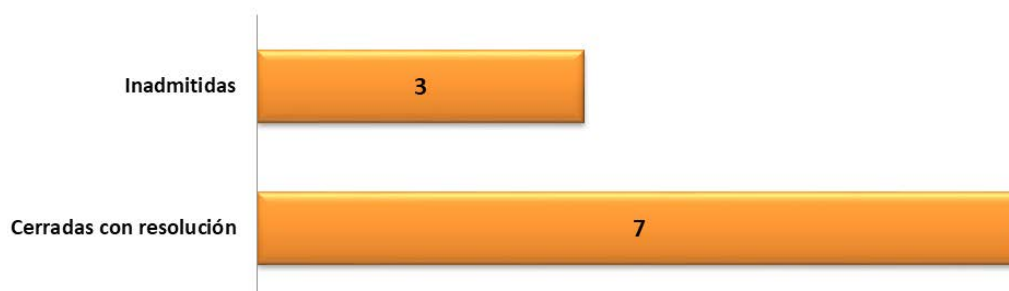
No existe irregularidad	5
Duplicidad	4
Sub iudice	1
Sin pretensión	1
No recurrir a la Administración	6
En vías de solución	1
No subsanación	6
TOTAL INADMITIDAS	24

ÁREA DE CULTURA

Durante el año 2019 se han cerrado **10** expedientes de quejas, **7** cierres tras dar por finalizadas las actuaciones de supervisión de esta institución y **3** inadmisiones. Del año 2018 se archivaron **4** quejas y del año 2019 un total de **6** expedientes.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	7	70%
Inadmitidas	3	30%
Total quejas cerradas	10	100%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **6** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **85,71%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **1** quejas se han archivado, lo que representa un **14.29%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **5** quejas cerradas, lo que supone el **71.43%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **1** queja, lo que supone el **14,29%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	1	14,29%
Reconocimiento favorable	5	71,43%
Total resolución positiva	6	85,71%
Límite de actuaciones	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

No existe en esta Área ningún expediente dentro de los catalogados como “Cerradas sin Resolución”.

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a otra Administración Pública.

4. Inadmisiónes y sus causas

Los motivos de las **3** quejas archivadas por inadmisión, es decir, previo a la supervisión, fueron, **2** por desistimiento de los interesados en su pretensión y **1** por falta de pretensión en los argumentos esgrimidos por el interesado.

• Quejas Inadmitidas

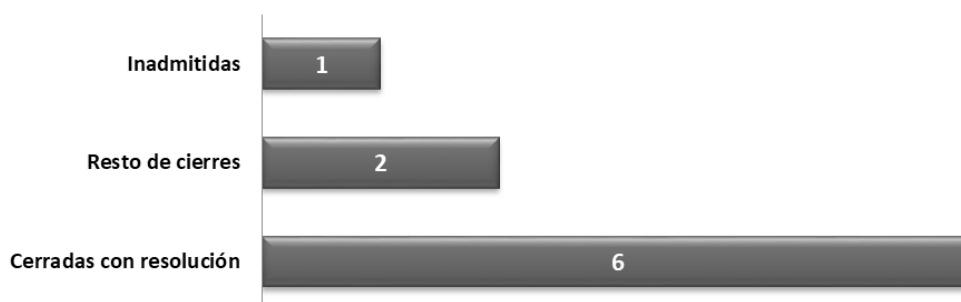
Desistimiento	2
Sin pretensión	1
TOTAL INADMITIDAS	3

ÁREA DE DEPORTES

Durante el año 2019 se han cerrado nueve (9) expedientes de quejas, seis (6) cerradas con resolución una vez realizada la actividad de supervisión, dos (2) Cerradas sin Resolución y una (1) inadmisión. Del año 2015 se archivó 1 queja, del año 2017 se archivaron 2 quejas, del año 2018 un total de 3 expedientes y de 2019 otros 3.

Datos generales

Cerradas con resolución	6	66,67%
Cerradas sin Resolución	2	22,22%
Inadmitidas	1	11,11%
Total quejas cerradas	9	100,00%

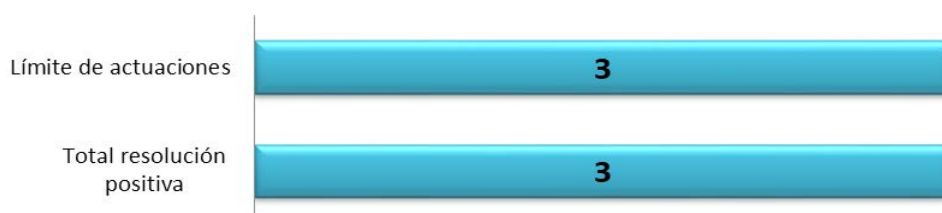


1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron 3 expedientes favorables a la ciudadana, lo que supone el 50% de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: no se han archivado ninguna queja en este apartado.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: 3 quejas cerradas, lo que supone el 50%.
2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron 3 quejas, lo que supone el 50% de las cerradas con resolución.

Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	0	0,00%
Reconocimiento favorable	3	50,00%
Total resolución positiva	3	50,00%
Límite de actuaciones	3	50,00%
TOTAL	6	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **2** del total de las quejas cerradas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, fueron por desistimiento por parte del reclamante.

Desistimiento	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a otra Administración Pública.

4. Inadmisiones y sus causas

El motivo de la inadmisión a trámite de **1** queja fue por haber alcanzado vías de solución antes del inicio de la supervisión por esta institución, según comunicación remitida por el promotor de la queja.

• Quejas Inadmitidas

Sin competencia	1
TOTAL INADMITIDAS	1

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Durante el año 2019 se han cerrado **12** expedientes de quejas, de las que **7** fueron cerradas con resolución, **2** Cerradas sin Resolución, **2** inadmisiones y **1** fue remitida al Defensor de Pueblo por ser de su competencia. Del año 2015 se archivó **1** queja, del año 2017 se archivaron **4** quejas, del año 2018 se cerraron **2** expedientes y del 2019 un total de **5** expedientes de queja.

• Datos generales

Cerradas con resolución	7	58,33%
Cerradas sin Resolución	2	16,67%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	8,33%
Inadmitidas	2	16,67%
Total quejas cerradas	12	100,00%

1. Cerradas con Resolución

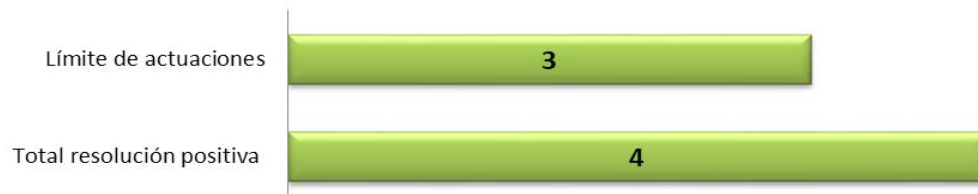
- 1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **4** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **57,14%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:

- a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: no se han archivado ninguna queja en este apartado.
- b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **4** quejas se han archivado, lo que representa un **57.14%**.

- 2. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **3** quejas, lo que supone el **42.86%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	0	0,00%
Reconocimiento favorable	4	57,14%
Total resolución positiva	4	57,14%
Límite de actuaciones	3	42,86%
TOTAL	7	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **2** del total de las quejas con resolución que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, se comprueba que **1** no existía irregularidad por parte de la Administración y **1** por desistimiento del reclamante.

No existe irregularidad	1	50%
Desistimiento	1	50%
TOTAL	2	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

(1) expediente de queja ha sido derivado al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiónes y sus causas

Las **2** inadmisiónes a trámite fueron: **1** por duplicidad del expediente y **1** por no subsanación de documentación solicitada al reclamante, suponiendo de esta manera el **16.66%** del total de las quejas archivadas a 31 de diciembre de 2019.

- **Quejas Inadmitidas**

Duplicidad	1
No subsanación	1
TOTAL INADMITIDAS	2

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019 se han archivado o cerrado **35** quejas en el año 2019, produciéndose así un descenso con respecto al periodo anterior del **16.66%** del archivo de las quejas. De este número total, **5** quejas eran del año 2018, y las otras **30** se registraron, tramitaron y archivaron en el mismo año 2019.

En general, los motivos de finalización y archivo de las quejas, podemos decir que ha sido por 3 razones. Un grupo importante de quejas han sido inadmitidas (**17** quejas) tal y como se detallará más

adelante; en segundo lugar se han archivado quejas por haberse alcanzado una solución al problema planteado por la ciudadanía; y finalmente otro grupo importante de archivos de quejas, ha venido motivado por no ser competentes en la materia y elevarse la queja al Defensor del Pueblo, o por no aportarse por el ciudadano la documentación requerida para poder iniciar la investigación de la queja, o por así solicitarlo el propio ciudadano.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	10	28,57%
Cerradas sin Resolución	2	5,71%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	5	14,28%
Inadmitidas	18	51,43%
Total quejas cerradas	35	100,00%

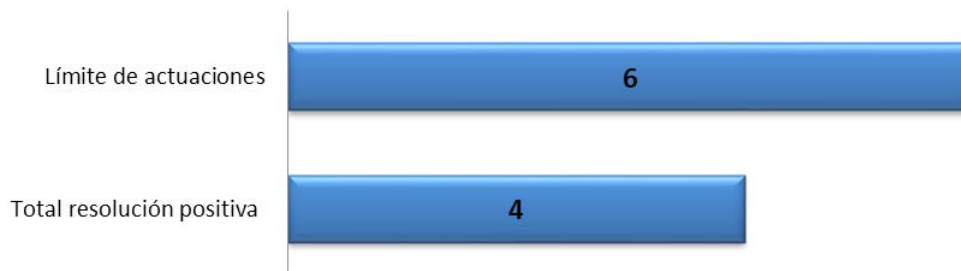


1. Cerradas con Resolución

- 1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **4** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **40%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **30%**.
 - b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **1** queja cerrada, lo que supone el **10%**.
- 2. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **6** quejas, lo que supone el **60%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	3	30,00%
Reconocimiento favorable	1	10,00%
Total resolución positiva	4	40,00%
Límite de actuaciones	6	60,00%
TOTAL	10	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **2** del total de las quejas con resolución que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, se comprueba que no existía irregularidad en la actuación de la Administración Pública.

No existe irregularidad	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

5 expedientes de quejas han sido trasladados al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones, debemos señalar que, del número de quejas nuevas presentadas en el año 2019, (que son **48** quejas), un total de **18** quejas han sido inadmitidas, siendo el **51.42%** de todas las quejas archivadas a 31 de diciembre de 2019, por diversos motivos, que señalamos a continuación.

• Quejas Inadmitidas

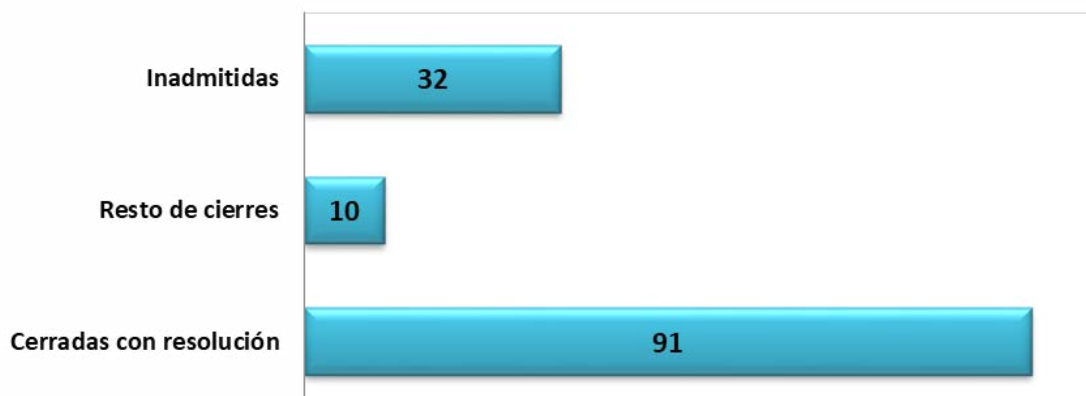
Desistimiento	1
Duplicidad	1
No recurrir a la Administración	2
Sin competencia	1
No subsanación	13
TOTAL INADMITIDAS	18

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Discapacidad, al archivo de **133** expedientes, de los cuales, **91** se han cerrado con resolución, **10** han sido Cerradas sin Resolución, hacia la ciudadanía y **32** han sido inadmitidas, por diferentes motivos. No se remitió ningún expediente al Defensor del Pueblo. De los expedientes archivados, **62** pertenecen a quejas incoadas en 2019, **51** a expedientes de 2018, **15** a expedientes incoados en 2017, **3** a 2016 y **2** a 2015.

• Datos generales

Cerradas con resolución	91	68,42%
Cerradas sin Resolución	10	7,52%
Inadmitidas	32	24,06%
Total quejas cerradas	133	100,00%



1. Cerradas con Resolución

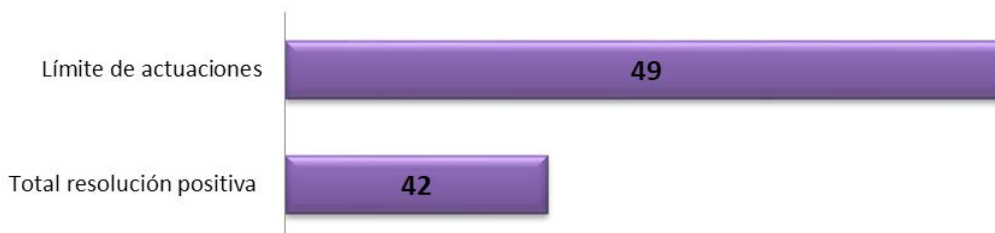
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **42** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **46.15%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **15** quejas se han archivado, lo que representa un **16.48%**.
- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **27** quejas cerradas, lo que supone el **29.67%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **49** quejas, lo que supone el **53.85%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	15	16,48%
Reconocimiento favorable	27	29,67%
Total resolución positiva	42	46,15%
Límite de actuaciones	49	53,85%
TOTAL	91	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución son **10** quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, **8** se archivaron por desistimiento de la persona reclamante y **2** porque no existía irregularidad en la actuación de la Administración Pública.

No existe irregularidad	2	20,00%
Desistimiento	8	80,00%
TOTAL	10	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a otra Administración Pública.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2019, se han producido un total de **32**, de las que **3** corresponden a quejas registradas en 2018. Las causas fueron las siguientes: **1** por duplicidad; **2** por desistimiento antes de la admisión a trámite, **16** por no aportar la información o documentación que se ha solicitado, **8** por no existir irregularidad en la actuación de la administración; **3** en la que no recurrió a la administración, **1** que se inadmitió por encontrarse sub iudice, y **1** por no resultar competente esta Institución para su investigación.

• Quejas Inadmitidas

Desistimiento	2
No existe irregularidad	8
Duplicidad	1
Sub iudice	1
No recurrir a la Administración	3
Sin competencia	1
No subsanación	16
TOTAL INADMITIDAS	32

ÁREA DE DEPENDENCIA

En el año 2019 se ha procedido al cierre de **413** expedientes de queja, de los cuales, **202** cierres han sido resueltos de forma favorable hacia la ciudadanía, correspondiendo así con el **53,30%** de todas las quejas archivadas hasta 31 de diciembre de 2019. **29** quejas fueron inadmitidas y ninguno fue remitido al Defensor del Pueblo.

• Datos generales

Cerradas con resolución	379	91,77%
Cerradas sin Resolución	5	1,21%
Inadmitidas	29	7,02%
Total quejas cerradas	413	100,00%



1. Cerradas con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **202** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **53.30%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

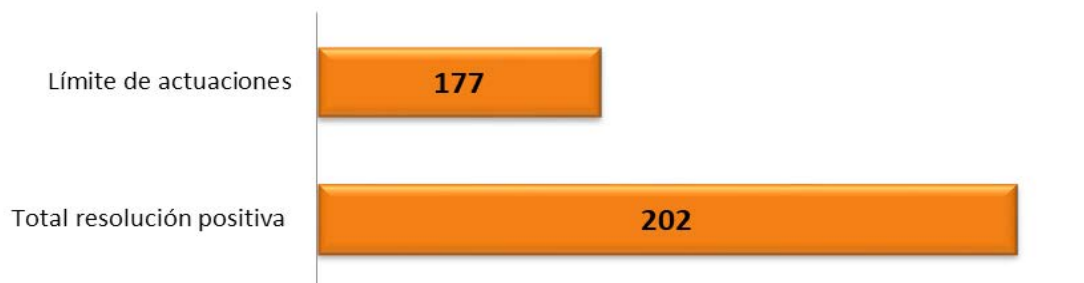
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **51** quejas se han archivado, lo que representa un **13.46%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **151** quejas cerradas, lo que supone el **39.84%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **177** quejas, lo que supone el **46.70%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	51	13,46%
Reconocimiento favorable	151	39,84%
Total resolución positiva	202	53,30%
Límite de actuaciones	177	46,70%
TOTAL	379	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

En Las Cerradas sin Resolución por otros motivos se computan un total de **5** expedientes que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, **1** por desistimiento, **3** porque se trataba de una queja que estaba inmersa en un proceso judicial y **1** por duplicidad.

Sub Iudice	3	60,00%
Desistimiento	1	20,00%
Duplicidad	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a otra Administración Pública.

4. Inadmisiones y sus causas

Se han inadmitido un total de **29** expedientes de queja, las cuales representan el **7.02%** del total de las quejas cerradas en el periodo del año 2019 en el área de dependencia.

Se pueden diferenciar en: **17** por falta de subsanación, **5** por duplicidad de la queja, **4** porque no existe irregularidad, **1** por encontrarse en vías de solución, **1** por desistimiento del reclamante y **1** por estar inmersa en un proceso judicial.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	1
No existe irregularidad	4
Duplicidad	5
En vías de solución	1
No subsanación	17
Jurídico Privado	1
TOTAL INADMITIDAS	29

ÁREA SIN DETERMINAR

El área Sin Determinar, relacionada con la contratación pública, se introdujo en 2019, razón por la que sólo se presentaron **4** quejas durante el año. Se archivaron todas, **2** por reconocimiento favorable y **2** por desistimiento de la persona reclamante.

Las **4** quejas se referían a la demora sufrida en la resolución de la concesión de la licencia de un camping, dilación en la entrega de copias de un expediente de contratación, falta de pago por la empresa concesionaria a los vigilantes de seguridad de Institutos de Enseñanza Secundaria y a personal de limpieza del Servicio Canario de Salud. En la primera y última de las quejas, el problema planteado se solucionó favorablemente para la ciudadanía, suponiendo el **50%** de las quejas cerradas con resolución.

- **Datos Generales**

Cerradas con resolución	2	50,00%
Cerradas sin Resolución	2	50,00%
Total quejas cerradas	4	100,00%

1. Cerradas con Resolución

1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **2** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **100,00%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

a. Resolución Favorable efectiva de acuerdo a lo solicitado: no se han cerrado ninguna queja en este apartado.

b. Reconocimiento Favorable por parte de la Administración Pública: **2** quejas cerradas, lo que supone el **100,00%**.

2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. No se han cerrado ninguna queja en este apartado.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	0	0,00%
Reconocimiento favorable	2	100,00%
Total Favorables	2	100,00%
Límite de actuaciones	0	0,00%
TOTAL CERRADAS	2	100,00%

2. Cerradas sin Resolución

En Las Cerradas sin Resolución por otros motivos constan **2** escritos de queja que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas por desistimiento por parte de la persona reclamante.

Desistimiento	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

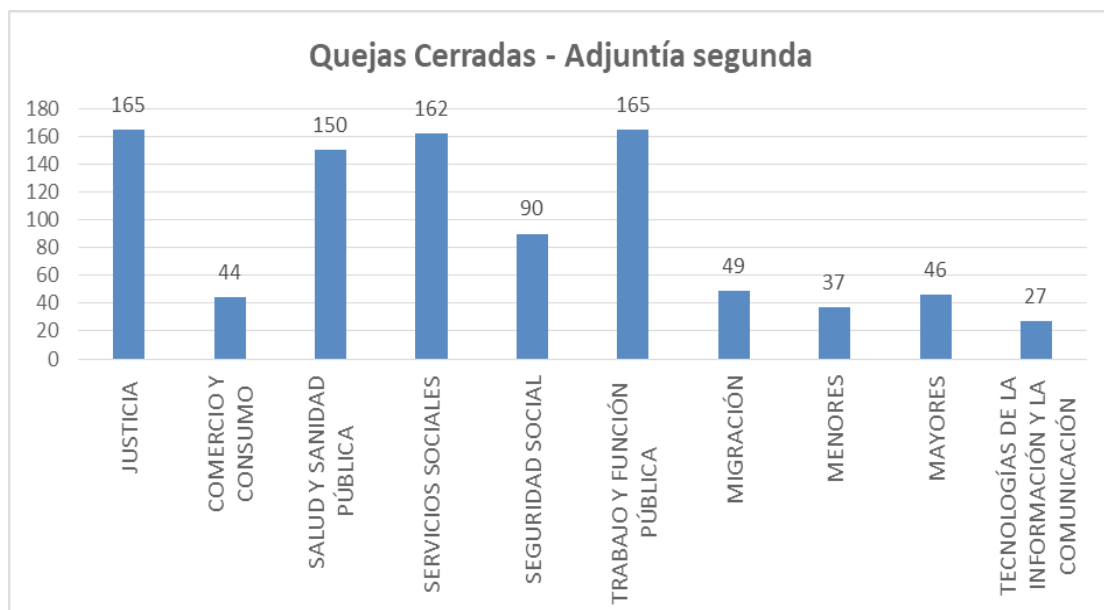
No se remitió ningún expediente de esta Área a la Defensoría del Pueblo de España.

4. Inadmisiones y sus causas

No consta ninguna inadmisión de queja en esta Área de la Diputación del Común.

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	165
COMERCIO Y CONSUMO	44
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	150
SERVICIOS SOCIALES	162
SEGURIDAD SOCIAL	90
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	165
MIGRACIONES	49
MENORES	37
MAYORES	46
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	27
TOTAL	935



ÁREA DE JUSTICIA

Se ha procedido al archivo de un total de ciento sesenta y cinco (**165**) expedientes en el ejercicio 2019. Ciento diecinueve (**119**) de estas quejas corresponden al año 2019, cuarenta y cuatro (**44**) al año 2018, una (**1**) al año 2017 y otra (**1**) al año 2016. **67** fueron cerradas con resolución, **14** son Cerradas sin Resolución, **21** han sido trasladadas al Defensor del Pueblo y **63** inadmitidas por las causas expuestas a continuación.

• Datos generales

Cerradas con resolución	67	40,61%
Cerradas sin Resolución	14	8,48%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	21	12,73%
Inadmitidas	63	38,18%
Total quejas cerradas	165	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante: **39** expedientes, lo que representa un **58,21%** de las quejas cerradas con Resolución. Se separan en dos grupos:

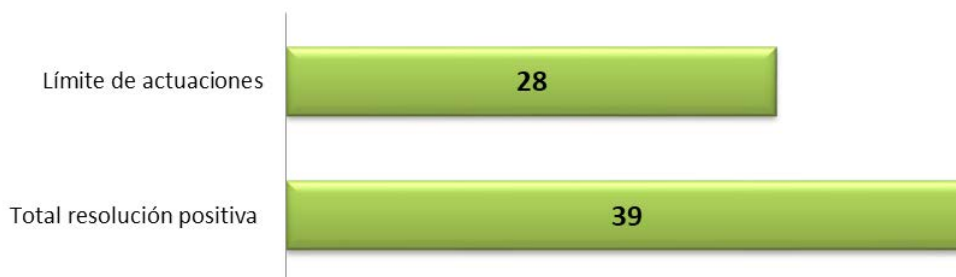
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. De las **67** quejas de cierres por resolución, **29** han resultado favorables, con un porcentaje del **43.28%** del total de las quejas archivadas en el año 2019.

b. **Reconocimiento Favorable** a su petición por parte de la Administración Pública. A su vez, **10** quejas se cerraron por encontrarse en reconocimiento favorable a la ciudadanía, lo que supone el **14.93%** del total de las quejas con cierres beneficiosos a los ciudadanos o ciudadanas.

2. **Límite de Actuaciones** (cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común). En este apartado se corresponde con **28** archivos de quejas, lo que supone el **41.79%**.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	29	43,28%
Reconocimiento favorable	10	14,93%
Total resolución positiva	39	58,21%
Límite de actuaciones	28	41,79%
TOTAL	67	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución corresponden a las quejas que, tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos que se configuran el total de **14** quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **9** porque no existía irregularidad de la Administración Pública y **5** por desistimiento de la persona reclamante.

No existe irregularidad	9	64,3%
Desistimiento	5	35,71%
TOTAL	14	100,00%

3. Trasladas al Defensor del Pueblo

Veinte (**20**) expedientes fueron trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. De ellos, dieciocho (**18**) expedientes habían sido iniciados en el año 2019 y dos (**2**) en el año 2018.

4. Inadmisiónes y sus causas

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, se han inadmitido sesenta y tres (**63**) expedientes de queja, de los que nueve (**9**) fueron registrados en el año 2018. En cuanto a las causas, **18** se inadmitieron por falta de subsanación, **9** por estar pendiente de una resolución judicial, **8** por no ser competente esta Defensoría en la materia, **3** por duplicidad de la queja, **6** porque no existe irregularidad, **7** por desistimiento del reclamante, **3** por no haber recurrido previamente a la Administración, **7** por estar inmersa en un proceso judicial, **1** por no existir pretensión en la reclamación presentada por la ciudadana y **1** por carecer de interés legítimo para interponer la reclamación ante la Diputación del Común.

• Quejas Inadmitidas

Desistimiento	7
No existe irregularidad	6
Duplicidad	3
Sub iudice	7
Sin pretensión	1
No recurrir a la Administración	3
Sin competencia	8
No subsanación	18
Jurídico Privado	9
Sin interés legítimo	1
TOTAL INADMITIDAS	63

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

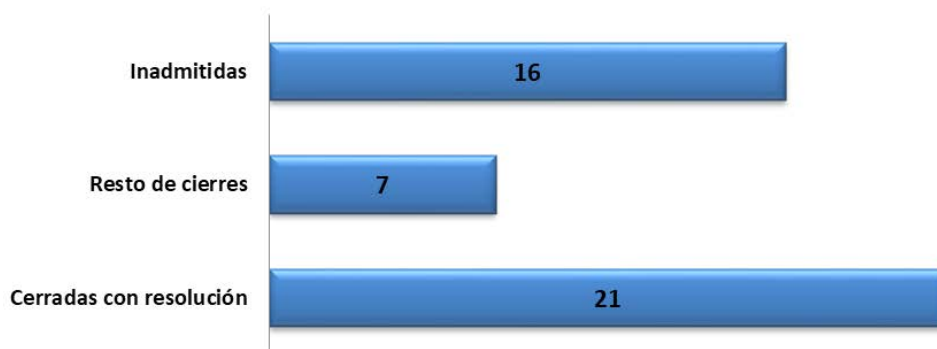
Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019 se han cerrado un total de **44** quejas, de las cuales **21** han sido cerradas con resolución, **7** son Restos de cierres y **16** se han resuelto con su inadmisión, por diferentes motivos. De este número total, **1** queja corresponde al año 2017, **22** quejas corresponden al año 2018 y todas las demás, es decir **21**, son quejas registradas, tramitadas y archivadas en el año 2019.

Debemos hacer referencia a un grupo de quejas procedentes todas ellas, de una asociación de consumidores, que, en la mayoría de los casos, planteaba la tan debatida problemática de las cláusulas abusivas en la contratación bancaria. Luego de iniciada la tramitación se ha acordado el archivo de las mismas por haber alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención al tratarse en general de póliza bancarias contratadas hace varios años y por ser la vía judicial la competente para este tipo de cuestiones.

Igualmente existe otro grupo de quejas que, una vez tramitadas, se han archivado por no observarse irregularidad por parte de la administración y, sobre todo, por haberse dado una respuesta a la ciudadanía (independientemente del sentido de la misma), tal y como establece el artículo 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	21	47,73%
Cerradas sin Resolución	7	15,90%
Inadmitidas	16	36,36%
Total quejas cerradas	44	100,00%

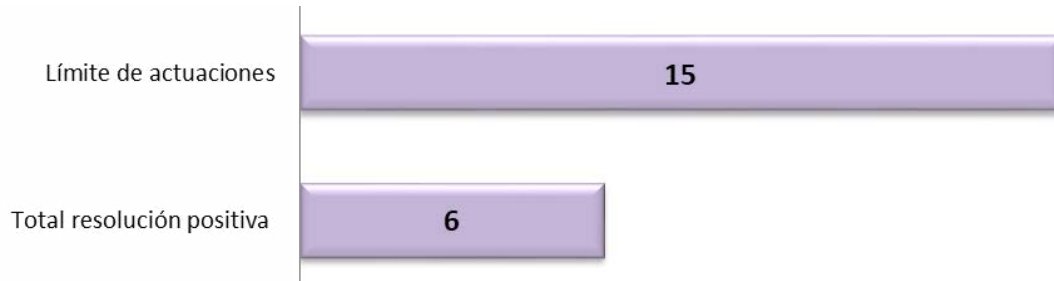


1. Cerradas con Resolución

- 1. Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **6** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **28.57%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **5** quejas se han archivado, lo que representa un **23.81%**.
 - b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **1** quejas cerradas, lo que supone el **4,76%**.
- 2. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **15** quejas, lo que supone el **71.43%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	5	23,81%
Reconocimiento favorable	1	4,76%
Total resolución positiva	6	28,57%
Límite de actuaciones	15	71,43%
TOTAL	21	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución, que son quejas cerradas por otros motivos, se configuran en **7** archivos del total de las cerradas con resolución que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, **5** se archivan porque no existía irregularidad en la actuación de la Administración Pública y **2** por no ser competente esta Defensoría en la materia propuesta.

No existe irregularidad	5	71,43%
Sin competencia	2	28,57%
TOTAL	7	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

No consta ningún traslado de queja a otra Administración Pública.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones, debemos señalar, que, del número de quejas nuevas presentadas en el año 2019, **16** quejas han sido inadmitidas, por diversos motivos, que señalamos a continuación. **2** por duplicidad en el expediente, **1** por desistimiento por parte de la persona reclamante, **7** por no haber recurrido previamente a la Administración, **1** por encontrarse en proceso judicial, **3** por no completar la documentación, **1** por encontrarse en vías de solución y **1** por no tener competencia en la materia.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	1
En vías de solución	1
Duplicidad	2
No recurrir a la Administración	7
Sin competencia	1
No subsanación	3
Jurídico Privado	1
TOTAL INADMITIDAS	16

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019 se han cerrado un total de **150** quejas, de las cuales **72** han sido cerradas con resolución, **14** son Cerradas sin Resolución, **8** han sido Trasladas al Defensor del Pueblo y **56** se han resuelto con su inadmisión, por diferentes motivos. A su vez, dentro de las **72** quejas cerradas con resolución se deben destacar los resultados positivos obtenidos, en donde, de las quejas archivadas por alguno de los motivos de cierre, el **75%** se han solucionado de forma favorable a las personas reclamantes, siendo **33** archivados de forma favorable y **21** cerradas porque la Administración se compromete a resolverlo.

Datos generales

Cerradas con resolución	72	48,00%
Cerradas sin Resolución	14	9,33%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	8	5,33%
Inadmitidas	56	37,33%
Total quejas cerradas	150	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **54** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **75%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

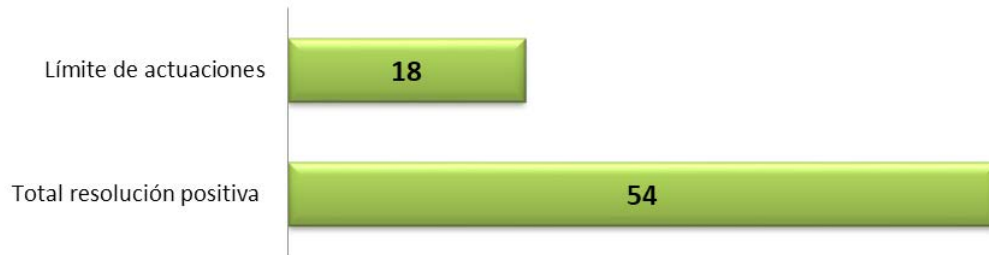
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **33** quejas se han archivado, lo que representa un **45.83%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **21** quejas cerradas, lo que supone el **29.17%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **18** quejas, lo que supone el **25%** de las cerradas con resolución.

Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	33	45,83%
Reconocimiento favorable	21	29,17%
Total resolución positiva	54	75,00%
Límite de actuaciones	18	25,00%
TOTAL	72	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución, que son quejas cerradas por otros motivos, explicados en el cuadro, configuran **14** expedientes del total de las quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas **13** porque no existía irregularidad en la actuación de la Administración Pública y **1** por duplicidad del expediente.

No existe irregularidad	13	92,86%
Duplicidad	1	7,14%
TOTAL	14	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

8 expedientes de quejas han sido derivadas al Defensor del Pueblo previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos, cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las Cerradas sin Resolución por inadmisión son **56**, siendo los motivos los siguientes: **18** por no subsanación de documentación para completar la queja, **25** por no existir irregularidad de la Administración, **8** por duplicidad, **1** por desistimiento del reclamante, **2** por falta de competencias de la Diputación del Común, **1** por encontrarse el asunto en proceso judicial y **1** por no existir pretensión legítima del reclamante.

• Quejas Inadmitidas

Desistimiento	1
No existe irregularidad	25
Duplicidad	8
Sub iudice	1
Sin pretensión	1
Sin competencia	2
No subsanación	18
TOTAL INADMITIDAS	56

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

De estas **162** quejas, de las que **95** fueron registradas en 2019, **52** corresponden a 2018, **12** son de 2017 y **3** de 2016. Del total, **57** se cerraron con Resolución positiva para la ciudadanía, lo que representa un **62,64%** de las cerradas con resolución, **34** se archivaron por límite de actuaciones, **3** se trasladaron al Defensor del Pueblo, **26** se inadmitieron.

Hay que señalar que **14** quejas se cerraron por solución y con efectos económicos favorables, esto es, en las quejas con referencia **Q18/463, Q18/125 Q19/201, Q19/264, Q19/798, Q191234, Q19/1533 y Q19/2382**, los interesados comenzaron a cobrar la PNC; en las quejas con referencia **Q18/435, Q19/1270, Q19/2182 y Q19/2202**, a los promotores empezaron a abonarles la PCI; y en las quejas con referencia **Q19/93 y Q19/1277**, los ciudadanos recibieron Bono Social y Tarjeta Básica, respectivamente.

• **Datos generales**

Cerradas con resolución	91	56,17%
Cerradas sin Resolución	42	25,92%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	3	1,85%
Inadmitidas	26	16,05%
Total quejas cerradas	162	100,00%

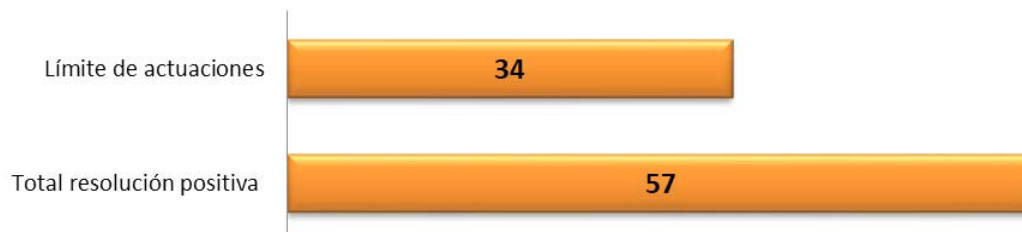


1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **57** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **62.64%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **25** quejas se han archivado, lo que representa un **27.47%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **32** quejas cerradas, lo que supone el **35.16%**.
2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **34** quejas, lo que supone el **37.36%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	25	27,47%
Reconocimiento favorable	32	35,16%
Total resolución positiva	57	62,64%
Límite de actuaciones	34	37,36%
TOTAL	91	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **42** del total de las quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas. De ellas, **29** se cerraron por desistimiento de los y las reclamantes y **13** porque no existía irregularidad en la actuación de la Administración Pública.

No existe irregularidad	13	30,95%
Desistimiento	29	69,05%
TOTAL	42	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

3 expedientes de quejas han sido derivados al Defensor del Pueblo previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

De las **140** quejas nuevas presentadas durante el año 2019, **26** han sido inadmitidas, de las que **14** fueron por desistimiento, **5** por duplicidad, **3** porque carecer de competencia esta Defensoría, **2** por no existir irregularidad, **1** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja y **1** por ser un asunto jurídico-privado.

- **Quejas Inadmitidas**

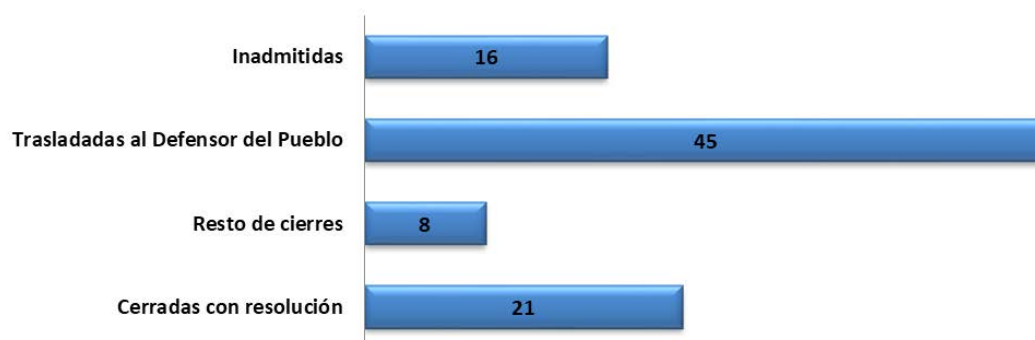
Desistimiento	14
No existe irregularidad	2
Duplicidad	5
Sin competencia	3
No subsanación	1
Jurídico Privado	1
TOTAL INADMITIDAS	26

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019 se han cerrado un total de **90** quejas, de las cuales **17** han sido positivas para la ciudadanía, lo que supone un **80,95%** de las cerradas con resolución, **8** son Cerradas sin Resolución, **45** se trasladaron al Defensor del Pueblo, es decir la mitad del total de las cerradas, ya que la Seguridad Social es competencia de las Instituciones del Estado, y **16** se han resuelto con su inadmisión, por diferentes motivos.

Datos generales

Cerradas con resolución	21	23,33%
Cerradas sin Resolución	8	8,88%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	45	50,00%
Inadmitidas	16	17,78%
Total quejas cerradas	90	100,00%



Se cerraron con **efectos económicos favorables**: la queja con referencia **Q19/719**, al reconocérsele al interesado por el Servicio Público de Empleo Estatal el derecho a jubilación, abonándole la cantidad de 1.046,99€, correspondiente al período del 18/1/19 al 30/3/19; la queja con referencia **Q19/1662**, dado que la promotora volvió a percibir el subsidio por desempleo; la queja con referencia **Q19/05**, al reconocérsele al ciudadano por la Dirección Provincial del INSS de Santa Cruz de Tenerife el complemento de mínimos; la queja con referencia **Q19/742**, al rehabilitársele al interesado la pensión por la Dirección Provincial del INSS de Las Palmas; la queja con referencia **Q19/860**, al estimarse el incremento de la pensión por la Dirección Provincial del INSS de Las Palmas; la queja con referencia **Q19/1223**, con motivo de la estimación de la devolución de cantidades al solicitante por la Dirección Provincial de la TGSS de Las Palmas; y, la queja con referencia **Q19/1867**, al comenzar el reclamante a cobrar el subsidio para mayores de 52 años, tras las gestiones de esta Institución con la Dirección Provincial del SEPE de Santa Cruz de Tenerife.

1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **17** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **80.95%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **11** quejas se han archivado, lo que representa un **52.38%**.
- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **6** quejas cerradas, lo que supone el **28.57%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **4** quejas, lo que supone el **19.05%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	11	52,38%
Reconocimiento favorable	6	28,57%
Total resolución positiva	17	80,95%
Límite de actuaciones	4	19,05%
TOTAL	21	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **8** del total de las quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas: **5** por desistimiento de los y las reclamantes, **2** porque no existía irregularidad de la Administración y **1** por que ha sido remitida a otra administración.

No existe irregularidad	2	25,00%
Desistimiento	5	62,50%
Remitida a otra administración	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

45 expedientes de quejas han sido derivadas al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, que corresponden a la mitad de todas las quejas cerradas en el año 2019.

4. Inadmisiónes y sus causas

16 se inadmitieron, de las que **5** fueron por desistimiento, **3** por estar judicializado el problema planteado, **2** por carecer la Institución de competencia para tramitarlas, **4** por la no subsanación de los defectos que impedían la tramitación, **1** por no haber recurrido a otra administración antes de interponer la reclamación ante la Diputación del Común y **1** por no existir irregularidad.

- **Quejas Inadmitidas**

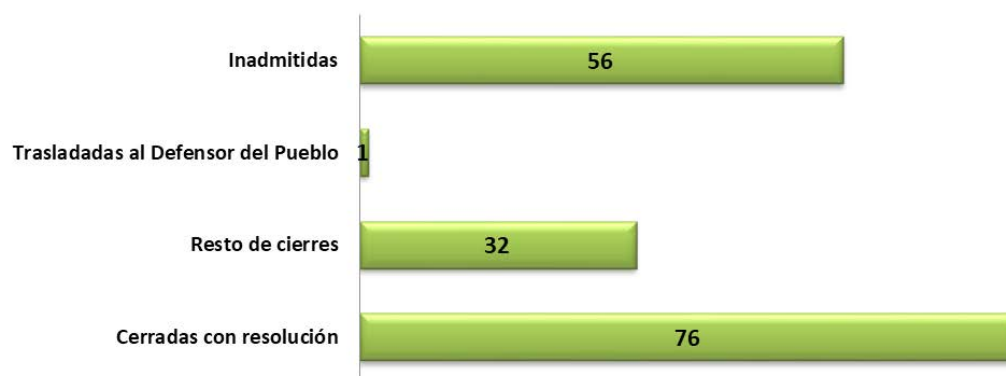
Desistimiento	5
No existe irregularidad	1
Sub iudice	3
No recurrir a la Administración	1
Sin competencia	2
No subsanación	4
TOTAL INADMITIDAS	16

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2019 se han archivado o cerrado **165** quejas en el año 2019, produciéndose así un aumento con respecto al periodo anterior del **35.24%** del archivo de las quejas. De las quejas cerradas se dividen en **76** quejas cerradas con resolución, de las que **75** fueron con resultado positivo para la ciudadanía, lo que supone un **98,68%**. Además, **32** son del grupo denominado Cerradas sin Resolución, **56** han sido inadmitidas y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo por tratarse de un ámbito competencial del estado. En cuanto a su año de registro, **102** fueron abiertas en el año 2019, **75** son de 2018, **17** se registraron en 2017 y **1** proviene del ejercicio de 2016.

Datos generales

Cerradas con resolución	76	46,06%
Cerradas sin Resolución	32	19,39%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	0,60%
Inadmitidas	56	33,94%
Total quejas cerradas	165	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **75** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **98.68%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **49** quejas se han archivado, lo que representa un **64.47%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **26** quejas cerradas, lo que supone el **34.21%**.
2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerró **1** queja, lo que supone el **1.32%** de las cerradas con resolución.

Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	49	64,47%
Reconocimiento favorable	26	34,21%
Total resolución positiva	75	98,68%
Límite de actuaciones	1	1,32%
TOTAL	76	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **32** del total de las quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas: **27** porque no existía irregularidad por parte de la Administración Pública y **5** por encontrarse en vía judicial.

No existe irregularidad	27	84,37%
Sub iudice	5	15,63%
TOTAL	32	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

1 expediente de queja fue derivado al Defensor del Pueblo, por tratarse de un asunto, cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, las cuales corresponden a la mitad de todas las quejas cerradas en el año 2019.

4. Inadmisiónes y sus causas

Se inadmitieron **56** quejas, de las cuales **30** fue por no subsanación de datos solicitados a los reclamantes, **12** por no existir infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración Pública, **8** porque se encuentran en vías de solución, **3** por encontrarse en vía judicial, **1** por duplicidad de expedientes, **1** por no tener esta Defensoría competencias en esa materia y **1** por no recurrir el reclamante ante la Administración previamente.

• Quejas Inadmitidas

En vías de solución	8
No existe irregularidad	12
Duplicidad	1
Sub iudice	3
No recurrir a la Administración	1
Sin competencia	1
No subsanación	30
TOTAL INADMITIDAS	56

ÁREA DE MIGRACIONES

Se ha procedido al archivo de un total de cuarenta y nueve (**49**) expedientes durante 2019, pertenecientes cuarenta (**40**) de ellos al año 2019 y nueve (**9**) al año 2018. Las quejas archivadas se dividen en **11** quejas cerradas con resolución, **3** son Cerradas sin Resolución, **22** trasladadas al Defensor del Pueblo y **13** inadmitidas.

Así, dentro de las **11** quejas cerradas con resolución se deben destacar los resultados positivos obtenidos, en donde, de las quejas archivadas por alguno de los motivos de cierre, el **81,82%** se han solucionado de forma positiva para las personas reclamantes, siendo **7** archivados de forma favorable y **2** cerradas porque la Administración se comprometió a resolverlo.

- Datos generales

Cerradas con resolución	11	22,45%
Cerradas sin Resolución	3	6,12%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	22	44,90%
Inadmitidas	13	26,53%
Total quejas cerradas	49	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **9** expedientes favorables a la ciudadana, lo que supone el **81.82%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

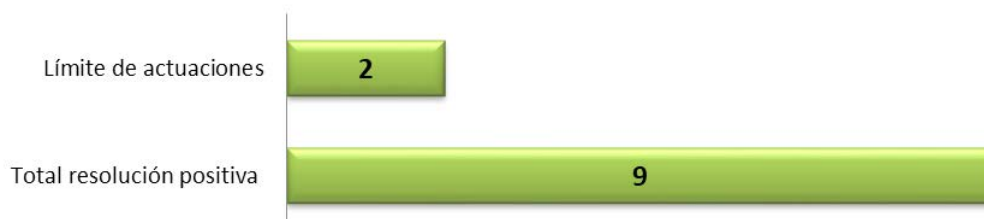
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **7** quejas se han archivado, lo que representa un **63.64%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **2** quejas cerradas, lo que supone el **18.18%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **2** quejas, lo que supone el **18.18%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	7	63,64%
Reconocimiento favorable	2	18,18%
Total resolución positiva	9	81,82%
Límite de actuaciones	2	18,18%
TOTAL	11	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución, es decir, quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas por otros motivos. Son **3** expedientes de quejas, repartidos los cierres entre: dos (**2**) por desistimiento por las personas reclamantes y uno (**1**) por no existir irregularidad a la hora de presentar la queja.

No existe irregularidad	1	33,33%
Desistimiento	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Veintidós (**22**) expedientes han sido trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, ya que muchas quejas estaban fundamentadas en las dificultades para la obtención y/o renovación de las tarjetas de residencia, los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia, todas ellas cuestiones cuya competencia tiene atribuida la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se han inadmitido **13** (trece) expedientes de queja, donde once (**11**) inadmisiones han pertenecido a quejas registradas en el año 2019 y dos (**2**) al año 2018. En cuanto a los motivos, **1** ha sido por duplicidad con otro expediente, **4** por no existir irregularidad en la actuación de la Administración Pública, **1** al desistir su promotor y **7** por no completar la documentación requerida.

• Quejas Inadmitidas

Duplicidad	1
No existe irregularidad	4
Desistimiento	1
No Subsanación	7
TOTAL INADMITIDAS	13

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

En este mismo ejercicio se cerraron **46** quejas en el presente ejercicio, de las que **24** fueron registradas en 2019, **18** corresponden a 2018, **3** se iniciaron en 2017 y **1** corresponde a 2016.

De estas **46** quejas, 24 se cerraron con resolución y, entre estas, **16** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **66,67%** de las cerradas con resolución. Además, **8** son del denominado Cerradas sin Resolución, **1** se trasladó al Defensor del Pueblo y **13** se inadmitieron.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	24	52,17%
Cerradas sin Resolución	8	17,39%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	1	2,17%
Inadmitidas	13	28,26%
Total quejas cerradas	46	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **16** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **66.67%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

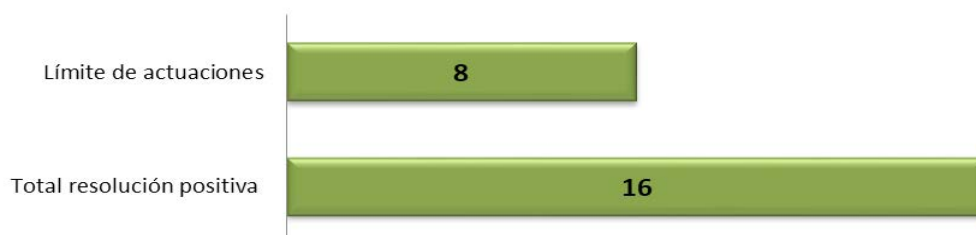
a. Resolución Favorable efectiva de acuerdo a lo solicitado: **12** quejas se han archivado, lo que representa un **50%**.

b. Reconocimiento Favorable por parte de la Administración Pública: **4** quejas cerradas, lo que supone el **16.67%**.

2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **8** quejas, lo que supone el **33.33%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	12	50,00%
Reconocimiento favorable	4	16,67%
Total resolución positiva	16	66,67%
Límite de actuaciones	8	33,33%
TOTAL	24	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución configuran el **8** del total de las quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas: **7** por desistimiento de los y las reclamantes y **1** por discrepancia técnica.

Discrepancia técnica	1	12,50%
Desistimiento	7	87,50%
TOTAL	8	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Con respecto al **único** expediente de queja ha sido derivado al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **13** inadmisiones se dividen en **3** por no existir irregularidad, **3** por no haberse remitido la ciudadanía previamente a la administración afectada, **2** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **2** por desistimiento, **1** por cuestiones jurídico-privado, **1** por no tener pretensión y **1** por carecer de interés legítimo para interponer la reclamación ante la institución de la Diputación del Común.

• Quejas Inadmitidas

Desistimiento	2
No existe irregularidad	3
Sin interés legítimo	1
Sub iudice	1
Sin pretensión	1
No recurrir a la Administración	3
No subsanación	2
TOTAL INADMITIDAS	13

ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En 2019 se han cerrado un total de **27** expedientes, correspondiendo a **19** expedientes registrados en el 2019 y **8** en el año 2018. Del total, 8 fueron cerradas con resolución, **3** remitidas al Defensor del Pueblo y **16** inadmitidas. Es destacable que

• Datos generales

Cerradas con resolución	6	22,22%
Cerradas sin Resolución	2	7,40%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	3	11,11%
Inadmitidas	16	59,26%
Total quejas cerradas	27	100,00%



1. Cerradas con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **5** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **83.33%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

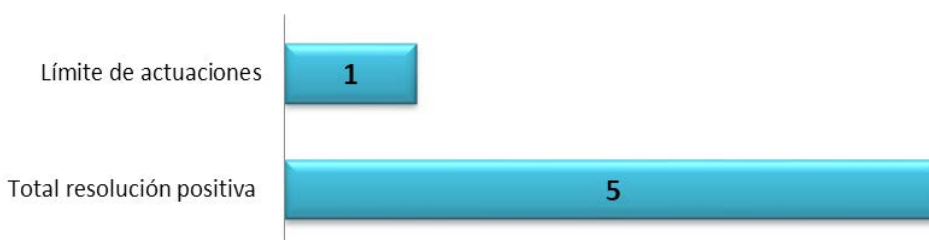
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **50%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **2** quejas cerradas, lo que supone el **33.33%**.

2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerró **1** queja, lo que supone el **16.67%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	3	50%
Reconocimiento favorable	2	33,33%
Total resolución positiva	5	83,33%
Límite de actuaciones	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%



2. Cerradas sin Resolución

Las Cerradas sin Resolución lo configuran **2** expedientes del total de las quejas que, después de ser admitidas a trámite y haber consultado con la Administración, son cerradas por no existir irregularidad en la actuación de la Administración Pública.

No existe irregularidad	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

3 expedientes de quejas han sido derivadas al Defensor del Pueblo previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

De las **16** quejas inadmitidas, **3** fueron por no existir irregularidad en la Administración Pública, **7** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **2** por cuestiones jurídico-privado, **3** porque carecer de competencia y **1** por desistimiento.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	1
No existe irregularidad	3
Sin competencia	3
No subsanación	7
Jurídico Privado	2
TOTAL INADMITIDAS	16

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el Capítulo VII.

CAPÍTULO IV

Quejas en trámite
a fecha 31 de diciembre de 2019

CAPÍTULO IV. Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019.

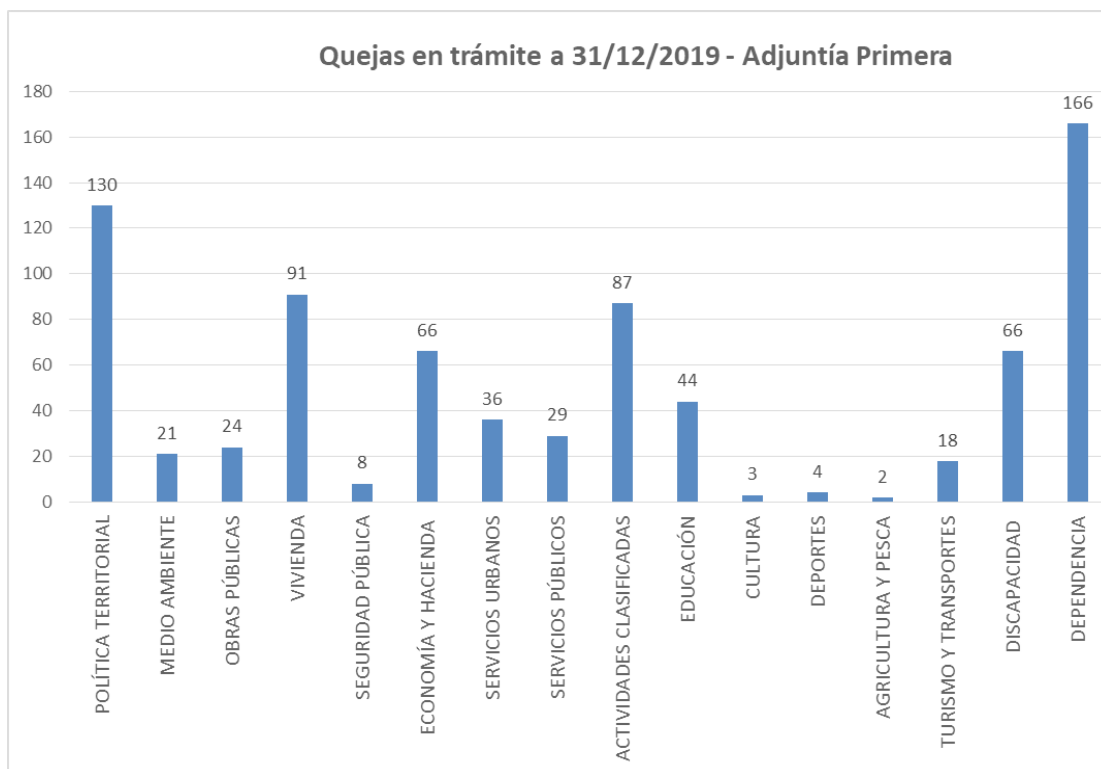
En este apartado se tratan aquellas quejas que se mantienen vivas al cierre del ejercicio del año del Informe Anual, es decir, el día 31 de diciembre de 2019, y que continuarán su gestión en el ejercicio de 2020. Son expedientes que están a la espera de recibir la información de las administraciones correspondientes o que desde la Institución falta la gestión de los trámites oportunos para la admisión, el archivo, la inadmisión o el traslado a otro organismo. Del total de las **1.262** quejas en trámite que quedan al finalizar el ejercicio del año 2019, el **84,13%** de ellas fueron registradas en el año 2019, el **12,75%** pertenecen al año 2018, el **0,71%** son del año 2017 y apenas un **0,39%** corresponden a quejas abiertas en el año 2016.

Con respecto a 2018, se ha producido una disminución del **11,50%** en el número de expedientes que quedan en trámite. Las quejas gestionadas durante 2019 resultan de la suma de las que estaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2018, que fueron **1.425**, y las nuevas registradas en 2019, que son **2.612**, dando un total de **4.037** expedientes, de los que quedan **1.262** para gestionarlos durante 2020.

Se puede reflejar, por tanto, que, gracias a la gestión efectiva por parte del personal de la Institución, en este ejercicio se han podido cerrar muchas quejas de años anteriores, solo quedando abiertas un mínimo porcentaje de los años 2016 y 2017. Con respecto a este tipo de quejas, esta es la distribución por áreas y adjuntías:

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-19 DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

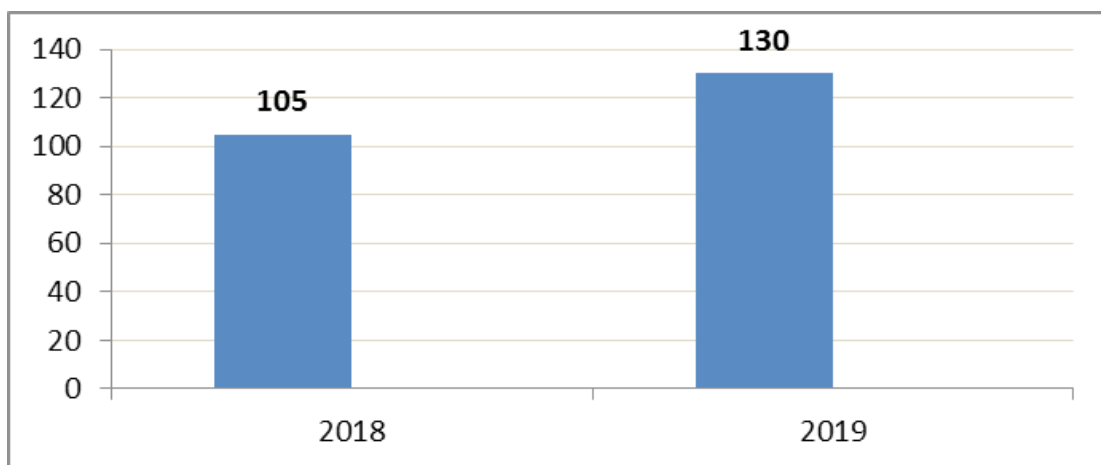
ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	130
MEDIO AMBIENTE	21
OBRAS PÚBLICAS	24
VIVIENDA	91
SEGURIDAD PÚBLICA	8
ECONOMÍA Y HACIENDA	66
SERVICIOS URBANOS	36
SERVICIOS PÚBLICOS	29
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	87
EDUCACIÓN	44
CULTURA	3
DEPORTES	4
AGRICULTURA Y PESCA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	18
DISCAPACIDAD	66
DEPENDENCIA	166
TOTAL	795



ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

A fecha 31 de diciembre de 2019 se mantienen en trámite **130** quejas, de las cuales, **107** corresponden al año 2019, que suponen un **82.30%**, **20** del año 2018 lo que supone un **15.38%** y finalmente **3** del año 2017, es decir, un **2.30%** de todas las quejas que permanecen abiertas a 31/12/2019.

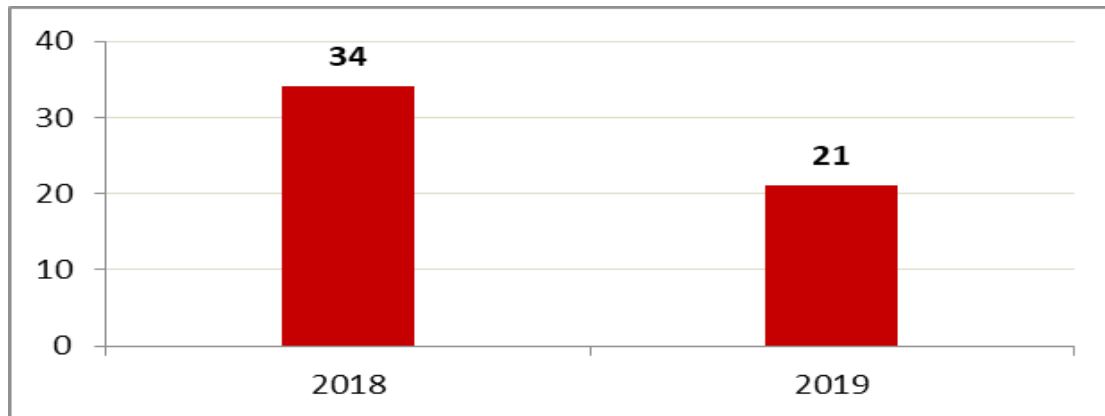
En esta área quedan en trámite al finalizar el 2019 una cantidad superior a las que quedaron a fecha 31 de diciembre de 2018, momento en el que quedaron **105** expedientes en trámite. A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **105** y las nuevas en todo el año 2019, que son **196**, dando un resultado total de **301** expedientes, de los que **130** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

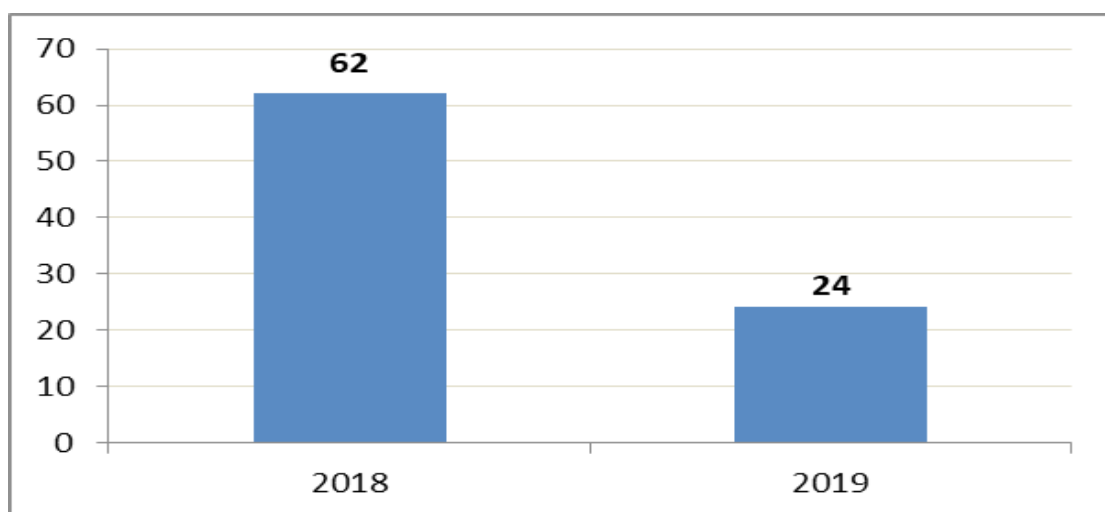
El número de quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019 en el área de Medio Ambiente era de **21** frente a las **34** del año anterior, lo que supone una reducción del **38,23%**. De esas **21** quejas, **10** corresponden a altas del mismo año y los **11** expedientes restantes provenían de 2018. Así, las quejas gestionadas en el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **34** y las nuevas en todo el año 2019, que son **28**, dando un resultado total de **62** expedientes, de los que **21** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

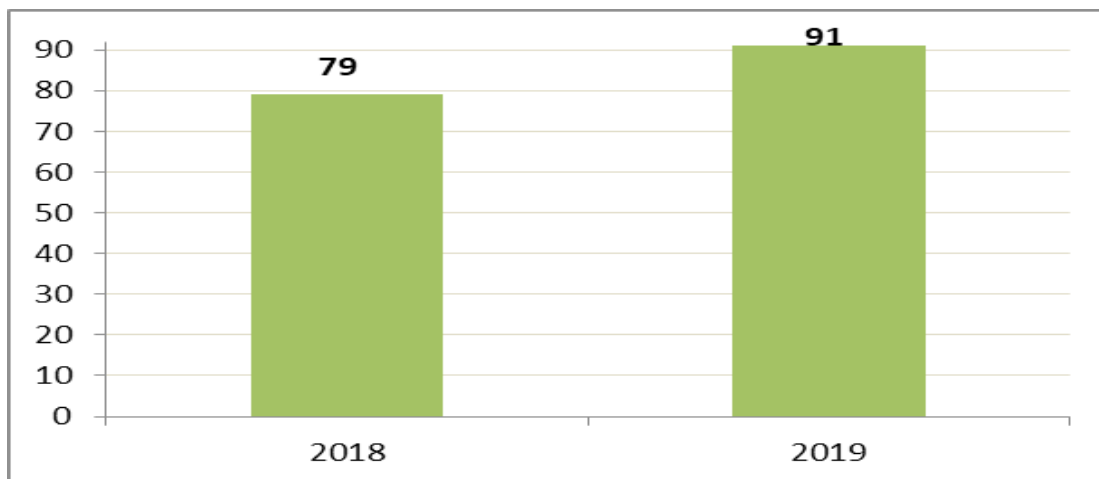
En el 31 de diciembre de 2019 se hallaban en trámite **24** expedientes de queja, que se distribuían de la siguiente manera: **22** quejas iniciadas en el año 2019, una correspondiente al ejercicio de 2018 y otra correspondiente a 2016. Al terminar el año 2018 se hallaban en trámite **62** quejas, por ello debemos resaltar que ha descendido el porcentaje de las quejas en trámite en un **61.29%**. Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en el 2019, en donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **62** y las quejas nuevas en todo el año 2019, que son **40**, dando un resultado total de **102** expedientes, de los que **24** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE VIVIENDA

En el área de Vivienda, al cierre del ejercicio 2019 figuran en trámite **91** expedientes, de los cuales, **75** pertenecen a quejas abiertas en el año 2019 (supone el **82,41%** de las quejas en trámite en esta área), **14** del año 2018 (**15,38%**), y **2** del año 2017 (**2,19%**). Con respecto al año anterior, hay un aumento del **15,18%**, pues 2018 terminó con **79** quejas en trámite. A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **79** y las nuevas en todo el año 2019, que son **141**, dando un resultado total de **220** expedientes, de los que **91** quedan para ser gestionados en 2020.

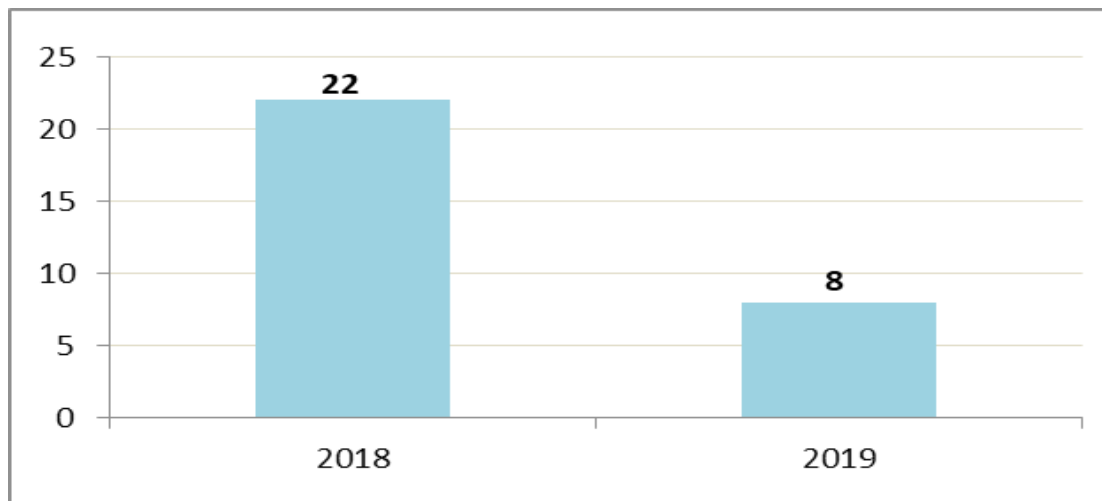


Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al terminar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Al finalizar el ejercicio 2019, quedan en trámite para su gestión en el ejercicio de 2020, un total de **8** quejas, de las que **7** corresponden a expedientes abiertos en 2019 y uno de 2018. Con respecto al año anterior, se produce un descenso del **63,63%**.

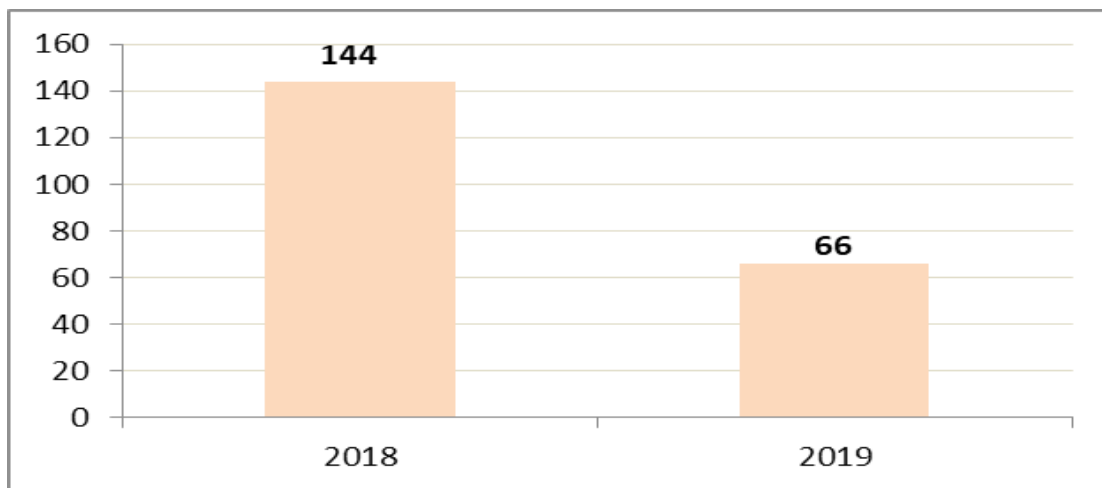
Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, que resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **22** y las nuevas en todo el año 2019, que son **61**, dando un resultado total de **83** expedientes, de los que **8** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A fecha 31 de diciembre de 2019 se mantienen en trámite **66** quejas, de las cuales, **62** corresponden al año 2019, otras **3** del año 2018 y **1** del año 2016. A fecha 31 de diciembre de 2018 se mantenían en trámite **144** quejas, por tanto, hemos rebajado sustancialmente el número de quejas en trámite y pendientes de resolver respecto el año anterior en un **54,16%**. Así, las quejas gestionadas en el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **144** y las nuevas en todo el año 2019, que son **177**, dando un resultado total de **231** expedientes, de los que **66** quedan para ser gestionados en 2020.

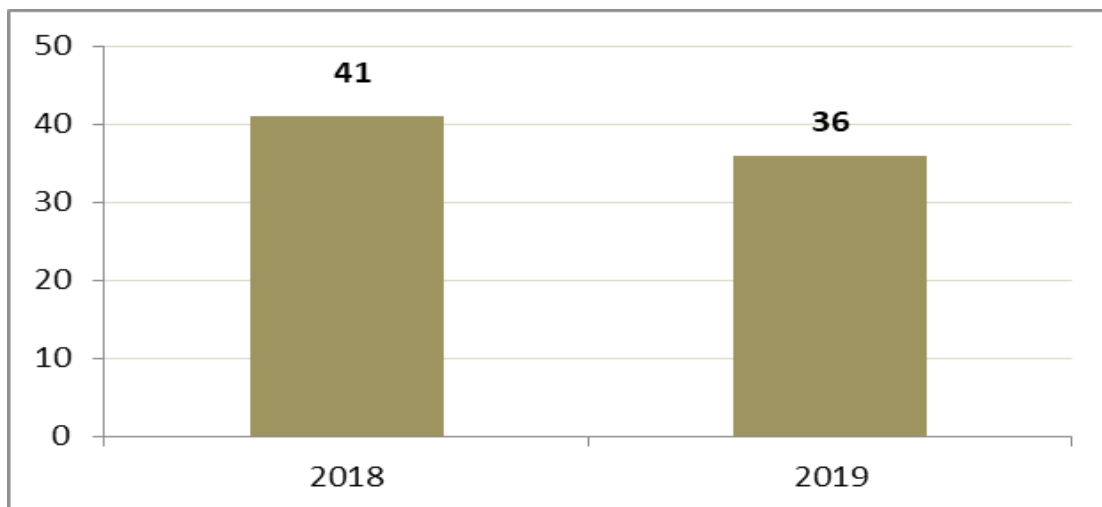


Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

A fecha 31 de diciembre de 2019 se tramitan en materia de Servicios Urbanos un total de **36** expedientes de queja, de las que **28** quejas del año 2019, **7** quejas del año 2018 y **1** queja del año 2017. Con respecto al año anterior se produce un descenso del **12,19%**.

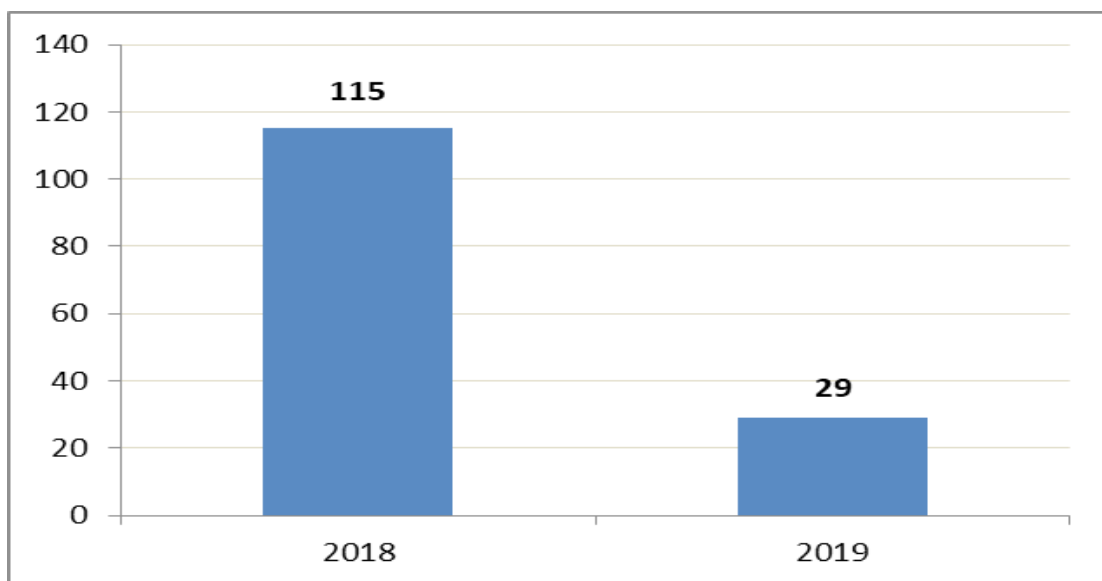
A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **41** y las nuevas en todo el año 2019, que son **50**, dando un resultado total de **91** expedientes, de los que **36** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

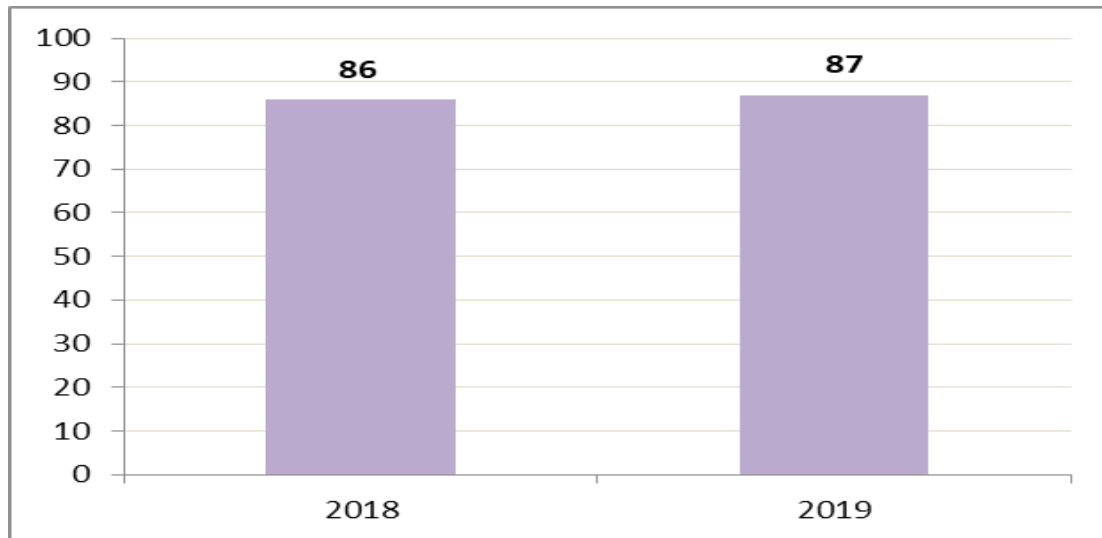
Al finalizar el ejercicio 2019 quedan abiertas un total de **29** quejas, correspondiendo todas a 2019, a diferencia de los **115** que se encontraban a 31 de diciembre de 2018. La reducción producida es del **74,78%**. Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en el 2019, en donde resultan de sumar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **115** y las quejas nuevas en todo el año 2019, que son **116**, dando un resultado total de **231** expedientes, de los que **29** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al terminar cada año.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

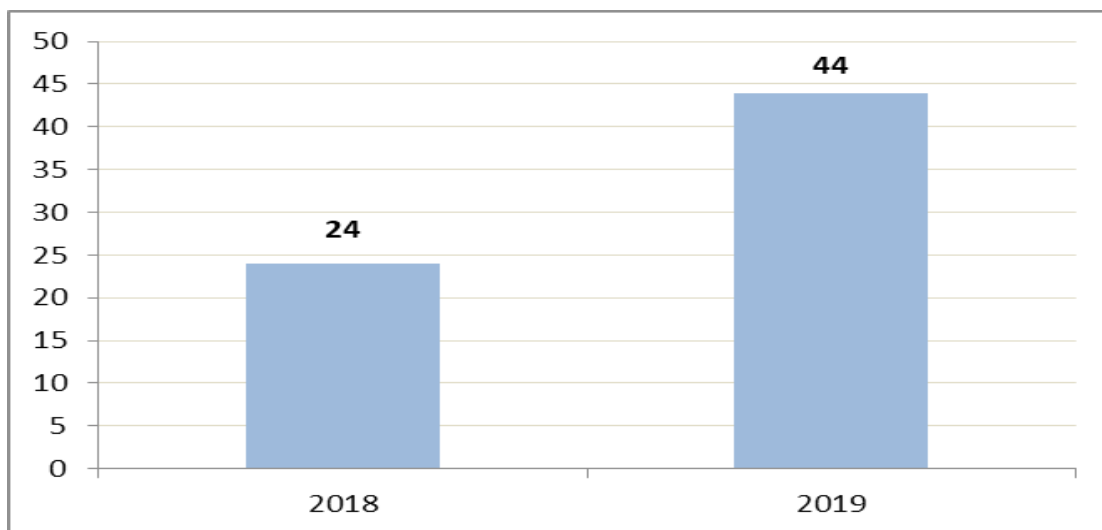
Al cierre del año, a 31 de diciembre de 2019, se encontraban en trámite **87** quejas, de las que **62** corresponden a quejas del propio año 2019, lo que supone un **71,26%** del total; **23** quejas corresponden a expedientes de 2018, haciendo un **26,44%**; una queja originada en 2017, y otra más de 2016, suponiendo cada una de ellas un **1,14%** del total. En cuanto a su comparación con el año anterior, se da una cifra muy similar a las **86** de 2018. Así, las quejas gestionadas en el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **86** y las nuevas en todo el año 2019, que son **93**, dando un resultado total de **179** expedientes, de los que **87** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando que se mantiene del número de quejas en trámite al terminar cada año.

ÁREA DE EDUCACIÓN

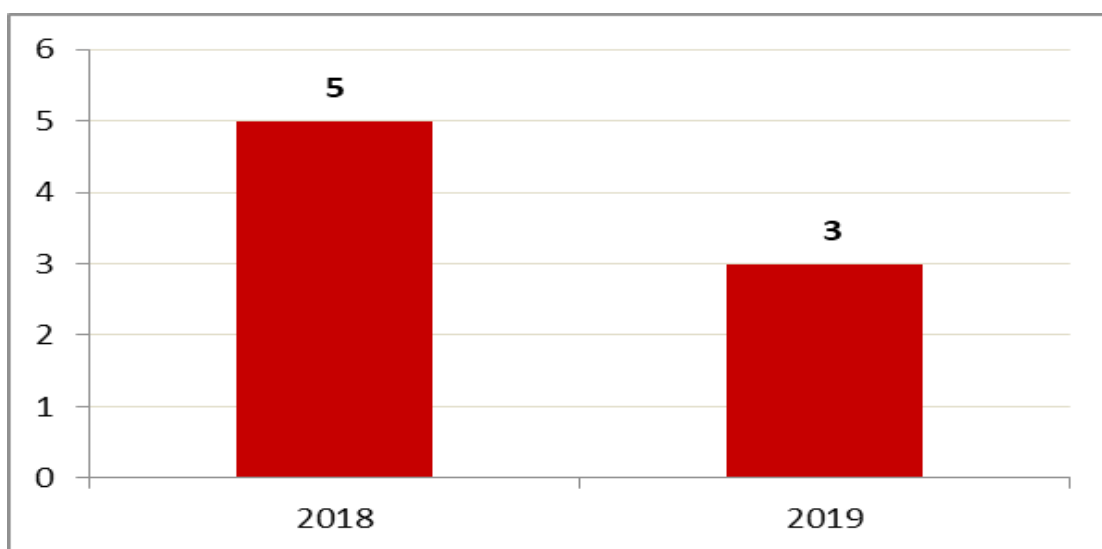
A fecha de 31 de diciembre de 2019, son **44** los expedientes que continúan en trámite, de los que **37** fueron abiertos en el año 2019 y **7** corresponden a expedientes abiertos en el año 2018. Con respecto al ejercicio anterior, se produce un importante incremento del **83,33%**. Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **24** y las nuevas en todo el año 2019, que son **83**, dando un resultado total de **107** expedientes, de los que **44** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, donde se incrementa un 83,33% el número de quejas en trámite al terminar cada año.

ÁREA DE CULTURA

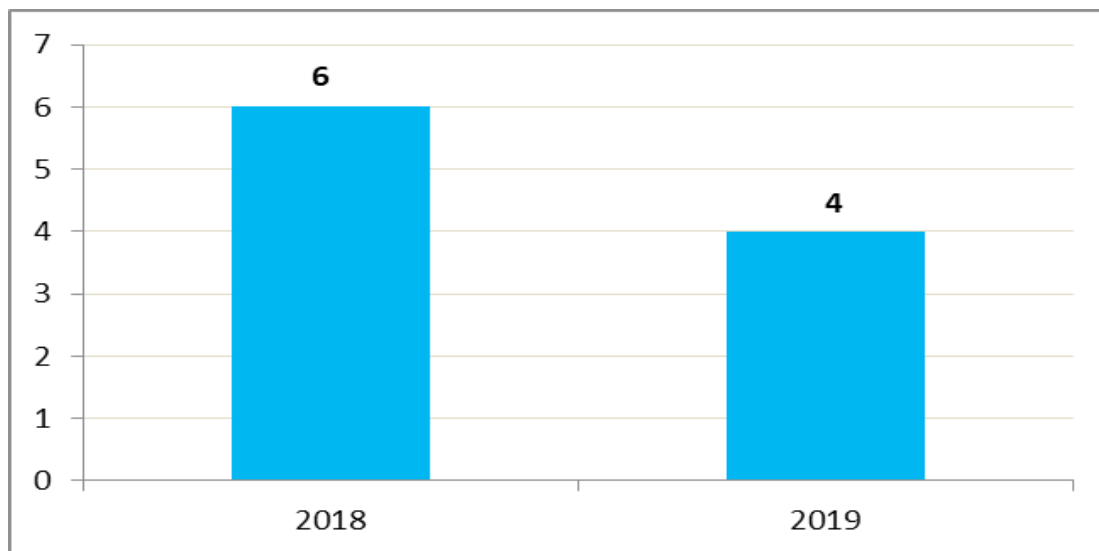
Son **3** los expedientes que continúan en trámite a fecha de cierre del año que es objeto de este informe, de los que **2** fueron abiertos en el año 2019 (Q19/1878, Q19/2540) y **1** pertenece al año 2018 (Q18/1384). Detallando la comparativa con el periodo de las quejas en trámite a fecha de 31 de diciembre de 2018, que fueron **5**, se produjo un descenso del **40%**. Así, las quejas gestionadas en el período del 2019, resultan de la suma entre las **5** quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2018 y las **8** nuevas en todo el año 2019, dando un resultado total de **13** expedientes, de los que **3** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DEPORTES

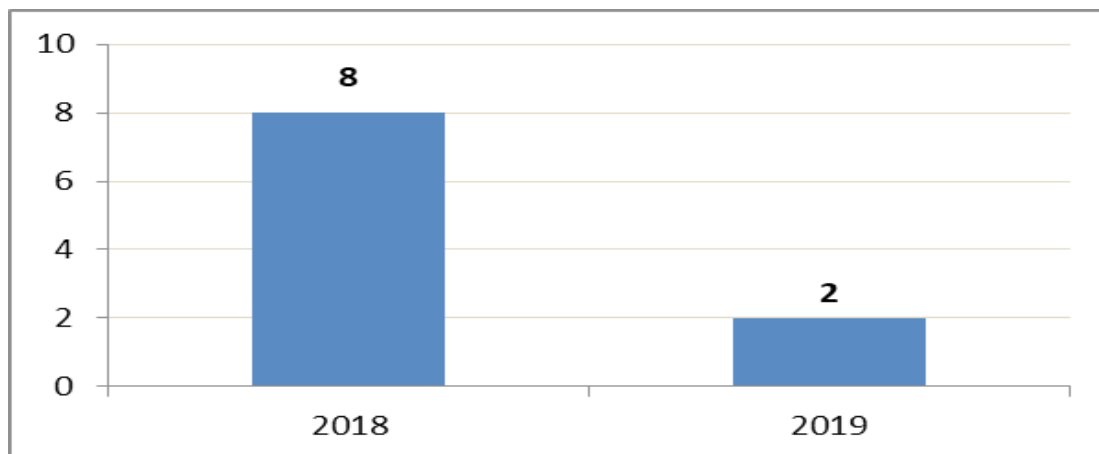
Son **4** los expedientes en trámite a fecha de cierre del año que es objeto de este informe, de los que **3** fueron abiertos en el año 2019 y **1** incoado en el año 2018. En relación al ejercicio anterior, que tenía **6**, se produce una disminución del **33,33%**. A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **6** y las nuevas en todo el año 2019, que son **7**, dando un resultado total de **13** expedientes, de los que **4** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

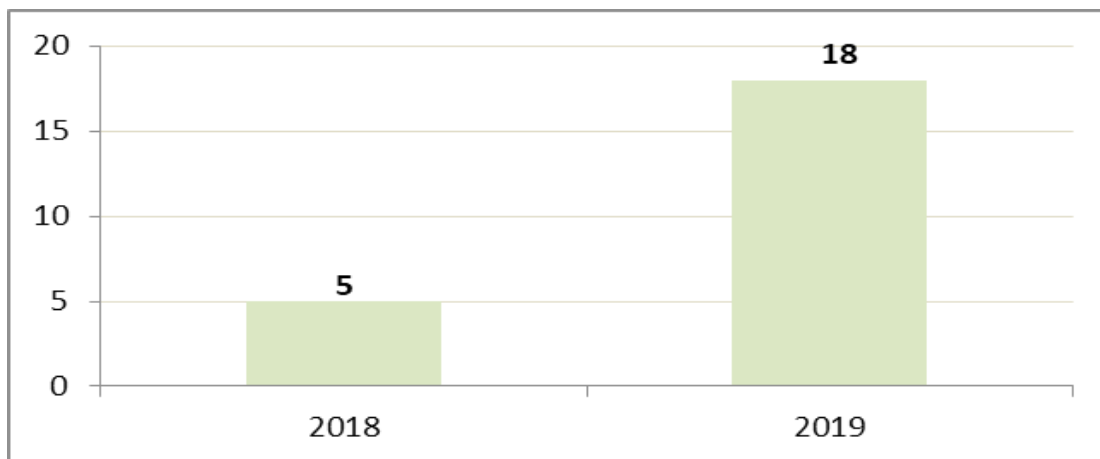
Solo hay dos (**2**) expedientes en trámite a fecha del 31 de diciembre de 2019, a diferencia de los **8** que había en el periodo anterior, por lo que se produce un descenso del **75%**. Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2019, en donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **8** y las quejas nuevas en todo el año 2019, que son **6**, dando un resultado total de **14** expedientes, de los que **2** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

A fecha 31 de diciembre de 2019, quedaron en trámite en materia de Turismo y Transporte, un total de **18** expedientes de queja, todos correspondientes al año 2019. Se aprecia un aumento del **260%** con respecto a las quejas que se encontraban vivas al finalizar el año 2018, que eran **5**. A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **5** y las nuevas en todo el año 2019, que son **48**, dando un resultado total de **53** expedientes, de los que **18** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al terminar cada año.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

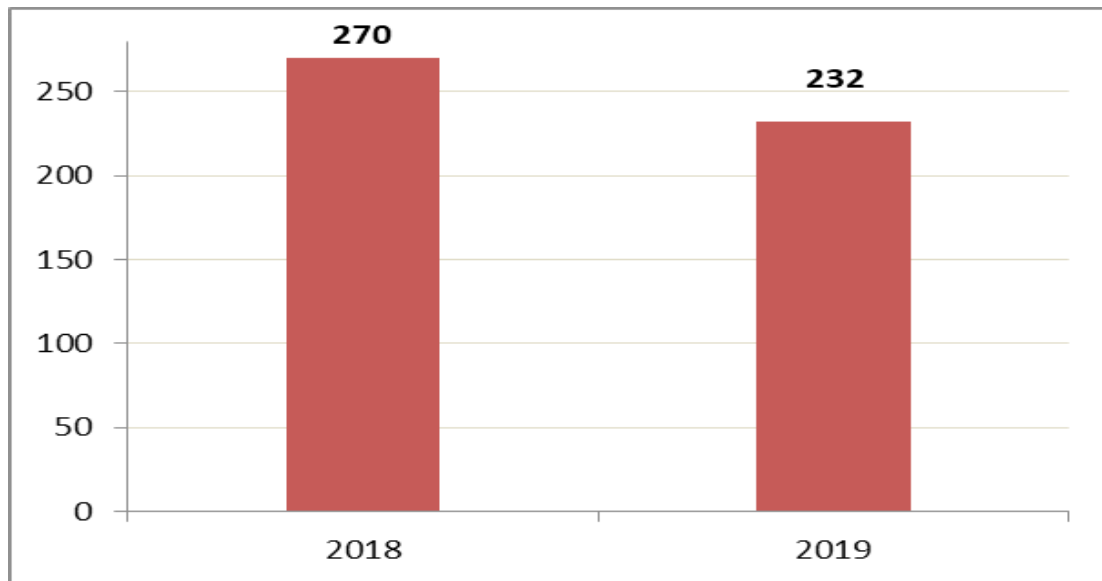
En el área de Discapacidad, al cierre del ejercicio 2019 figuran en trámite **66** expedientes, 63 de ellos pertenecen a quejas abiertas en el año 2019 (supone el **95,52%** de las quejas en trámite en esta área), **2** del año 2018 (**2,98%**), y **1** del año 2016 (**1,49%**). En el Informe de 2018, Discapacidad y Dependencia estaban juntas en la misma área, por lo que la comparación con ese año se hace posteriormente con los datos sumando las dos áreas. Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **74** y las nuevas en todo el año 2019, que son **125**, dando un resultado total de **199** expedientes.

ÁREA DE DEPENDENCIA

El área de Dependencia a fecha de 31 de diciembre de 2019 se mantiene en trámite un total de **166** expedientes, de las que del año 2019 siguen en trámite **161** y del año 2018 siguen vivas otras **5** quejas. Hay que resaltar que en esta área ha habido una gestión de las quejas muy importante dentro de la Diputación, en donde, entre la suma de las quejas en vivas a 31 de diciembre de 2018 y las registradas en el mismo periodo, hacen un total de **549** expedientes gestionados.

Hay que destacar que las administraciones de Canarias están colaborando de forma eficiente con esta Institución a fecha de este informe gracias, en gran medida, a la gestión interadministrativa realizada por el personal de la Diputación del Común y la predisposición de las propias administraciones a colaborar cuanto a la remisión de los informes en los plazos solicitados.

Uniendo los datos de las dos áreas, que en 2018 estaban juntas, se produce una disminución del **14,07%**, ya que en 2018 finalizó con **270** expedientes en trámite y, a fecha 31 de diciembre de 2019 quedan **232**.



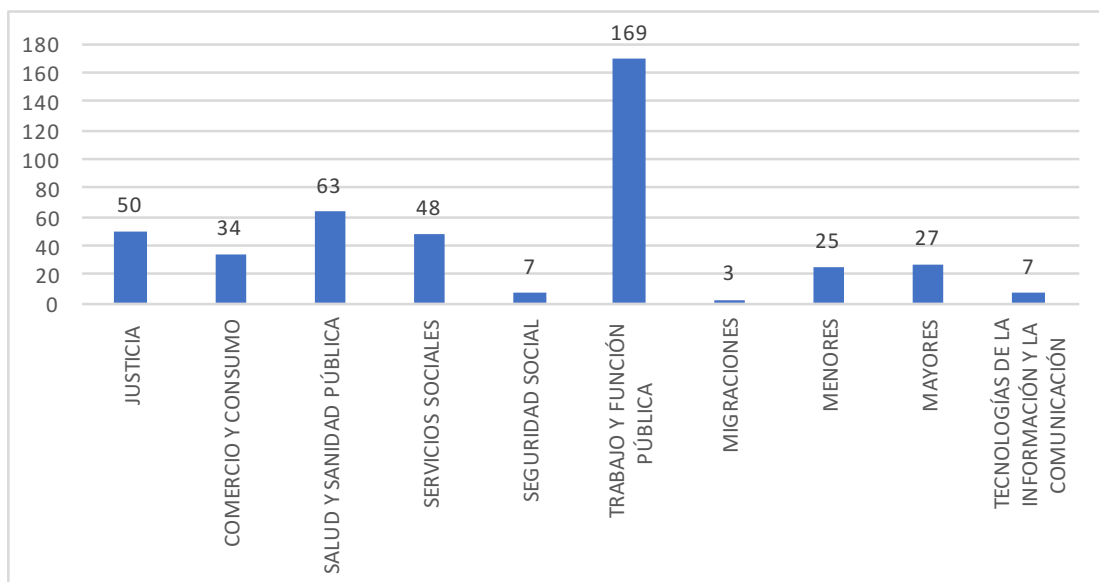
Comparativa de los años 2018 y 2019 de las áreas de Discapacidad y Dependencia juntas.

ÁREA SIN DETERMINAR

Al finalizar el año, no había queja alguna en trámite, dado que las que se presentaron en el año 2019, se cerraron durante el propio ejercicio.

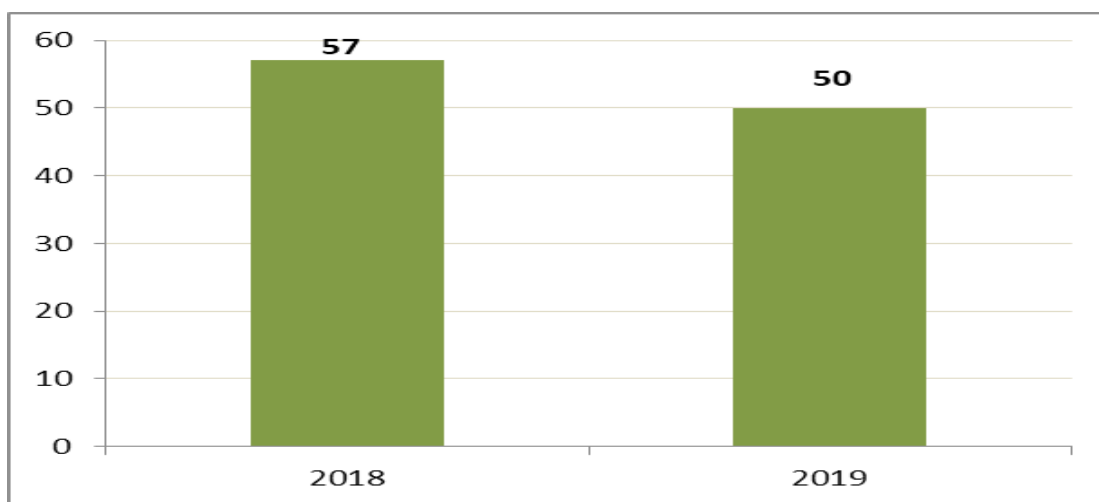
QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-19 EN LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	QUEJAS
JUSTICIA	50
COMERCIO Y CONSUMO	34
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	63
SERVICIOS SOCIALES	48
SEGURIDAD SOCIAL	7
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	169
MIGRACIONES	3
MENORES	25
MAYORES	27
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	7
TOTAL	433



ÁREA DE JUSTICIA

Se mantienen en trámite cincuenta (**50**) expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda, correspondiendo treinta y nueve (**39**) expedientes al año 2019 y once (**11**) al año 2018. Hay que señalar que **10** de estos **11** expedientes son quejas acumuladas a otra queja principal que versa sobre la situación de los menores robados en Canarias. Con respecto a los datos del año anterior, disminuye un **12,28%**. Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2019, en donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **57** y las quejas nuevas en todo el año 2019, que son **158**, dando un resultado total de **215** expedientes, de los que **50** quedan para ser gestionados en 2020.

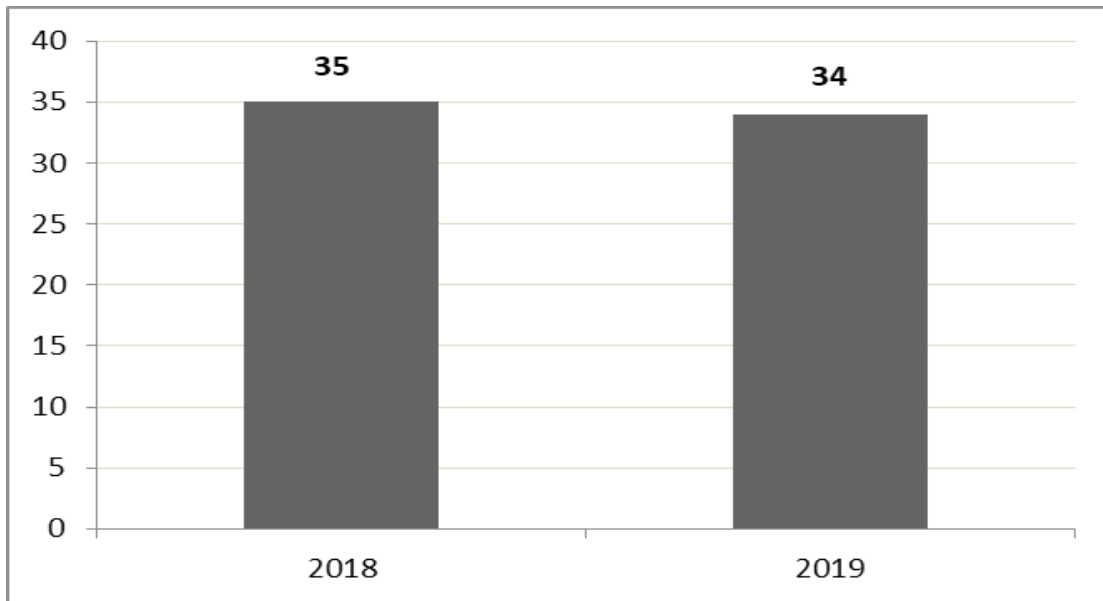


Comparativa de los años 2018 y 2019, en el número de quejas que se encontraban en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

A fecha 31 de diciembre de 2019, quedaban en trámite, en materia de Comercio y Consumo, un total de **34** expedientes de queja, de las que **1** corresponde al año 2017, **12** al año 2018 y las **21** quejas restantes fueron registradas en el año 2019. Con respecto al ejercicio anterior, se produce un descenso del **2,85%**, ya que el 31 de diciembre de 2018 había **35** expedientes en trámite. A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de

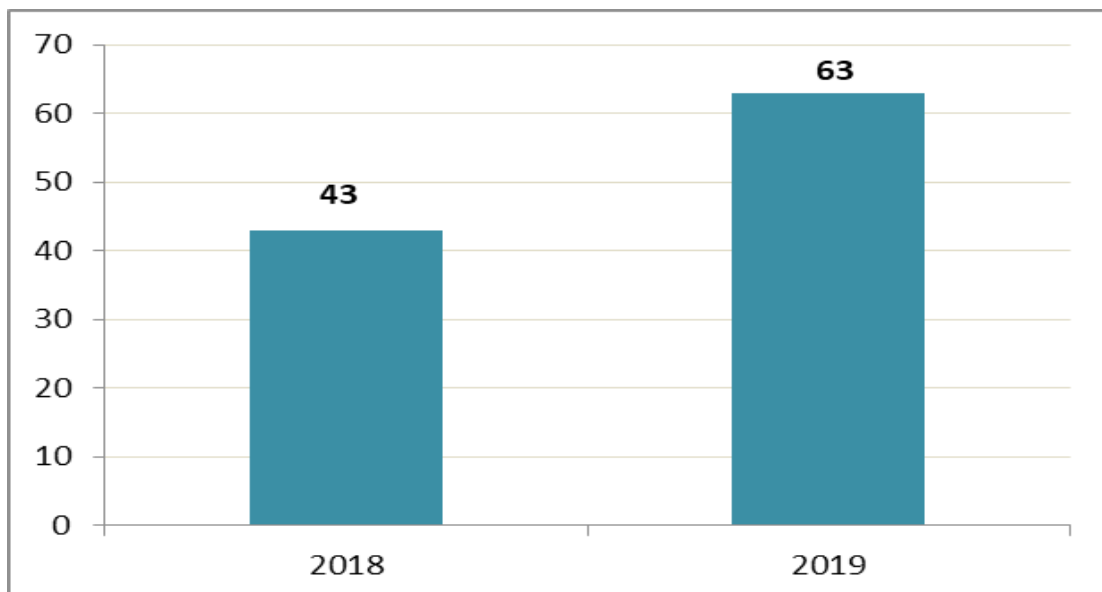
diciembre de 2018, es decir **35** y las nuevas en todo el año 2019, que son **196**, dando un resultado total de **231** expedientes, de los que **34** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

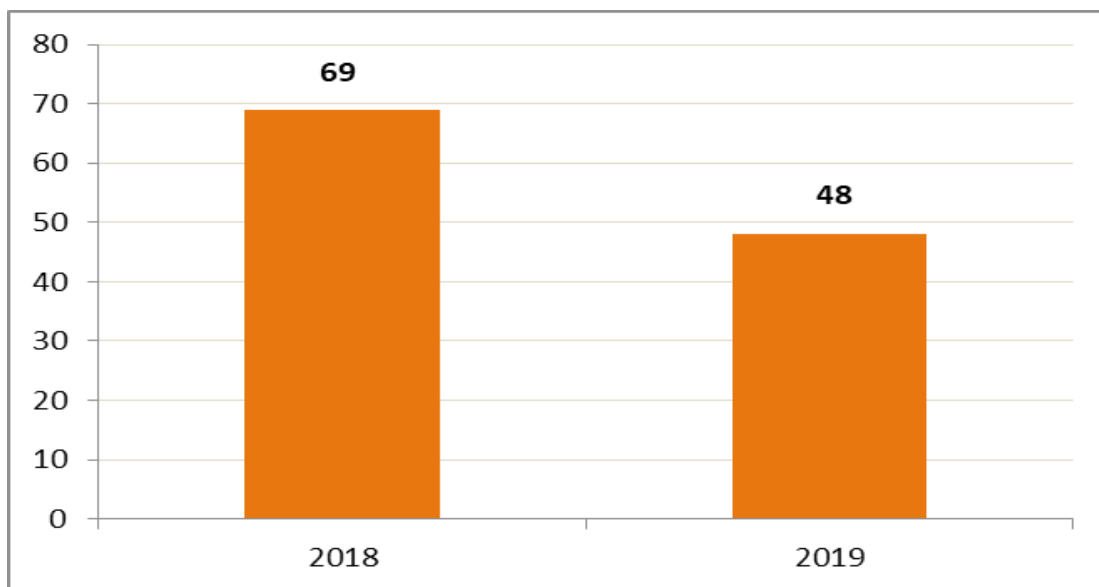
A fecha 31 de diciembre de 2019, había **63** expedientes de quejas vivas en el área de Sanidad y Salud Pública, de los que dos (**2**) pertenecen al ejercicio anterior debido a la falta de respuesta de la Consejería de Sanidad a nuestra petición de nuevos informes en uno de los casos, y a la resolución sobre el fondo del asunto en el otro caso. Con respecto al ejercicio anterior, se produce un incremento del **46,51%**, pues al finalizar 2018 había **43** expedientes en trámite. Así, las quejas gestionadas en el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **43** y las nuevas en todo el año 2019, que son **171**, dando un resultado total de **214** expedientes, de los que **63** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

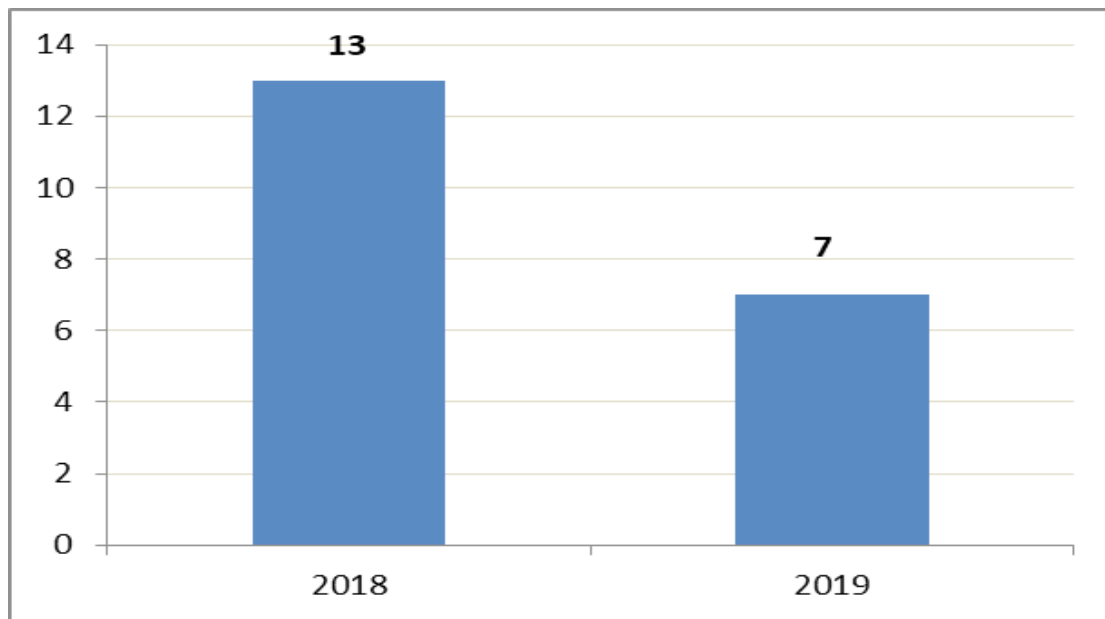
Una vez finalizado el año 2019 se encontraban en trámite **48** quejas, **46** de ellas registradas en 2019 y **2** correspondientes al año 2018. En relación a las que estaban en trámite el 31 de diciembre de 2018, que eran **69**, se produce un descenso del **30,43%**. Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **69** y las nuevas en todo el año 2019, que son **140**, dando un resultado total de **209** expedientes, de los que **48** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

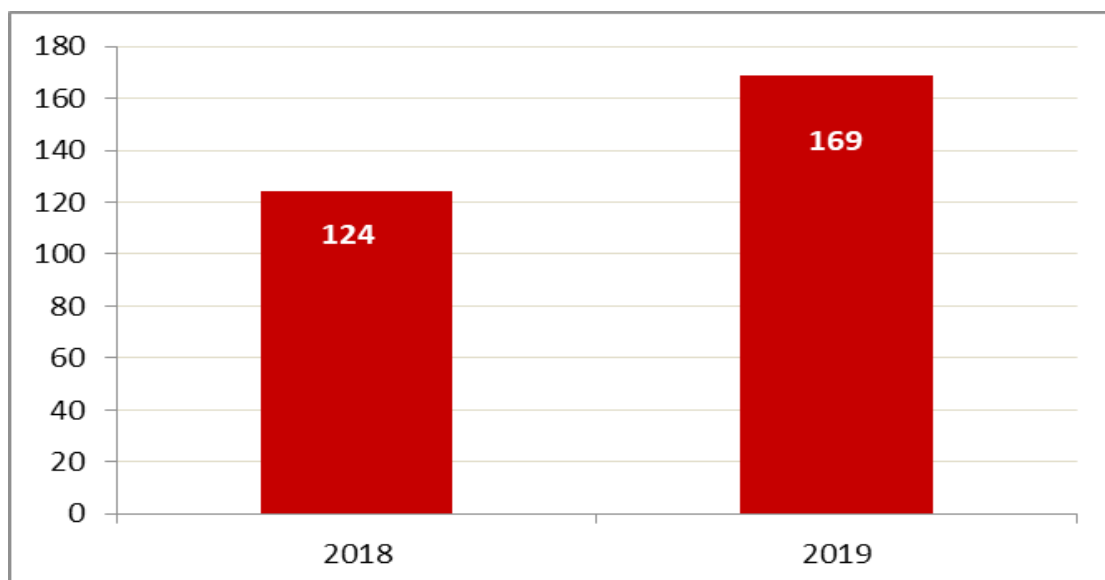
Finalizado el año, estaban en trámite **7** quejas en el Área de Seguridad Social, todas de 2019, a diferencia de las **13** que se gestionaban a fecha 31 de diciembre de 2018. Se produce, por tanto, un descenso del **46,15%**. Así, las quejas gestionadas en el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **13** y las nuevas en todo el año 2019, que son **84**, dando un resultado total de **97** expedientes, de los que **7** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

A fecha de cierre del ejercicio que nos ocupa, figuran **169** quejas vivas, de las que **27** pertenecen al año 2018. En relación con el ejercicio anterior, se produce un crecimiento del **36,29%**, ya que a fecha 31 de diciembre de 2018 había **124** expedientes abiertos en esta área. Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2019, en donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **124** y las quejas nuevas en todo el año 2019, que son **210**, dando un resultado total de **334** expedientes, de los que **169** quedan para ser gestionados en 2020.

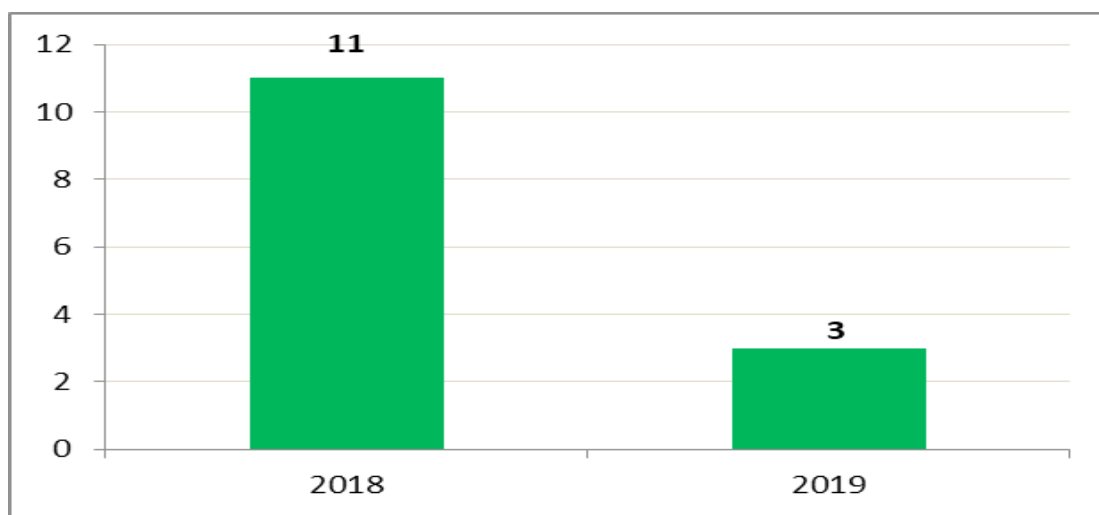


Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MIGRACIONES

Se mantienen en trámite tres (3) expedientes, dos (2) de ellos del año 2018, los cuales se encuentran pendientes de recibir los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda, y uno (1) del año 2019, que será traslado próximamente al Defensor del Pueblo, por ser la Administración afectada un organismo dependiente de la Administración General del Estado. Con respecto al año anterior, se produce un descenso del **72,72%**, ya que 2018 terminó con **once** expedientes en trámite.

A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **11** y las nuevas en todo el año 2019, que son **41**, dando un resultado total de **52** expedientes, de los que **3** quedan para ser gestionados en 2020.



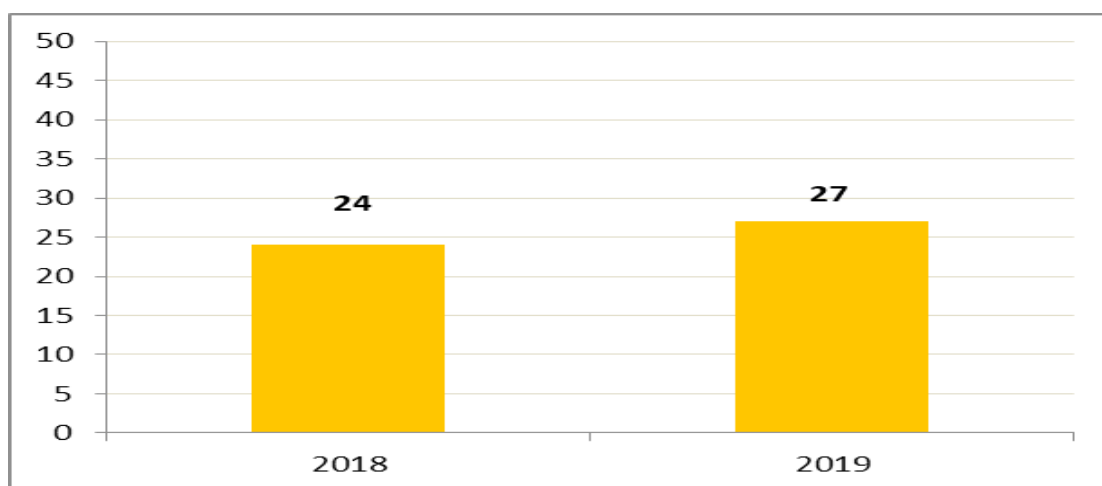
Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MENORES

Toda la información de esta área se encuentra en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

Al finalizar el año 2019, se encontraban en trámite **27** quejas, de las que **25** fueron registradas en 2019, una corresponde al ejercicio de 2017 y otra es de 2018. Existe una pequeña subida del **12,50%** con respecto a las **24** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018. Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2019, en donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **24** y las quejas nuevas en todo el año 2019, que son **26**, dando un resultado total de **34** expedientes, de los que **27** quedan para ser gestionados en 2020.



Comparativa de los años 2018 y 2019 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Toda la información de esta área se encuentra en el Capítulo VII.

CAPÍTULO V

Actuaciones de Oficio

CAPÍTULO V. Actuaciones de Oficio

En este Capítulo V se expresa la situación que se produjo en el año 2019 con respecto a las investigaciones de oficio realizadas en la institución de la Diputación del Común, donde se mantuvo el ritmo de trabajo del año anterior, solo incrementado en un **1.20%** el número de actuaciones, es decir, hemos pasado de **83** en el año 2018 a **84** en este 2019.

A su vez, a 31 de diciembre de 2018 se encontraban en trámite un total de **43** actuaciones de oficio, a las cuales se adicionan las **84** nuevas, generando un total de **127** quejas gestionadas a lo largo del periodo del 2019. En cuanto a las investigaciones de oficio archivadas durante el ejercicio, han sido un total de **82**.

Debemos expresar en este Informe Anual de 2019 que, aunque se haya mantenido el número de actuaciones de oficio de la Institución, hemos variado las áreas que centran las actuaciones, siendo las de Política Territorial, Medio Ambiente, Obras Públicas, Vivienda, Economía y Hacienda, Servicios Urbanos, Servicios Públicos, Educación, Discapacidad, y Dependencia, como parte de la Adjuntía Primera; y Justicia, Salud y Sanidad Pública, Seguridad Social, Trabajo y Función Pública y Mayores, de la Adjuntía Segunda. Pero el primer lugar de las áreas que copan la creación de investigaciones de oficio se centra en el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, que ha iniciado un total de **16** seguida por el área de Servicios Sociales con **13** y, muy de cerca por Salud y Sanidad Pública con **9** actuaciones.

En cuanto a la división por Adjuntías de las investigaciones de oficio, en 2019, la Adjuntía Primera tiene un total de **41** actuaciones, así como **28** actuaciones que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2018, lo que da un total de **69** gestionadas. Además, durante 2019, fueron archivadas **44** investigaciones de oficio.

Con respecto a la Adjuntía Segunda las investigaciones nuevas de oficio suman un total de **27** actuaciones, así como **19** que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2018 y fueron archivadas **24** durante el año 2019.

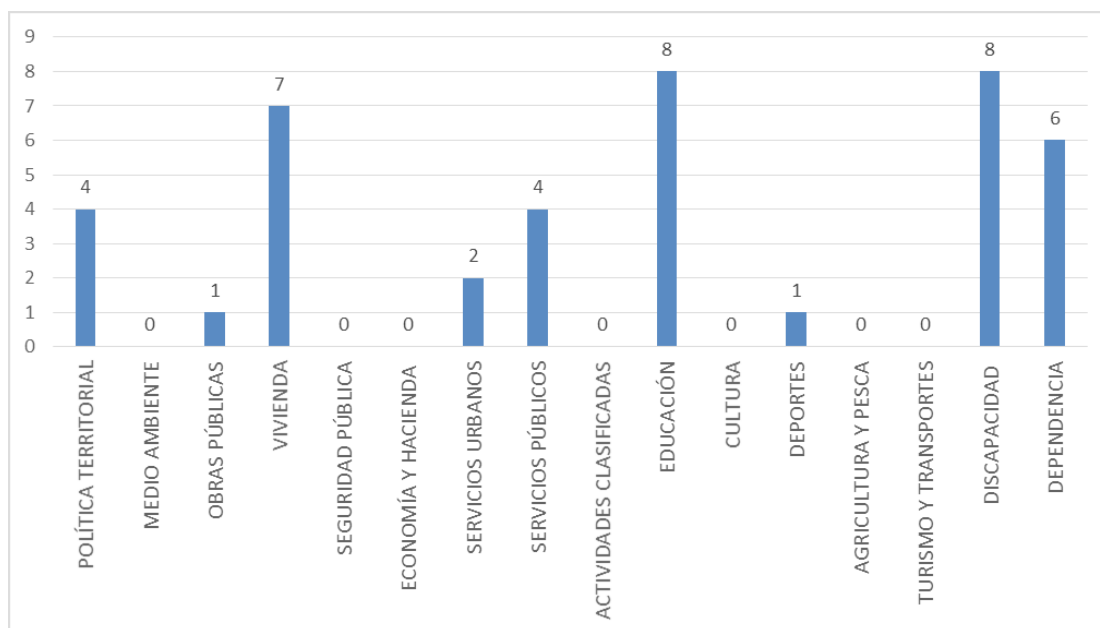
Finalmente, en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suman un total de **16** actuaciones nuevas de oficio, a las que hay que sumar otras **8** que se encontraban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2019, por lo que se gestionaron un total de **24**. Además, fueron cerradas durante el ejercicio, un total de **12**.

1. Actuaciones de Oficio Nuevas.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	41
ADJUNTÍA SEGUNDA	27
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	16
TOTAL GENERAL	84

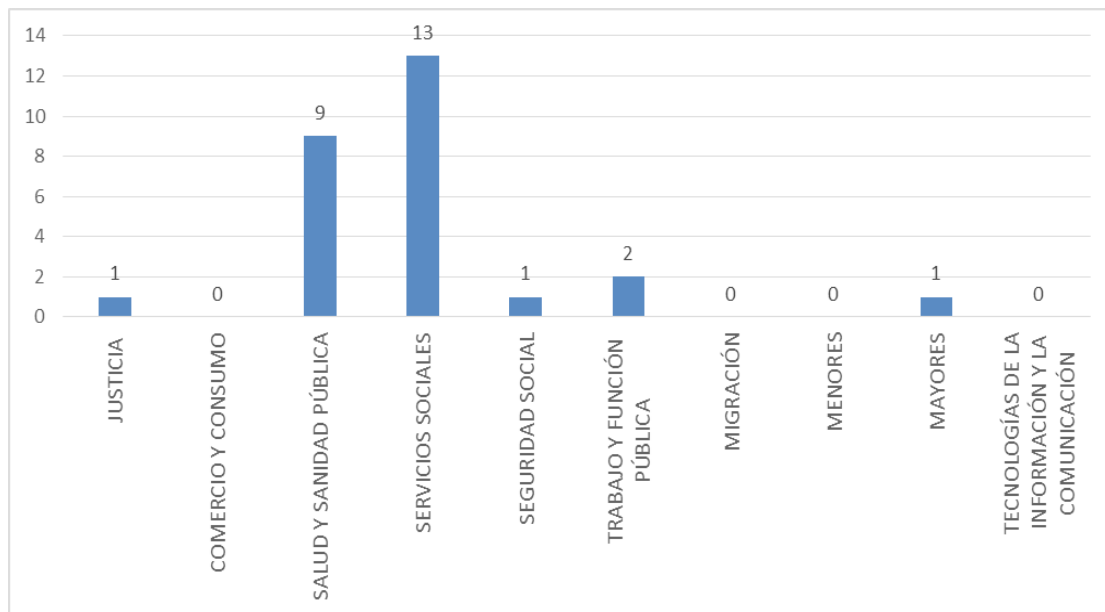
2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	4
MEDIO AMBIENTE	0
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	7
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	0
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0
EDUCACIÓN	8
CULTURA	0
DEPORTES	1
AGRICULTURA Y PESCA	0
TURISMO Y TRANSPORTES	0
DISCAPACIDAD	8
DEPENDENCIA	6
TOTAL	41



3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	0
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	9
SERVICIOS SOCIALES	13
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MIGRACIONES	0
MENORES	0
MAYORES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0
TOTAL	27



4. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

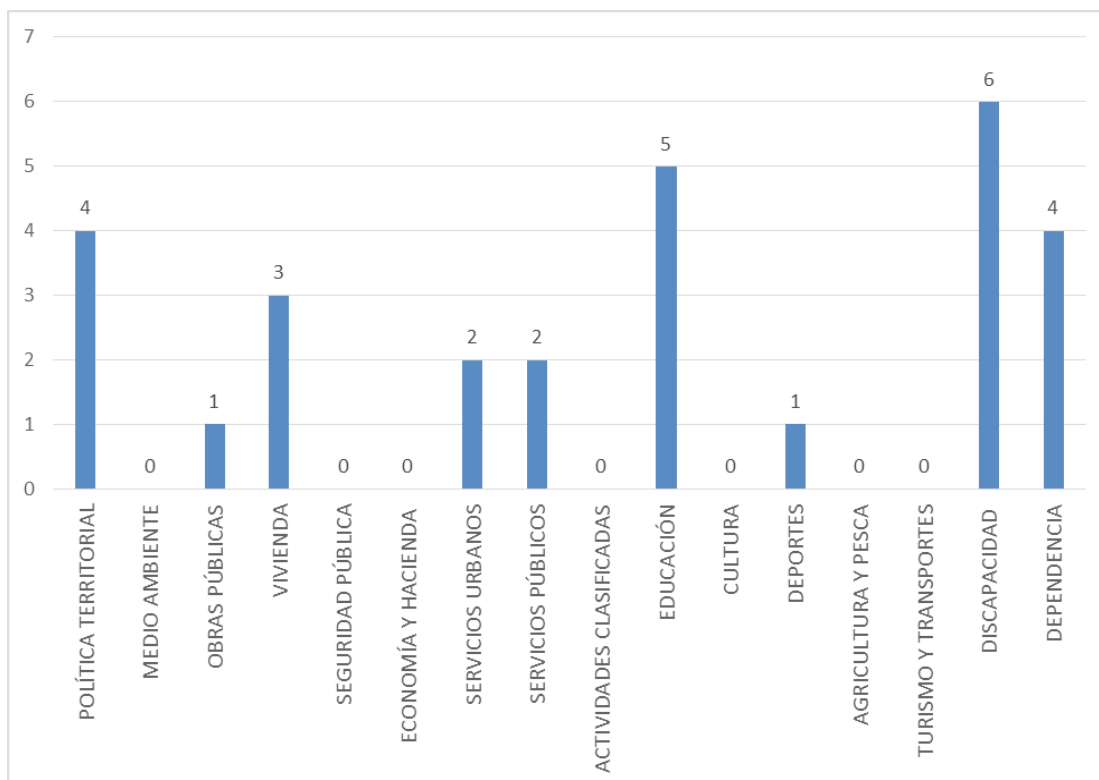
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	16

5. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2019.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	28
ADJUNTÍA SEGUNDA	19
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
TOTAL	55

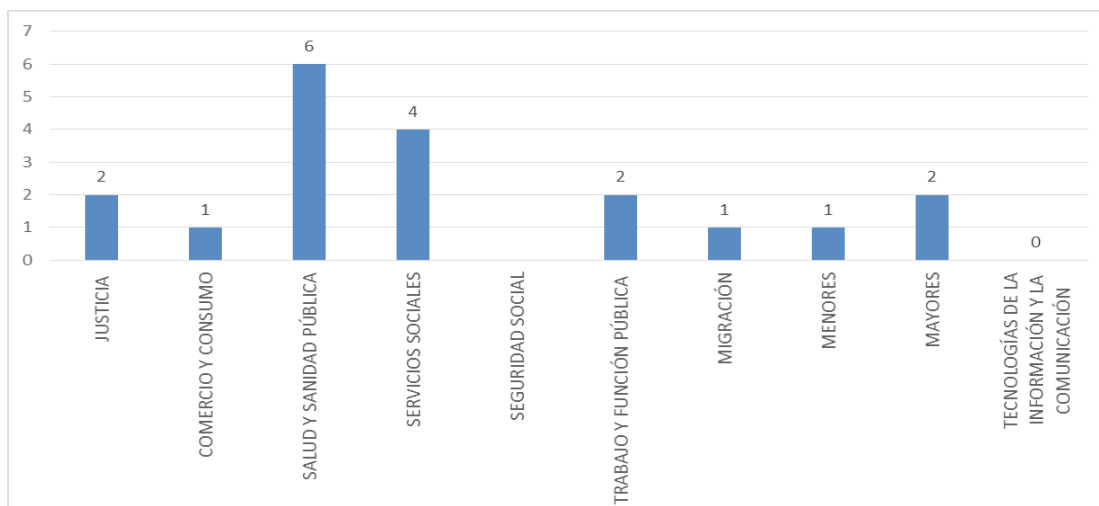
6. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	4
MEDIO AMBIENTE	0
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	3
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	0
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0
EDUCACIÓN	5
CULTURA	0
DEPORTES	1
AGRICULTURA Y PESCA	0
TURISMO Y TRANSPORTES	0
DISCAPACIDAD	6
DEPENDENCIA	4
TOTAL	28



7. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	6
SERVICIOS SOCIALES	4
SEGURIDAD SOCIAL	0
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MIGRACIONES	1
MENORES	1
MAYORES	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0
TOTAL	19



8. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2019 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

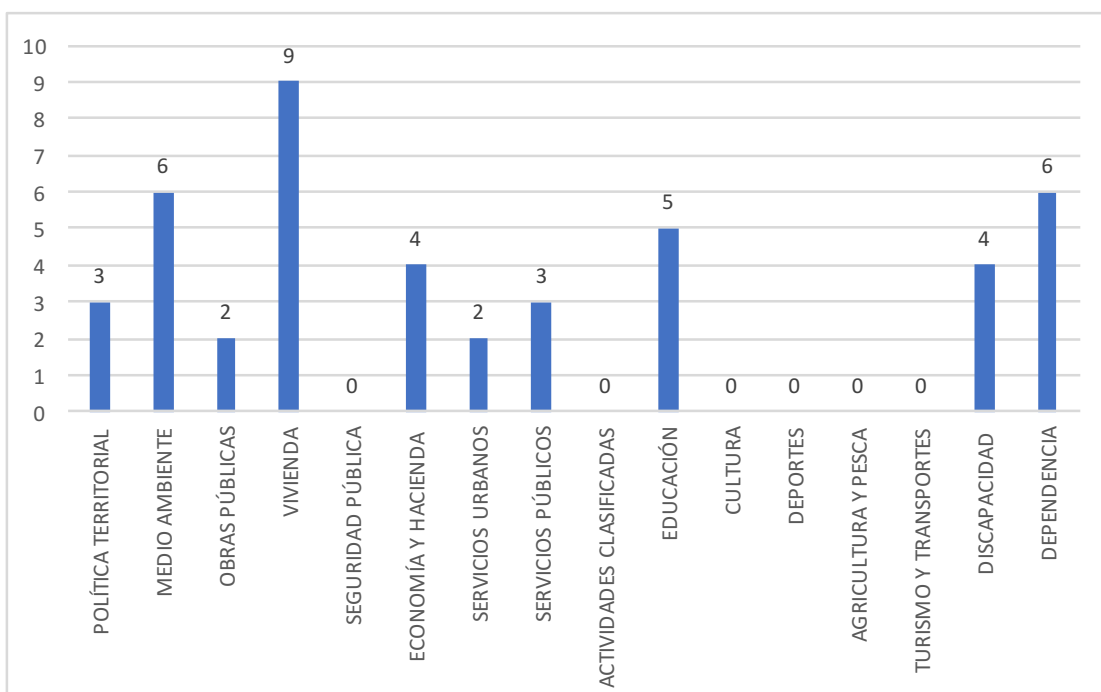
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8

9. Actuaciones de Oficio cerradas.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	44
ADJUNTÍA SEGUNDA	26
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	12
TOTAL GENERAL	82

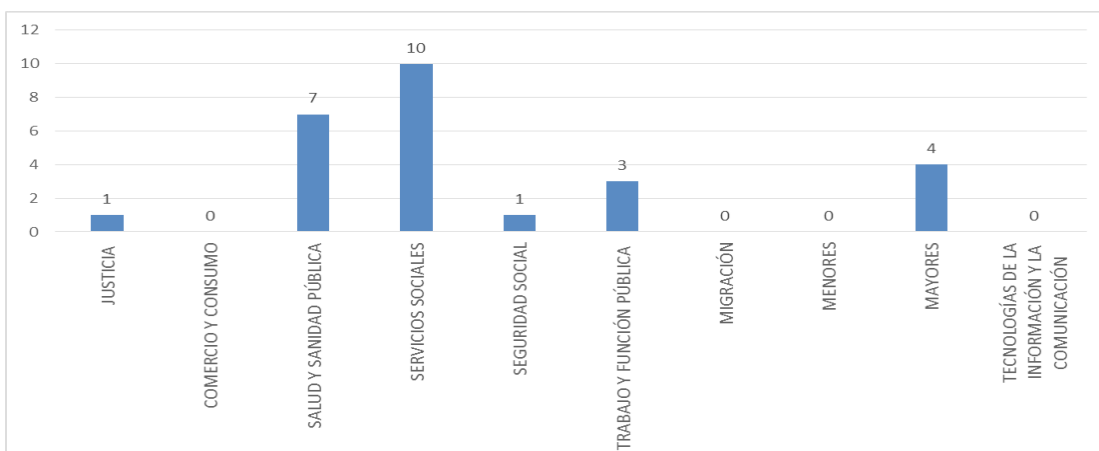
10. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	3
MEDIO AMBIENTE	6
OBRAS PÚBLICAS	2
VIVIENDA	9
SEGURIDAD PÚBLICA	0
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0
EDUCACIÓN	5
CULTURA	0
DEPORTES	0
AGRICULTURA Y PESCA	0
TURISMO Y TRANSPORTES	0
DISCAPACIDAD	4
DEPENDENCIA	6
TOTAL	44



11. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	0
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	7
SERVICIOS SOCIALES	10
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3
MIGRACIONES	0
MENORES	0
MAYORES	4
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0
TOTAL	26



12. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	ACTUACIONES
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	12

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Se ha priorizado en la atención de hechos que afectan de manera notoria a la ciudadanía, lo que ha dado lugar a la apertura, desde esta Diputación del Común, durante el año 2019, de cuatro nuevas quejas de oficio en el área de Política Territorial, la **Q19/172**, la **Q19/1163**, la **Q19/1040**, y la **Q19/1781**.

Entre ellas, nos parece interesante destacar las siguientes:

Q19/1163, esta queja se inició como consecuencia de las denuncias que, desde hace años, venían haciendo los vecinos de un barrio de Las Palmas de Gran Canaria, debido al estado de abandono en que se encontraba el edificio que albergaba un antiguo colegio. Tras diez años sin uso, el centro se había convertido en un lugar donde se congregaban jóvenes que organizaban fiestas ilegales y había sido ocupado en ocasiones por personas ajenas a la propiedad, ocasionando alarma de los vecinos del lugar. Haciéndonos eco de lo que se denunciaba en los medios de comunicación, se valoró la necesidad de implicarnos desde esta Defensoría, de manera que, se acordó la práctica de la investigación de los hechos, se solicitó la colaboración a la administración competente, el Ayuntamiento de Las Palmas de

Gran Canaria, desde donde se practicaron las actuaciones necesarias para dar solución al problema existente. De esta manera y, tras la intervención de la Diputación del Común, se agilizó la incoación del expediente administrativo y en fecha 16/09/19, se dictó por esa corporación, resolución en virtud de la cual se acordaba autorizar y disponer del gasto, así como adjudicar el contrato menor de obras para proceder al cerramiento y tapiado de dicho centro.

Una vez cumplido el objetivo de esta Defensoría al comprobar que el problema denunciado por los vecinos se encontraba en vías de solución, se acordó el archivo de la queja.

Q19/1040, es, sin duda alguna y, sin restar importancia a ninguna de las quejas de oficio incoadas durante el año 2019, la que merece ser destacada por la trascendencia, no sólo por los hechos que la originaron, sino por la implicación de un gran número de Administraciones Públicas. Esta queja se incoa ante la evidencia de la falta de medidas de seguridad en muchas de las playas y zonas de baño marítimas de todo el archipiélago canario y la preocupación que embarga a esta Institución y a la sociedad en general, la pasividad de algunas de las corporaciones que son las que deben salvaguardar la seguridad de la ciudadanía.

Tal es así que, durante el año 2019, fallecieron en nuestras costas la preocupante cifra de 57 personas, dato que justifica el inicio de una investigación sobre la normativa existente en nuestro Ordenamiento Jurídico, las administraciones que ostentan las competencias según la materia, concluyendo en la necesidad de supervisar y comprobar el grado de cumplimiento, por parte de las corporaciones locales, del Decreto 116/2018, de 30 de julio, que regula las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otros zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canaria.

Por ello, se solicitó informe a 77 municipios costeros y a 2 Consejerías del Gobierno de Canarias, en concreto, la de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad y, a la Consejería de Turismo, Cultura y Deportes, así como a la Federación Canaria de Municipios, solicitándoles información en relación a las medidas que se estaban aplicando, las campañas informativas que se realizaban, las medidas de control que se desarrollaban por parte de las administraciones públicas y, sobre todo, instándoles a que procedieran a elaborar y aprobar el Plan de Seguridad y Salvamento previsto en el anteriormente indicado decreto, así como su remisión para su publicación en el Registro Autonómico creado a tal efecto.

Debido a la importancia del tema tratado, de la complejidad que requiere la contratación, estudio previo, elaboración y aprobación de dichos Planes, así como la gran cantidad de Administraciones Públicas implicadas, esta queja se encuentra aún abierta y en trámite, supervisándose el cumplimiento de los plazos establecidos y procurando, con ello, de que se cumpla el objetivo principal, que no es otro que el de garantizar que la ciudadanía tenga la protección y seguridad absoluta al acceder a nuestras costas y que cuente con la información precisa a la hora de disfrutar de las playas, así como de que esté informado en todo momento del estado y condiciones de las costas a través de las campañas de concienciación.

Nos congratulamos con el hecho de que, aunque sigue en trámite la indicada queja, gracias a la intervención de esta Defensoría, se ha creado conciencia y todas las corporaciones implicadas y

afectadas por el ámbito competencial atribuido, se han puesto a trabajar en dicha materia, son muchos los que se encuentran en el proceso de aprobación y publicación y otros los que ya han aprobado los Planes de Seguridad y Salvamento de su municipio.

Podemos concluir afirmando que esta Defensoría destinará todos los medios y esfuerzo para conseguir que todos y cada uno de los municipios de nuestro archipiélago que cuenten con playas y costas, a través de las que puedan acceder los ciudadanos y ciudadanas, cumplan, a la mayor brevedad posible, con el deber que les ha sido encomendado, aprueben el Plan de Seguridad y Salvamento y pongan en marcha las medidas de seguridad que en el mismo se contemplen.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante 2019 no se abrió ninguna actuación de oficio en esta Área.

Q18/891. Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias. Cabildo Insular de Tenerife. Ayuntamiento de Granadilla de Abona.

Se investigaba la causa de la contaminación marina en las zonas de La Tejita, El Médano y Fonsalía, en Tenerife. Destaca la colaboración prestada por la Unidad de Coordinación del Servicio Administrativo de Medio Ambiente del Cabildo Insular de Tenerife, que, pese a no tener atribuidas competencias en la materia, presentó un detallado informe tras recabar sus propias investigaciones. Complementó adecuadamente el que remitió luego la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, quien informó con detalle de lo sucedido y de las medidas adoptadas e incluyó referencias al Plan Interior Marítimo del Campo de Boyas de la playa de La Tejita, al Plan Específico de Contaminación Marina Accidental de Canarias y al Plan Territorial de Emergencia de Protección Civil de Canarias, con mención al Plan de Actuación Municipal. Menor trascendencia para la resolución de la queja tuvo la interacción con el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, que brindó información menos valiosa y lo hizo solo cuando ya se habían recibido los informes anteriores y previa la advertencia de su declaración de obstruccionismo. Finalmente, el expediente fue archivado al no apreciarse irregularidades, dado que la actuación conjunta de todas las Administraciones ante el problema observado fue acorde con la diligencia exigible a cada una dentro del ámbito de sus respectivas competencias, y adecuado para su solución.

Q18/991. Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias. Cabildo Insular de Gran Canaria. Ayuntamiento de Las Palmas.

Se investigaban las causas de la contaminación marina por la proliferación de vertidos al mar en diferentes puntos como El Confital y sureste de la isla de Gran Canaria. Se recibe informe de la Unidad Técnica de Fomento, Servicios Públicos y Aguas de la Corporación local, que contempla la calificación del agua, la inexistencia de puntos de vertidos de tierra a mar y la información suministrada al respecto por el Sistema de Información Nacional de Aguas de Baño. Detalla las actuaciones del Servicio de Sanidad Ambiental de la Dirección General de Salud del Gobierno de Canarias, el resultado de los análisis, y las actuaciones de EMALSA, empresa que gestiona las redes de saneamiento local, entre otras informaciones. Remite a la Concejalía de Ciudad de Mar, quien suministra la información requerida.

Q18/992. Cabildo Insular de Lanzarote. Ayuntamiento de Arrecife.

Ambas instituciones emiten sendos informes donde reconocen los problemas observados con relación a los vertidos de aguas residuales procedentes de la red de saneamiento en la zona industrial denominada “Altavista II”, y manifiestan que, aunque la competencia es municipal, se encuentran trabajando para la adjudicación por parte de la primera Corporación Insular de las redes de saneamiento, por lo que se acuerda el archivo de la investigación de oficio al encontrarse en fase de solución.

Q18/1144. Cabildo Insular de Gran Canaria.

La investigación tiene por objeto determinar las causas de la proliferación de residuos en playas del sureste de Gran Canaria, y conocer las medidas tendentes a su fin. Tras recibir informe emitido por la Unidad Técnica de Fomento, Servicios Públicos y Aguas del Cabildo Insular, e informe de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, que incluye la experiencia piloto de emplear un catamarán adaptado para el uso de recogida de micro-plásticos, se acuerda el archivo de la queja por no advertirse irregularidades en la actuación administrativa.

Q18/1839. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Se investigan las pésimas condiciones en que se encuentra el acceso a la playa de El Llano, en Igueste de San Andrés, Santa Cruz de Tenerife. El Servicio de Control y Gestión Medioambiental y del Territorio del Ayuntamiento emite informe sobre el estado del acceso y de las medidas adoptadas, que se consideraron razonables y adecuadas para la solución del problema observado. Se acuerda el cierre por considerar que no hay irregularidad en la actuación administrativa.

Q18/1379. Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Agua del Gobierno de Canarias.

Se investiga la revisión y mejora del Plan Regional de Ordenación de la Acuicultura en Canarias. Se cierra la queja al no haberse observado infracción del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS**Actuaciones de Oficio Nuevas.**

En 2019 se abrió una (1) Actuación de Oficio en Obras Públicas.

Q19/266. Cabildo Insular de Gran Canaria. Ayuntamiento de Telde.

Este Defensor del Pueblo Canario incoó queja de oficio para investigar los hechos que motivaban las dificultades para entrar y salir al núcleo poblacional “Camino Rosiana”, en el municipio de Telde, en la Isla de Gran Canaria, por el mal estado de la vía de acceso al mismo, en atención a los graves perjuicios que el estado de la citada vía venía produciendo a la ciudadanía en general. Se solicitó informe, tanto al Cabildo Insular de Gran Canaria como al Ayuntamiento de Telde. Se recibieron comunicaciones del Cabildo y del Ayuntamiento en las que se expuso las distintas actuaciones realizadas por cada Administración conjuntamente, para acometer las obras requeridas en el Camino La Rosiana. En el informe del Ayuntamiento de Telde, la Concejalía de obras Públicas expuso que las obras realizadas se ejecutarían a finales de 2019. Es por ello que se solicita de nuevo aclaración al Ayuntamiento, en el sentido de confirmar si ya han comenzado las obras y, en caso de no ser así, qué circunstancias

motivan el retraso y plazo medio de tiempo estimado para el comienzo de las citadas obras. En el momento del cierre del año de 2019, estamos a la espera de contestación.

Actuaciones de Oficio Cerradas.

Q18/1152. Consejería de Obras Públicas y Transportes.

Esta Diputación del Común incoó queja de oficio, por la demora en la finalización de la obra pública en la vía que da acceso a Fuencaliente en la isla de La Palma, por los graves perjuicios para los turistas y ciudadanos. Se recibió el informe en el que se expuso por la Consejería de Obras Públicas y transportes, que la ampliación de los plazos de ejecución había sido consecuencia de la falta de cumplimiento por parte del Estado, del pago de las cantidades dispuestas en el Convenio de Carreteras para los últimos años. Además, respecto la ejecución del contrato principal para el pavimento de la nueva vía, la única empresa en la Isla de la Palma, tiene un expediente abierto por la Agencia de Protección de Medio Urbano y Natural y esto incide en la imposibilidad de ejecución. Por eso, como medidas complementarias, desde mayo de 2017 se ha buscado otra alternativa y el 19 de junio de 2018 se aprobó un proyecto complementario que está pendiente de Evaluación de Impacto Ambiental para su tramitación administrativa para su aprobación. Tras el estudio del dictamen se procedió al archivo, ya que no se apreció ninguna otra actuación irregular de la Administración.

Q16/1488. Cabildo Insular de Gran Canaria.

Se incoó investigación de oficio con la finalidad de garantizar un mayor nivel de seguridad en la infraestructura Túnel Julio Luengo GC-2 de la Isla de Gran Canaria, y se cierra por límite de actuaciones, tras recibir informe del Cabildo Insular de Gran Canaria.

ÁREA DE VIVIENDA

Durante el año 2019, se han abierto 7 quejas de oficio en el área de vivienda, que se relacionan.

Q19/56: Investigación de oficio a la, entonces, Consejería Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda, y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Actuación abierta respecto a la situación de una ciudadana demandante de vivienda pública desde hace más de una década, que reside en una vivienda abandonada, carente de los servicios básicos y con escasos recursos económicos.

Se realizó la oportuna investigación ante la precariedad de las condiciones de seguridad y salubridad que presenta la vivienda en la que reside, a los efectos de supervisar las intervenciones, ayuda o asesoramiento que se han llevado a cabo con ella, ante la situación de desamparo, exclusión social y carencia de recursos básicos que presenta.

Tras de las actuaciones correspondientes, se constató la intervención de las administraciones implicadas en la situación de desprotección que presenta la afectada, poniendo a su disposición la red de recursos existentes, aun cuando, la solución habitacional ofertada, finalmente no fue aceptada por la interesada.

Q19/158: Investigación de oficio a la, entonces, Consejería Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda, y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Actuación incoada ante la situación de desahucio inminente de un joven matrimonio y su hijo menor, de corta edad, que ha sido impuesta por resolución judicial y sin alternativa habitacional, y con escasos recursos económicos, únicamente una pequeña pensión por discapacidad de uno de los miembros de la unidad familiar que los aboca a una situación de vulnerabilidad, y exclusión económica, social y residencial.

Tras la recepción de la petición de informe de la Diputación de Común, informa el Instituto Canario de la Vivienda que, puestos en contacto con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para evaluar la situación de esta unidad familiar, en ese momento ya se había llevado a cabo el desalojo de la vivienda por decisión judicial, permaneciendo la familia alojada en un Hotel hasta la intervención del ICV, quien a partir de la activación del Programa Canarias + Vivienda x Familia, ha buscado un recurso alojativo provisional, (en este caso de Visocan), en lo que se tramita la entrada en una vivienda adaptada a sus necesidades (que está en proceso).

De ello se infiere que, por el Instituto Canario de la Vivienda, en coordinación con los servicios sociales del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se ha procurado la debida cobertura asistencial a esta familia, activando los protocolos correspondientes, por lo que se procedió al archivo de la queja.

Q19/522: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda, y al Ayuntamiento de Arrecife.

Actuación abierta ante la situación, conocida a través de los medios de comunicación, de un ciudadano con discapacidad física que reside en un garaje que no reúne condiciones suficientes, y del que pretenden desahuciarlo, sin alternativa habitacional, y con escasos recursos económicos. Fue archivada al lograrse una alternativa habitacional.

Q19/1105: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda, y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Investigación abierta sobre la situación de una familia de ese municipio que, tras ser desahuciada y, al no tener otra alternativa habitacional, debido a la carencia de recursos económicos que le permitan el acceso al alquiler de vivienda libre, se encuentran en situación de exclusión residencial.

Desde el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria informan que se viene realizando un seguimiento de esta unidad familiar, habiéndole tramitado una ayuda de Emergencia social, así como remisión de informe al Instituto Canario de la Vivienda, para que dentro del Programa Canarias + Vivienda x Familia se estudie la concesión de una Ayuda Extraordinaria de Emergencia Social. Con la ayuda inicial, han abonado la fianza y un mes y medio de alquiler, en una vivienda libre, ya que una persona miembro de la unidad familiar fue beneficiaria de un programa de empleo social del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Verificado, con dicha actuación, que se ha desplegado la red de recursos disponibles en atención de esta familia, y que la actuación conjunta de ambas administraciones ha conseguido, en este caso, solventar la problemática que les afectaba, se archivó la queja por solución.

Q19/1780: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda.

Actuación que es acordada tras la reunión mantenida por el Diputado del Común con varios representantes de la Plataforma Vecinal “Viviendas Sociales en Lucha”, de Gran Canaria, y en la se pone de manifiesto la problemática que existe con los inmuebles adjudicados en régimen de alquiler por el Gobierno de Canarias, correspondientes al I y II Plan de Viviendas de Canarias, gestionadas por Visocan S.A. La demanda trasladada a esta Institución se resume en tres cuestiones. En primer lugar, la demanda instada por este COLECTIVO ante el Gobierno de Canarias para acogerse al régimen de acceso diferido a la propiedad previsto en la Ley de Vivienda de Canarias. En segundo lugar, la necesidad de realizar un control y fiscalización del dinero invertido en la Rehabilitación de las viviendas, procedentes, según indican, de una partida extraordinaria del Gobierno de Canarias a la Empresa Pública Visocan por un importe de 3,5 millones de euros, puesto que denuncian que las actuaciones de rehabilitación en algunas Promociones no se han llevado a cabo tal y como figuran en las licitaciones de obra de rehabilitación para esas promociones, presentando las viviendas más daños tras la acometida de la rehabilitación que antes de comenzar la misma. El tercer punto planteado por la Plataforma de afectados, versa sobre las cantidades cobradas por la empresa pública Visocan en concepto de mantenimiento, así como las repercutidas en concepto de IBI a los adjudicatarios de vivienda de protección pública, en régimen de arrendamiento.

Recabado el informe relativo a las cuestiones apuntadas, a fecha de cierre del ejercicio no se ha remitido aún la información solicitada.

-Q19/2047: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Investigación iniciada para conocer las actuaciones llevadas a cabo ante la problemática padecida por una vecina de Santa Cruz de Tenerife de avanzada edad, que se enfrenta a un desahucio sin otra alternativa habitacional, debido a la carencia de recursos económicos que le permitan el acceso al alquiler de vivienda libre y debido a los precios de los mismos. Se procedió a la correspondiente solicitud de informe a ambas administraciones implicadas, para verificar las intervenciones, ayuda o asesoramiento que se ha llevado a cabo ante esta situación. La queja se encuentra en fase de investigación al terminar el año 2019.

Q19/2384: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales, y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al Ayuntamiento Los Llano de Aridane.

Actuación abierta ante la situación de exclusión social y residencial de una vecina de La Palma que se vio afectada por el derrumbe del techo de su vivienda, declarada en ruinas. Aún no ha sido recibida la información solicitada por esta Institución.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En 2019 no se abrió ninguna Actuación de Oficio en esta Área. De las gestionadas, destacamos:

Q16/1332. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias.

Esta investigación se archivó por límite de actuaciones de la Administración, cuya finalidad era comprobar si las cuantías en concepto de efectos retroactivos de las prestaciones económicas previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, una vez aplazadas y su abono periódico en pagos anuales, se le está reconociendo y abonando a los beneficiarios de la prestación económica, el interés legal o alguna medida compensatoria.

Q16/1536. Agencia Tributaria Canaria.

Actuación cerrada por reconocimiento favorable respecto la Agencia Tributaria Canaria (ATC), toda vez que, tras la investigación de oficio sobre las adquisiciones vía Internet por particulares desde Canarias de bienes de escaso valor, cuyo coste se incrementa al tener que abonar las prestación del servicio de Correos o de la empresa de mensajería, más el IGIC correspondiente a esa prestación, por la confección y presentación del Documento Único Administrativo (DUA), se recibió informe en el que se expone que la ATC se coordinó con la Agencia Tributaria para la definitiva implantación del sistema que premia la supresión de la obligación del DUA.

Q17/620. Los siete Cabildos Insulares de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Esta se archivó por reconocimiento favorable tras la apertura de la investigación de oficio respecto a la totalidad de Cabildos Insulares, que aceptaron la recomendación de prestar la asistencia necesaria a los ayuntamientos y a los ciudadanos y ciudadanas que la han requerido, para asesoramiento en relación al procedimiento de reclamación extrajudicial establecido en el Real Decreto 1/2017, de 20 de enero, para la devolución de las cantidades abonadas en exceso por las cláusulas suelo, por las entidades bancarias, en virtud de la inclusión de cláusulas suelo abusivas en los préstamos hipotecarios con interés variable.

Q18/1092. Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

La investigación de oficio fue incoada al tener conocimiento, por los medios de comunicación, del embargo producido por las cantidades correspondientes a la tasa de basura y al IBI de una vivienda de la que la ciudadana fue desahuciada y que estuvo en huelga de hambre. Recibido el informe de la Administración, se archivó al no tener constancia de irregularidad alguna por parte del Ayuntamiento.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Se abrieron, durante 2019, dos Actuaciones de Oficio nuevas en esta Área.

Q19/363: Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

Se inicia la investigación de la presente queja de oficio ante la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de la prensa local, de los reiterados problemas de cortes de agua que vienen soportando los vecinos/as del municipio de Puerto del Rosario, en Fuerteventura. Por medio de esta investigación, se pretende conocer la situación real y las causas de las interrupciones del servicio del

agua potable en el citado municipio, con el consiguiente perjuicio que se ocasiona a todos los vecinos/as y empresarios de la capital.

Partiendo del contenido del propio informe remitido por esa administración, que viene a reconocer expresamente que es cierto que existe un problema importante con el suministro de agua potable a los vecinos del Municipio de Puerto del Rosario, y reconociéndose en el propio informe las carencias del servicio debido a la obsolescencia y falta de mantenimiento de las redes de distribución, así como la falta de medios humanos y técnicos.

La presente investigación ha concluido con la remisión al citado Ayuntamiento de una resolución final de nuestra Defensoría, donde se le recomienda que se adopten todas las medidas necesarias para que por el Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura se preste un servicio adecuado y acorde a las necesidades de la sociedad insular, sin cortes ni servicio defectuoso reiterado. Se le recomienda igualmente que, sin dilación, se articulen los procedimientos necesarios para dotar del personal suficiente para cubrir las vacantes del Consorcio, y así poder prestar un servicio adecuado y de calidad en el acceso al agua potable, como derecho básico; que se habiliten los medios materiales necesarios para el mantenimiento y restauración de la red de distribución de agua potable, la cual se ha quedado obsoleta, y, sobre todo, que se estudie la oportunidad de llevar a cabo la redacción de un “protocolo de actuación en caso de averías críticas”, para evitar los problemas de cortes reiterados que han sido la causa de esta queja y diversas reclamaciones de ciudadanos.

La citada Resolución ha sido aceptada por el Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura, y se acuerda entonces el archivo de la queja.

Q19/611. Ayuntamiento de Telde.

Se inicia la investigación de la presente queja de oficio, luego de realizar visita al barrio de La Solana en el municipio de Telde, por el Diputado del Común y su Adjunto, y tras conocer de modo directo los problemas que los vecinos ya habían trasladado con anterioridad a esta Institución. Los vecinos/as del barrio, plantearon in situ, las irregularidades y deficiencias que vienen sufriendo en cuanto a los servicios más básicos, como el agua potable, (solo tres días a la semana), la limpieza y la recogida de residuos.

A pesar de haber recibido información sobre el problema planteado por los ciudadanos, aún seguimos trabajando en la queja y no se ha resuelto de modo definitivo el problema.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Se abrieron, durante el ejercicio 2019, cuatro Actuaciones de Oficio nuevas.

Q19/468: Ayuntamiento de Telde.

Al igual que el anterior, el objetivo de esta actuación es la valoración y subsanación de una serie de servicios públicos elementales planteados por los vecinos de La Solana, municipio de Telde, Gran Canaria. Se conoce la insatisfacción de los vecinos en La Solana ante las deficiencias en el asfalto de sus calles y falta de equipamientos públicos. Son demandas vecinales arrastradas desde hace años sin obtener la respuesta adecuada por parte del Ayuntamiento de Telde.

Administración: Ayuntamiento de Telde. Situación: Pendiente de recepción de la respuesta a una nueva petición de informe.

Q19/469: Ministerio para la Transición Ecológica.

Un error informático deja sin bono social eléctrico a 26.110 canarios en el mes de febrero de 2019. Según el Gobierno de Canarias, el 90% de las reclamaciones que llegan a la Dirección General de Comercio y Consumo están motivadas por la imposibilidad del Ministerio para la Transición Ecológica de comprobar los datos de los consumidores en su aplicación informática ya que la comercializadora de referencia los introduce, pero la respuesta es desfavorable.

Al ser una Administración del Estado, fue trasladada al Defensor del Pueblo.

Q19/1557: Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Tras el conocimiento, por denuncia pública de la comunidad de propietarios del edificio Bellavista, de la falta de servicios públicos esenciales en la calle Juan Hidalgo de Las Palmas de Gran Canaria, se precisa una investigación de oficio. En el entorno del edificio Bellavista no pasan los mínimos servicios municipales como el de limpieza, cuidados de las zonas verdes y seguridad policial, entre otros extremos. La urbanización formaba parte de un proyecto de Royal Urbis que quedó a medio construir por la quiebra desatada al explotar la burbuja inmobiliaria, lo que no resta para emprender la oportuna investigación y conocer el posicionamiento del Ayuntamiento.

Archivada. Recibido el informe del consistorio, se observa que contesta a los extremos del área de servicios públicos quedando por solventar la materia urbanística, que explica el fondo de la problemática que motivó la queja de oficio, canalizada esta en la investigación de oficio Q19/1781.

Q19/2465: Ayuntamiento de Güímar.

En relación al Patio de San Carlos en el cementerio de Güímar, los vecinos se quejan del mal olor que desprenden los nichos de este Patio. Se presume que la obra está mal ejecutada y que de ahí deriva la problemática. Podría concurrir un incumplimiento de la normativa de sanidad mortuoria por parte del Ayuntamiento de Güímar.

Pendiente de recepción de la respuesta a la petición de informe.

ÁREA DE EDUCACIÓN

A lo largo del año 2019 se tramitaron 10 expedientes de investigación de oficio. De los que 8 fueron incoados durante el ejercicio del que se da cuenta, y 2 en el año 2018. A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de 5 de ellos y se continúa con la tramitación de otros 5.

Expedientes de Quejas de Oficio en trámite.**Q19/1151. Consejería Educación, Universidades, Cultura y Deportes.**

Se abrió una investigación de oficio al tener conocimiento por los medios de comunicación del estado del Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) Villa de Agüimes, del siguiente tenor: "... que la situación es insostenible. Si seguimos con cortes de luz diarios desde el inicio del curso, con un sistema eléctrico obsoleto, no daremos clases el próximo curso. No contamos con las condiciones mínimas para trabajar ni garantías de seguridad...". Esta situación afectaba a unos 1.200 alumnos y alumnas, así como a un centenar de personas entre el profesorado y el resto del personal. Se recibió un informe de la Consejería de Educación y Universidades, si bien, se ha tenido que dirigir una segunda solicitud

aclaratoria en relación con el contenido del primer informe remitido; esta solicitud ha sido reiterada y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con la Diputación del Común, sin que a fecha de elaboración del presente informe se haya recibido la información solicitada.

Q19/1972. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

Se abrió una investigación de oficio al tener conocimiento, a través de los medios de comunicación, de las deficiencias de personal y de gestión en la Escuela Infantil de Santa María de Guía, que estaban afectando al alumnado y a sus familias, quienes reclamaban estabilidad laboral para el personal de la escuela infantil y un horario más amplio y flexible del centro. A fecha de redacción de este informe se está a la espera de recibir respuesta.

Q19/2077. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y el Ayuntamiento de Arrecife.

Se inició investigación de oficio tras la publicación en un medio de prensa local de las declaraciones realizadas por representantes de la AMPA del CEIP La Destila, en Arrecife, acerca de las numerosas deficiencias que presentaba el centro escolar pese a su reciente apertura. Asimismo, desde la AMPA referida se hacía referencia a la insuficiencia de medios, para garantizar la seguridad del alumnado a las horas de entrada y salida del colegio. A 31 de diciembre de 2019 se había recibido informe del Ayuntamiento de Arrecife, en el que se daba cuenta del proceder de la policía local diariamente en las horas de entrada y salida del alumnado, para garantizar la seguridad vial; mientras que hubo de ser reiterada la petición de informe remitida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, cuya respuesta se está a la espera de recibir.

Q19/2468. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

A través de los medios de comunicación se conoció la imposibilidad de un alumno con discapacidad, matriculado en la “Escuela de Arte Pancho Lasso”, para acceder al aula correspondiente al igual que el resto de sus compañeros, toda vez que esta se situaba en la planta alta del centro y la única vía de acceso es una escalera que no puede usar, por lo que se ha visto impedido el ejercicio de su derecho fundamental a la educación, tal y como establece el artículo 27 de la Constitución Española (CE). Sobre ello se inició una investigación de oficio y se solicitó el preceptivo informe, cuya contestación se está pendiente de recibir.

Q18/1073. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se inició investigación de oficio en relación con las reivindicaciones de la Plataforma Ciudadana en Defensa del 5% para Educación. Desde la Plataforma se aseguraba que el Gobierno regional había invertido un 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB), una cifra que distaba bastante de lo establecido en la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria, en cuyo artículo 72.3 se establece que el presupuesto educativo debería situarse progresivamente, dentro de los ocho años siguientes a su aprobación, en un mínimo del 5%. Asimismo, desde la Plataforma se ponía de manifiesto que Canarias se hallaba en los últimos puestos del Estado en materia de inversión educativa. Por lo expuesto, esta Institución acordó la iniciación de la investigación de oficio. A fecha de redacción de este informe estábamos a la espera de recibir respuesta de la Consejería a nuestra segunda solicitud de informe sobre la propuesta definitiva de inversión presupuestaria para los ejercicios que restan hasta 2022, año en que finaliza el plazo de ocho, dado por la Ley Canaria de Educación no Universitaria.

Expedientes actuaciones de oficio cerrados.**Q19/835. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.**

Se inició investigación de oficio, al tener conocimiento por los medios de comunicación de la no existencia de aula enclave en uno de los centros educativos, de la localidad de Morro Jable. Este hecho suponía que tres miembros del alumnado del CEIP La Lajita eran trasladados cada día a otro centro educativo, lo que afectaba al ejercicio de su derecho fundamental a la educación. Esta institución solicitó informe sobre qué actuaciones se tenían previstas para subsanar la situación descrita. Se recibió respuesta de la Consejería en la que se nos informó que ya se había determinado por los técnicos las actuaciones necesarias para adecuar las infraestructuras del centro, así como la dotación de recursos personales y materiales necesarios, y que para el curso 2019/2020 ya estaría en funcionamiento el servicio referido. Se procedió al archivo por resolución favorable.

Q19/931. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

La Diputación del Común inició investigación de oficio, al tener conocimiento por los medios de comunicación, de las reiteradas reclamaciones de las madres y padres de alumnos y alumnas del CEIP La Destila, en Lanzarote, por el retraso continuado en la puesta en funcionamiento del nuevo centro construido, tras haber sido derribado el anterior. En el informe que nos hizo llegar la Consejería, se hacía constar que "(...) La recepción formal de las (...) obras tuvo lugar el día 27 de junio de 2019 (...) poniéndose a disposición del Ayuntamiento de Arrecife al día siguiente con el fin de ponerlo en funcionamiento en el mes de septiembre. El nuevo CEIP La Destila, se encuentra, actualmente, en uso por la Comunidad Educativa desde inicios del curso 2019-2020 a excepción de la cocina y el comedor (...) Los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la cocina (...) ya se encuentran en nuestras instalaciones". Se procedió al archivo de la queja por haber alcanzado una solución favorable.

Q19/1056. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se inició expediente de investigación de oficio, tras conocerse por la prensa la preocupación de un grupo de 17 alumnos/as que se había preinscrito, para el curso escolar 2019-2020, en el ciclo denominado "Instalaciones Térmicas y de Fluidos", porque la referida consejería comunicó al I.E.S. Cabo Blanco en Arona que no se iba a impartir dicho ciclo. Se recibió informe de la administración educativa en el que se hacía constar que "El Ciclo Formativo de "Mantenimiento de Instalaciones térmicas y de fluidos LOE", a la vista de la información que posee, sigue impartándose para el curso de 2019 y 2020. El servicio de Formación Profesional, en la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, le comunica al IES Cabo Blanco, cuya denominado en adelante IES Luis Diego Cuscoy, la oferta previa de ciclos formativos autorizados para el curso 2019/2020, en el que se incluye el referido curso." Se procedió al archivo de la queja por resolución favorable.

Q19/2101. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se abrió expediente de investigación de oficio al conocerse, a través de los medios de comunicación, los problemas de transporte escolar sufrido por el alumnado residente en Punta Prieta, Santa Lucía, Los Barrancos, La Puente y Chimaje, en Güímar, Tenerife. Varios padres y madres se pronunciaban en prensa sobre la modificación del servicio y del peligro que suponía acceder desde aquellos barrios al cruce de La Caleta o El Tablado. En particular referían que en algunos casos tenían que hacer dos

kilómetros a pie, con el peligro que representaba caminar por una vía auxiliar como la TF-616 y anexa a la autopista TF-1. Añadían que los menores -de entre 12 y 13 años de edad- se veían obligados a completar el recorrido a oscuras, dado que tenían que salir de sus casas a las 6:45hrs., para alcanzar el micro que sale a las 07:30hrs. del cruce de La Caleta o El Tablado, los dos barrios donde han situado la parada del transporte escolar, que antes iba recogiendo al alumnado a lo largo del recorrido de la TF-616. Según refería la noticia, la parada se realizaba en el carril de aceleración de la autopista, con el peligro potencial que ello suponía para los menores. El informe emitido por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes manifestaba que “(...) una vez reajustadas las rutas de transporte escolar de la zona (en coordinación con el centro educativo) y finalizado el proceso de regularización de las paradas de la misma, el alumnado con derecho a transporte de la zona de Agache está siendo transportado en su totalidad, con las paradas que ha propuesto el centro educativo y con la tranquilidad de saber que cualquier circunstancia desagradable que pudiese ocurrir en las mismas tienen absoluta cobertura legal.” Se archivó la queja por reconocimiento favorable.

Q18/1935. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se inició expediente de investigación de oficio, en virtud de lo trasladado por la Federación de Asociaciones de Diabetes en Canarias (FADICAN), solicitando mediación por cuanto, atendiendo a recomendaciones de organismos especializados en diabetes, se consideraba necesario que se procediera a la “creación de plaza de Enfermería Escolar en centros educativos públicos en Canarias en horario lectivo”.

En un primer informe remitido por la Consejería se comunicaba que “(...) Existe el acuerdo marco de colaboración entre la Consejería de Sanidad y Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes con fecha 5 de octubre de 2010 para la realización de actuaciones conjuntas de Promoción de la Salud en la Escuela (...) El trabajo realizado hasta el momento actual ha sido:

- Valoración y consenso de la documentación enviada por Educación, respecto a la situación actual de los escolares afectados por patologías y centros escolares (...)

- Valoración y consenso de la documentación que debe formar parte del Programa de la Enfermera en el ámbito escolar (...)

- Definición del Plan formativo de las Enfermerías escolares.

- Mapa de implementación y localización de las enfermerías escolares siguiendo criterios de atención individual o zonal.”

Se solicitó un segundo informe aclaratorio sobre las siguientes cuestiones:

- “-Si existe un plazo para la creación de creación de plaza de Enfermería Escolar en centros educativos públicos en Canarias en horario lectivo y si ha aprobado por ambas Consejerías sus aportaciones económicas de sus costes, con cargo a los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma.

- La remisión del mapa concreto de implementación y localización de las plazas de enfermerías escolares y si se sigue un criterio individual o zonal, y su plazo para la realización.”

La respuesta enviada por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes refería, respecto a la primera cuestión: que se habían retrasado los contactos entre la Dirección General

de Ordenación, Innovación y Calidad y la Dirección General de Programas Asistenciales, de la Consejería de Sanidad de cara a analizar el proyecto y valorar las acciones que fueran precisas para su implementación; en cuanto a las dotaciones económicas que cubrirían el coste de las plazas, estaría a cargo de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma. Respecto a la segunda cuestión planteada en nuestra solicitud de informe, se exponía que para establecer la ubicación de las plazas de Enfermería Escolar se había seguido un criterio individual o zonal, dependiendo de las solicitudes de atención recibidas por parte de los equipos directivos de los centros educativos. A la vista de lo informado se procedió al archivo por reconocimiento favorable.

ÁREA DE DEPORTES

En el año 2019 se inició un **(1)** expediente de investigación de oficio, que se encuentra en tramitación a fecha de cierre del ejercicio que nos ocupa.

Q19/2466. Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias y Federación Tinerfeña de Fútbol.

Se tuvo conocimiento de una información acerca de la imposibilidad de federarse en clubes de fútbol para poder participar en competiciones oficiales, que afectaba a un menor extranjero no acompañado, que se encuentra bajo la tutela de la Comunidad Autónoma de Canarias. La Real Federación Española de Fútbol deniega la federación a los menores cuando no disponen de la documentación acreditativa de su identidad, origen y/o situación administrativa en España (permiso de residencia temporal, larga duración, condición de refugiados, etc.), según lo exigido en la “Guía para la aplicación de un jugador menor” (Procedimiento administrativo relativo a las solicitudes de primera inscripción y la transferencia internacional de menores) aplicada por la Federación Internacional de Fútbol (FIFA) y, por ende, por la Real Federación Española de Fútbol. A fecha de cierre del ejercicio estamos a la espera de recibir respuesta a las peticiones de informe dirigidas tanto a la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias como a la Federación Tinerfeña de Fútbol.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2019 se han abierto 8 actuaciones de oficio en el Área de Discapacidad, que se relacionan.

Q19/45: Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.

Investigación de oficio ante las quejas generadas tras la entrevista del colectivo ATEM con el Diputado del Común, donde se expuso la necesidad del reconocimiento del grado de Discapacidad del 33% a las personas afectadas por esclerosis múltiple, revisando las escalas de valoración para las Incapacidades y Discapacidades.

La queja fue archivada tras la recepción del correspondiente informe al evidenciar que no existe irregularidad en la actuación de la administración.

Q19/160: Ayuntamiento de Telde.

Actuación de oficio relativa a la carencia de personal del Centro Ocupacional “Cruz de Jerez” de unos 60 alumnos con discapacidad, con una ratio de personal insuficiente para atender a estos niños

con otras capacidades. El centro ha pasado de tener 9 a 6 trabajadores para esos 60 usuarios con discapacidad, reducción de personal causada, al parecer, por situaciones de jubilación, bajas laborales y/o vacaciones. Tras la correspondiente solicitud de informe, el Ayuntamiento de Telde indica que ha iniciado el procedimiento para contratar a los profesionales que cubran la ratio de atención en el Centro Ocupacional de Telde, cuyos trámites han sido realizados desde el 15 de mayo de 2019 y que ahora se encuentran en el departamento de contratación, pero sin especificar una fecha para la finalización del expediente. Por dicha razón, y con la finalidad de continuar con el adecuado cauce de este expediente, se ha acordado la solicitud de nuevo informe acerca de los plazos estimatorios previstos para resolver el expediente de la contratación del personal necesario para cubrir la citada ratio, independientemente del departamento en que se encuentre.

Actualmente en investigación.

Q19/657: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Investigación de Oficio a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, ante las peticiones de la ONCE en Canarias para que las propuestas de libros de texto y editorial para cada curso escolar, no se modifiquen cada año, al objeto de evitar que los 300 alumnos con discapacidad visual del Archipiélago no inicien el curso sin su material adaptado, ante las dificultades que presenta la transcripción de los manuales en tan corto espacio de tiempo y con ello se permita que alumnado con discapacidad visual inicie el curso académico en las mismas condiciones que el resto del alumnado en Canarias.

Tras la debida investigación se acordó emitir RECOMENDACIÓN a la Consejería de Educación a fin de que los libros de texto permanezcan vigentes al menos durante cinco años, toda vez que la legislación permite la sustitución, aunque con una serie de requisitos. Si esto no es posible, que no se cambien anualmente los libros, para poder agilizar la transcripción de los manuales y evitar que inicien el curso sin su material para lograr una igualdad real y efectiva. Asimismo, se recomienda a la Consejería que promueva las medidas necesarias para que los centros educativos faciliten, mucho antes de la finalización del curso escolar, el listado de libros con los datos necesarios, incluyendo el ISBN y materiales curriculares destinados al alumnado objeto del presente acuerdo, a fin de proceder a su adaptación al formato braille o sonoro, o con las herramientas necesarias, toda vez que en la fecha la finalización del curso escolar no da tiempo para elaborar dicho material.

Queja pendiente de responder.

Q19/1213: Todos los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se ha iniciado en la Diputación del Común una investigación de oficio, tras la reunión, del Diputado del Común con los representantes de la Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos de Fuerteventura (ADIVIA), en la que se propusieron actuaciones conjuntas encaminadas a lograr que los municipios de Canarias sean más accesibles y ofrezcan mayor calidad de vida a los residentes y a sus visitantes.

Con la finalidad de comprobar las previsiones de las distintas administraciones públicas canarias, para dar cumplimiento a los plazos que establece el Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril,

de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se insta solicitud de informe a los ayuntamientos canarios.

Por ello, se ha solicitado informe sobre el grado de cumplimiento de la referida normativa y, concretamente en los siguientes puntos: si los ayuntamientos disponen de una Concejalía de Accesibilidad y Movilidad, para supervisar el cumplimiento del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física y cognitiva en los espacios públicos del municipio. En segundo lugar, compeliendo e impulsando a la creación de la misma que, entiende esta Institución, necesaria para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad física y cognitiva; por último, instando a llevar a cabo la actualización de la Ley Canaria de Accesibilidad, así como a establecer un nuevo plazo para su ejecución, en caso de que no se hubiera llevado a término dicha actualización.

Actualmente en investigación.

Q19/1737: Consejería de Derechos Sociales e Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) de Santa Cruz de Tenerife.

La investigación se inicia tras el conocimiento de la situación límite que sufren 16 personas con discapacidad en el Centro Hogar San Lázaro de Santa Cruz de Tenerife, ya que el 30 de septiembre se procederá al cierre de dicho centro por diversos factores que afectan a la administración del mismo. Dada la gravedad de esta situación, y la necesaria protección de un colectivo especialmente necesitado, se solicita informe sobre las causas del cierre, medidas alternativas menos gravosas que puedan ser adoptadas con carácter inmediato y expreso, que permitan velar por el bienestar de las personas afectadas y su mejor atención. Tras la correspondiente investigación, se acuerda dar por concluida la queja, por encontrarse el asunto en vías de solución, dado que, el nuevo centro ya está operativo y las personas afectadas por el inicial cierre, están debidamente atendidas. A través del Servicio de Inspección y Registro de Centros, se llevará a cabo el seguimiento y control del Centro, con visitas de inspección a fin de acreditar y exigir el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente.

Q19/2282: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Se inicia investigación de oficio, ante los problemas de accesibilidad que presenta el campo de fútbol de la Sociedad Deportiva Valleseco, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. La presente queja aún no se ha resuelto. Hemos solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife un informe al respecto, que ha tenido que ser objeto de reiteración, sin que hasta la fecha haya dado respuesta al mismo.

Q19/2353: Ayuntamiento de Mogán.

Se inicia queja de oficio ante la situación de aislamiento que denuncian los vecinos y vecinas del Barrio Loma Dos, en el municipio de Mogán, ocasionado por las barreras físicas que impiden el acceso peatonal a la urbanización, especialmente a las personas con dificultades de movilidad, dado que actualmente una escalera es el único acceso peatonal al barrio.

Por la circunstancia expuesta y con la finalidad de promover integración de este colectivo y remover las trabas e impedimentos físicos que dificultan la integración de estas personas en la sociedad, dado que, tal y como se desprende de los datos aportados, Loma Dos es una barrio en el que conviven unas mil personas, en la que no hay tiendas, ni parques infantiles, y que el recorrido para salir del barrio sin usar las escaleras es de aproximadamente dos kilómetros, solo hasta la entrada al casco.

La queja se encuentra en trámite actualmente.

Q19/2389: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

Se inicia queja ante el malestar generado por el presunto mal funcionamiento y la deficiente calidad de la atención dispensada por la Fundación Sagrada Familia en Las Palmas de Gran Canaria, a las personas bajo tutela, así como a sus familiares, que reiteradamente han sido puestos en conocimiento de esta Defensoría. A los efectos de investigar adecuadamente los hechos, se ha remitido solicitud de informe a la citada Consejería, dada la competencia que se le atribuye en el seguimiento, control y evaluación de los centros y servicios propios o concertados para personas mayores no dependientes.

Actualmente la queja está en trámite.

Q19/2467: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

Se acordó la presente investigación con la finalidad de promover ante el Gobierno de Canarias la implantación de la **tarjeta acreditativa del grado de discapacidad**, que tiene como finalidad dar testimonio fehaciente del reconocimiento del grado de discapacidad de su titular y servir como documento probatorio de dicha condición. Ello permite a la persona titular de la misma acreditar de forma ágil y práctica, ante terceras personas, su grado de discapacidad y facilitarle así el acceso a determinados servicios que puedan mejorar su calidad de vida a través de un instrumento más práctico y cómodo al momento de acreditar su discapacidad. Tras la investigación de las antecedentes Q17/1143, y en la Q17/649, quedó en fase de estudio y valoración por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Sin embargo, hasta la fecha no se ha implantado, tratándose de una reivindicación reiterada por parte del colectivo de personas con discapacidad que acuden a esta Defensoría.

La queja se encuentra en trámite.

Quejas cerradas.

Q18/990: Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.

El Diputado del Común acordó la apertura de la presente queja con la finalidad de estudiar la situación de la Fibrosis Quística en Canarias y conocer los criterios a seguir por parte de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda para la valoración del Grado de Dependencia de las personas que padecen esta enfermedad, según la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que afecta a 131 personas en las islas. Recibido informe se acordó emitir RECOMENDACIÓN a la Consejería, a fin de que proceda de oficio a la inclusión en la próxima modificación del Decreto, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Canaria (actual Decreto 54/2008, de 25 de

marzo), como criterio de excepción los informes médicos que avalen aquellas patologías reconocidas como “enfermedades raras”, entre ellas, la Fibrosis Quística, como prioritario para la concesión del reconocimiento de la situación de dependencia, hasta que se modifique dicho decreto. Asimismo, se recomendó que se traslade al Estado una modificación de Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, en la que se recoja como criterio diferenciado, a la hora del reconocimiento de la situación de dependencia, a aquellas personas que padecen Fibrosis Quística y puedan disfrutar de su prestación de servicios, según las necesidades del interesado.

Esta Recomendación no fue aceptada.

Q18/1406: Todos los municipios de Canarias.

Como fue expuesto en el anterior informe, se abrió investigación de oficio a instancia del Diputado del Común, en relación con la situación de los municipios canarios en materia de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, con el fin de comprobar las previsiones de las distintas administraciones locales para dar cumplimiento a la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Habiéndose solicitado informe a 88 municipios de Canarias, se encuentra el expediente en trámite a la espera de los informes que restan por llegar y así conocer el grado de cumplimiento de las corporaciones locales canarias en materia de accesibilidad.

Hasta la fecha, han dado respuesta a la información peticionada, 79 ayuntamientos. De ellos, únicamente 21 han aprobado un Plan Pormenorizado de Accesibilidad Física en los espacios públicos del municipio, reduciéndose a dos los Planes que también contemplan medidas encaminadas a la accesibilidad cognitiva. Por tanto, **9** de los ayuntamientos requeridos no han facilitado aún la información solicitada, y, por ello, se han remitido los correspondientes Recordatorios del Deber Legal de Colaborar con la Diputación del Común, así como la posterior Advertencia de Declaración de Obstruccionismo, ante la actitud entorpecedora de investigación de la Diputación del Común.

ÁREA DE DEPENDENCIA

En periodo del año 2019 se han iniciado 6 investigaciones de oficio iniciadas en el Área de Dependencia, creciendo así en un 200% durante este ejercicio, al pasar de 2 expedientes registrados en el año 2018, a 6 expedientes tramitados en el ejercicio 2019, de los cuales se archivaron 4.

Continúan en trámite 4, correspondiendo 3 al año 2019 y 1 al año 2018. De todos ellos, 2 han sido derivados al área de Discapacidad por tratarse de asuntos relacionados con la Accesibilidad Universal de las personas con alguna discapacidad y reducida movilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación.

Del año 2017 se archivaron dos (2) expedientes, el **Q17/276**, sobre la actuación del servicio de atención domiciliaria en el ámbito del SAAD (sistema para la autonomía y atención a la dependencia) y el **Q17/278**, sobre las listas de espera de los cabildos insulares a recursos del SAAD (sistema para la autonomía y atención a la dependencia).

Del año 2018 se cerró una (1), la **Q18/990** sobre la falta del reconocimiento del grado de dependencia de las personas que sufren la Fibrosis Quística y 1 continúa abierta, la **Q18/1406**, en relación con la situación de los municipios canarios en materia de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, cuyo expediente fue traslado al área de Discapacidad por tratarse de un tema de accesibilidad.

Y finalmente, del año 2019, se gestionaron seis (6) investigaciones de oficio, de los cuales tres (3) actuaciones llegaron a su archivo, la **Q19/161**, de una señora nonagenaria con demencia senil que solicitaba una atención residencial de forma permanente; la **Q19/778**, que se trataba de una persona con discapacidad que debía abandonar el centro donde se encontraba atendido por superar la edad estipulada de 21 años y la **Q19/1712**, donde se argumentaba la falta del reconocimiento de la figura del cuidador no profesional para los enfermos del ELA. Se mantienen vivas otras tres (3), la **Q19/1213**, cuyo expediente, también, ha sido traslado al área de Discapacidad por tratarse de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, concretamente se basa en lograr que los municipios de canarias sean más accesibles y ofrezcan mayor calidad de vida a los residentes y a sus visitantes y en último lugar la **Q19/2606**, que trata sobre las deficiencias de la unidad de valoración de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, dependiente de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias y la escasez de plazas en los centros sociosanitarios, todo ello en la isla de Fuerteventura. Todas estas quejas se detallarán a continuación

Actuaciones de Oficio Abiertas.

Q19/2272. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y Cabildo de Fuerteventura.

Se trata de un joven de 27 años padece, desde hace más de año y medio, una encefalitis autoinmune que le ha dejado atado a una cama, con problemas para comunicarse y lagunas mentales. Por dicha situación la familia ha presentado una solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia a la Dirección General de Dependencia, dependiente de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en donde lleva más de 18 meses sin recibir contestación al respecto, ni visita por parte de la unidad de valoración. A su vez, el Consejero de Políticas Sociales del Cabildo de Fuerteventura, ha visitado al dependiente en su casa, comprobando la situación insostenible del joven. Ante esta situación, hemos solicitado:

En primer lugar, informe a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, dependiente de Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, para comprobar el grave retraso en la resolución de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, presentada en abril del 2018, no habiendo recibido respuesta hasta la fecha, incumpliendo así el plazo legalmente estipulado para resolver, según el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Canarias, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Y, en segundo lugar, le solicitamos al Cabildo de Fuerteventura que nos informe si se han llevado a cabo gestiones por parte de esa Corporación Insular para que al joven le sea concedida una plaza en un centro sociosanitario, que le proporcione la atención que precisa.

En el primer apartado estamos a la espera de la respuesta de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Y en el segundo apartado, el Cabildo de Fuerteventura nos informa que el pasado marzo de 2019 se ha calificado con más del 75%, requiriendo la valoración de terceras personas, correspondiendo este trámite exclusivamente al Gobierno de Canarias.

Por lo tanto, la investigación de oficio se encuentra en trámite.

Q19/2606. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, y Cabildo de Fuerteventura.

Se inicia la investigación de oficio tras dar a conocer a la Diputación del Común las demandas de un colectivo, concretamente:

La necesidad de contar con un servicio de gestión que les permita acceder a las empresas que prestan los servicios de ayuda a domicilio en toda la isla, tras ser reconocidos su situación de Dependencia.

La carencia de centros sociosanitarios de Fuerteventura, pues los que existen tienen limitación de plazas, repercutiendo en que, en este momento hay dos (2) centros terapéuticos en Fuerteventura, uno en Puerto Rosario con 16 personas y otro en Gran Tarajal con 5 y que con anterioridad había más centros.

Escasez de personal en la oficina de la unidad de valoración de Dependencia en esta isla, en donde existen dos empleados, los cuales llevan aproximadamente un año de baja laboral, con la consecuencia directa del cierre de dicha oficina. Igualmente, es grave la inexistencia de un programa de atención a los cuidadores de personas dependientes.

Por lo tanto, se ha solicitado informe, tanto a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, como al Cabildo de Fuerteventura, de que nos informen de tal situación.

Por lo tanto, la investigación de oficio se encuentra en trámite.

Actuaciones de Oficio cerradas.

Q17/276. Se ha iniciado investigación de oficio sobre la actuación del servicio de atención domiciliaria en el ámbito del SAAD (sistema para la autonomía y atención a la dependencia), con respecto al grado de cumplimiento de los convenios firmados con las entidades locales para las encomiendas de gestión de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio de las personas beneficiarias en situación de dependencia y las propuestas para la implantación de dicho servicio de forma diferenciada al marco comunitario.

En relación con el expediente de investigación de oficio, tanto del resultado de las medidas ya adoptadas como propuestas futuras, la Dirección General nos informó:

a) En relación al grado de cumplimiento de los convenios firmados con las diferentes entidades locales para la encomienda de gestión de la prestación de ayuda a domicilio a personas en situación de dependencia de su municipio. En su caso, resultados de la comisión de seguimiento recogida en la cláusula novena:

1.- En el año 2015 se suscribieron 10 convenios con corporaciones locales de La Palma, Tenerife y Gran Canaria, para el Servicio de Ayuda a Domicilio. Estos convenios eran de carácter anual y no se

mantienen en la actualidad. La implementación de Servicios de Ayuda a Domicilio, a día de hoy, se ha realizado con los Cabildos Insulares, a través de la incorporación a los Convenios de colaboración.

2.- En los años 2016 y 2017 se inició con servicios de ayuda a domicilio especializados (ADE), para los sectores de discapacidad intelectual y de salud mental en la isla de Tenerife con 34.414 horas de servicio cada año. En Gran Canaria se inicia en 2017 con 30.000 horas.

3.- En los Convenios de cooperación entre la Comunidad Autónoma de Canarias y los Cabildos Insulares para la prestación de servicios a personas en situación de dependencia y, en general, a personas menores de seis (6) años, mayores o con discapacidad, y para la realización de actuaciones en relación con el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones, firmados para las anualidades 2018/2021, se han incorporado horas y plazas de Servicios de Ayuda a Domicilio que se recogen para el año 2018:

-En Gran Canaria se inicia en los años 2018 y 2019, con 33.690 y 30.880 horas de servicio, respectivamente.

-En El Hierro en el año 2019 se incorporan 85 plazas nuevas.

-El Cabildo de Tenerife reconvierte todas las horas de servicio de ayuda a domicilio especializada (ADE), en servicios de promoción de la autonomía personal.

b) En relación con las personas beneficiarias de la atención domiciliaria a través de prestación económica vinculada al servicio y seguimiento de los programas individuales de atención, con especial atención a la intensidad de los servicios domiciliarios:

A fecha 31 de diciembre de 2018, un total de 3.895 personas en situación de dependencia tienen reconocidas prestaciones para todos los servicios de la dependencia. De ellas, 2.303 prestaciones se corresponden con el Servicio de Ayuda a Domicilio.

Al respecto, hay que puntualizar que la totalidad de servicios y recursos acreditados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), en la actualidad son 168, siendo 28 los servicios de ayuda a domicilio acreditados.

En relación al seguimiento, hemos de diferenciar entre el seguimiento que se hace de los servicios públicos sobre la intensidad de los servicios domiciliarios, que es continua, de la realizada en las prestaciones económicas. Prestaciones económicas que conllevan la obligación de contratar, para su percepción, realizándose un seguimiento de la efectiva contratación y prestación de servicios. Es la persona beneficiaria, de entre los presupuestos de las distintas empresas acreditadas (listado que le es proporcionado), quien decide contratar a una u otra.

c) Propuestas, tanto normativas como de planificación, que piensa desarrollar esa administración autonómica, para la adecuada implantación del servicio de atención domiciliaria, como prestación diferenciada y especializada, diferente del marco comunitario:

Se encuentra en proceso de elaboración el Protocolo de actuación, sobre criterios de actuación y distribución de créditos entre los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma Canaria (CAC), a los efectos de que puedan adherirse al mismo, mediante convenios con la administración de la Comunidad Autónoma Canaria, para la prestación de servicios de ayuda a domicilio a personas reconocidas en situación de dependencia.

Vista la información remitida procede acordar el archivo de la queja por vías de solución.

Q17/278, sobre las listas de listas de espera cabildos insulares a recursos del SAAD (sistema para la autonomía y atención a la dependencia).

Recibidos los informes de los Cabildos de Canarias, y también, de la Consejería de Sanidad, por la que solicitábamos información relativa a la existencia de lista de espera para el acceso a servicios residenciales, centros de día y de noche para personas en situación de dependencia y en general a personas mayores o con discapacidad, se tienen los siguientes datos:

CABILDO DE GRAN CANARIA

Ante la carencia de planificación de carácter regional, desde el Instituto de Atención Sociosanitaria del Cabildo Insular de Gran Canaria, para atender las demandas actuales se viene solicitando a los ayuntamientos y asociaciones con las que se tienen plazas concertadas previsión de crecimiento para el siguiente ejercicio, tanto en mayores como en salud mental y discapacidad intelectual.

Uno de los problemas en la isla de Gran Canaria es que no se dispone de infraestructuras donde alojar los distintos recursos sociosanitarios necesarios. Recientemente se han licitado tres contratos y han quedado desiertos por falta de licitadores (60 plazas de salud mental, 20 de mayores y 24 de discapacidad intelectual con trastorno de conducta).

Con el II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias se pretende incrementar la dotación de infraestructuras sociosanitarias a la isla de Gran Canaria. La propuesta en la que se trabaja es con una estimación de necesidades a 2020 de:

- **Mayores:** la población mayor de 65 años estimada en la isla de Gran Canaria (Fuente INE) será de unas 179.016 personas, la necesidad calculada a un 5% de cobertura recomendada por la OMS para SAR y entre 7-9% para CED, sería de 8.950 plazas y 16.111 como máximo respectivamente.
 - **Discapacidad:** igualmente sobre una población de 769.755 personas entre 16 y 64 años para el mismo año, de las cuales se estima que el 7% serán personas con discapacidad, se calcula una cifra de 5.488 personas solicitantes potenciales.
1. Plan de Infraestructuras Sociosanitarias 2017-2020 prevé crecer en 940 plazas residenciales y 145 plazas de día.
 2. **Atención al domicilio del dependiente;** resuelve a través de recursos de cercanía como los servicios de promoción de la autonomía personal (SPAP), más locales o domiciliarios, permitiendo retrasar así la institucionalización del dependiente.

En este sentido, y con financiación de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el ejercicio 2018 se incorporan 32.000 horas de SPAP de atención en domicilio. Se debe generalizar este tipo de servicios de modo que las plazas residenciales sean, en el futuro, suficientes para atender a la población demandante.

CABILDO INSULAR DE LA PALMA

El Cabildo de La Palma comunica que consta en el Servicio de Acción Social, de esta Corporación, la lista de espera que a continuación se detalla:

<i>Centros/Servicios para personas Mayores</i>		
<i>Centros/Servicios</i>	<i>Grado dependencia</i>	<i>Nº</i>
<i>Residencia</i>	<i>Dependencia severa</i>	<i>107</i>
	<i>Gran dependencia</i>	<i>65</i>
<i>Día</i>	<i>Dependencia severa</i>	<i>2</i>
	<i>Gran dependencia</i>	<i>3</i>

<i>Centros/Servicios para personas con Discapacidad</i>				
<i>Tipo de Recurso</i>	<i>Centro/Servicio</i>	<i>Sector</i>	<i>Grado dependencia</i>	<i>Nº</i>
<i>Residencia</i>	<i>Centro Residencial</i>	<i>Discapacidad Intelectual y/o con Necesidad de Terceras Personas</i>	<i>Dependencia severa</i>	<i>3</i>
			<i>Gran dependencia</i>	<i>6</i>
	<i>Centro Residencial</i>	<i>Discapacidad Salud Mental</i>	<i>Dependencia moderada</i>	<i>1</i>
			<i>Dependencia severa</i>	<i>4</i>
			<i>Dependencia en trámite</i>	<i>5</i>
<i>Día</i>	<i>Centro Ocupacional</i>	<i>Discapacidad Intelectual</i>		
			<i>Gran dependencia</i>	<i>1</i>
			<i>Dependencia en trámite</i>	<i>1</i>
	<i>Centro de Rehabilitación Psicosocial</i>	<i>Discapacidad Salud Mental</i>		
			<i>Dependencia severa</i>	<i>1</i>
			<i>Dependencia en trámite</i>	<i>2</i>
			<i>Sin grado</i>	<i>1</i>

Asimismo, en relación a la planificación de esta Corporación para atender a nuevas demandas de atención en recursos especializados, se informa que el Cabildo de La Palma ha ratificado el Convenio de cooperación con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de las Consejerías de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda y de Sanidad, el 29 de diciembre de 2017, para cofinanciar la construcción de infraestructuras y reforma de las ya existentes destinada a la creación de nuevas plazas sociosanitarias, cuyo objeto es articular la cooperación entre las Administraciones referenciadas, con el fin de crear nuevas plazas sociosanitarias, a través de las cuales se prestarán servicios de centro de día y de noche, así como de atención residencial, a personas mayores en situación de dependencia reconocida, y que se iniciaron a partir del ejercicio 2017 y en consonancia con la cláusula quinta de dicho Convenio, este Cabildo Insular, en Consejo de Gobierno Insular, de 19 de enero de 2017, ha aprobado la Estrategia de Actuaciones de dicho Convenio, con el cual se pondrán en marcha 443 nuevas plazas de atención a personas dependientes en la isla de La Palma, a partir del año 2020.

Estas infraestructuras serán financiadas por el Cabildo de La Palma y el Gobierno de Canarias por un total de veintiséis millones trescientos mil euros (26.300.000€).

CABILDO INSULAR DE EL HIERRO

CENTRO/SERVICIO	Sub-centro	Sector	Área	Tipo	N.º personas listas de espera	Grado III	Grado II	Grado I
CENTRO DE MAYORES CABILDO DE EL HIERRO	CM Frontera	Mayores	Mayores	Residencial	14 (1)	7	4	3
	CM El Pinar							
	CM Ecbedo							

De los datos reflejados en la tabla descriptiva se observa que no existe lista de espera en el sector de la **discapacidad**, ni en **mayores** en régimen de atención **diurna**. Si bien, hay una lista de espera de catorce (14) personas dependientes, en el sector de **atención residencial**, para personas mayores, que atendiendo a la previsión bajas que se producen por fallecimiento anualmente, de 13-15, puede ser absorbida sin problemas durante el presente ejercicio.

El actual grupo de gobierno ha venido, este último año, impulsando diferentes medidas dirigidas a potenciarlo y, en la medida de lo posible:

- **Prestación del Servicio de Asistencia a Domicilio (SAD)**, a un total de 90 usuarios, que se distribuyen por los tres municipios de la Isla, a razón de 26 en Valverde, 56 en La Frontera y 8 en El Pinar.
- **Proyecto Insular FIAV** (Fomento de la inserción y adaptación de viviendas), ejecutado por la Cruz Roja Española y financiada con fondos propios de la Corporación Insular, destinado a la realización de trabajos de mejora, adaptación y adaptabilidad de las viviendas de personas mayores o con discapacidad, que permita a este colectivo vivir un mayor tiempo posible de forma independiente y autónoma.
- **Teleasistencia Domiciliaria**, con un incremento de 20 terminales para el 2017, sobre las 70 operativas en la actualidad, lo que permite dotar a los dependientes de un servicio para mejorar la calidad de vida, atendiendo a personas que por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten, dada su falta de autonomía, para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad.

CABILDO DE LANZAROTE

Listas de espera diferenciadas por sectores de población para **discapacidad intelectual** y de **salud mental**, diferenciando tipología de recursos: **Centros de Estancia Diurna y Residencias**.

Asimismo, se cuenta con un número de solicitudes por procedimiento extraordinario derivado de los Servicios Sociales Municipales y los Centros de Salud de la isla cuando conocen de la situación de vulnerabilidad de aquellas personas que aún no tienen reconocida la dependencia.

En relación a las listas de espera de dependencia y solicitudes, lo siguiente:

MAYORES	Personas en Lista de espera oficial inicial a sep'16	Personas en Lista de espera actual	Solicitudes
Centro de estancia diurna	116	55	18
Residencia	138	85	27

DISCAPACIDAD INTELECTUAL	Personas en Lista de espera oficial inicial Agosto 16	Personas en Lista de espera actual	Solicitudes
Centro de estancia diurna	34	28	3
Residencia	18	13	2

DISCAPACIDAD MENTAL	SALUD	Personas en Lista de espera oficial inicial ene'16	Personas en Lista de espera actual	Solicitudes
Centro de estancia diurna		2	2	0
Residencia		2	1	3

LISTAS DE ESPERA Y SOLICITUDES:

En relación a los planes previstos para atender la demanda actual y la nueva demanda de atención en recursos especializados, se contempla la firma del Convenio de colaboración entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Cabildo de Lanzarote, para la financiación en el ejercicio 2017 de las plazas residenciales y de estancia diurna que se detallan a continuación:

RECURSO	REQUERIMIENTO SANITARIO/DEPENDENCIA	Nº DE PLAZAS	SECTOR DE POBLACION
Residencia Domingo de Guzmán (Las Cabrerías)	GRADO 2 / 3 de Dependencia.	22	Mayores con deterioro cognitivo.
Residencia Anexa al Hospital Insular	GRADO 3 de Dependencia.	47	Mayores.
Residencia de Mayores Anna Tías	GRADO 2 de Dependencia.	64	Mayores
Centro de Estancia Diurna de Mayores Anna Tías	GRADO 2 de Dependencia.	34	Mayores
Residencia de Mayores Anna Haría	GRADO 2 de Dependencia.	40	Mayores
Centro de Estancia Diurna de Mayores Anna Tías	GRADO 2 de Dependencia.	21	Mayores
Residencia de Mayores San Roque (Tinaja)	GRADO 1/ 2 de Dependencia.	28	Mayores

El cuadro anterior refleja las plazas sujetas al Convenio con el Gobierno de Canarias para el ejercicio 2017, PUESTAS EN FUNCIONAMIENTO, a excepción del recuso de CEO La Graciosa, que está fuera del citado convenio, y financiado exclusivamente por el Cabildo de Lanzarote.

En el 2016 se ampliaron 17 plazas respecto al 2015:

- Incorporación de 12 plazas de **Residencia** Domingo de Guzmán (Las Cabrerías).
- Ampliación de 5 plazas de **Hogar Funcional** Discapacidad Intelectual.

Respecto a las necesidades para el ejercicio 2017, se tiene previsto comenzar con la adaptación y/o adecuación de un recurso específico para personas con discapacidad física, ya que en la isla no existe ningún recurso de estas características, además del proyecto de para residencia para mayores en el enclave de Arrecife, ya que este Municipio alberga la mayor concentración de población y por tanto la mayor tasa de personas mayores de la isla.

CABILDO DE FUERTEVENTURA**LISTA DE ESPERA:**

DENOMINACIÓN	SECTOR	TIPO SERVICIO	Nº PLAZAS convenidas	Ocupación	Lista de espera
CASILLAS DEL ANGEL	Mayores	RESIDENCIAL	60	59	Pte recepción lista CAC.
RESIDENCIA INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (.1)	Discapacidad	RESIDENCIAL	20	20	2
RESIDENCIA INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	Discapacidad	DIURNO	10	10	0
CENTRO OCUPACIONAL PUERTO DEL ROSARIO (*2)	Discapacidad	DIURNO	20	20	3
CENTRO OCUPACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD GRAN TARAJAL(2)	Discapacidad	DIURNO	15	14	0
CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL PUERTO DEL ROSARIO	Discapacidad	DIURNO	22	17	0
CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL GRAN TARAJAL	Discapacidad	DIURNO	23	15	0
PROGRAMA DE ALOJAMIENTO TUTELADO SALUD MENTAL	Discapacidad	RESIDENCIAL	2	1	0
PROGRAMA DE ALOJAMIENTO TUTELADO SALUD MENTAL	Discapacidad	RESIDENCIAL	2	2	0
PISO TUTELADO GRAN TARAJAL	Discapacidad	RESIDENCIAL	1	0	0
PISO TUTELADO PUERTO DEL ROSARIO	Discapacidad	RESIDENCIAL	3	0	3
CENTRO SAN JUAN DE DIOS	Discapacidad	RESIDENCIAL	2	2	0

CABILDO DE TENERIFE**LISTA DE ESPERA:**

Mayores dependientes; la lista de espera es de 4.184 personas:

- Atención Residencial = 3.544.
- Atención Diurna = 123.
- Atención en ambas modalidades = 64

Discapacidad intelectual; hay 491 personas que conforman la lista, de las cuales

- Atención residencial = 180
- Atención Diurna = 66 en lista de estancia diurna y 7 para ambas modalidades

Salud mental; la lista de espera para centros ocupacionales es de 67 personas.

La lista de espera para centros de estancia diurna, residencias de salud mental y viviendas tuteladas de salud mental, es gestionada por el Equipo Comunitario Asertivo que depende del Servicio Canario de la Salud, por lo que será a dicho Servicio a quién corresponde informar sobre este aspecto.

Hospitalización de larga estancia; incluye personas solicitantes dependientes adultas de cualquier edad, lo gestiona la Dirección de Área de Tenerife del Servicio Canario de la Salud y por lo tanto es a dicha Dirección a quien corresponde informar sobre dicha lista de espera. Es importante señalar que, además de los recursos que tienen concertados con el IASS, también dispone de otros recursos de concertación privada ajenos a esta Unidad.

Dependientes; en 2017 va a haber un incremento de 340 plazas, 63 en el caso del sector de discapacidad y 277 en el sector de personas mayores que, unidas al crecimiento de 2015 y 2016, hacen un total de 1.000 plazas más en los dos últimos años.

Además, se van a crear recursos especializados para atender a personas dependientes que hasta ahora no podían acceder a recursos específicos para los problemas que condicionan su dependencia, como son recursos residenciales para personas con trastorno de la personalidad o autismo, atención especializada en domicilio y de convalecencia.

Por último señalar que el II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias del IASS permitirá crecer en unas 2.100 plazas más los próximos años, modelo en el que se está trabajando en la actualidad en colaboración y cofinanciación con el Gobierno de Canarias.

CABILDO DE LA GOMERA

Listas de espera existentes para acceso a los recursos titularidad de este Cabildo Insular de La Gomera;

- Centro de Rehabilitación Psicosocial para personas con problemas de Salud Mental.
- Residencia de Atención a Mayores de Hermigua y Residencia de Atención a Mayores Ntra. Sra. Virgen del Carmen.
- Centro de Discapacitados Psíquicos de Vallehermoso, así como los planes que tiene previsto desarrollar esta entidad para atender nuevas demandas de atención en recursos especializados.

En cuanto a la atención a:

1. **Mayores**, la lista de espera para atención en Centro de Día es de 37 personas de las que 11 han obtenido reconocimiento de dependencia y para atención de residencia permanente es de 78 de las que 32 han obtenido reconocimiento de dependencia.
2. **Discapacitados Psíquicos**, la lista de espera para Centro de Día es 0 y para atención de residencia permanente es de 4 personas, y todas han obtenido reconocimiento de dependencia.
3. **Salud Mental**, la lista de espera es 0.

Finalmente, es necesario indicar que este Cabildo Insular está en trámites para la creación de un centro de atención a Mayores de 142 plazas para residencia permanente y 24 plazas de Centro de Día.

Se ha archivado esta actuación iniciada de oficio, por motivo de límite de nuestras posibles actuaciones con la recomendación de solicitar un nuevo informe a finales del año.

Q18/990. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.

La presidenta de la plataforma de derechos de los enfermos por Fibrosis Quística sale en los medios de comunicación proponiendo varios remedios para mitigar los efectos negativos de esta enfermedad y uno de ellos es que el Gobierno de Canarias, a través de su Consejería de Políticas Sociales, modifique los criterios de valoración de los Grados de Dependencia, con respecto a esta enfermedad, para que los pacientes y sus cuidadores puedan tener una mayor calidad de vida.

La extinta Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda aplica el baremo de valoración de la dependencia, conforme a lo que determina el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, de la Comunidad Autónoma Canaria, a través de sus órganos de valoración (valoradores y equipos técnicos). Los informes de salud y del entorno constituyen el punto de partida en el proceso de valoración, en tanto que permiten examinar las condiciones de salud de la persona que pueden afectar a su funcionamiento en las actividades de la vida diaria, así como el contexto (ambiental y personal) en el que estas se desarrollan. Se hace el análisis de los diagnósticos de salud que originan deficiencias permanentes y, por tanto, sin posibilidad de mejoría, con especial atención a las fechas en las que se realizaron los diagnósticos, así como al tratamiento que está recibiendo. La valoración tiene como referente fundamental la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud.

Por todos los antecedentes citados, y aun teniendo especial consideración con los distintos colectivos de personas con dependencia, es por lo que el procedimiento de reconocimiento de la dependencia es el que hemos citado, siendo el mismo para todas las personas solicitantes, no obstante, el Gobierno de Canarias y esta Dirección General, están siempre abiertos a recibir cualquier sugerencia o recomendación que trasladarían al Estado.

Sobre la respuesta de la Administración se hace una RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad para que se:

Proceda de oficio a la inclusión, en la próxima modificación del Decreto por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la comunidad autónoma canaria (actual Decreto 54/2008, de 25 de marzo), como criterio de excepción los informes médicos que avalen aquellas patologías reconocidas como “enfermedades raras”, entre ellas la Fibrosis Quística, como prioritario para la concesión del reconocimiento de la situación de dependencia, hasta que se modifique dicho decreto.

Traslade al Estado una modificación de Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, en la que se recoja, como criterio diferenciado a la hora del reconocimiento de la situación de dependencia, a aquellas personas que padecen Fibrosis Quística y puedan disfrutar de su prestación de servicios, según las necesidades del interesado.

Se archivó esta actuación de oficio por motivo de límite de nuestras posibles actuaciones con la recomendación, que no ha sido aceptada.

Q19/161. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.

Señora nonagenaria con demencia senil, la cual vivía sola en casona con humedad y en peligro de desprendimientos, siendo que en Octubre de 2018 se dictó una sentencia, ratificando las medidas urgentes para ingreso inmediato en un centro adecuado y la atribución de la tutela al Gobierno de

Canarias, concretamente a la extinta Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, decretadas el 13 de julio de 2018. Se reclama que el Gobierno de Canarias, como su tutor legal, ejerza su responsabilidad de la mejor opción para la señora. Se pide a la Consejería que cumpla con su función de forma urgente.

Sobre este asunto se recibe informe de la Dirección General de políticas sociales, en donde se nos comunica que:

La Fundación Tutelar Canaria Sagrada Familia, en virtud del Convenio de Colaboración, suscrito el 20 de diciembre de 2018, realizará las actuaciones asignadas a la Comisión Tutelar del Mayor Legalmente Incapacitado.

El IAS de Gran Canaria ha valorado a la interesada y se encontraba en una lista de espera y, por la gestiones, entre otros, de la Diputación del Común, se consiguió el fin de que la señora nonagenaria haya sido ingresada en una Residencia de Gran Canaria,

Archivada esta actuación por motivo de la **resolución favorable**.

Q19/778. Cabildo de Fuerteventura.

Solicitud pública de los padres de una joven, vecina de Fuerteventura, para que se le conceda una solución a sus dificultades como persona con discapacidad, ya que se vio obligada por su edad a dejar el IES Puerto del Rosario al cumplir los 21 años de edad. Sobre esta situación se le había ofrecido a la familia, por medio del Cabildo de Fuerteventura, la opción de entrar en una lista de espera para acceder a un centro, sin solución alguna a su problema. A la vista de ello, y dado que, al parecer, esta situación no es aislada en Fuerteventura y con el fin de que las personas que padecen algún tipo de discapacidad cuenten con opciones para llevar una vida distinta a la de estar encerradas en su casa, solicitamos al Cabildo de Fuerteventura un informe acerca de:

1. Si cuenta ese cabildo con planes, proyectos u otras opciones, más allá de la referida lista de espera, para que las personas con alguna discapacidad, una vez cumplidos los 21 años, puedan seguir siendo atendidas dignamente.

2. La estadística del aumento de plazas en centros ocupacionales para personas con discapacidad en la isla de Fuerteventura y, en su caso, qué previsión tienen para crear plazas nuevas en dichos centros.

Así, el Cabildo de Fuerteventura nos informa que existe un Convenio de Colaboración entre el Cabildo Insular de Fuerteventura y el Centro Especial de Empleo Novavida S.L, en el que el fin principal del proyecto es ayudar a mejorar la inserción laboral de las personas con diversidad funcional de la isla de Fuerteventura, a través de; *ofrecer herramientas formativas, potenciar el desarrollo de habilidades socio laborales en las personas con discapacidad, Servicio de intermediación completo y actualizado para la inserción laboral y Tutorías individuales para buscar técnicas de empleo.*

A su vez, el Cabildo de Fuerteventura nos comunica que la joven de 21 años está en lista de espera para centro ocupacional de puerto del Rosario desde 23/11/2017, junto con otras dos personas más, ocupando el 2º lugar y existe una previsión de aumentar en 5 plazas el centro ocupacional de Puerto del Rosario y 5 en el centro de Gran Tarajal, a partir del segundo semestre del año 2019.

Archivo de esta actuación por motivo de la **resolución favorable**.

Q19/1712. Consejería de Derechos Sociales; igualdad, Diversidad y Juventud.

Se abre la actuación de oficio tras la reunión celebrada en la oficina de la Diputación del Común de su titular con la Asociación de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) de Madrid, con una afectada por la enfermedad y un afectado de Esclerosis Múltiple.

Con este expediente, la Diputación del Común pretende tener conocimiento acerca de si existirá en un futuro, mediante el nuevo Decreto del procedimiento del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, una regulación más exhaustiva sobre los siguientes aspectos:

1. El reconocimiento de la figura del cuidador no profesional, mediante convenio entre la Seguridad Social y la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, para aquellos pacientes que padezcan de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA).
2. Si se incluirán las denominadas enfermedades raras como el ELA entre los criterios preferentes de valoración de la situación de dependencia.

Sobre tal situación, la Dirección General de Dependencia nos ha informado que, respecto al reconocimiento de la figura del cuidador no profesional, mediante convenio entre la Seguridad social y la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, para aquellos pacientes que padezcan Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA), se informa que a todas aquellas personas que cuenten con el reconocimiento de la situación de dependencia, se les ofrece, en el trámite de consulta que realizan ante el personal técnico del Servicio de Dependencia, la cartera de servicios y las prestaciones económicas incluidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Excepcionalmente, cuando el beneficiario esté siendo atendido por su entorno familiar, y se reúnan las condiciones determinadas en la citada normativa, es posible reconocer una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, regulada en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Es en este supuesto, cuando los cuidadores no profesionales que acrediten que las personas en situación de dependencia por ellos atendidas son beneficiarias de la citada prestación económica, en virtud de una Resolución por la que se apruebe su Programa Individual de Atención, podrán solicitar la suscripción del Convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia con la Tesorería General de la Seguridad Social.

Por lo tanto, en los términos anteriormente señalados, el acceso de los cuidadores no profesionales reconocidos mediante la correspondiente Resolución, al Convenio especial con la Seguridad Social, serán objeto de regulación en el nuevo Decreto de procedimiento del reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones del sistema.

Por lo que se refiere a si se incluirán las denominadas enfermedades raras, como el ELA, como criterios preferentes para la valoración de la situación de dependencia, se comunica que, actualmente, los criterios para priorizar las valoraciones están siendo objeto de replanteamiento.

Archivo de esta actuación por motivo de la **resolución favorable**.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Se incoó de oficio una (1) queja:

Q19/2309.- Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad.

Investigación de oficio sobre la solicitud de colaboración realizada por el Cabildo de Lanzarote, oficio de fecha 7 de noviembre de 2019, a los efectos de instar a la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana a que cubra, a la mayor brevedad posible, el puesto de trabajo desierto en la provincia de Las Palmas en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, al objeto de restablecer el servicio con máxima urgencia, ello debido a la situación de desamparo denunciada por muchos usuarios de la isla de Lanzarote por la parálisis absoluta de los trámites por ellos cursados ante el Registro de Parejas de Hecho.

Se solicitó informe en fecha 25 de noviembre de 2019 respecto a los siguientes extremos:

- Si le consta los hechos puestos en conocimiento de esta Institución respecto a la *“parálisis absoluta de los trámites cursados ante el Registro de parejas de Hecho del Gobierno de Canarias en la Provincia de Las Palmas”*.
- Número de profesionales con que cuenta el Registro de Parejas de Hecho y funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.
- Actuaciones que se hayan llevado a cabo o que se llevarán a cabo, en su caso, para la contratación de personal, así como cualquier otra medida en relación con la habilitación de medios personales para paliar dicha situación.

Esta Actuación de Oficio sigue abierta ante la falta de respuesta por parte de la Administración.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

No se abrió ninguna Actuación de Oficio durante 2019 en esta Área. De las gestionadas, destacamos:

Q18/1571. Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias.

Como ya se informará en el Capítulo VI, de la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas Canarias, en el pasado año 2018, se inició la presente investigación de oficio, ante el reiterado número de quejas que obran en nuestra Institución, y la toma en conocimiento por parte de esta Defensoría, a través de entrevistas personales y telefónicas con la ciudadanía, por reclamaciones todas ellas coincidentes en la inseguridad jurídica que se crea en las operaciones de comercio on-line en relación a la carga, que se viene haciendo soportar a los consumidores canarios, por parte de los transportistas, de unos costes que de modo unilateral y al parecer contrarios a la Ley de Protección de los consumidores y usuarios y contrarios a la normativa canaria en esta materia se viene produciendo.

Nuestro objetivo fue conocer, la razón de la falta de respuesta reiterada de la Administración Pública a las peticiones de la ciudadanía, pero sobre todo conocer por qué motivo se repercute en los compradores

on-line, la carga de unos costes denominados “gastos de gestión” por parte de los transportistas, generando un coste adicional y un perjuicio al consumidor, así como la inseguridad jurídica (por la ambigüedad del concepto sin sustento legal), creada en el marco de las referidas transacciones.

Dentro del curso de nuestra investigación entendimos necesario conocer cuál es el conocimiento y posicionamiento por parte del Gobierno de Canarias ante este problema que afecta a la ciudadanía canaria en las operaciones de comercio on-line, y saber si desde la administración autonómica se era conocedora de esta divergencia de criterios en el cumplimiento de las obligaciones legales ya sea, por parte de los transportistas y/o los consumidores.

Llegada al final nuestra investigación, se dictó Resolución sobre el fondo del asunto el 30 de octubre de 2019 y se remitió la misma a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento del Gobierno de Canarias. Ante la falta de respuesta de la Administración, se remite nuevamente nuestra Resolución en fecha 18 de diciembre de 2019 y, al momento del cierre del año, la Administración autonómica no ha dado respuesta a nuestra Resolución.

El contenido de la referida resolución se detalla en el Capítulo IX.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Se abrieron, durante 2019, un total de nueve Actuaciones de Oficio Nuevas.

Q19/1077. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Abierta después de una reunión con la Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica de Tenerife. Investigación de oficio por la necesidad de incrementar la ayuda que se necesita para mejorar la calidad de vida de las personas afectadas con esta enfermedad, al tiempo que se solicita a la Administración información sobre la posibilidad de implementar un servicio anual de psicología, fisioterapia y nutrición que pueda cubrir las necesidades de los usuarios.

Ha llegado un informe del Ayuntamiento en el que, básicamente, expone que se ha aumentado la subvención a AFITEN, dando a entender que dicho aumento debe suponer la inversión en la contratación de más personal, según demanda la Asociación. Se ha dado traslado del contenido del informe a AFITEN a fin de que manifieste lo que estime por conveniente al respecto. La Asociación anuncia que presentará alegaciones al informe remitido, una vez se incorpore su personal de las vacaciones. No habiendo remitido la información AFITEN según había anunciado, y dado el contenido del informe, se procede el archivo por reconocimiento favorable de la pretensión.

Q19/1608. Consejería de Sanidad.

Intrusismo y publicidad engañosa en profesiones sanitarias. Investigación de oficio a raíz de la denuncia al Diputado del Común de los colegios profesionales sanitarios, por el creciente intrusismo y publicidad engañosa en los ámbitos de la fisioterapia, farmacéutico, del nutricionismo, de la odontología, terapéutica, ocupacional, psicología y podología. Investigación del cumplimiento de la proposición no de ley 9L/PNL-040 de los grupos políticos Nacionalista Canario, Socialista Canario, Popular, Podemos, Nueva Canarias y Mixto sobre publicidad sanitaria.

La Actuación sigue abierta a la espera de la respuesta por parte de la Administración Pública.

Q19/1880. Consejería de Sanidad.

Unidad de Apoyo al ELA. Investigación de oficio para determinar el grado de implicación que tiene la Consejería de Sanidad en la mejora de las necesidades básicas y cobertura que necesita este colectivo para conseguir una mejor calidad de vida, así como el tipo de medidas que podrían adoptarse para paliar las necesidades que demandan (logopedia, fisioterapia, psicología, atención domiciliaria, etc.), con especial referencia a la posibilidad de realizar los estudios necesarios para la creación de una unidad de apoyo a los pacientes de ELA en Canarias.

La Actuación sigue abierta a la espera de la respuesta por parte de la Administración Pública.

Q19/1881. Consejería de Sanidad.

Unidad específica para el tratamiento de trastornos alimentarios en la población infanto-juvenil. Investigación de oficio sobre el grado de cumplimiento del Plan de Salud Mental de Canarias (con respecto a las recomendaciones dirigidas a las actuaciones en trastornos de conducta alimentaria), así como del Protocolo de Actuación en TCA, con especial referencia a personal y camas disponibles en los centros hospitalarios, y sobre las medidas que se estiman adoptar a fin de hacer realidad la Unidad de Hospitalización Parcial u Hospital de Día que permita una intervención más integral e intensiva y unidades de Hospitalización Infanto-Juvenil.

La Actuación sigue abierta a la espera de la respuesta por parte de la Administración Pública.

Q19/2038. Consejería de Sanidad.

Retraso en intervención quirúrgica urgente. Investigación de oficio sobre la situación de una ciudadana que lleva más de dos años esperando por una operación urgente de hernia de hiato, y que se encuentra impedida para realizar una vida normal, viéndose obligada a permanecer acostada todo el día. La intervención se ha centrado en determinar las medidas que se van a adoptar para agilizar la operación de la reclamante, dada la evidente urgencia y la necesidad de contar un servicio sanitario eficaz.

La Actuación sigue abierta a la espera de la respuesta por parte de la Administración Pública.

Quejas en trámite del 2018**Q18/1743. Servicio Canario de Salud.**

Unidad de Rehabilitación Cardiorrespiratoria en Fuerteventura. Investigación de oficio sobre la creación de una unidad específica de rehabilitación cardiorrespiratoria para el Hospital General de Fuerteventura para que los usuarios que padezcan alguna patología crónica puedan beneficiarse de la misma, al tiempo que supondría un ahorro de costes para el Servicio Canario de la Salud. A fecha de cierre de este informe, el expediente permanece abierto a la espera de recibir aclaración de la Administración tras recibir una respuesta a la Recomendación enviada y que se consideró inadecuada en sus términos y en su contenido.

Quejas cerradas**Q19/33. Servicio Canario de Salud.**

Esclerosis Múltiple. Investigación de oficio sobre la necesidad de la ampliación de la plantilla de personal especializado en Esclerosis Múltiple en el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria y en el Hospital Universitario de Canarias. Se archiva con el reconocimiento favorable de la Administración.

Q19/1054. Consejería de Sanidad.

Fibrosis Quística. Investigación de oficio sobre el incumplimiento del acuerdo que se refería a promover la sustitución de la neumóloga pediatra del Hospital Universitario de La Candelaria, así como iniciar el procedimiento para incrementar el número de neumólogos pediatras en este centro hospitalario. Se archiva por solución favorable del asunto planteado.

Q19/1410. Consejería de Sanidad.

Cierre de camas y falta de personal en época estival. Investigación de oficio sobre el cierre en verano en Canarias en torno a las 200 plazas hospitalarias, además de no suplir adecuadamente el servicio de enfermería y fisioterapeutas en los centros, lo que previsiblemente influirá en el retraso en las listas de espera y la masificación de pacientes en los servicios de urgencias, obligando a los profesionales a atenderlos en zonas no habilitadas como pasillos. Se archiva por no apreciarse irregularidad de la Administración.

Q19/1594. Consejería de Sanidad.

Servicios de Radiología y Neurología. Investigación de oficio sobre la precariedad de los servicios de radiología y neurología en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria, que pudieran afectar a la dignidad de las personas y a la calidad del servicio sanitario que incumbe a la Administración. Tras el informe recibido se archiva por el reconocimiento favorable de la situación y el anuncio de la intención de mejorar la situación.

Q18/1959. Servicio Canario de Salud.

Derivación hemofilia. Investigación de oficio para que los afectados puedan acceder a tratamientos traumatológicos en su centro de referencia, Hospital La Paz de Madrid, ya que en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria no se les está tratando por carecer de especialistas en la enfermedad. La situación de los hemofílicos es que no tienen acceso a tratamientos traumatológicos. Esta es la especialidad más demandada por cualquier hemofílico ya que sufren muchos problemas articulares por la repetición de sangrados. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/2117. Servicio Canario de Salud.

Consultorio de Las Galletas, en el municipio de Arona. Investigación de oficio sobre las malas condiciones del consultorio de Las Galletas, en Tenerife. Las instalaciones no reúnen las mínimas condiciones, el lavabo es diminuto, los biombos están rotos, falta seguridad y no hay aire acondicionado. Al mismo tiempo, las bajas médicas no se sustituyen y el horario de atención al usuario podría ser más amplio. Se archiva con nuestra recomendación.

Q18/2163. Servicio Canario de Salud.

Obesidad mórbida y el alcance de la cirugía reparadora. Investigación de oficio sobre las secuelas subsiguientes a una intervención de obesidad mórbida en los pacientes y que está sujeto a criterios de inclusión y exclusión. Estas personas merecen un tratamiento integral, por lo que instamos a que nos informe sobre la aplicación práctica de estos criterios en aras de ampliarse el abanico de intervención, al tiempo de aclarar si estos criterios son establecidos por el Servicio Canario de Salud o son fijados por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. En todo caso, lo que se pretende es

reconsiderar el rango de criterios para se incluya en estos pacientes la cirugía reparadora, que no es estética, lo máximo posible. Por otro lado, a razón de una queja previa en la que una paciente fue rechazada por el Servicio del Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria, solicitamos igualmente que se reconsidere este supuesto por si finalmente puede darse curso a la petición de la usuaria. Se archiva con nuestra recomendación.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En 2019 se incoaron **13 Actuaciones de Oficio**:

Q19/89. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

La presente queja de oficio se abrió para investigar la posible situación de exclusión social de una vecina de Las Palmas de Gran Canaria. Se archivó tras conocer las actuaciones de los Servicios Sociales municipales con la ciudadana.

Q19/285. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

El objeto de esta queja fue la problemática de las ayudas sociales solicitadas por varios vecinos del barrio de Jinámar de Las Palmas de Gran Canaria. Cuando se recibió el informe del Ayuntamiento, la situación se había resuelto.

Q19/362. Ayuntamiento de Telde.

En esta ocasión, se iniciaron las actuaciones a partir de la noticia relativa a dos familias de Telde, que estaban sin suministro eléctrico desde el verano de 2018. Al recibir el informe del Ayuntamiento de Telde, ya se había restablecido el servicio.

Q19/417. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

La queja que nos ocupa se incoó tras llegar a conocimiento de esta Defensoría que una señora de 80 años dormía en el cajero de una entidad bancaria de Santa Cruz de Tenerife. Tras dirigirnos a los Servicios Sociales municipales, se nos informó que, en ese momento, la afectada estaba en la vivienda de su hijo, pero seguirían haciendo un seguimiento por si decidiera volver a pernoctar en la calle, por lo que se cerró el expediente en esta Defensoría.

Q19/755. Ayuntamiento de Arona.

El día 3 de abril de 2019, se publicó en la prensa: “La falta de fondos coloca al comedor social de El Fraile (Arona) al borde del cierre.” En el informe que solicitamos al Ayuntamiento de Arona, se hacía constar que el 17 de abril de 2019, en sesión extraordinaria y urgente, la Junta Rectora del Patronato Municipal de Servicios Sociales adoptó el “Acuerdo de aprobar el Convenio para el desarrollo del Proyecto “Comedor Social El Fraile” durante el 2019, por importe de 20.000,00€, firmándose el Convenio en la misma fecha. El abono de dicha subvención se realiza el día 22/04/2019, habiéndose iniciado un expediente de modificación de créditos para la ampliación de dicha subvención para 2019 en 5.000,00€, quedando con un total de 25.000,00€, que se encuentra a la fecha actual en proceso de exposición pública para su aprobación definitiva.”

En consecuencia, se procedió al cierre del expediente.

Q19/756. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Esta queja de oficio trae causa de la noticia: “Tres Bloques de peldaños se interponen entre (...) y la calle, un recorrido que, por el esfuerzo que le supone, condiciona cada vez más su decisión de salir de su vivienda”. Se solicitó informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en varias ocasiones, dado que los que nos remitía no daban respuesta a lo interesado por esta Diputación del Común.

El 12 de diciembre de 2019, tuvo entrada el último informe, en el que se nos dio cuenta de las actuaciones realizadas para ampliar las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad, así como de las competencias del Ayuntamiento para realizar obras de accesibilidad en el interior de las viviendas, frente a las competencias del Instituto Canario de La Vivienda, en las zonas comunes de los edificios.

Con dicho informe, se procedió al cierre de la queja.

Q19/1129. Ayuntamiento de Ingenio.

Se investigó en la presente queja la situación de un vecino de La Pastrana, Ingenio, que, con 82 años, vivía solo en una casa en ruinas, sin luz ni agua. Los Servicios Sociales municipales remitieron un informe en el que hacían constar las continuas intervenciones con el ciudadano, pero sin conseguir que ingresara en un centro, dada su oposición.

Con la recepción del informe, se concluyeron las actuaciones.

Q19/1342. Consejería de Educación.

En julio de 2019 se abrió investigación de oficio, cuando la Consejería de Educación decidió dejar de organizar los talleres lúdico-educativos, con comedor, para abrir una línea de ayuda directa a los ayuntamientos, que estos fueran los que incluyeran en sus actividades de verano el desayuno o el almuerzo. Se solicitó informe a la Consejería de Educación y se le ha dirigido reiteración, recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución.

Continúa abierta a la espera de la respuesta por parte de la Administración.

Q19/1407. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

La noticia de la que parte la queja de referencia está relacionada con el inminente desahucio de la asociación AVESAR del local en el que venían operando para atender a 236 familias sin recursos, después de recibir 7.000 kilos de comida del Banco de Alimentos, y sin recibir comunicación alguna del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, acerca del local que se habían comprometido a cederles.

El Ayuntamiento emite informe en el que señala que la peticionaria ha de cumplir, entre otros, los requisitos establecidos en el artículo 8 del Decreto 8/2015, de 5 de febrero, para la agilización y modernización del patrimonio de las Corporaciones Locales de Canarias. Por su parte, la Asociación nos hace saber que no cumple todos los requisitos, por lo que no se advierte irregularidad en la actuación municipal.

Se procedió, por tanto, al archivo de la queja.

Q19/1483. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.

La investigación que ahora examinamos parte de las protestas ciudadanas contra la Orden de la entonces Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (BOC nº 49, de 12.3.19), por la que se resolvió provisionalmente la convocatoria de las subvenciones destinadas a financiar los proyectos presentados al amparo de la Orden de 26 de diciembre de 2018. De las 182 entidades que concurrieron en Canarias a las subvenciones con cargo a la X solidaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), sólo 48 recibieron ayuda. Se solicitó informe, acerca de si en la convocatoria de subvenciones con cargo a la asignación del IRPF, correspondiente a 2019, se iba a corregir el retraso en la publicación de la convocatoria, y si se van adoptar medidas para evitar que se repitieran resultados inconsecuentes e injustos como los de 2018.

La Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración nos comunicó, por un lado, que a esta convocatoria se habían destinado más de 4 millones de euros y que a la misma se habían presentado cerca de 200 programas y, por otra parte, se nos trasladó la voluntad de resolver lo antes posible, para que los servicios que prestan las entidades sociales a través de esta convocatoria no se vean mermados.

El 15 de noviembre de 2019 se publicó en el BOC la ORDEN de 31 de octubre de 2019, por la que se establecen las bases reguladoras que han de regir en la concesión de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria, y se efectúa la convocatoria para 2019. Existiendo un plazo de resolución de 6 meses, hasta enero de 2020, nos pondremos de nuevo en contacto a fin de conocer la resolución de los proyectos y la continuidad de los mismos con el fin de supervisar su efectividad.

Q19/1612. Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración.

Esta investigación se abre con otra noticia sobre el cierre del comedor social de El Fraile, y el perjuicio que ocasiona a los 50 usuarios del mismo. Se solicitó informe a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración acerca del motivo del cierre y las alternativas para los usuarios del mismo. El 14 de noviembre de 2019, se registró en esta Institución el informe de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, en el que consta:

“(…) El cierre del comedor se realizó durante el mes de agosto de 2019, siendo una decisión unilateral por parte de la Entidad que lo gestionaba. Por parte de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración no se le concedió subvención en el año 2019, como consecuencia de una deuda de reintegro de la Entidad con la Comunidad Autónoma de Canarias, debido a una justificación incorrecta de las subvenciones recibidas en años anteriores. (...)se planteó la posibilidad de que otra Entidad de iniciativa social, en este caso, Cáritas, pudiese gestionar este comedor. Actualmente prosiguen las negociaciones con Cáritas para gestionar el mismo, pero entendiendo que no solo sea un comedor, sino que además ofrezca un servicio de asesoramiento en la áreas laboral y de inclusión social. Igualmente, se informa que, como consecuencia de que las instalaciones donde se encontraba ubicado el mencionado comedor, no son idóneas; así por ejemplo carece de plan de seguridad, medidas de prevención..., se ha descartado el servicio de estancia, y se buscan otras alternativas para restablecer el recurso.”

Dado el contenido del informe, se cerró la queja.

Q19/1654. Todos los Ayuntamientos y Cabildos de Canarias.

Esta investigación de oficio se inició para conocer el grado de cumplimiento, por los Ayuntamientos y Cabildos de Canarias de las Disposiciones Adicionales 4ª y 48ª de la Ley 9/2017, de contratos del sector público, sobre el derecho a participar en los procedimientos de adjudicación de determinados contratos, o lotes de los mismos, a Centros Especiales de Empleo y a empresas de inserción, así como la reserva de ciertos contratos de servicios de carácter social, culturales y de salud.

La queja se encuentra en trámite, a la espera de que todos los organismos afectados emitan su informe.

Q19/2334. Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.

La apertura de este expediente viene motivada por el malestar de algunas asociaciones con fines sociales por la concesión directa de subvenciones, durante 2019, tanto por la extinta Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda como por la actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias.

Se solicitó informe a la Consejería de Derechos sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, acerca de las razones de la concesión directa, en relación con los artículos 22.2 y 28 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

No se ha recibido el informe y, por tanto continúa en trámite.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2019, se abrió una Actuación de Oficio en esta Área.

Q19/838. Dirección Insular de la Administración del Estado de Lanzarote.

En 2019 se abrió la queja de oficio con referencia, a partir de la noticia publicada en el periódico Canarias7, el 17/04/2019, con el título “La oficina de la Seguridad Social [de Arrecife] está bajo mínimos de funcionarios”. En la noticia se destacaba que, a la escasa plantilla, había que añadir muchas bajas.

Se solicitó informe a la Dirección Insular de la Administración del Estado de Lanzarote, acerca de las actuaciones realizadas tras la reunión mantenida con miembros del Colegio Oficial de Graduados Sociales de Lanzarote, en orden a solucionar la falta de personal de la oficina de la Seguridad Social de Arrecife.

La Dirección Insular dio traslado a la Subdelegación del Gobierno en Las Palmas, y esta a la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social de Las Palmas, que, el 1 de julio de 2019, remitió informe en el que se hacía constar, por un lado, el nombramiento de un funcionario de carrera, que se incorporó el día 3 de mayo de 2019, otro funcionario, en Comisión de Servicios, autorizado entre el 14 de mayo y el 14 de julio de 2019, y un trabajador como personal laboral fijo, y, por otra parte, la celebración de una Jornada, el 7 de junio de 2019, principalmente dirigida a los Graduados Sociales y determinados colectivos, que abordó las novedades de los servicios telemáticos de la TGSS. Igualmente, se señaló que seguirían realizándose estas actuaciones de formación, orientadas a reducir los trámites presenciales.

Dado el contenido favorable del informe, se procedió al archivo de la queja.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En 2019 se abrieron dos Actuaciones de Oficio en Trabajo y Función Pública.

Q19/975. Todos los Ayuntamientos y Cabildos de Canarias, y cuatro consejerías del Gobierno de Canarias.

Se recibió oficio, remitido por el Coordinador Territorial de Canarias del Servicio Público de Empleo Estatal, en el que se solicita la colaboración de la Diputación del Común a los efectos de instar a las corporaciones locales y al resto de las administraciones públicas de Canarias para que faciliten y simplifiquen los trámites que deben realizar las personas desempleadas, incorporando directamente las certificaciones a los respectivos procedimientos.

Se acordó solicitar informe a las corporaciones locales y al resto de las administraciones públicas de Canarias para que nos comunicaran si se estaba dando debido cumplimiento a lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, facilitando y simplificando los trámites que deben realizar las personas desempleadas, así como, incorporando directamente las certificaciones a los respectivos procedimientos, mediante el acceso a la Plataforma de Intermediación del Portal de Administración Electrónica que gestiona el Ministerio de Administración Territorial y Función Pública para la utilización de los Servicios de Verificación de datos de Prestaciones por desempleo.

A fecha del cierre del ejercicio, de las 88 administraciones municipales canarias supervisadas, estamos a la espera de la recepción de informe de 31 ayuntamientos; de las 7 administraciones insulares supervisadas, estamos a la espera de la recepción de informe de 2 cabildos, y de las 4 consejerías del Gobierno de Canarias supervisadas, se han recibido todos los informes solicitados.

Se dará cuenta en el ejercicio siguiente de la conclusión de la presente investigación de oficio.

Q19/1684: Dirección General de la Función Pública

El Diputado del Común se reunió con un colectivo de funcionarios que le solicitaron la apertura de una investigación de oficio ante la actuación de la administración pública canaria en cuanto a la adjudicación de plazas con carácter definitivo, a los funcionarios de nuevo ingreso. Los funcionarios de carrera consideraban que dicha actuación vulneraba sus derechos, ya que, al ofertar la administración plazas vacantes, con carácter definitivo, a los funcionarios de nuevo ingreso, los funcionarios de carrera no podrían pedir las en un hipotético y futuro concurso.

Una vez recibido informe de la Dirección General de la Función Pública (Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias), se le recordó a la citada administración autonómica el deber legal de efectuar la convocatoria de concurso de méritos, para dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 6.2 del Decreto 48/1998, de 17 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, se le recomendó que, a la mayor brevedad posible, se procediera a la aprobación de las diferentes Relaciones de Puestos de Trabajo en orden a efectuar la convocatoria de concurso de méritos.

Se recibió respuesta de la referida Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, aceptando el recordatorio de deber legal y la recomendación efectuada.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

A lo largo de 2019 se abrió una Actuación de Oficio en el Área de Mayores.

Q19/2115. Consejería de Sanidad.

En 2019 se abrió 1 queja de oficio en el área de mayores, a partir de la noticia publicada, el 16 de septiembre de 2019, en el periódico *El Día*, en la que se destacaba, por un lado, que unos 120 mayores dependientes, con alta médica, se encontraban en los hospitales de Tenerife porque sus familiares no se hacen cargo de ellos, y, por otra parte, que, solo en Tenerife, hacen falta más de 1.500 plazas sociosanitarias, y, en Canarias, unas 5.000.

El 24 de octubre de 2019 se solicitó informe a la Consejería de Sanidad, acerca del número de personas con alta médica que permanecían en los hospitales de Canarias, los motivos por los que no se les había derivado a un centro sociosanitario, las medidas previstas o adoptadas por la Consejería de Sanidad para paliar la situación, y la respuesta de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en caso de haberse dirigido a la misma.

A pesar de las reiteraciones, no hemos recibido el informe, por lo que la Actuación de Oficio sigue abierta.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el Capítulo VII.

CAPÍTULO VI

Supervisión de la actividad
de las Administraciones Públicas
de Canarias.

CAPÍTULO VI. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

El martes, 6 de noviembre de 2018, se publica en el BOE la Ley Orgánica 1/2018 de 5 de Noviembre, con su entrada en vigor el 7 de noviembre (Reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias), quedando derogado el anterior Estatuto de Autonomía **aprobado** por la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, donde se reguló por primera vez la Institución del Diputado del Común y en el que se le da una nueva denominación: Diputación del Común.

Sin embargo, sigue en vigor la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en la que está regulada su estructura y determina sus funciones, determinando que, además de la defensa de los derechos y las libertades constitucionales, añade su capacidad de supervisión de las administraciones públicas canarias, una expresión superior a la ley inicial, que venía referida solamente a la administración autonómica y de la que deben sacarse las pertinentes consecuencias legales.

Para lograr los objetivos marcados en la propia Ley del Diputado del Común y velar por las garantías constitucionales que avalan a todos los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito territorial de Canarias, la Institución cuenta con tres adjuntías, la Primera, la Segunda y la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. En la actualidad, los titulares de la Primera y Segunda son Don Felipe Afonso El Jaber y de Doña Milagros Fuentes González, y la titular de la Adjuntía Especial es doña Beatriz Barrera Vera, quienes tomaron posesión de su cargo el día 1 de agosto de 2018.

Es por ello que la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias se exponga distribuida entre las tres Adjuntías.

ADJUNTÍA PRIMERA

El año 2019 ha sido un ejercicio de crecimiento en las áreas de la Adjuntía Primera, al igual que en el conjunto de la Defensoría. El importante crecimiento del número de Quejas y Consultas tramitadas no han significado una ralentización en la gestión de los distintos expedientes gracia al compromiso y al esfuerzo de todo el personal de la Diputación del Común.

Se comenzó el año 2019 con 1.007 expedientes vivos en la Adjuntía Primera, a lo largo del 2019 se incorporaron 1.564 quejas nuevas, con un total de 2.571 expedientes gestionados durante el ejercicio, y a fecha 31/12/2019 quedaron en trámite 794, un 21,15% menos que el año anterior.

Debido al importante número de Quejas, se ha dividido el área de Discapacidad y Dependencia en dos. Juntas aumentan en un 34,57% el número de reclamaciones por parte de los ciudadanos, respecto al año 2018, pasando de 376 a 506. Discapacidad y Dependencia representan ya el 19,37% del total de Quejas presentadas ante la Diputación del Común, prácticamente una de cada cinco, siendo, por lo tanto, la mayor preocupación de la ciudadanía que se dirige a esta Defensoría.

Los mayores problemas de vulnerabilidad que encontramos en las áreas de esta Adjuntía tienen que ver con personas con un alto grado de Dependencia y/o Discapacidad, unidos a problemas de viviendas, soledad o fragilidad socioeconómica. Desde la Diputación del Común llevamos mucho tiempo reclamando un gran pacto interadministrativo para reformar y agilizar los procedimientos de tramitación de las solicitudes en estos ámbitos y el refuerzo de los recursos humanos destinados a ellos.

Otras áreas que crecieron de forma importante son las relacionadas con Viviendas, Política Territorial y Educación. Hay que destacar el descenso en un 7,33% en temas relacionados con Economía y Hacienda, aunque en términos absolutos es la tercera área de esta Adjuntía con más Quejas. También hay que destacar el descenso en un 28% de los temas relacionados con la Seguridad Pública.

Finalmente, debemos resaltar la actividad relacionada con la Mediación, habiendo desarrollado dos jornadas en Gran Canaria y Tenerife en colaboración con el Grupo Europeo de Magistrado por la Mediación, GEMME, con quien hemos firmado un convenio de colaboración y queremos agradecerle la buena disposición que siempre ha tenido con la Diputación del Común. Seguiremos potenciando esta línea de trabajo como mejor instrumento para la resolución de los conflictos.

Felipe Afonso El Jaber,
Adjunto Primero.

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

1. Consideraciones.

Durante el año 2019 han sido presentadas **196** quejas nuevas, a las que hay que sumar las de años anteriores cuyo proceso de investigación y estudio se ha prolongado, sobre todo, por la escasa o nula colaboración de alguna de las Administraciones Públicas implicadas. Por esa razón, se ha continuado con la tramitación de **86** quejas del año 2018, **10** quejas del año 2017, **7** de 2016 y **4** de 2015.

Se ha seguido la línea de priorizar en la atención a la ciudadanía, de manera personal, a través de la vía telefónica o por vía telemática. Se ha insistido en mantener informados a los ciudadanos y ciudadanas del estado en que se encuentra el expediente que les afecta y los pasos que se van desarrollando a lo largo de la tramitación, reforzando el contacto desde la propia Institución hacia la ciudadanía, sin esperar que sean necesariamente los interesados quienes busquen la información.

Se ha reforzado también el contacto con las Administraciones Públicas, investigando los hechos denunciados y el procedimiento seguido en la tramitación de los expedientes administrativos. Asimismo, y, siguiendo el mandato contenido en el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se han dictado Resoluciones, recordando el deber legal de colaborar y las consecuencias de la falta de colaboración, dictándose en los casos que se estimó pertinente, Resoluciones en las que se elevó una recomendación y recordatorio de los deberes legales.

2. Principales motivos de las quejas presentadas.

Es importante destacar que estamos ante un área en la que, como en años anteriores, es notorio el predominio de reclamaciones contra la inactividad de la Administración Pública, destacando lo siguiente:

Inactividad de las Administraciones Públicas ante la ejecución de obras que incumplen la legalidad urbanística.

Como ya hemos indicado anteriormente, y que se ha señalado en años anteriores, la mayoría de las quejas tramitadas en esta área se deben a la falta de respuesta por parte de las Administraciones Públicas. Siguen en aumento las que se presentan contra los Ayuntamientos por no dar respuesta a las denuncias presentadas contra la ejecución de obras presuntamente ilegales, algunas de las cuales obedecen a obras ejecutadas en propiedades privadas y denunciadas entre particulares, pero algunas de ellas, notorias y flagrantes, ya que afectan a una generalidad de la población, resultando aún más inexplicable, la inactividad de la administración denunciada.

Ello resulta llamativo y entendemos que se trata de una tarea pendiente de resolver por parte de dichas corporaciones locales, habida cuenta de que, con la inactividad o retraso en la labor de inspección, así como en la incoación de expedientes administrativos sancionadores y la resolución de los mismos, se genera un descontento en la ciudadanía y una falta de confianza en dichas instituciones, al comprobar que prescriben muchas de las infracciones urbanísticas denunciadas.

Retraso en la resolución de expedientes catastrales.

La inactividad de las administraciones se sigue reflejando en la tramitación de los expedientes que se incoan ante la Gerencia Regional de Catastro, instando el alta, la baja, la modificación o rectificación de datos catastrales, lo que ha supuesto un incremento en la presentación de quejas ante esta Defen-

soría, tal y como se puso de manifiesto en apartados anteriores. No podemos olvidar que el retraso en la resolución de los citados expedientes trae aparejada, en su mayoría, consecuencias negativas para los interesados, al ver que deben seguir haciendo frente a los tributos e impuestos liquidados frente a dichas propiedades, aun cuando son conscientes de que la resolución pronta de sus solicitudes supondría una modificación positiva en el abono de impuestos.

Inactividad y falta de respuesta a los ciudadanos por parte de las corporaciones locales.

Sigue acudiendo la ciudadanía en busca de la intervención de la Diputación del Común debido al retraso ante la solicitud de licencias y/o certificados urbanísticos. Se ha convertido en una práctica habitual por parte de algunas corporaciones locales, amparándose en la aplicación del silencio administrativo como una forma de actuar de base, recordándoles desde esta Defensoría, el deber contemplado en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea la forma de su iniciación.

Son muchas las Administraciones que justifican los retrasos en la falta de recursos humanos cualificados que puedan ser destinados a tal fin y nos encontramos con un problema que se ha generado y que, año tras año, no es solucionado por las corporaciones afectadas.

Es de destacar que, en algunos de los supuestos que han sido denunciados, existen unos inconvenientes en el fondo del asunto, tal y como Planes Generales de Ordenación que no han sido aprobados, que han sido derogados o anulados, en parte, por resoluciones judiciales, lo cual conlleva a un estancamiento de la corporación local a la hora de dictar resoluciones que afecten o guarden relación con dichos Planes.

Tiendo en cuenta lo expuesto, la prioridad de este Comisionado es investigar la actuación de las Administraciones Públicas y velar para que estas actúen de manera diligente, correcta y en cumplimiento de las normas que regulan el proceso administrativo. Nuestra intervención se dirige fundamentalmente a impulsar la tramitación de los expedientes administrativos de manera que no se produzca indefensión de la ciudadanía y se garanticen los derechos de los interesados, tanto al inicio de los procedimientos como durante la tramitación de los expedientes y, por supuesto, en la práctica de las notificaciones, para finalmente y en última instancia, instarles a dictar resolución de manera expresa y, sobre todo, a hacerlo a la mayor brevedad posible o, en su caso, a recordarles que pueden solicitar colaboración interadministrativa a aquellas Administraciones que tengan atribuida dicha competencia.

Es de especial importancia el hecho de que, a pesar del aumento de las quejas que se presentan, desde el momento en que se intercede a través de esta Defensoría y, a pesar de no ostentar una potestad coercitiva, una gran mayoría de las Administraciones Públicas responden de manera positiva, agilizando la tramitación de sus expedientes administrativos, resolviendo los mismos y, lo más importante, solucionando los problemas planteados por los ciudadanos y ciudadanas.

Al hilo de lo anterior, hemos de resaltar que La Gerencia Regional de Catastro es un ejemplo de lo indicado anteriormente, toda vez que colabora activamente con esta Defensoría, dando respuesta a las solicitudes de informe y resolviendo los expedientes en menor espacio de tiempo, a pesar de ser un Organismo dependiente directamente de la Administración del Estado y, por tanto, fuera de nuestro ámbito de competencias.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

1. Consideraciones.

Durante el año 2019, en esta área se han registrado un total de **28** quejas nuevas, sumadas a las **34** que venían del año 2018, hacen un total de **62** quejas gestionadas después de su admisión. Es destacable que en este año 2019 se admitieron a trámite un total de **21** quejas, lo que supone la continuidad, pues refleja un aumento del **0.80%** de las quejas admitidas en comparación con el mismo periodo del año anterior. Igualmente se procedió al archivo de **41** quejas abiertas en ese y en años anteriores, en donde a fecha de 31 de diciembre de 2019 quedaron en tramitación **21** expedientes que se analizarán en el Informe de 2020.

Ya explicábamos en el Capítulo II de este mismo informe anual, que el descenso del **26,31%** en número de quejas nuevas respecto a 2018 en esta área puede interpretarse en términos relativos, dado que dos de los motivos de queja más recurrentes por parte de la ciudadanía de las islas, como son las molestias por ruidos y vibraciones (cuando provienen de actividades industriales como bares, cafeterías, restaurantes, gimnasios y otras similares) y las quejas relacionadas con la tenencia de núcleos zoológicos, todas las cuales son susceptibles de tramitarse en esta área, se canalizan, sin embargo, en el área de Actividades Clasificadas, dado que para todas ellas se precisa autorización administrativa y el ejercicio de las facultades de inspección, control y supervisión que las caracteriza.

2. Principales motivos de las quejas presentadas.

- Contaminación del medio ambiente.

La contaminación ambiental supone una agresión al medio natural, que presenta variables según sea la causa de contaminación y el entorno afectado: contaminación atmosférica, acústica, lumínica, marina, etc.

Así, durante 2019 se han recibido quejas de contaminación atmosférica por emisión de humos y/o gases, de la que es muestra la Q19/441, que se había abierto por la emisión de gases a partir de un grupo electrógeno que causaba graves problemas a las viviendas de su mismo complejo, y que se ha cerrado de conformidad con la ciudadana reclamante, a la vista de que la Administración autonómica asumió el compromiso de intervenir para regular la actividad. Otras formas de contaminación objeto de reclamación en 2019 ha sido la emisión de vertidos incontrolados, tales como aguas sucias, depósito de material de construcción, etc., de las cuales es exponente la Q19/29, presentada por la acumulación de vertidos y depósitos de material pesado de construcción en heredades próximas a la del ciudadano que la formalizó, y que se encuentra ya cerrada por reconocimiento favorable.

Esta Diputación ha tratado de ser especialmente diligente en cuanto a la emisión de vertidos se refiere. Durante el año 2019 se han cerrado cuatro investigaciones que en su día se impulsaron de oficio a partir de noticias conocidas por medios de comunicación social, y que se refieren a vertidos de queroseno (Q18/981), vertidos de aguas fecales (Q18/991), vertidos procedentes de la red de saneamiento (Q18/992) o vertidos de residuos en el Sureste de Gran Canaria (Q18/1144).

En estos cuatro casos, la respuesta que cada Administración brindó ante los problemas observados fue acorde con la diligencia exigible a cada una de ellas dentro del ámbito de sus respectivas compe-

tencias y adecuada para su correcta solución, de manera que, tras sendas investigaciones y previa valoración de los datos y documentos aportados, se fue concluyendo la inexistencia de irregularidades por parte de las Administraciones afectadas.

Constantemente se reciben quejas con motivo de contaminación acústica, si bien, y como habíamos anticipado, cuando tienen su origen en una actividad comercial, al estar sujeta a autorización administrativa tiene mejor encaje en el área de Actividades Clasificadas. En cambio, corresponde al área de Medio Ambiente el trámite de las quejas que tienen su origen en actuaciones no clasificadas, como ocurre con la Q19/1637, propiciada por el constante ladrido de perros en una parcela vecina. Este caso es sintomático de las carencias de la Administración: como en varios otros, ha sido la ciudadana quien ha encargado una sonometría de manera particular, dado que el Ayuntamiento no dispone de los medios técnicos adecuados.

Extraña la escasa incidencia de la contaminación lumínica en esta área, si bien las escasas quejas tramitadas a este respecto se están resolviendo favorablemente, tanto cuando la contaminación proviene del alumbrado público como cuando se debe a alguna actividad comercial, como ha sido la ubicación de una pantalla luminosa con infracción de normativa, ya resuelta.

- Control de plagas.

Hay varias quejas sobre las carencias en el control de plagas (pulgas, termitas, etc.) que a su vez suelen venir propiciadas por la existencia de animales domésticos sueltos o abandonados, a menudo agrupados en colonias.

Ejemplo de ellas es la Q19/297, por invasión de termitas, también cerrada durante 2019 por haberse alcanzado el reconocimiento favorable, o la Q19/2524, por plaga de pulgas propiciada por un gallinero vecino.

- Animales domésticos sueltos o abandonados.

Una de las quejas recurrentes en el área, pone de manifiesto la carencia de las administraciones locales ante la aparición de los animales que se encuentran en estas circunstancias. Aunque son varios los exponentes, podemos citar como ejemplo la Q18/1902.

- Tenencia y cría de animales sin los debidos controles sanitarios.

Es uno de los motivos de queja más reiterados por la ciudadanía. Nos vemos obligados a subrayar la queja con referencia, aún en trámite, por la casi nula y muy errática capacidad de reacción que ha demostrado la Administración local, que no parece circunscribirse tanto a la ausencia de medios técnicos y humanos para su solución como a la incapacidad o a la falta de voluntad de articularlos, lo que ha eternizado el problema al ciudadano afectado por los hechos, habiéndose trasladado a la Administración una Recomendación General, actualmente a la espera de su aceptación o rechazo.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

1. Consideraciones generales.

Durante el ejercicio 2019 se han presentado **40** quejas nuevas, en las que se siguen repitiendo los mismos motivos, particularmente las relacionadas con la responsabilidad patrimonial, debido a la

excesiva demora en la resolución de los procedimientos, como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes. No obstante, se han recibido, también, varias quejas relacionadas con la falta de atención administrativa a las solicitudes de los ciudadanos y, particularmente, en lo referente a mejora de vías, caminos y carreteras.

Se han concluido **78** quejas este año y, con respecto al año 2018, año en el que se habían cerrado **26** quejas, se ha producido un aumento del **200%** en la resolución de quejas, cuestión que hay destacar muy positivamente, siendo para ello muy importante la colaboración de las administraciones implicadas. Como consecuencia de este aumento de cierres, en el momento de concluir el ejercicio 2019, se hallaban en trámite **24** expedientes de queja. En el cierre del año de 2018 se hallaban en trámite **62** expedientes y por eso ha descendido el porcentaje de las quejas en trámite en un **61.3%**.

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

- Responsabilidad Patrimonial:

El ejercicio del derecho de la ciudadanía a ser indemnizada por las lesiones que sufra en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, da lugar a la recepción de numerosas quejas que ponen de manifiesto la excesiva demora en la incoación, tramitación y finalización de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial, siendo la inmensa mayoría de estas frente Ayuntamientos (Q16/1221, Q17/57, Q17/1517, Q18/36, Q18/67, Q18/122, Q18/189, Q18/202, Q18/217, Q18/279, Q18/787, Q18/874, Q18/1784, Q18/2097, Q19/92, Q19/1975, Q19/1733, Q19/1736, Q19/1805, Q19/1936, Q19/1990, Q19/2167)

No puede justificarse dicha actuación, aunque exista silencio administrativo negativo en las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, que significa que, en el caso de no obtener respuesta en el plazo de 6 meses, se entienda desestimada la petición. El Tribunal Constitucional establece en su jurisprudencia que, aunque exista silencio negativo, la Administración mantiene la obligación de resolver expresamente, sin vinculación alguna a la desestimación presunta por el silencio referido.

Hay que resaltar positivamente que, de las **10** quejas resueltas en 2019 sobre responsabilidad patrimonial iniciadas en el mismo año, el **80%** han sido favorables para los ciudadanos, siendo **dos** de estas mediante resolución y **seis** con reconocimiento vía archivo. Ocho de las quejas fueron frente a Ayuntamientos y siete de ellas con resultado satisfactorio. Por eso, los ciudadanos consiguen en nuestra actuación y, con la colaboración de los Ayuntamientos, dar impulso, conocer el estado de tramitación y la resolución de sus expedientes de responsabilidad patrimonial.

Una de estos reconocimientos mediante resolución favorable, fue en un expediente de responsabilidad patrimonial iniciado por reclamación de 1 de abril de 2016 por un ciudadano y sin respuesta por parte de la Administración en un año y casi nueve meses, por el mal estado de una acera en una calle. Finalmente, tras la investigación y petición reiterada de informes, el 20/05/19 fue notificado por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la resolución de estimación de la reclamación de responsabilidad patrimonial (Q18/67).

- Expropiación Forzosa:

Una ciudadana presentó queja porque se había dirigido, por escrito, a la Consejería de Obras Públicas y Transportes del Gobierno de Canarias, solicitando el pago de los intereses de demora derivados

de un procedimiento de expropiación forzosa, referente al justiprecio de una finca, en el que existía una injustificada demora sin que hubiera obtenido respuesta en cinco años. Se inició la supervisión solicitando informe acerca del trámite administrativo dado a su petición. La respuesta recibida ponía de manifiesto que se había procedido a la tramitación de un expediente de ampliación de crédito por la Consejería para abonar la cantidad adeudada y, por ello, se cerró la queja por reconocimiento favorable (Q18/1134).

- Otros motivos de queja:

En este subapartado se recogen aquellas quejas de índole diversa, pero con un fondo común que viene a ser la ordenación, gestión y ejecución de las distintas obras públicas a realizar por cada Administración Pública, ya sea municipal, insular o autonómica, a razón de sus respectivas competencias y solicitud de información no atendidas sobre esta temática. Se han recibido en este sentido quejas (Q19/12, Q19/197, Q19/236, Q19/266, Q19/274, Q19/288, Q19/321, Q19/374, Q19/418, Q19/538, Q19/577, Q19/1171, Q19/1173, Q19/1174, Q19/1178, Q19/1547, Q19/1686, Q19/1772, Q19/2209 y Q19/2348).

En el escrito de queja que presenta en el año 2019, una ciudadana expone que presentó un escrito ante el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (Las Palmas), solicitando el arreglo de un camino municipal por hallarse el mismo intransitable, sin que, a fecha de presentación de la queja en esta Institución, hubiese recibido respuesta. Se solicitó informe en marzo de 2019. Después de varias solicitudes, el Ayuntamiento emitió su comunicación en el que expuso que el Sr. Concejal de Vías y Obras y los técnicos del departamento se reunieron con la interesada, con el fin de tomar las medidas oportunas para dar solución a dicha queja y por ello se cerró la queja por reconocimiento favorable (Q19/557).

ÁREA DE VIVIENDA

1. Consideraciones.

Durante el año 2019 se han tramitado en esta área de Vivienda un total de **220** quejas, de las que **141** han sido incoadas en dicho periodo 2019. Se ha procedido al archivo de **129** expedientes, de los que **65** pertenecen a quejas incoadas en 2019, **49** a expedientes incoados en 2018, **10** de 2017, **4** expedientes del año 2016 y **1** de 2015. De los expedientes del año 2019, se encuentran en trámite **75** quejas. Del año 2018 permanecen en trámite un total de **14** quejas y **2** expedientes correspondientes al año 2017. En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2019, se han producido un total de **31** inadmisiones, siendo sus causas las siguientes: **2** por duplicidad; **24** por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **3** por no existir irregularidad en la actuación de la Administración y **2** en la que no recurrió a la Administración.

Es destacable el incremento habido en la tramitación de quejas abiertas durante el año 2019, pues ha pasado de **97** en 2018 a **141** en 2019, lo que supone un aumento del **45,36%** en relación al año anterior. Esto es debido, principalmente, al aumento de las quejas relacionadas con la problemática de los desahucios de viviendas y lanzamientos judiciales. Y, en segundo lugar, a la necesidad de vivienda de los ciudadanos y la escasez de vivienda pública que permita cubrir esta demanda.

En primer lugar, por su incidencia en el número de quejas tramitadas en esta área, se colocan las relacionadas con los desahucios de vivienda y lanzamientos judiciales, por impago de las rentas de

alquiler pactadas, o el préstamo hipotecario suscrito para su adquisición. Este bloque temático se ha visto incrementado en este periodo 2019 en un **155%**, en relación al año anterior (**51** quejas de 2019, frente a las **20** de 2018), siendo esta la problemática que más ha afectado a los ciudadanos que acuden a la Defensoría del Pueblo Canario, en esta área. De los expedientes abiertos en 2019, **51** de los **141** expedientes, se refieren a esta causa (**36,17%** de las quejas registradas en esta área).

En segundo lugar y, estrechamente relacionada con la anterior, se sitúan las quejas relativas a la necesidad de los ciudadanos de una vivienda digna y la escasez de vivienda pública que permita resolver positivamente los expedientes de solicitud instados ante el Gobierno de Canarias, que suponen el **25,53%** de las quejas tramitadas del año 2019, y continúa siendo motivo del alto número de quejas tramitadas en esta área (**32** de las **141**), observándose un aumento del **100%** de estas quejas en relación a las tramitadas en el año anterior (**32** en 2019, frente a **16** en 2018).

Un año más, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, ocupan un lugar destacado (**14**), solicitantes de ayuda que no reciben respuesta de la Administración, o no se conceden por falta de partida presupuestaria. De nuevo se superan los plazos de tramitación establecidos en las convocatorias pese a la necesidad de un número cada vez más elevado de familias, de acceder a dichas ayudas para preservar el derecho a una vivienda digna. Quedó acreditado, a través de la queja de oficio Q18/1219, que las subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda para el ejercicio 2018 se vieron incrementadas en 10.000 solicitudes en relación a años anteriores. Precisamente la gestión de esa convocatoria de 2018, ha debido ser objeto de una resolución al Instituto Canario de la Vivienda, con emisión de una recomendación para que se implementen los medios personales y materiales que permitan dar satisfacción a la creciente demanda, a fin de que se garantice la adecuada atención de todos los ciudadanos (Q18/1219).

Desde la Institución se continúa desarrollando una labor de asesoramiento de los afectados por las ayudas al alquiler, así como a los demandantes de vivienda pública para la debida inscripción en el registro correspondiente.

La adecuada orientación a aquellas personas que se encuentran inmersas en procedimientos por desahucios, es fundamental para que puedan ejercitar los derechos que les asisten y evitar situaciones de exclusión social. En estos procesos de desahucio, se ha intensificado la intermediación que se desarrolla por la Diputación del Común con las administraciones competentes en materia de vivienda y prestación de servicios sociales que, como indicábamos en el informe anterior, ha permitido una respuesta más inmediata de las administraciones implicadas para la búsqueda de una solución habitacional. La comunicación directa y continua con los responsables autonómicos y municipales, así como con el equipo técnico del Instituto Canario de la Vivienda y de los distintos ayuntamientos, ha permitido la resolución de muchos casos de forma favorable para el ciudadano como en la Q19/188; Q19/522; Q19/1105 y Q18/1622).

La problemática que afecta a los vecinos del barrio de Titerroy continúa sin resolverse a la fecha de emisión de este informe, pese a las acciones emprendidas por la Diputación del Común. La labor de mediación, ejercitada por esta Institución, posibilitó la celebración de diversas reuniones con los vecinos afectados, el Ayuntamiento de Arrecife y el Cabildo de Lanzarote en la búsqueda de soluciones conjuntas.

En fecha 8 de octubre, durante la visita del Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, a la presidenta del Cabildo de Lanzarote, Dolores Corujo, trasladó diversos asuntos relativos a la isla de Lanzarote, con especial énfasis en la situación en la que viven los vecinos que tuvieron que ser desalojados de sus viviendas en Valterra y Titerroy, en Arrecife, hace ya más de 9 años. Se logró el compromiso de la presidenta de la Institución Insular de trabajar conjuntamente para lograr un acuerdo que permita la acción coordinada de las diferentes administraciones responsables para dar una solución a estos vecinos: Ayuntamiento de Arrecife, Cabildo de Lanzarote, Gobierno de Canarias y Ministerio de Fomento, con la creación de una Mesa de Trabajo.

Merecen mención especial las quejas presentadas por la Plataforma vecinal Vecinos Por Candelaria (PVxC), que manifiestan que 30 familias del barrio de Bajo la Cuesta en Candelaria, llevan más de 700 días desalojados de sus viviendas por Decreto de la Corporación Municipal, sin ayudas para alquiler de ningún tipo. Demanda una solución al problema de vivienda sustitutoria mediante ayuda social al alquiler o por otro medio, ante el retraso en la solución al problema del talud, así como la vigilancia de las viviendas desalojadas, servicio que, alegan, fue prometido por el Ayuntamiento y actualmente es inexistente. La solución a la acometida de las obras de reparación del talud no es sencilla y debe implicar necesariamente a las distintas administraciones con competencia en la materia.

Por otro lado, debemos destacar la queja de oficio abierta ante la problemática que afecta a los inmuebles adjudicados en régimen de alquiler por el Gobierno de Canarias, correspondientes al I y II Plan de Viviendas de Canarias, gestionadas por Visocan S.A. La Plataforma Vecinal “Viviendas Sociales en Lucha”, que demanda acogerse al régimen de acceso diferido a la propiedad previsto en la Ley de Vivienda de Canarias. En segundo lugar, la necesidad de realizar un control y fiscalización del dinero invertido en la Rehabilitación de las viviendas, procedentes, según indican, de una partida extraordinaria del Gobierno de Canarias a la Empresa Pública Visocan, por un importe de 3,5 millones de euros, puesto que, denuncian, que las actuaciones de rehabilitación en algunas Promociones no se han llevado a cabo, tal y como figura en las licitaciones de obra de rehabilitación para esas promociones, presentando las viviendas más daños tras la acometida de la rehabilitación que antes de comenzar la misma. El tercer punto planteado por la Plataforma de afectados versa sobre las cantidades cobradas por la empresa pública Visocan en concepto de mantenimiento, así como las repercutidas en concepto de IBI a los adjudicatarios de vivienda de protección pública, en régimen de arrendamiento. Actualmente este expediente se encuentra en investigación.

2. Principales motivos de queja.

A. Problemática con los desahucios en precario de personas sin recursos.

Como se ha adelantado, este año en el que se informa, se incrementan significativamente las quejas relacionadas con la problemática padecida por los ciudadanos en situación de desahucio con fechas de lanzamiento inminentes, que recurren a esta Institución ante la ausencia de una alternativa habitacional y que, como apuntábamos en el informe anterior, confirman una situación que se agrava en nuestra Comunidad Autónoma.

De los **141** expedientes abiertos en 2019, **51** de ellos se refieren a esta causa, lo que supone un **36,17%** de las quejas registradas en esta área. Se han visto incrementadas en este periodo de 2019

en un **155%** en relación al año anterior, pues son **51** quejas de 2019, frente a las **20** de 2018, siendo esta la problemática que más ha afectado a los ciudadanos que acuden a la Defensoría del Pueblo Canario, en materia de Vivienda.

Desde la Diputación del Común se han llevado a cabo en este sentido, actuaciones directas con la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, a fin de lograr las paralizaciones de dichos desahucios, en tanto se accionaba a través, entre otros, del Programa “Canarias + Vivienda x Familia”, y de las actuaciones conjuntas entre administraciones locales y autonómica, para la búsqueda de alternativas habitacionales. En paralelo, se realizaron las actuaciones tendentes a que los Ayuntamientos implicados en cada caso informaran sobre la red de ayudas disponibles para estas familias o ciudadanos afectados, y las intervenciones realizadas con ellos, instando en los casos en que se cumplían los requisitos, a la elevación de propuestas de adjudicación, para procurar una respuesta habitacional de estas familias en riesgo de exclusión social.

Quejas relacionadas: Q19/188, Q19/216, Q19/522, Q19/739, Q19/810, Q19/866, Q19/867, Q19/935, Q19/1036, Q19/1105.

B. Carencia de vivienda pública y solicitudes de adjudicación de vivienda.

El segundo bloque en volumen de quejas (**16,49%**) lo constituye el grave problema del déficit de viviendas públicas en Canarias, que materializan la imposibilidad de acceso a las mismas, de los ciudadanos que se dirigen a esta Institución, para denunciar que, pese a ser solicitantes de vivienda pública desde hace más de una década, en muchos casos no han conseguido resolver su situación.

La dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada que consagra el art. 47 de la Constitución Española, constituye uno de los problemas más complejos a los que se enfrenta la Comunidad Canaria, tal como fue puesto de manifiesto por esta Institución en su anterior Informe Anual. El aumento del número de quejas relacionadas con esta cuestión, que supone un incremento del **45,45%** con respecto al año anterior, es, precisamente, un indicador claro de la necesidad de implementar las medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda digna dirigido a los sectores de la población menos favorecidos económicamente.

Un años más, este Comisionado ha constatado a través de la labor de supervisión realizada, cómo tampoco a través de la vía excepcional de adjudicación de viviendas protegidas de promoción pública del Instituto Canario de la Vivienda, regulada en el apartado 4 del art.21 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, que requiere, previa propuesta formulada por el correspondiente Ayuntamiento, para aquellas viviendas protegidas que van quedando vacantes, y que son recuperadas por el Instituto Canario de la Vivienda, se consigue la adjudicación de viviendas para situaciones de excepcionalidad, pues la cantidad de estas viviendas vacantes continúa siendo insuficiente.

Quejas relacionadas: Q19/302, Q19/324, Q19/499, Q19/682, Q19/782, Q19/1003, Q19/1047, Q19/1135, Q19/1384 y Q19/1387.

Mención especial merece el acceso a una vivienda digna y adecuada de las personas que pertenecen a colectivos con especial necesidad de vivienda, en este caso el de las personas con discapacidad, que se tramitan ante esta Institución en el área de vivienda, y que acuden por falta de respuesta y de resolución de la Administración.

Ejemplo de ello lo constituye la Q19/1135: la ciudadana afectada padece una discapacidad reconocida del 100% y grado de dependencia III. Con su hijo y cuidador, vienen residiendo en una vivienda insalubre, que no está adaptada y presenta barreras de acceso, vivienda de la que ahora van a ser desahuciados. Se encuentra inscrita en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Pública desde 2017, con la condición de persona con dependencia y movilidad reducida, por lo que precisa de una vivienda adaptada a su discapacidad y sin barreras de acceso, con patologías degenerativas, y una situación económica precaria, que le impiden el acceso a una vivienda en régimen privado. Por eso acude a esta Defensoría, al no haber obtenido respuesta a su solicitud de acceso a vivienda a pesar del tiempo transcurrido, y encontrarse en riesgo inminente de desahucio. La queja se encuentra en investigación.

Otras quejas relacionadas: Q19/499, Q19/522, Q19/866, Q19/885, Q19/1135, Q19/1285, Q19/1706, Q19/1930, Q19/2180 y Q19/2457.

Ayudas para el fomento del alquiler.

Se sigue solicitando la intervención de este Comisionado ante la falta de respuesta expresa a las solicitudes de ayudas al alquiler y ayuda a jóvenes canarios ante la falta de resolución expresa a los recursos planteados frente a la denegación de dichas subvenciones: Q18/715, Q18/1318 y Q18/1521. Con respecto al año anterior, se mantiene el porcentaje de quejas en relación a esta temática dentro del área de vivienda.

Se destaca la investigación de oficio realizada a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias ante las quejas generadas tras la publicación de las ayudas al alquiler 2018, por las largas esperas para solicitar información o presentar la documentación requerida, al reducido plazo de la convocatoria, y al horario de verano para atender a los interesados, a pesar de haberse fijado el plazo de prórroga de solicitud en 5 días que, si bien es cierto, que fue ampliado a veinte (20) días hábiles ante la demanda generada, el plazo continúa resultando insuficiente para reunir toda la documentación requerida, más teniendo en cuenta que agosto es vacacional. La queja se encuentra en investigación, no habiendo recibido aún, a pesar de las reiteraciones, informe al respecto.

C. Problemas en viviendas de protección oficial. Vecindad, ocupación ilegal, e inadecuada gestión de la comunidad, o deficiencias en las viviendas de titularidad pública.

Algunas de las quejas tramitadas tienen relación con problemas derivados de la falta de una buena vecindad y convivencia, por los ruidos y golpes ocasionados por determinados vecinos, minando la salud de quienes lo padecen y conculcando su derecho al descanso. En estos casos, los perjudicados se ven abocados en ocasiones a solicitar permutas, en las que resulta indispensable la aportación de documentación acreditativa de la causa en que se basa, resultando muy difícil recabar prueba fehaciente de los hechos que perturban su descanso y la convivencia pacífica. Al mismo tiempo, los ciudadanos nos trasladan su desesperación por la inactividad municipal en materia reguladora de ruidos, ante las denuncias presentadas.

La ocupación ilegal de las viviendas de protección oficial provoca, igualmente, problemas de vecindad y convivencia, falta de abono de cuotas comunitarias que inciden en la merma y uso indebido de los servicios de la propia comunidad de propietarios, ante cuyas denuncias no obtienen respuesta alguna de la Administración. Ya se ha puesto en evidencia por este Comisionado la falta de control de la

administración de las viviendas vacías, las ocupaciones ilegales y el uso por un titular distinto al adjudicatario.

- Dificultad de acceso a la vivienda privada.

De nuevo tiene su reflejo en esta Institución las problemáticas que afectan a nuestra Comunidad Autónoma, en este caso, de ciudadanos que solicitan la supervisión en relación con el déficit de viviendas libres y los elevados precios de los alquileres de la vivienda disponible en Canarias y la posible incidencia del alquiler vacacional, así como la dificultad de acceso a la compra por las circunstancias del mercado, las condiciones de financiación y los elevados precios de la vivienda, solicitando la intervención de esta Institución ante un problema que se extiende al ámbito nacional.

Expedientes relacionados: (Q19/27, Q19/1729)

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones.

En primer lugar, indicar que el volumen de quejas en esta área ha llevado parejo una dinamización más que aceptable que queda resaltado por la relación entre quejas entrantes, las admitidas a trámite y el desenlace de cada una de ellas, tanto en sus tiempos como en las respuestas materiales obtenidas en las diferentes investigaciones. En segundo lugar, las temáticas de trabajo en el área desprenden la estilada en cursos anteriores: desde el orden público hasta la seguridad policial pasando por los expedientes sancionadores en materia de tráfico.

Por último, en términos generales la relación con las administraciones públicas supervisadas ha sido aceptable, si bien en algunos consistorios no se ha dado la diligencia debida.

2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

- Problemas vecinales (Q19/47, Q19/96, Q19/1258, entre otros).

La vida colectiva en su cotidianeidad tiene sus molestias por ruidos, el control de los perros en vías públicas y playas, los botellones urbanos o las diferencias que se generan entre vecinos por la convivencia dentro de las comunidades. Todo ello con independencia de la isla en cuestión, o si es un municipio de categoría urbana o rural.

Este tipo de episodios propicia hechos aislados que siempre resultan indeseables y que solo la actuación de los agentes de la Policía Local, previamente alertados, puede paralizarlos o evitar situaciones dificultosas. Los informes policiales suelen describir los mencionados hechos y las medidas de salvaguarda que se adoptaron en el momento.

- Abuso policial (Q19/193, Q19/381, Q19/447, Q19/449, entre otros).

Se trata de Quejas donde los reclamantes denuncian haber sufrido trato incorrecto por parte de la policía. Son investigaciones muy complicadas porque, por lo general, acaban enfrentándose dos versiones totalmente opuestas sobre lo ocurrido: la del ciudadano y la del agente policial afectado por cómo ha usado su potestad pública.

- **Actuaciones de la Policía Nacional y de la Guardia Civil** (Q19/127, Q19/1063, Q19/1134, Q19/1194, entre otros).

Diversos escritos de queja de la ciudadanía llegan a esta Institución en relación a las actuaciones de la Policía Nacional y de la Guardia Civil en diversos ámbitos. En todo caso, al ser competente el Defensor del Pueblo, son trasladadas de inmediato a dicho organismo.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

1. Consideraciones.

Durante el año 2019 han sido presentadas por la ciudadanía ante esta institución un total de **177** quejas, descendiendo así, con respecto al mismo periodo del año 2018, en un **7.32%** y de las que **110** han sido admitidas para su tramitación, correspondiendo a **35** inadmitidas y **32** trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.

Estamos ante un Área que es de especial importancia para este Alto Comisionado, debido a que afecta directamente a la economía de las personas y, en la mayoría de los casos, a las más vulnerables. Se vulneran, por parte de la Administración, varios derechos fundamentales y los principios configuradores del Estado Social y Democrático de Derecho que consagra nuestra carta magna y Estatuto de Autonomía de Canarias. Los ciudadanos ven una merma de sus recursos económicos de manera inesperada, debiendo hacer frente a tributos o sanciones indebidas y con absoluto desconocimiento del motivo por la que se les impone, así como las razones que las fundamentan, debido a que tienen conocimiento de las mismas a través del embargo de sus cuentas bancarias o de su sueldo.

Esta falta absoluta de información vulnera el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva consagrado en el artículo 24 de la Constitución Española y del Estatuto de Autonomía de Canarias en su artículo 9, en su aspecto del derecho de defensa y la necesaria transparencia, que se revela como uno de los valores esenciales para que las instituciones y administraciones no sean consideradas opacas y no garantistas de los derechos de los administrados. Por eso, esta Institución vela para que las Administraciones Públicas de Canarias sean más rigurosas en las notificaciones e intentarlas en el domicilio correcto, cuando este consta en el mismo expediente administrativo, o acceder a los mismos al disponer de medios técnicos, o requerir la colaboración de otras Administraciones Públicas y, por tanto, nuestra actuación va dirigida a investigar y asegurar que las Administraciones Públicas actúen de manera que no se produzca indefensión de la ciudadanía, en cuanto a las formas de iniciarse los procedimientos, la tramitación y la práctica de las notificaciones e instándoles a rectificar en caso de detectarse un anormal funcionamiento.

Con la información que esta Institución traslada a la ciudadanía, constituye una eficaz salvaguarda frente a los errores que comete la administración tributaria, en la medida en que posibilita a la ciudadanía poder acceder a una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos. La forma de realizar las notificaciones tiene vital importancia, en cuanto acredita el conocimiento por el destinatario del contenido de las resoluciones administrativas y sus posibles recursos.

Es por ello por lo que, dentro de esta labor, hay que destacar el número de quejas cerradas este año, que son **255**, de las cuales, con una resolución positiva hacia la ciudadanía, cercano al

65,19%. Por tanto, realizando una comparativa con el año 2018 se cerraron un total de 206 quejas, por tanto, hemos de valorar positivamente que se ha aumentado en un **23,78%** las resoluciones en esta área, ya que se ha realizado desde esta Institución, un especial esfuerzo en el cierre de quejas provenientes de años anteriores, que trataban de asuntos muy complejos técnicamente, añadido a la falta de colaboración en las primeras fases de investigación de las administraciones implicadas, en los que ha sido precisa la intervención del titular de esta Diputación y del Adjunto Primero. Así, durante el ejercicio del 2019, de las quejas presentadas durante ese año, fueron cerradas **115**, del 2018 se concluyeron **97**, además del cierre de **30** quejas de 2017, **8** quejas de 2016, **4** quejas de 2015 y **1** de 2014.

A fecha 31 de diciembre de 2018 se mantenían en trámite **144** quejas, de las cuales, **99** corresponden al año 2018, **30** del año 2017, **11** del año 2016, **3** del año 2015, un total y **1** del 2014. Como consecuencia del aumento de cierre de quejas, las pendientes de tramitación a fecha de 31 de diciembre de 2019 son **66** de las cuales, **62** de ellas corresponden al año 2019, **3** del año 2018, y **1** queja del año 2016. Por tanto, señalamos favorablemente que hemos rebajado sustancialmente el número de quejas en trámite y pendientes de resolver en 2019 respecto el año pasado en un **45,83%**. Así mismo, tenemos que dejar de manifiesto que en el área de Economía y Hacienda en este año 2019 se han gestionado un total de **321 expedientes**, cuya labor se ha llevado a cabo por el personal de la institución, adicionando las quejas en trámite (**144**) a 31 de diciembre de 2019 a las quejas registradas (**177**) en el mismo periodo, obteniendo así dicho resultado.

Hay que destacar la coordinación muy positiva y adecuada con la Institución del Defensor del Pueblo, puesto que **32** expedientes de quejas han sido derivadas, previo estudio pormenorizado del contenido de la queja y la normativa aplicable, al Defensor del Pueblo, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio. Del mismo modo, destacamos las Gerencias Territoriales del Catastro, que son organismos del Estado sobre los que no tenemos competencias para supervisar y que, no obstante, en virtud del principio de colaboración con todas las Administraciones Públicas que dispone el artículo 17.4 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, nos estamos dirigiendo a dichas Gerencias y es justo reconocer la buena predisposición a informar y a hacerlo con bastante diligencia.

Expuestas estas líneas generales, ha de resaltarse que, como normal general, en este ejercicio de 2019, la predisposición por parte de las Administraciones Públicas Locales a colaborar con esta Institución y amparados en el deber de colaborar que tienen todas las Administraciones Públicas entre sí, la intervención de este Alto Comisionado tiene respuesta y sirve de impulso para la iniciación, tramitación y resolución de expedientes.

2. Principales motivos de queja.

Notificaciones de los procedimientos en domicilios incorrectos.

Como ya hemos referido, estas actuaciones suponen una vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva, que nunca debe ser de aplicación e interpretación restrictiva, como establece el artículo 10 del Estatuto de Autonomía de Canarias y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y, por ello, es especialmente reprochable la notificación en un domicilio incorrecto por parte de la Administración. Sigue siendo una práctica extendida, ya lo comentábamos años anteriores, el que la Administración no

realice las notificaciones de iniciación de procedimiento sancionador o el de liquidaciones tributarias, en vía voluntaria o de apremio, en el domicilio conocido del contribuyente, en el domicilio que conste en registros oficiales o que no realice la comprobación telemática pertinente para averiguar el domicilio correcto de los ciudadanos, sino que proceda automáticamente y de forma general, a valerse de las publicaciones en Diarios Oficiales, generalmente no consultados por la ciudadanía, debiendo ser éste el paso último una vez agotadas los otros intentos. Como ejemplo paradigmático del desconocimiento e indefensión, la ciudadanía se entera de los procedimientos que les afectan a través de embargo en sus cuentas bancarias o embargo de sus sueldos.

Hay que poner de manifiesto que, con la intervención de esta Institución y comprobado, en su caso, el mal funcionamiento de la actuación administrativa, se retrotrae el procedimiento al inicio del mismo, momento en el que la Administración debe hacer la primera notificación al contribuyente o sujeto pasivo, permitiéndole la posibilidad de defenderse. Así podemos destacar el expediente Q19/491 en el que se dictó Resolución que fue aceptada, con la Recomendación por esta Defensoría al Ayuntamiento de La Frontera para que ejecutara, de manera urgente, la Resolución dictada por el Tribunal Económico Administrativo Municipal, que estimó la nulidad de procedimiento, ya que se habían practicado en un domicilio incorrecto las resoluciones, declarando la nulidad de la multa de tráfico y que con la devolución de la totalidad de las cantidades cobradas y embargadas indebidamente, junto con la restitución de los puntos detraídos de su carnet de conducir.

Podemos resaltar, además, la Q18/980, en la que se dictó Recomendación por esta Institución, que fue aceptada por el Ayuntamiento de La Frontera, para que declarase la nulidad de cuantos actos administrativos hayan sido dictados para el cobro de los recibos de agua y los correspondientes a la tasa de basura, y que se procediese a acordar la devolución de las cantidades cobradas de manera indebida por dichos conceptos, con los intereses. Hemos de poner de manifiesto, lo que ya ocurría en años anteriores, que ha sido sustancial el número de quejas respecto a cuentas inembargables, y es el hecho de que los embargos se aprecian por la ciudadanía al final del procedimiento, ya que la notificación en fases anteriores es en un domicilio incorrecto. En estos casos, los saldos que figuran en esas cuentas se corresponden con ingresos percibidos a través de prestaciones, necesarios e imprescindibles para la atención esencial y la vida diaria, y no pueden ser embargados. Como ejemplo de embargo indebido con resultado favorable, está la Q18/1706 respecto la Agencia Tributaria Canaria, que levantó el embargo a un salario mínimo interprofesional, con devolución de la cantidad indebidamente cobrada.

Inactividad de las administraciones públicas por falta de resolución.

Los ciudadanos se ven obligados a recurrir a la Institución del Diputado Común para obtener respuesta de las Administraciones. Esta pasividad es especialmente reprochable y significativamente ante la ausencia de respuesta, ante los recursos de reposición y embargos indebidos por procedimientos irregulares. Sin embargo, la colaboración de las Administraciones, como hemos referido, es totalmente positiva y, ante nuestros requerimientos, responden a las solicitudes de la ciudadanía. Señalamos, entre otras con resolución favorable, la Q19/30 con devolución al ciudadano por intereses de demora en la cantidad de 3.096,23 euros y la Q19/42 en la que se procede por el Servicio Canario de Salud, al pago de una factura de 6.999,27 euros.

Podemos resaltar la Q18/1886, en la que un ciudadano solicitó el 20 de septiembre de 2018 ante la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda, la ejecución del acuerdo de la Comisión de Valoraciones de Canarias del 2015, por el que se acordaba el justiprecio a abonar al ciudadano, ya que no le ha sido abonada la cantidad ni ha recibido resolución alguna. La queja se cerró con resolución y reconocimiento favorable al haberse abonado el 17 de abril de 2019 el principal de 34.964,60 euros. Mención aparte está la Q17/1936 que, después de una compleja y ardua investigación, la Agencia Tributaria de Canarias, expuso en su informe que efectivamente en la oficina de Vecindario tenían falta de personal para la gestión de expedientes, y se cerró por solución puesto que se expuso, que se contrata más personal con la finalidad de tramitar más adecuadamente.

Dilaciones Indebidas en la tramitación de las Gerencias Territoriales del Catastro.

Debemos subrayar la falta de respuesta y retraso de las Gerencias Territoriales del Catastro ante la solicitud de los ciudadanos en sus alegaciones y contestación de escritos. En todo caso, ante nuestra solicitud de impulso de la tramitación de expedientes y solución expresa, responden muy eficientemente, y se han cerrado por ello 22 quejas por reconocimiento favorable con las mencionadas Gerencias. Como ejemplo común de este tipo de resolución favorable está la Q19/1155 ante la Gerencia Regional del Catastro de Canarias (Las Palmas), en la que el ciudadano expone que con fecha 7 de junio de 2016 se presentó ante ese organismo una solicitud de rectificación de datos catastrales, el cual no ha sido resuelto en tres años desde la solicitud y por ello abonó el Impuesto de Bienes Inmuebles de manera indebida, llevando 3 años sin recibir respuesta. La queja se cerró por resolución favorable al comprobar, tras nuestra investigación y solicitud de información e impulso, puesto que el expediente se resolvió satisfactoriamente para el ciudadano.

Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.

Precisamente, una consecuencia de la falta de respuesta o el retraso en la resolución de expedientes, es la exigencia indebida de tributos. La intervención de esta Diputación se dirige fundamentalmente a impulsar la tramitación de los expedientes administrativos, instando a las Administraciones implicadas a resolver de manera expresa y en menor espacio de tiempo. Nos encontramos con diferentes supuestos, pero los más llamativos y numerosos son aquellos que afectan a rectificaciones o modificaciones catastrales y, como novedad en los últimos años, algunas quejas de la devolución o revocación del impuesto de plusvalía municipal, porque no ha existido incremento de valor en el momento de la transmisión del terreno de naturaleza urbana. No obstante, se le exige el abono del tributo de manera indebida y llegado el día de la modificación también se le deniega la devolución, aplicando el criterio de que dicha modificación es efectiva solo desde el momento de la resolución, de manera que si la resolución tarda años en dictarse, el ciudadano ve con impotencia cómo es grabada su propiedad de manera indebida y desproporcionada.

Señalamos, entre muchas, las Q19/820, Q19/826, Q19/912 y Q19/1198, ante el Consorcio de Tributos de Tenerife, que se cerraron con resolución favorable y devolución de los impuestos a la ciudadanía, puesto que se cobraron de manera indebida. Del mismo modo destacamos con resultado favorable respecto la Gerencia Regional del Catastro de Canarias (Las Palmas), las Q19/204, Q19/799, y Q19/994, en el que se dictan resoluciones favorables para alterar la realidad catastral, con disminución del impuesto de bienes inmuebles para próximos devengos.

Como ejemplo de estos resultados favorables a la ciudadanía, está la Q18/915 en la que se emitió por la Institución de la Diputación de Común, la Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas que fue aceptada resolviéndose el recurso de reposición de la ciudadana, contra las liquidaciones practicadas por el Ayuntamiento de las Palmas, en relación con el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, con la devolución de los ingresos indebidos de 3.048.16 euros.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

1. Consideraciones.

Si tomamos como punto de partida los datos obrantes en el informe anual del año 2018, a fecha 31 de diciembre del citado año, (momento del cierre del ejercicio), se hallaban en trámite un total de **41** quejas. En el presente año 2019 se han registrado **50** quejas nuevas, por lo que podemos entonces concluir que, en el presente año 2019, han supuesto el trabajo anual de **91** expedientes de quejas en materia de Servicios Urbanos. Finalmente llegados al 31 de diciembre de 2019, se han archivado **55** expedientes de queja.

Como idea general, en materia de Servicios Urbanos, podemos decir que durante el año 2019 se ha mantenido constante el número de quejas de nuestra área de trabajo. Sin embargo, hemos observado un cambio en la tendencia de la temática de las quejas presentadas, diversificándose por igual porcentaje, tanto en materia de servicio de limpieza, de agua y de alcantarillado casi en igual cantidad, alejándonos, a diferencia del año anterior, de la grave problemática que se venía reiterando en cuanto a los problemas del servicio de agua potable destinada al consumo humano en la isla de Fuerteventura.

Al igual que en años anteriores, ha sido escaso el número de quejas que no han sido admitidas por las razones expuestas en el Capítulo III, y debemos afirmar que todas las demás se han tramitado y se han resuelto en nuestras oficinas, sin necesidad de ser derivadas a otras administraciones, ni elevadas al Defensor del Pueblo.

Como ya se adelantó en el párrafo primero, la temática del área de servicios urbanos se ha centrado casi en igualdad de porcentaje, sin especial relevancia de ningún tema, en tres cuestiones fundamentalmente, el servicio de agua potable para el consumo humano, el servicio de alcantarillado, y la limpieza de vías públicas y recogida de residuos. A continuación, pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas en servicios urbanos durante el año 2019.

2. Principales motivos de queja.

Servicio de abastecimiento de agua potable.

El agua considerada como un bien básico, necesario pero escaso en nuestro territorio canario para el desarrollo de la vida diaria, sigue siendo uno de los temas más reiterados en nuestro ámbito de trabajo. Sin embargo, a diferencia de años anteriores, donde la gran problemática era esta, en 2019 observamos que se ha diversificado la temática de trabajo y que sobre todo se ha mejorado la situación que venía siendo reiterada en la isla de Fuerteventura.

En toda la materia relativa al servicio de abastecimiento de agua, se tramitaron quejas poniendo de manifiesto problemas tales como el abastecimiento insuficiente, los cortes reiterados, la escasez de agua, o la escasa presión en el servicio, y las irregularidades en la facturación del servicio. También se

han tramitado quejas por problemas de las aguas negras o residuales y problemas en la red de alcantarillado, especialmente en cuanto al acceso a la red o enganche al alcantarillado.

Con ocasión del amplio número de quejas recibidas y tramitadas en años anteriores en relación a problemas con el servicio del agua en la isla de Fuerteventura, centradas casi siempre todas ellas en la falta de atención administrativa, es decir falta de respuesta expresa a la ciudadanía por parte del Consorcio de Abastecimiento de Aguas de Fuerteventura, en adelante CAAF, este año se decidió llevar a cabo una investigación del oficio sobre esta materia, y se ha observado que el número de quejas por este motivo y desde esa isla ha disminuido de modo sustancial.

Entrando ahora en la casuística diaria del área de servicios urbanos y, a modo de ejemplo, merece la pena destacar la queja Q19/173, presentada en enero de 2019 por un vecino debido a la falta de respuesta a su reclamación de abono de indemnización por los daños sufridos en su propiedad como consecuencia de la rotura de tuberías de agua. Tramitada la queja, se procedió en el mes de marzo de 2019 por la empresa responsable, al pago de las cantidades acordadas entre ambas partes, acordándose en abril de 2019 la finalización de la queja por solución.

Así también en el caso de la Q19/392, iniciada en febrero de 2019 nos manifiesta el reclamante que ha presentado escritos ante el Ayuntamiento porque ha sufrido daños en su vivienda debido a unas obras realizadas por la empresa subcontratada por el Ayuntamiento para llevar a cabo obras en las tuberías de distribución del agua. Que a pesar de haber planteado esta situación a la propia empresa e incluso al personal municipal de obras, ha cursado reclamación escrita y no ha obtenido respuesta. Tramitada la queja en el mes de abril del 2019 se recibió el informe municipal, en el cual se nos comunicaba que se había solucionado toda la problemática planteada por la ciudadana en el mes de marzo de 2019.

Otro tema planteado por la ciudadanía en sus quejas ha sido el elevado coste del servicio de “enganche o acople” a las redes de abastecimiento, o del abono de facturaciones atrasadas del servicio de agua. En estos casos se ha alcanzado una solución a través del reconocimiento del pago fraccionado de la deuda en cuestión.

También son frecuentes las quejas por reclamaciones sin respuesta, que los ciudadanos presentan ante los ayuntamientos, o las empresas concesionarias del servicio de agua, con ocasión de una facturación excesiva en el consumo de agua por presunta manipulación aparato medidor, o por irregularidades en el funcionamiento de los mismos.

Así, podemos señalar la Q19/2314, que aún se encuentra en su fase de trámite inicial de petición de informe. Igual cuestión se plantea en la Q19/1808.

Servicio de limpieza, recogida de residuos y saneamiento.

Otro de los temas planteado por la ciudadanía con reiteración, es el problema del servicio de recogida de residuos, la limpieza de los contenedores de basura y sus alrededores, y la suciedad en general acumulada en las calles de los diferentes municipios de Canarias, lo que, en algunos casos, ha generado problema de salubridad y suciedad excesiva en las vías públicas con el consiguiente perjuicio que esto ocasiona como plagas, olores, a los vecinos afectados.

En este sentido, se han tramitado expedientes de queja por la falta de atención administrativa a las reclamaciones presentadas ante los ayuntamientos por los vecinos, por ejemplo, por falta de limpieza de

los desagües existentes en las vías públicas, “imbornales”, que generaban desbordamientos en casos de lluvia. En este caso, la queja Q18/1589, se inició en el año 2018 y se archivó por solución al problema que planteaba la ciudadana en este año 2019, al haberse llevado a cabo la limpieza solicitada.

Así también, en la queja Q19/200 nos manifestaba el ciudadano que se ha dirigido por escrito al Ayuntamiento, en el año 2015, solicitando la retirada de una palmera cerca de su vivienda porque le causa perjuicios a la misma, así como genera plagas de insectos y roedores, e incluso fue foco de un incendio que los vecinos apagaron. Nos manifiesta que, en ocasiones posteriores, se ha dirigido por escrito nuevamente al Ayuntamiento en julio de 2018 y, desde entonces, solo se le ha comunicado el número de expediente de reclamación, pero no ha recibido respuesta sobre la petición realizada de retirada de la palmera. Una vez iniciada nuestra actuación, se nos remite un informe municipal donde nos comunican que se dará solución al mantenimiento de la palmera que generaba los problemas en la zona, procediéndose al archivo de la queja.

Así también se tramitaron quejas, y se continúa actualmente trabajando en ellas, por la falta de limpieza de los contenedores de basura y por suciedad en las aceras de los alrededores de los contenedores. La Q-19/1694, donde la ciudadana nos manifiesta que se ha dirigido por escrito a su Ayuntamiento en septiembre de 2018, y que desde entonces no ha recibido respuesta a los problemas planteados sobre la ubicación de los contenedores de basura, a pesar de proponer una ubicación alternativa. En este caso, la Administración aún no ha dado respuesta.

Con igual problemática, aunque con una solución favorable a la cuestión planteada por la ciudadana, indicamos la Q19/2045. En este caso, la solicitud fue dirigida a la administración municipal y, tras nuestra posterior intervención, se obtuvo una respuesta favorable a las peticiones de la ciudadana.

En cuanto a los problemas de aguas residuales y alcantarillado, podemos decir que, en general, la ciudadanía nos plantea la falta de atención administrativa o falta de respuesta a las solicitudes de “enganche” a la red de alcantarillado, ofreciendo a partir de nuestra intervención una respuesta de dificultades técnicas para lograr este objetivo (Q19/1782). También, en una situación similar, la Q19/1325, donde se puso en conocimiento de nuestra Defensoría la falta de respuesta a una solicitud del ciudadano de dotación del servicio de alcantarillado desde noviembre de 2018. En este caso aún seguimos a la espera de una respuesta municipal.

En la Q19/2368, nos manifiesta la reclamante que ha solicitado al Ayuntamiento en agosto de 2019, el acople al alcantarillado público de su vivienda, que también lo solicitó cuando el Ayuntamiento realizó las obras de acometida y conexión, además de haber abonado las tasas que en su día le exigieron, contando con el documento del año 1974. En este caso, estamos a la espera de recibir una respuesta de la Administración.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. Consideraciones.

En primer lugar, indicar que el volumen de quejas en esta área es considerable, lo que su incidencia en el trabajo se denota en las quejas entrantes, las admitidas a trámite y el cierre de sus problemáticas.

En segundo lugar, las temáticas de trabajo en el área se caracterizan singularmente por su variedad, si bien se concentran en los consistorios principalmente, salvo cuestiones que afectan a la Dirección General de Energía del Gobierno de Canarias.

Por último, en términos generales la relación con las administraciones públicas supervisadas ha sido aceptable, si bien algún Ayuntamiento no se ha dado la diligencia debida, con retardos muy significativos en sus respuestas.

2. Principales motivos de queja en Servicios Públicos.

-Energía eléctrica (Q19/360, Q19/659, Q19/753, Q19/1345, entre otros).

La temática de las investigaciones en esta materia es variada, tanto por su naturaleza específica como por el trámite que debe llevar ante las diferentes administraciones y, en su caso, la empresa que ofrece el suministro eléctrico. La indebida facturación (errores de formato o titularidad de contrato), el suministro en sí, el tendido eléctrico, la ubicación de las torres que afectan a las viviendas o solares de los propietarios, el bono social, etc.

En todo caso, cabe advertir que algunas investigaciones en este ámbito dependen de la capacidad presupuestaria real en aras de lograr un resultado satisfactorio que, por la cuantía mencionada, no siempre se da. Pensemos especialmente en los supuestos de tendido eléctrico o ubicación de las infraestructuras que pretender removerlas implica un coste elevado.

-Empadronamiento (Q19/28, Q19/988, Q19/1659 y Q19/2425).

Si bien no es de las problemáticas más usuales, bien es cierto que ha generado investigaciones al respecto en diferentes municipios a tenor de una indebida inscripción en el padrón municipal de los ciudadanos que nos trasladan su propia inquietud o bien de familiares directos como sus hijos.

Ahora bien, estas investigaciones no revisten especial complejidad y los diferentes consistorios tratan de subsanar, si procede, las deficiencias en el registro detectadas.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

1. Consideraciones.

Durante el año 2019, en esta área se han registrado **93** quejas nuevas, que, junto a las **86** de años anteriores, que estaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2018, supone un total de **179** expedientes gestionados durante 2019. De ellos, se han archivado un total de **92**, por lo que, a 31 de diciembre de 2019 quedaron **87** quejas en tramitación para gestionarlas en 2020.

La temática es diversa. En la mayoría de los casos, se encuentra referenciada la normativa técnica muy prolija y, además, los motivos de la queja suelen ser cuestiones que por diversas razones (ruidos, humos, olores, condiciones higiénico-sanitarias, invasión lumínica...) son fuente de malestar para la salud de las personas afectadas.

Todos esos factores, unidos a una cierta relajación de las funciones municipales respecto a las conductas infractoras, son potenciales causas de demora en la tramitación de los expedientes, que la Diputación del Común previene y contrarresta, según los casos, con un especial control del estado de tramitación de cada queja, la interacción constante con la ciudadanía, y con gestiones personales (presenciales, telefónicas o electrónicas) tendentes a mantener a la Administración atenta a nuestras peticiones.

2. Principales motivos de quejas.

- Molestias por ruidos provenientes de actividades comerciales o industriales.

El mayor número de quejas en esta área trae causa en las molestias ocasionadas por ruido, especialmente el que proviene de actividades musicales en locales de ocio, cuenten o no con licencia. Destacamos la Q19/1403, que venía precedida de una intensísima actividad, tanto a nivel administrativo como judicial, con evidencia de notables molestias a varios bloques de viviendas en zona residencial, y que concluyó con el archivo de la queja por reconocimiento favorable.

En la otra cara de la moneda, lamentamos destacar la Q16/316, única queja anterior a 2018 que permanece abierta en el área, debido a que la zona afectada por la queja es sede de un notabilísimo número de actos festivos y conmemorativos en Santa Cruz de Tenerife. Durante el año 2019 se ha dictado recomendación a la Administración afectada.

- Ejercicio de actividades comerciales y/o industriales sin sujeción a normativa.

Avanzábamos en el Capítulo II de este Informe que el segundo motivo de quejas en esta área lo constituye la ausencia de medidas de control, inspección y supervisión de actividades clasificadas (bares, cafeterías, restaurantes, discotecas, gimnasios...) por parte de la Administración Local cuando aquellas se ejercen sin someterse a normativa.

Habitualmente, la solicitud del control administrativo por parte de la ciudadanía viene dada por la existencia de ruidos, vibraciones, humos y olores ocasionados por aquella actividad (Q19/2607, ruidos y vibraciones por un taller contiguo; Q19/2552, ruidos por el extractor de humos de un restaurante cercano), pero también por la ocupación de espacios públicos con terrazas, mesas y sillas, entre otras. Ejemplo de estas últimas, la Q19/1753, incoada por la ocupación de una acera por parte del titular de una actividad de restauración, lo que ponía en grave peligro la seguridad de los viandantes, al tener que ocupar un vial de tráfico rodado de circulación rápida, que se cerró en el mismo año por reconocimiento favorable a las pretensiones del ciudadano.

- Núcleos zoológicos.

Se ha detectado que la posesión de un elevado número de animales sin el respeto a la normativa en materia de núcleos zoológicos ocasiona problemas de salud e higiene (ruidos, olores, plagas de insectos, deambulación incontrolada de animales domésticos...) que a menudo trasciende a la propia persona afectada para extenderse a un colectivo.

Entre este grupo de quejas nos vemos lamentablemente obligados a señalar la 18/1040, dado que la existencia de ganado junto a una vivienda ocasiona un grave problema higiénico-sanitario a las familias afectadas, que padecen dos males: la insalubridad que supone mantener el ganado junto a sus viviendas y la demora, cuando no desidia, que la Administración demuestra en la resolución de su problema.

- Instalaciones de telefonía móvil.

Aunque no es un grupo de quejas especialmente numeroso, cabe destacarlo por cuanto su tramitación presenta algunas pautas conjuntas. Por ejemplo, la acentuada preocupación ciudadana por los efectos perniciosos que, según entienden, la instalación podría acarrear a su salud. La ingente actividad admi-

nistrativa que se despliega en torno a la instalación, pero también a nuestras funciones de supervisión, y la ausencia de una respuesta pronta y eficaz por parte de las Administraciones Locales afectadas.

Durante el año 2019 se ha cerrado la práctica totalidad de quejas que se tramitaban al respecto en esta área. Al cierre del ejercicio permanecía abierta la Q18/1963, dado que, según la permanente y abundante información facilitada por la persona afectada, la situación de hecho que dio origen a la queja ha venido mutando permanentemente, modificándose la ubicación inicial de los mástiles y su tamaño, añadiendo antenas y suprimiéndose otras, lo que ha complicado tanto la tramitación del expediente como su resolución definitiva.

La investigación de oficio con referencia Q18/1160, por su parte, se cerró al haberse determinado la inexistencia de irregularidades por parte de la Administración, al encontrarse la instalación acorde a normativa y habiéndose aportado la información preceptiva por parte de la empresa titular.

En cuanto a las cerradas sin resolución, una de las soluciones adoptadas por la Diputación ante la distancia creada entre la reclamación ciudadana y el escaso recorrido de las respuestas de la Administración Local y, dado que el espacio aéreo y, en particular, su uso para la emisión de impulsos radioeléctricos pertenece al Estado, ha sido cerrar la queja por haber alcanzado el límite de nuestras actuaciones dentro del marco competencial establecido por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, lo que nos permite dar traslado de la misma al Defensor del Pueblo a efectos de su posible actuación ante la Secretaría de Estado para el Avance Digital del Ministerio de Economía y Empresa, Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, en aras a que se ejerciten las potestades de comprobación, inspección y control de las instalaciones de telefonía móvil a que la queja se refiere.

ÁREA DE EDUCACIÓN

1. Consideraciones.

La supervisión de este comisionado en el Área de Educación ha encontrado una colaboración positiva, en general, por parte de las distintas administraciones concernidas, en los distintos asuntos planteados, tanto a instancia de parte como en las actuaciones de oficio. Durante 2019, las respuestas a nuestras peticiones de informe y colaboración se recibieron con bastante celeridad, teniendo que instar en pocas ocasiones el deber legal de colaborar con este Comisionado.

2. Principales motivos de queja en el área de educación:

- Centros educativos y convivencia escolar:

Cuestiones internas relativas al funcionamiento de los centros educativos y los conflictos de convivencia escolar son dos de los asuntos, que han dado origen a una gran parte de las quejas registradas en la Institución. Las familias trasladan sus disconformidades en relación con el proceder de los centros educativos y de la Inspección Educativa, respecto a las dos cuestiones que encabezan este epígrafe. Como ejemplos se pueden citar: Q19/369, Q19/560, Q19/733, Q19/804, Q19/844, Q19/1032, Q19/1119, Q19/1149, Q19/1189, Q19/1233, Q19/1536, Q19/1565, Q19/1569, Q19/1655, Q19/1668, Q19/1775, Q19/1999, Q19/2076, Q19/2111 y Q19/2188.

- Infraestructuras educativas:

Los asuntos referidos al mantenimiento y conservación de edificios escolares, así como las dificultades de acceso a centros han abarcado las investigaciones más significativas en este periodo anual. Estas quejas suelen venir promovidas por las asociaciones de Madres y Padres de Alumnos y Alumnas. Son los casos de los expedientes: Q19/400, Q19/835, Q19/919, Q19/931, Q19/1151, Q19/1492, Q19/1600, Q19/1826, Q19/1972, Q19/2062 y 19/2077.

- Necesidades educativas del alumnado:

A pesar de que se han producido mejoras en la respuesta, seguimos tramitando quejas que lamentan la carencia de recursos humanos en los centros ante las necesidades educativas del alumnado, hecho que limita, de una parte, el efectivo ejercicio del derecho fundamental a la educación (art. 27 CE) y, de otra, el derecho a la igualdad de oportunidades para todo el alumnado, con independencia de su condición. El fondo del asunto de estas quejas es siempre la demanda de una educación inclusiva real y adaptada a las necesidades específicas de cada alumno. Se pueden citar: Q19/933, Q191851, Q19/1932, Q19/2056, Q19/2380 y Q19/2468.

- Becas y ayudas al estudio:

Las quejas en relación con la tramitación y resolución de las becas continúan siendo un asunto significativo dentro del Área de Educación. Los motivos más comúnmente esgrimidos por los promotores de las quejas son la denegación presuntamente injusta y los retrasos en la tramitación y resolución de la solicitud: Q19/36, Q19/226, Q19/305, Q19/365, Q19/437, Q19/453, Q19/532, Q19/733, Q19/953, Q19/974, Q19/1158, Q19/1487, Q19/1590, Q19/2191 y Q19/2360.

- Enseñanzas universitarias:

Las universidades públicas canarias han mostrado una exquisita colaboración con nuestra actividad de supervisión, facilitando una resolución ágil de los problemas planteados en las quejas Q19/918, Q19/954, Q19/1131, Q19/1499, Q19/1553, Q19/1596, Q19/1725, Q19/1801, Q19/1806, Q19/2008, Q19/2066, Q19/2290 y Q19/2456.

- Otras cuestiones:

Los argumentos que sustancian las quejas incluidas en este apartado son variados, pero no abarcan tanta cantidad de expedientes como para crear un epígrafe independiente. Los motivos de las quejas son: cuestiones relativas al transporte escolar, demoras en la tramitación de expedientes de homologación de títulos extranjeros, situaciones relativas a la prestación del servicio de comedor escolar, supresión de ciclos formativos y desacuerdo de una parte de los miembros del Ampa con la organización del viaje de fin de curso del alumnado de sexto de primaria. Como ejemplos pueden servir: Q19/524, Q19/582, Q19/715, Q19/941, Q19/1056, Q19/1064, Q19/1136, Q19/1208, Q19/1212, Q19/1321, Q19/1471, Q19/1681, Q19/1965, Q19/2084, Q192101, Q19/2119, Q19/2294 y Q19/2453.

ÁREA DE CULTURA***1. Consideraciones.***

En 2019 se presentaron **8** quejas en esta Área y, junto a las **5** que estaban en trámite al inicio del año, son **13** los expedientes gestionados. A fecha 31 de diciembre de 2019 quedan **3** expedientes que serán gestionados en 2020.

2. Principales motivos de quejas.

La mayor parte de las quejas han venido motivadas por la falta de atención administrativa a las solicitudes presentadas ante la administración pública concernida, en relación con la recuperación de obras de arte cedidas para su exposición al público, o con el estado de conservación de las mismas. Tras la supervisión realizada por esta Institución, se alcanzó una solución favorable al problema que había motivado la queja en la mayor parte de los expedientes: Q19/215, Q19/245, Q19/247, Q19/438, Q19/620, Q19/900, Q19/1878 y Q19/2540.

ÁREA DE DEPORTES

1. Consideraciones.

En 2019 se presentaron **7** quejas nuevas en esta Área que, junto a las **6** que estaban en trámite al inicio del año, son **13** los expedientes gestionados. A fecha 31 de diciembre de 2019 quedan **4** expedientes que serán gestionados en 2020.

2. Principales motivos de quejas.

La mayor parte de las quejas han estado motivadas en la falta de atención administrativa a las solicitudes presentadas por los interesados para darse de baja de los clubes en los que se encontraban federados para la práctica del deporte en competiciones oficiales. En cuanto a las quejas que se han cerrado, tras la supervisión realizada por esta Institución, lo fueron por haber alcanzado una solución favorable al problema que había motivado la queja. Se pueden citar: Q19/35, Q19/668, Q19/1411, Q19/1802, Q19/2136, Q19/2459, Q19/2466.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

1. Consideraciones.

En 2019 se presentaron **6** quejas nuevas en esta Área y, junto a las **18** que estaban en trámite al inicio del año, son **14** los expedientes gestionados. A fecha 31 de diciembre de 2019 quedan **2** expedientes que serán gestionados en 2020.

2. Principales motivos de quejas

La argumentación de las quejas iniciadas en el ejercicio 2019 ha sido variada. Tres de las quejas exponían la falta de atención administrativa a las solicitudes dirigidas a la Administración por los interesados y, de los otros tres expedientes, uno refería el desacuerdo de una asociación con la normativa vigente en materia de pesca submarina recreativa, otro reflejaba las demoras para acceder a las subvenciones para el transporte del plátano concedidas por el Ministerio de Fomento y el tercero reflejaba una situación de presunto maltrato animal: Q19/83, Q19/722, Q19/1243, Q19/1494, Q19/1757, Q19/2359.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

1. Consideraciones.

Si tomamos como punto de partida los datos obrantes en el informe anual del año 2018, a fecha 31 de diciembre del citado año, (momento del cierre del ejercicio), se hallaban en trámite un total de **5**

quejas y en el año 2019 se han registrado **48** quejas nuevas, por lo que se han gestionado un total de **53** expedientes de quejas, en materia de Turismo y Transporte.

Si hacemos una comparación en el número de quejas registradas en este año 2019, (**48** quejas), respecto a las del año 2018 (**36** quejas) en el Área ha habido un incremento del **33.33%** en el número de expedientes abiertos en el ejercicio de referencia.

También podemos afirmar que, en materia de Turismo y Transporte, dos grandes grupos centran la problemática de la ciudadanía, cuales son el transporte público, con las limitaciones e insuficiencias en el servicio; y, en materia de Turismo, la falta de atención administrativa a las peticiones ciudadanas respecto a la libre disposición de la propiedad. También cabe afirmar que la casi totalidad de las quejas proceden de las dos islas capitalinas.

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del Área Turismo y Transporte durante el año 2019.

2. Principales motivos de queja.

Transporte

La mayoría de las quejas que llegan a nuestra Defensoría, se basan casi en su totalidad en las reclamaciones presentadas por los ciudadanos/as ante la insuficiencia del servicio de guaguas, tanto en Tenerife como en Gran Canaria en determinadas líneas.

Es de destacar incluso que el problema que llega a nuestras oficinas se acentúa en el Norte de Tenerife, más que en el sur de la isla, y los usuarios/as, en general, reclaman que la empresa no atiende a las verdaderas necesidades ciudadanas, y que se realizan cambios en las frecuencias y en los trayectos que no son consensuados, resultando así que no se cubren las necesidades reales de los vecinos de la zona.

Un pequeño grupo de ciudadanos nos plantea problemas con el transporte aéreo, sin embargo, la queja, o bien es inadmitida porque no se dirigen previamente a la Administración Pública (en estos casos se les informa y asesora sobre el procedimiento que deben seguir), o es elevada al Defensor del Pueblo cuando se ha cursado la reclamación ante AENA o la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, AESA. En cuanto al transporte marítimo, es nula la existencia de quejas ante nuestra Institución.

Turismo

El principal motivo de queja en materia de Turismo es la falta de atención administrativa a las peticiones de los ciudadanos. Las quejas presentadas y tramitadas dentro de esta temática, se refieren a la falta de respuesta o a la excesiva demora en la respuesta a las reclamaciones presentadas por la ciudadanía tanto a los Cabildos Insulares como, sobre todo, a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias. Las respuestas que nos ofrece la Administración Pública, por lo general, justifican el silencio y la falta de atención a las peticiones de los ciudadanos en la insuficiencia de personal y, sobre todo, en el abundante número de peticiones y sobrecarga de trabajo.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

1. Consideraciones.

Durante el año 2019, se han tramitado en esta área de Discapacidad un total de **199** quejas, de las cuales, **125** han sido incoadas en dicho periodo 2019 y otras **74** habían sido registradas en ejercicios anteriores y estaban en trámite al comenzar el año. Se ha producido un incremento del **71,23%** de nuevas quejas con respecto al año 2018.

En 2019 ha procedido al archivo de **133** expedientes, de los cuales, **62** pertenecen a quejas incoadas en 2019, **51** a expedientes abiertos en 2018, **15** registrados en 2017, **3** expedientes del año 2016 y **2** de 2015. A fecha 31 de diciembre de 2019, quedan en trámite **66** quejas, de las que, **63** son del año 2019, **2** quejas son del año 2018 y **1** expediente en tramitación corresponde al año 2016.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2019, se han contabilizado un total de **32** inadmisiones, siendo las causas las siguientes: **1** por duplicidad, **18** por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado **8** por no existir irregularidad en la actuación de la administración, **3** en la que no recurrió a la Administración, **1** que se inadmitió por encontrarse *sub iudice*, y **1** por no resultar competente esta Institución para su investigación.

Destacamos en esta área, las acciones llevadas a cabo por esta Defensoría para la consecución de la plena inclusión de las personas con distintas capacidades, en materia de accesibilidad universal, en la que, atendiendo a las demandas de los distintos agentes sociales implicados, se ha promovido investigación de oficio (Q19/1213, y continuación de la Q18/1406) para el cumplimiento de Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, (modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), que entre otras cuestiones pretende saber si los ayuntamientos disponen de una Concejalía de Accesibilidad y Movilidad, para supervisar el cumplimiento del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física y cognitiva en los espacios públicos del municipio. En segundo lugar, impulsando la creación de la citada Concejalía que, entiende esta Institución, es necesaria para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad física y cognitiva.

En materia de accesibilidad universal en el ámbito educativo, se ha acordado la apertura de una investigación de oficio, considerando las peticiones de la ONCE en Canarias para que las propuestas de libros de texto y editorial para cada curso escolar, no se modifiquen cada año, al objeto de evitar que los 300 alumnos con discapacidad visual del Archipiélago no inicien el curso sin su material adaptado ante las dificultades que presenta la transcripción de los manuales en tan corto espacio de tiempo al sistema Braille. Q19/657.

Por otro lado, resulta necesario destacar que el incremento de las quejas registradas en este periodo 2019, obedecen en gran medida al aumento de aquellas que tratan del retraso por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, en resolver los expedientes de solicitud del reconocimiento del Grado de Discapacidad o, en su caso, la revisión del grado ya reconocido con anterioridad. Por esta causa se presentaron **63** quejas, que suponen un **50,40%** de las

registradas este año. De las **125** quejas abiertas en el año 2019 en esta área, **52** se refieren al retraso en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, y **11** al retraso en la resolución de su solicitud de Revisión del grado que ya les ha sido reconocido. A estas hay que añadir las **8** por disconformidad con la resolución emitida.

El segundo bloque lo conforman aquellas relativas a la accesibilidad universal: **28** quejas, esto es un **22,40%** de las quejas incoadas en el año 2019, en las que se incluyen las impulsadas de oficio por esta Defensoría antes mencionadas.

Se han emitido ocho resoluciones a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, e instando a la implementación de medios personales y material que permitan el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos normativamente. Con la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, se actualizan los conceptos y se adopta el modelo social de la discapacidad, alejándola definitivamente de conceptos anteriores tan negativos como deficiencia, minusvalía o enfermedad. Ahora las personas con discapacidad dejan de ser objeto de actuaciones o políticas asistenciales para convertirse en auténticos sujetos de derechos.

Una de las primeras normas que desarrolla el mandato de nuestra Constitución de 1978, que ordena a los poderes públicos la protección de las personas con discapacidad es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los *Minusválidos* (LISMI), que también se ve inspirada en la Declaración de los Derechos del *Deficiente Mental*, aprobada por Naciones Unidas el 21 de diciembre de 1971, y en la declaración de derechos de los *Minusválidos*, aprobada por la Resolución 3447 de la misma organización, de 9 de diciembre de 1975. Esta Ley recoge medidas de acción positiva para la protección de esos derechos.

Transcurridos veinte años de vigencia de la LISMI, se aprueba la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU), modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que no deroga la anterior, sino que la complementa. Esta nueva ley acoge los cambios operados en la manera de entender la discapacidad, adoptando nuevos enfoques y estrategias, y se inspira en los principios de vida independiente, normalización, accesibilidad universal, diseño para todos, diálogo civil y transversalidad de las políticas en materia de discapacidad. En años siguientes se ha venido aprobando la normativa en desarrollo y ejecución de dicha Ley, siendo una de las últimas normas el Real Decreto 422/2011, de 25 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para la participación de las personas con discapacidad en la vida política y en los procesos electorales.

Sobre accesibilidad establece la Convención en su artículo 9, que los Estados partes deben adoptar las medidas necesarias para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, debiendo aplicarse esas medidas a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

En nuestro ámbito autonómico, resulta necesario y urgente impulsar las necesarias modificaciones normativas y de los procedimientos administrativos, a fin de que se adapten al nuevo marco jurídico de protección de los derechos de las personas con discapacidad y el estricto cumplimiento por parte de la Administración Pública.

En el Área de Discapacidad, encontramos quejas relativas a las dificultades de acceso a los recursos de atención a las personas con Discapacidad: demoras en la calificación de los certificados de discapacidad, problemas con los certificados de discapacidad (denegaciones, revisiones), promoción a la accesibilidad mediante eliminación de barreras y habilitación de transportes, medios materiales y personales para el acceso a la educación de las personas con discapacidad visual o auditiva, plazas de aparcamientos para personas con otras capacidades, asignación de centro para personas con discapacidad, o el acceso a una tarjeta autonómica.

2. Principales motivos de queja.

Reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Como ya mencionamos anteriormente, la mayoría de las quejas recibidas en este apartado se refieren al retraso por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad en resolver los expedientes de solicitud del reconocimiento del Grado de Discapacidad o, en su caso, la revisión del grado ya reconocido con anterioridad. Del total de las quejas nuevas del año 2019, son **52** las presentadas por el retraso en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, y otras **11** son por el retraso en la revisión del grado obtenido anteriormente. Se han cerrado por solución al reclamante **15** quejas, y otras **27** con un reconocimiento favorable al ciudadano.

Hay que aclarar que el plazo máximo para la resolución del procedimiento, regulado en el artículo 5.3 de la Orden de 18 de diciembre, por la que se determina el Procedimiento para la Valoración y Calificación del Grado de Discapacidad de las personas en el ámbito de Canarias será de tres meses, sin embargo, la administración tarda una media de 14 meses en resolver los expedientes.

Dentro de este apartado, también nos encontramos con casos de quejas por los desacuerdos con la resolución del grado de discapacidad, así como por retrasos en la revisión del grado de discapacidad Q19/233; Q19/234; Q19/1053; Q19/1308; Q19/1707; Q19/2142; Q 23/64; Q19/2512.

Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

En segundo lugar, en cuanto al porcentaje numérico que representan estas quejas en el área, se sitúan aquellas concernientes a la promoción de la accesibilidad y la supresión de las barreras físicas, sensoriales, y cognitivas (**28** quejas en 2019, que suponen un **22,40%** de las iniciadas en este ejercicio).

La Ley 51/2003 señala las dos vías de acción esenciales para hacer efectivo el disfrute de derechos por parte de las personas con discapacidad: medidas contra la discriminación, que ayuden a eliminar las barreras de todo tipo que mantienen factores de exclusión sobre las personas con discapacidad (arquitectónicas, de comunicación, sociales, etc.) y medidas de acción positiva, que apoyen a las personas con discapacidad en su camino hacia la completa inclusión.

Algunas personas mayores, especialmente aquellas que han superado los 80 años de edad, padecen limitaciones de carácter físico, psíquico o sensorial. En muchas ocasiones, los entornos son hostiles

e imponen barreras que impiden a estas personas disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda. En otros casos, las personas mayores sufren discriminación al imponerles el uso de tecnologías que les resultan muy difíciles de usar.

El grupo de personas mayores con discapacidad es un colectivo especialmente vulnerable y las administraciones públicas están obligadas a protegerles con la mayor intensidad posible. Una forma de protección es facilitar un entorno accesible, lo que implica que se eliminen las barreras y todas las personas tengan acceso a las telecomunicaciones y la sociedad de la información, los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificios, los medios de transporte, como guaguas, tranvías, aviones o barcos, los bienes y servicios a disposición del público, las relaciones con las administraciones públicas, la administración de justicia o el disfrute del patrimonio cultural.

Las asociaciones y fundaciones que representan a los colectivos con diversidad funcional, son los principales precursores de las quejas relativas al cumplimiento de la accesibilidad física y cognitiva.

Accesibilidad en los medios de transporte e instalaciones.

La mayoría de estas quejas han sido promovidas por la Asociación de Discapacitados de La Palma (ADFILPA), que ha presentado diecisiete quejas por esta cuestión en 2019, en las que se reclama la accesibilidad universal:

QUEJA	ESTADO	ASUNTO	ORGANISMO
Q19/2509	Abierta	Problemas accesibilidad a Parque El Almendro	Ayuntamiento de Fuencaliente
Q19/2508	Abierta	Problemas accesibilidad a Plaza de los Maestros	Ayuntamiento de Fuencaliente
Q19/2505	Abierta	Problemas de accesibilidad Parque Pinalejo	Ayuntamiento de Fuencaliente
Q19/2187	Abierta	Problemas de accesibilidad a paso y vados peatonales	Ayuntamiento de El Paso
Q19/1904	Abierta	Accesibilidad a Iglesia La Laguna	Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane
Q19/1711	Abierta	Accesibilidad de la Ermita de la Virgen del Pino	Ayuntamiento de El Paso
Q19/1703	Cerrada	Accesibilidad a vado peatonal PMR	Ayuntamiento de El Paso
Q19/1632	Abierta	Condiciones de accesibilidad en obras vía pública (aceras)	Ayuntamiento de Tazacorte
Q19/1359	Cerrada	Accesibilidad del nuevo centro médico y enfermería	Ayuntamiento de El Paso
Q19/1225	Cerrada	Accesibilidad Edificio Restaurante La Marina	Ayuntamiento de Tazacorte
Q19/1224	Cerrada	Accesibilidad proyecto recuperación Playa Los Guirres	Ayuntamiento de Tazacorte
Q19/1195	Cerrada	Problemas accesibilidad zona Los Cancajos	Ayuntamiento de Breña Baja

Q19/1084	Abierta	Falta de aplicación itinerarios y vados adaptados	Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma
Q19/1081	Abierta	Falta de accesibilidad del mobiliario urbano	Ayto. Punta Gorda
Q19/1905	Abierta	Retirada de limitación horaria de estacionamiento para PMR	Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma
Q19/1903	Cerrada	Retirada de limitación horaria de estacionamiento para PMR	Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma

Planes de accesibilidad.

(Q18/1406): Como fue expuesto en el anterior informe, se abrió investigación de oficio a instancia del Diputado del Común, en relación con la situación de los municipios canarios en materia de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, con el fin de comprobar las previsiones de las distintas administraciones locales para dar cumplimiento a la Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Habiéndose solicitado informe a 88 municipios de Canarias, encontrándose el expediente en trámite a la espera de los informes que restan por llegar, y con ello, poder conocer el grado de cumplimiento de las corporaciones locales canarias en materia de accesibilidad.

Actualmente existen en Canarias 11.801 personas con discapacidad auditiva (según los datos de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad y de los Registros de los equipos de valoración y orientación- EVO-s), las cuales no pueden realizar las gestiones necesarias por no ser accesibles para ellas, vulnerando así la Ley 8/1985 de 6 de abril de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social. En base a ello se dirige solicitud de informe a los 88 municipios con el fin de conocer si cada uno de ellos dispone de un diagnóstico pormenorizado de accesibilidad física y también cognitiva, en los espacios públicos del municipio; y en caso afirmativo, nos indiquen si tiene una programación para ejecutarlos.

El siguiente cuadro resume la información recabada hasta el momento:

PLANES DE ACCESIBILIDAD: (Q18/1406) a fecha 31/12/2019.

ISLAS	AYUNTAMIENTOS QUE NO RESPONDEN	AYUNTAMIENTOS QUE RESPONDEN	MUNICIPIOS CON PLAN DE ACCESIBILIDAD
TENERIFE	3	28	7
LA PALMA	1	13	2
LA GOMERA	0	6	0
EL HIERRO	0	3	0
GRAN CANARIA	2	19	10
LANZAROTE	3	4	0
FUERTEVENTURA	1	5	1
TOTAL	10	78	20

Del cuadro de detalle antecedente se infiere que, a fecha 31/12/2019, de los 78 ayuntamientos que han dado respuesta a la Diputación del Común, únicamente 20 de ellos han aprobado un Plan Pormenorizado de Accesibilidad Física en los espacios públicos del municipio. Son estos:

1. Santa Cruz de Tenerife
2. Candelaria
3. Adeje
4. Buenavista del Norte
5. La Guancha
6. San Juan de la Rambla
7. El Sauzal
8. Breña Alta
9. San Andrés y Sauces
10. Las Palmas de Gran Canaria
11. Santa Lucía de Tirajana
12. Agaete
13. Santa María de Guía
14. Moya
15. Santa Brígida
16. Firgas
17. Tejeda
18. Valleseco
19. Valsequillo
20. Betancuria

La mayoría de dichos Planes recogen acciones para la accesibilidad física, pero no cognitiva. Por otro lado, al menos cuatro de los municipios, manifiestan no tener programación para ejecutar los Planes de Accesibilidad aprobados.

Diez (10) de los ayuntamientos requeridos no han facilitado aún la información solicitada, y por ello se han remitido los correspondientes Recordatorios del Deber Legal de Colaborar con la Diputación del Común, así como la posterior Advertencia de Declaración de Obstruccionismo, ante la actitud entorpecedora de investigación de la Diputación del Común.

Q19/1213: Para la consecución de esa accesibilidad universal y atendiendo a la petición de los agentes sociales, se ha abierto queja de oficio para comprobar las previsiones de las distintas administraciones públicas canarias para dar cumplimiento a los plazos que establece el Decreto 148/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación y, a su vez, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, modificada por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, e impulsar la creación de las Concejalías de Accesibilidad y Movilidad.

A través de la **Q19/1213** se ha iniciado en la Diputación del Común esta investigación de oficio, que surge de la reunión mantenida por el Diputado del Común, D. Rafael Yanes Mesa, con los representantes de la Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos de Fuerteventura (ADIVIA), en la que se propusieron actuaciones conjuntas encaminadas a lograr que los municipios de canarias sean más accesibles y ofrezcan mayor calidad de vida a los residentes y a sus visitantes.

Por ello se ha solicitado informe sobre el grado de cumplimiento de la referida normativa y, concretamente en los siguientes puntos: si los ayuntamientos disponen de una **Concejalía de Accesibilidad y Movilidad**, para supervisar el cumplimiento del derecho de accesibilidad de las personas con discapacidad física y cognitiva en los espacios del municipio; en segundo lugar, instando e impulsando a la creación de la misma que entiende esta Institución necesaria para el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad física y cognitiva; por último, instando a llevar a cabo la actualización de la Ley Canaria de Accesibilidad, así como a establecer un nuevo plazo para su ejecución.

El siguiente cuadro resume la información recabada hasta el momento, y de ella se extrae lo siguiente:

AYUNTAMIENTOS CON CONCEJALÍAS DE ACCESIBILIDAD: (Q19/1213) a fecha 31/12/2019.

ISLAS	AYUNTAMIENTOS QUE NO RESPONDEN	AYUNTAMIENTOS QUE RESPONDEN	AYUNTAMIENTOS CON CONCEJALÍA DE ACCESIBILIDAD
TENERIFE	16	15	4
LA PALMA	6	8	2
LA GOMERA	1	5	1
EL HIERRO	0	3	0
GRAN CANARIA	8	13	2
LANZAROTE	5	2	0
FUERTEVENTURA	2	4	1
TOTAL	38	50	10

Del cuadro antecedente se infiere que, a fecha 31/12/2019, solamente el **11,49%** de los Ayuntamientos canarios han creado una **Concejalía específica de Accesibilidad** y Movilidad. Estos son:

1. Arafo
2. Adeje
3. La Victoria de Acentejo
4. El Sauzal
5. Breña Baja
6. Puntallana
7. Hermigua
8. Tejeda
9. Teror
10. Puerto del Rosario

Otras quejas relativas a la accesibilidad física.

Q19/217: Dificultades de acceso a la vivienda desde la vía pública, necesidad de ensanche y rebaje de la acera, dada la situación de discapacidad que presentan los afectados, en el municipio de Telde.

Q19/2244: Problemas de accesibilidad a la vivienda de una persona con dificultades de movilidad, por presencia de obstáculos en la acera, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Q19/436: En este caso, el promotor de la queja, afectado por las carencias que presentan los aseos para personas con movilidad reducida del Hospital Dr. José Molina Orosa y de los Centros de Salud de Titerroy y Valterra, presenta queja ante la falta de respuesta de las reclamaciones presentadas ante la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, expediente que se encuentra en tramitación.

Q19/1416: Relativa a las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, itinerarios peatonales accesibles en el Complejo Hospitalario Insular-Materno Infantil de Las Palmas de Gran Canaria para su adaptación a las dimensiones que obliga la Ley de accesibilidad.

Q19/1417: se denuncia la falta de adaptabilidad de la Plaza de Manuel Becerra en materia de accesibilidad. Este asunto tiene sus antecedentes en la queja tramitada con la referencia Q16/915 en la que el Ayuntamiento emitió un informe donde se nos manifestaba que el servicio de urbanismo solo ha intervenido en la Plaza de Manuel Becerra y de forma parcial, ya que la instalación de marquesinas y de paneles informativos para personas ciegas, corresponde a la empresa Guaguas Municipales. Además, la Corporación reconoce que existen deficiencias en materia de accesibilidad, cuya subsanación se acometerá en la mayor brevedad posible.

Plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad.

Dentro de este apartado se desarrollan los aspectos fundamentales de las quejas presentadas, entre las que se destacan:

- Petición de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida en espacios y/o edificios de uso público.
- Falta de respuestas a las solicitudes de plazas de aparcamientos para personas con discapacidad. (Q19/261; Q19/1736; Q19/2340).
- Denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. (Q19/1451)
- Asociación de Discapacitados **Físicos** de La Palma (ADFILPA) reclama la retirada de limitación horario en las plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (Q19/1905).
- Retraso en la respuesta a la reclamación por el cobro del estacionamiento a persona con discapacidad.
- Dificultades de acceso a la vivienda desde la vía pública por ocupación de la acera.

Recursos de atención a las personas con discapacidad en Canarias.

En materia de accesibilidad universal, la igualdad de acceso y condiciones en el ámbito educativo, como un pilar fundamental para la integración, viene impuesta a los poderes públicos, que prestarán a las personas con discapacidad la atención especializada que requieran y el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración.

En este apartado debemos destacar la investigación de Oficio, ya señalada anteriormente, a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, y a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, ante las peticiones de la ONCE en Canarias para que las propuestas de libros de texto y editorial para cada curso escolar, no se modifiquen cada año. Ello con el objeto de evitar que los 300 alumnos con discapacidad visual del Archipiélago no inicien el curso sin su material adaptado, ante las dificultades que presenta la transcripción de los manuales en tan corto espacio de tiempo. Con ello se permita que alumnado con discapacidad visual, inicie el curso académico en las mismas condiciones que el resto del alumnado en Canarias.

Tras la debida investigación se acordó emitir RECOMENDACIÓN a la Consejería de Educación a fin de que los libros de texto permanezcan vigentes al menos durante cinco años, toda vez que la legislación permite la sustitución, aunque con una serie de requisitos. Asimismo, se recomienda a la Consejería que promueva las medidas necesarias para que los centros educativos faciliten, mucho antes de la finalización del curso escolar, el listado de libros con los datos necesarios, incluyendo el ISBN y materiales curriculares destinados al alumnado objeto del presente acuerdo, a fin de proceder a su adaptación al formato braille o sonoro, o con las herramientas necesarias, toda vez que en la fecha la finalización del curso escolar no da tiempo para elaborar dicho material. La Resolución está pendiente de responderse por parte de la administración.

Merece también atención la problemática puesta de manifiesto ante esta Institución y que ha motivado la apertura de queja de oficio (Q19/160) relativa a la carencia de personal del Centro Ocupacional "Cruz de Jerez", en Telde, de unos 60 alumnos con discapacidad, con una ratio de personal insuficiente para atender a estos niños. Actualmente, el centro ha pasado de tener 9 a 6 trabajadores para esos 60 usuarios con discapacidad, una reducción de personal causada, al parecer, por situaciones de jubilación, bajas laborales y/o vacaciones. Tras la correspondiente solicitud de informe, el Ayuntamiento

de Telde nos indica que ha iniciado el procedimiento para contratar a los profesionales que cubran la ratio de atención en el Centro Ocupacional de Telde, cuyos trámites han sido realizados desde el 15 de mayo de 2019 y que ahora se encuentra en el departamento de contratación, pero sin especificar una fecha para la finalización del expediente. Por dicha razón, y con la finalidad de continuar con el adecuado cauce de este expediente, se ha acordado la solicitud de nuevo informe acerca de los plazos estimatorios previstos para resolver el expediente de la contratación del personal necesario para cubrir la citada ratio, independientemente del departamento en que se encuentre. Actualmente está en fase de investigación.

Q19/940: Un grupo de padres y madres de menores que reciben servicio de logopedia en el Centro Base de Las Palmas, manifiesta su incertidumbre ante la próxima jubilación de la actual titular de la plaza de logopeda y la necesidad de cubrir dicha plaza lo antes posible para garantizar la prestación de dicho servicio. Se encuentra en fase de investigación.

Q19/1737: Cierre del Centro Hogar San Lázaro. La investigación se inicia tras el conocimiento de la situación límite que sufren 16 personas con discapacidad en el Centro Hogar San Lázaro de Santa Cruz de Tenerife, ya que se anunció a los afectados que el 30 de septiembre se procedería al cierre de dicho centro por diversos factores que afectan a la administración del mismo. Dada la gravedad de esta situación, y la necesaria protección de un colectivo especialmente necesitado, se abrió investigación de oficio, aunque se trataba de un centro privado, y se solicita informe al Cabildo sobre las causas del cierre, medidas alternativas menos gravosas que puedan ser adoptadas con carácter inmediato y expreso, que permitan velar por el bienestar de las personas afectadas y su mejor atención. Tras la correspondiente investigación, se acuerda dar por concluida la queja, por encontrarse el asunto en vías de solución, dado que el nuevo centro ya está operativo y las personas afectadas por el inicial cierre, están debidamente atendidas. A través del Servicio de Inspección y Registro de Centros, se llevará a cabo el seguimiento y control del Centro, con visitas de inspección a fin de acreditar y exigir el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa vigente.

Q19/2548: Presenta queja ante la falta de respuesta a la solicitud de asignación de centro para atención a las personas con discapacidad en régimen de interno para dos personas dependientes a cargo.

Q19/1414: Otro asunto que merece mención es la queja presentada por un ciudadano que denuncia la falta de desarrollo en la Comunidad Autónoma de la legislación de aplicación en el ámbito territorial de Canarias de los órganos con competencia para su aplicación, de las sanciones por incumplimientos del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, desarrollo que es de obligado cumplimiento.

Carnet de Discapacidad.

Existe también un tipo de reclamaciones, no muy elevadas en número, pero sí de especial importancia, relativas a la discriminación que sufren las personas con discapacidad en Canarias, con respecto al resto de comunidades por no disponer de una acreditación personal (carnet o tarjeta) que les identifique como personas con capacidades distintas al resto. Es una petición importante la CREACIÓN DE UNA TARJETA AUTONÓMICA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Sobre ello, el gobierno autonó-

mico, en las quejas antecedentes (Q17/1143 y Q17/649), informó a este Comisionado parlamentario que “actualmente se está valorando el coste económico que supondría su puesta en marcha, tanto desde el punto de vista del personal, como los medios técnicos que serían necesarios para ello”.

Sin embargo, hasta la fecha no se ha implantado, tratándose de una reivindicación reiterada por parte del colectivo de personas con discapacidad que acuden a esta Defensoría, por lo que se ha acordado la apertura de investigación de oficio (Q19/2467) al respecto, de la que daremos cuenta en el próximo informe, dado que aún se encuentra en fase inicial de investigación.

ÁREA DE DEPENDENCIA

1. Consideraciones.

El área de Discapacidad y Dependencia, se divide en dos áreas independientes durante el año 2019, debido al elevado número de expedientes a lo largo de los últimos años presentadas en la Diputación del Común referidas a los problemas sobre la aplicación en Canarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal a las personas en situación de dependencia de España. Su andadura se inicia en los primeros meses del año 2019, siendo su principal misión, como no podía ser de otra forma, la supervisión de las administraciones competentes en esta materia, basándose para ello en el trabajo en común de los componentes de este alto comisionado, siendo de vital importancia para la resolución de los expedientes de forma favorable la comunicación interprofesional entre las administraciones, en donde el personal de la Diputación del Común interviene de forma muy activa en mejorar en ello y siempre al servicio de la ciudadanía en varias de las áreas de la institución, entre ellas, la de Dependencia.

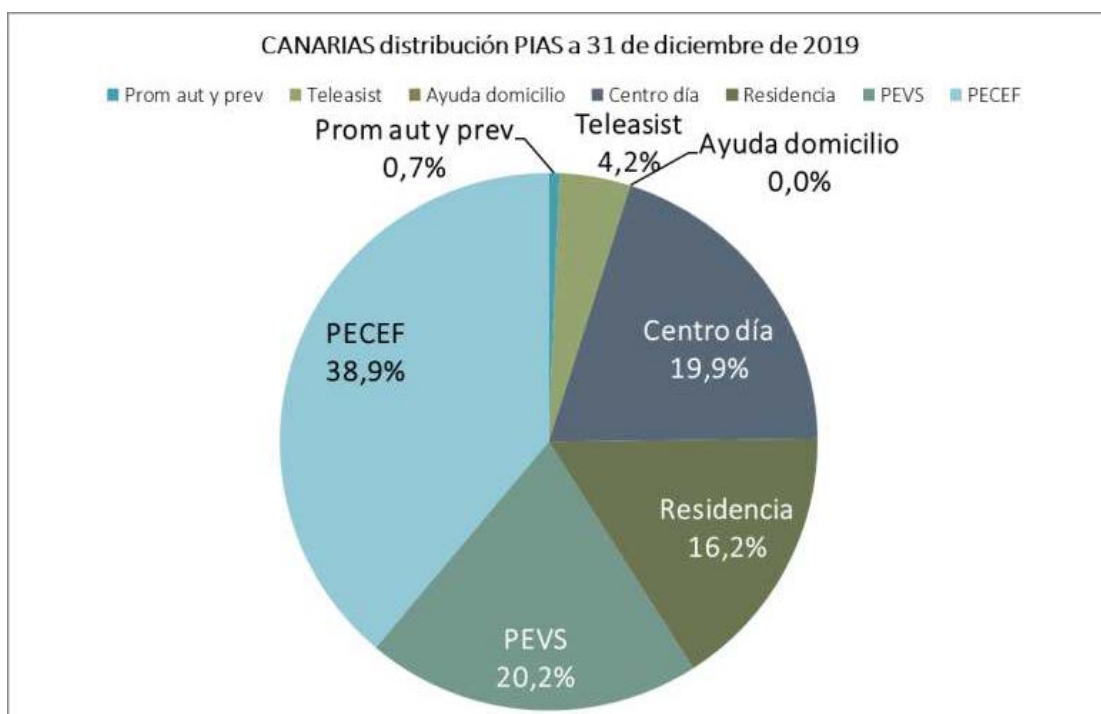
A destacar, según el último Dictamen del Observatorio de la Dependencia de la evolución de los datos básicos sobre la gestión del Sistema de Atención a la Dependencia Comunidad Autónoma de Canarias se destaca lo siguiente:

- Según los datos del IMSERSO se han contabilizado en España **1.894.744 solicitudes** a fecha 31 de diciembre de 2019, incrementando sus datos en un **7.21%**, siendo su cifra más elevada desde que entró en vigor la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. Paralelamente en Canarias, se presentaron un total de **53.168 solicitudes registradas**, **2.81%** del total nacional y que corresponde, igualmente con un aumento del **8.87%** con respecto a los datos de la situación a 31 de diciembre de 2018.
- A fecha 31 de diciembre de 2019 hay en España **1.735.551 personas en situación de dependencia reconocida** y otras **159.193** que están **pendientes de valoración**. Esto significa que el **9.17%** de la población necesita apoyos de mayor o menor intensidad para desarrollar las actividades básicas de la vida diaria, es decir aumentando de **6.17%**. De igual forma en Canarias esta diferencia se refleja en un incremento **37.916** personas **en situación de dependencia reconocida** y otras **15.252** que están **pendientes de valoración**.

2/3 de las personas con dependencia reconocida son mujeres (**64%**) y un tercio (**36%**) hombres. El **72,16%** de los dependientes reconocidos tiene más de 65 años, siendo los mayores de 80 el **53,61%**.

- CANARIAS ha conseguido aumentar las personas atendidas un **8,10%** respecto al ejercicio precedente, atendiendo ya a más de **23.000 dependientes**, y con el resto de parámetros (solicitudes, dictámenes) similares al resto de CCAA, con lo que **difícilmente -si no hace algo extraordinario- podrá minorar** las cifras que la sitúan como **la Comunidad Autónoma con peor tasa de cobertura** de todo el país (**1,09%** frente al **2,39%** de media en España). Un dependiente en Canarias tiene menos de la mitad de posibilidades de recibir una prestación que una persona dependiente en cualquier otra comunidad.
- En 2019 tampoco se ha logrado reducir su alta **tasa de personas desatendidas (un 28%, es decir, 9.040 personas)**. Y, además, se sigue dejando de valorar a las personas solicitantes, de manera que no aumenta la lista de espera. Cuando la media estatal de personas pendientes de valorar es del **8%, en las Islas Canarias es del 29%**, ya que **15.252** solicitantes están a la espera de valoración.
- Más del **83% de las nuevas atenciones en Canarias** se han dedicado a Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) (**842**) y Prestación Económica Vinculada al Servicio (PEVS) (**705**) manteniéndose el resto de prestaciones y servicios en leves tasas superiores a la mera reposición. Y continúa sin hacer uso del recurso de Ayuda a Domicilio, que apenas atiende a 12 personas en toda la Comunidad Autónoma.
- Con todo, el Sistema de la Dependencia genera ya en CANARIAS **5.170 puestos de trabajo directos**, con una **tasa de generación de 32,3 empleos por millón** invertido, aun considerablemente inferior a la media nacional. No obstante, el empleo no remontará en la CA si no se **incrementa la tasa de cobertura**.

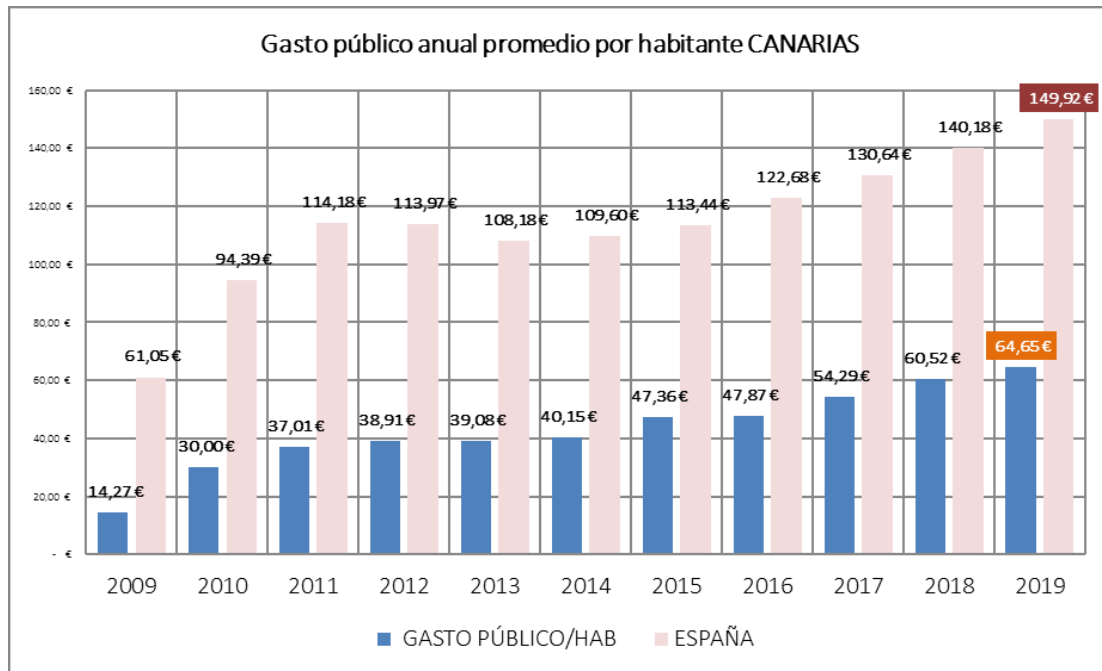
La Comunidad Autónoma de Canarias ha conseguido aumentar en 1.752 las personas atendidas, un **8,10 %** respecto al ejercicio precedente, manteniéndose en el resto de parámetros tales como número de solicitantes, valoraciones realizadas en valores similares a la media nacional.



CANARIAS parece haber apostado en el último año por las prestaciones PECEF Y PEVS, y sigue descartando totalmente los **servicios de proximidad**, tan versátiles y eficientes como la Ayuda a Domicilio.

El promedio de **Gasto por dependiente** en la Comunidad Autónoma de CANARIAS se sitúa en similares términos al del conjunto del país con un promedio de **6.177€** por persona dependiente (-5%).

PROMEDIO GASTO PÚBLICO DEL SISTEMA POR HABITANTE DE CANARIAS/ESPAÑA.



El promedio de **gasto por habitante** se sitúa en la cuantía de **64,65€ por habitante en Canarias**, un **132% inferior** a la media nacional, que es de **149,92€** a consecuencia de su **baja tasa de cobertura**.

La aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre establece un importante avance en los derechos de las personas; se reconoce el derecho subjetivo de ciudadanía a recibir atención y cuidados, ante la situación de vulnerabilidad derivada de la pérdida de autonomía, en donde las autonomías tienen cedidas las competencias en materia de la gestión de la Ley de Dependencia, en donde Canarias, expresamente la desarrolla en el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Con esta premisa se puso la mirada en la futura aprobación del nuevo Decreto de Dependencia en Canarias, para definir un nuevo procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema y así desbloquear el grave atasco para resolver los expedientes de dependencia en marco legalmente estipulado.

En esta línea se conformó una mesa de trabajo con los diferentes colectivos, representando a todas las islas, implicados en resolver esta gravísima situación de exclusión social en la que está sumida la ciudadanía canaria. Así, los colegios profesionales de trabajadores sociales, los Cabildos, por sus representantes en la Fecai, los Ayuntamientos por sus representantes en la Fecam, las Jefaturas de Servicio de Dependencia, conformaban los interlocutores de la sociedad para llevar a cabo ese es-

tudio y valoración de la situación de la Dependencia en Canarias y las mejores soluciones para ello, en donde el área de Dependencia de la Diputación del Común intervino como miembro invitado en representación de la ciudadanía y cuya principal función era la formalización de un borrador del nuevo Decreto, por el que se regule el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la comunidad autónoma de canarias.

En resumen, todo este trabajo, cuyos principios rectores se basaban en la simplificación de todo este tedioso procedimiento y dotar de los medios necesarios para facilitar la autonomía de la vida de las personas dependientes en su entorno familiar, siendo la atención residencial en los centros socio-sanitarios de canarias, una cobertura de apoyo en aquellos casos más específicos por su situación médica personal, entre otros, quedó en “agua de borrajas”, ya que con el legislatura no se continuó con el trabajo realizado en la mesa de trabajo y por ende, la consecución de ese, tan esperado, nuevo Decreto.

Contexto general de los expedientes de quejas.

El área de Dependencia dentro de la institución de la Diputación del Común supone el **14.66%** del total de las reclamaciones de la ciudadanía, basándose en el incremento continuo, periodo tras periodo, de escritos de queja referidos a la atención a la Autonomía personal y Atención a la Dependencia, ratificando tal hecho durante el pasado año 2019.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019 se registraron **383** expedientes nuevos, conformando un **26,40% más que los del año 2018, de los cuales fueron admitidos a trámite, tras un estudio pormenorizado del alta de queja, 354.**

A su vez se iniciaron **6** actuaciones de oficio que representa un aumento del **200%** con respecto al año anterior. Sumando a las quejas nuevas, las de que se encontraban en trámite a fecha de 31 de diciembre de 2018 podemos informar que se gestionaron durante el año 2019 un total de **549** quejas, de las cuales se archivaron **413** y cuyo porcentaje, con resoluciones positivas para la ciudadanía en la tramitación de las quejas, conforma un **53.30%.**

La Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, en vigor desde el 17 de mayo de 2019, introduce algunos cambios significativos en los derechos de las personas en situación de dependencia, tales como la compatibilidad entre actividad laboral y prestaciones del SAAD y la derogación del Decreto 93/2017, de 19 de septiembre, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de la persona 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, además del régimen de compatibilidades e incompatibilidades de las prestaciones de atención a la dependencia.

Otra de las reformas importantes del año 2019 es la nueva regulación sobre el abono de la cuota de las personas que suscriban el Convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia, efectivo a partir del 1 de abril de 2019, tras su aprobación mediante Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo de 2019, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación y Real Decreto-Ley 8/2019 de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada

de trabajo, siendo un avance en los derechos de las personas cuidadoras a las que les dedicamos un apartado especial en este informe.

En estos últimos años, el informe sobre reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, cuenta con un análisis pormenorizado de los contextos personales y familiares de quienes presentan queja en esta Institución. Se elabora desde la certeza que además de ser un procedimiento administrativo, conforme a lo estipulado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, su diferencia reside en ser un derecho subjetivo de la ciudadanía que imprime calidad de vida y bienestar al conjunto de la población. Es, además, un deber de la sociedad pensar que el cuidado de las personas vulnerables es sinónimo de madurez institucional. En él deben imperar los principios constitucionales de salvaguarda de derechos fundamentales y el deber de los poderes públicos de remover los obstáculos que impidan o dificulten el pleno desarrollo del ejercicio de ciudadanía. Contrasta, sin embargo, con la persistente dejadez de la administración que cada año se visualiza en este informe, incumplimientos que van, casi siempre ligados a contextos personales limitados por esta desprotección de derechos.

En el año 2019 se creó un área diferenciada para tramitar los expedientes de queja de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones y/o servicios que se traslada en los contenidos, que demandan las personas a través de sus escritos de queja, pasando en el sistema para no dar respuesta a la tan necesaria contribución en cuidados. En este resumen, de nuevo, se comienza con la procedencia, el lugar, de donde emanan las quejas, la edad de las personas solicitantes de reconocimiento de derechos, para luego puntualizar las fases en qué se encuentran paralizados y que situaciones tienen las personas que están en cada una de esas fases.

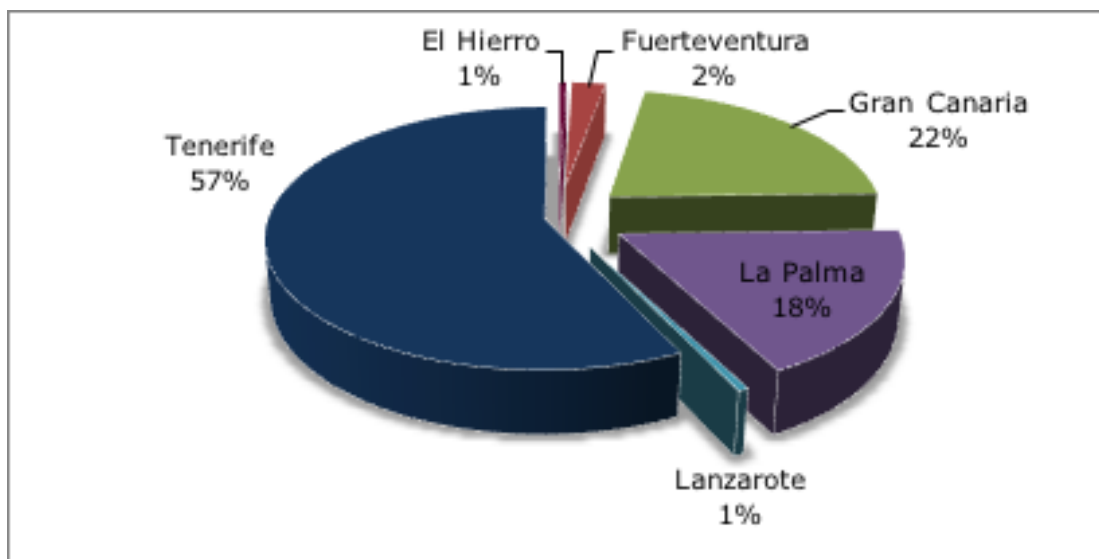
Cada apartado se configura pensando en visibilizar, en dar voz a la ciudadanía de ahí que se expongan, tanto aspectos particulares, con las debidas restricciones en sus datos personales, como un resumen del conjunto de estas quejas individuales.

- ***Lugar de residencia.***

Los Convenios de Cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y los Cabildos Insulares para la prestación de servicios a situación de dependencia que se firman cada año, sirven para, entre otras funciones, actualizar los recursos disponibles a nivel insular, firmar la colaboración en la gestión, restablecer los costes, etc. En ese desarrollo competencial de servicios especializados se produce un significativo trabajo de coordinación, siempre devuelto a la ciudadanía en calidad de atención. Por ello, es importante territorializar los escritos de queja, amen que puedan existir otros factores que puedan incidir en su presentación, por la contribución que puede implicar en la dotación de medios y recursos para la autonomía personal y atención a las situaciones de dependencia, en cada isla.

Se observa que de manera mayoritaria, un 57%, los escritos de queja son de la isla de **Tenerife**, dato que se incrementa, de forma considerable respecto al año 2018.

Aumentan también las quejas de **La Palma**, mientras disminuye la procedencia de **Gran Canaria**. En el año 2019 se registran quejas en la isla de **El Hierro**, **Lanzarote** y **Fuerteventura**. Sin embargo, siguen sin presentarse quejas en **La Gomera**.



Distribución insular de procedencia.

En cada uno de los apartados que desarrollan el estado de tramitación de los expedientes se vincula el origen con los plazos de espera. Es destacable que, en la isla de **Tenerife**, el 68% de las quejas refieren retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia. En **Tenerife**, igualmente, es origen del 61% de las quejas de familiares de personas fallecidas. Únicamente para personas que están pendientes de su Plan Individual de Atención (PIA) se da un cierto equilibrio interinsular, **Tenerife** el 39%, **La Palma** el 31% y **Gran Canaria**, el 26%.

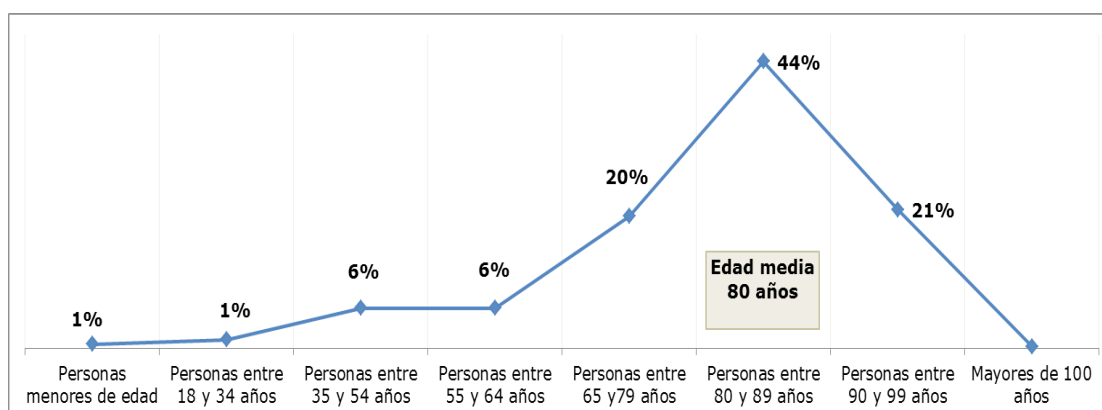
- ***La edad de las personas que solicitan el acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).***

Se ha calculado la edad de la persona solicitante de reconocimiento y derechos y/o prestaciones de atención a la autonomía y situación de dependencia. A modo de resumen, se unificó por tramos de edad, desde personas menores de edad, entre 18 y 34 años (se ha incrementado el rango de edad de las personas jóvenes¹ de la OMS), entre 35 y 54 años, de 55 y 64 años, creando intervalos en las personas mayores de entre 65 y 79 años, de 80 y 89 años, de 90 y 99 años y mayores de 100 años.

En el año 2019 se recibieron escasas quejas de menores de edad, que representan un 1% y se resolvieron con plazos cortos de tiempo. Al igual sucede con personas jóvenes que en su mayoría responden a retrasos en la modificación de la atención, una vez cumplen la mayoría de edad o deben abandonar el sistema educativo. A medida que se suman años, se incrementa el registro de quejas y si bien el factor edad no es sinónimo de necesidad ayuda de tercera persona, las quejas recibidas son, mayoritariamente de personas mayores.

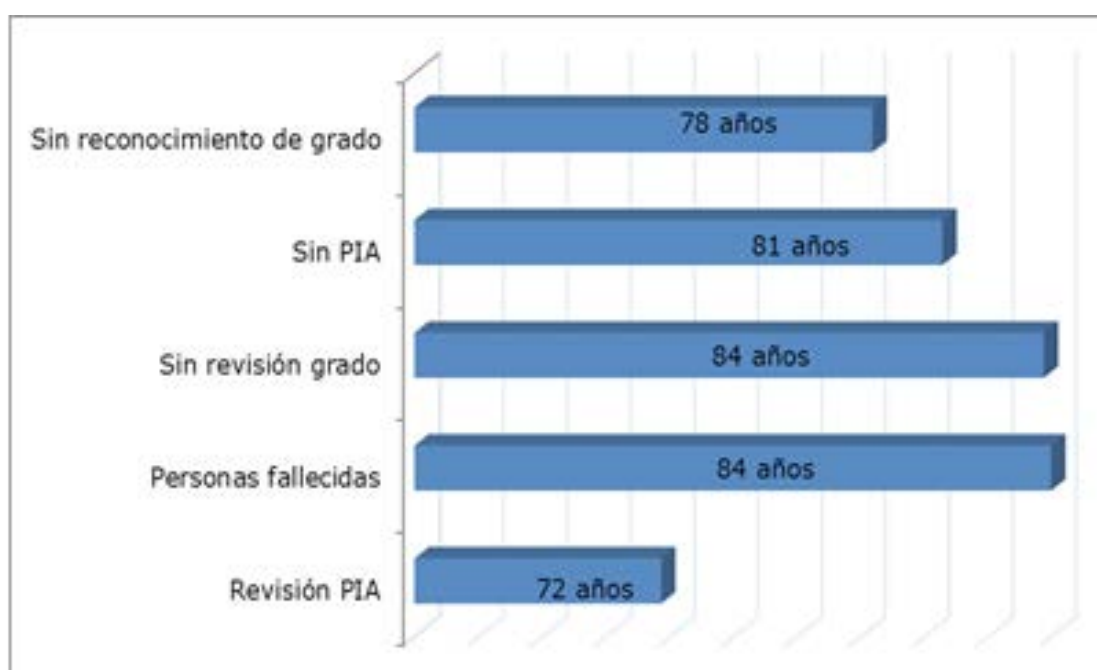
La edad media de todas las personas solicitantes y/o beneficiarias del SAAD con queja en esta Institución es de **80 años**. Por tramos de edad, un **44%** de personas están entre **80 y 89 años** y un **21%** son **mayores de 90 años hasta la edad de 103 años** que se registra una queja de una persona, vecina de la isla de **Tenerife**.

¹ La OMS rango de edad entre los 10 y los 29 años.



Gráfica de la distribución de Edad Media de las personas solicitantes y/o beneficiarias del SAAD con queja en esta Institución.

Las diferencias de edad de las quejas presentadas en la Diputación del Común, según el estado del procedimiento, van desde, los **72 años de media** para las personas pendiente de su revisión de programa individual de atención, edad que viene determinada por las personas solicitantes de revisión, a la **edad de 84 años** de las personas sin resolución de revisión de grado.



Las personas que fallecen durante el procedimiento tienen también, de **media 84 años** y los solicitudes de reconocimiento de derecho son personas que rondan los **78 años**. Por territorios, no se dan diferencias significativas de edad.

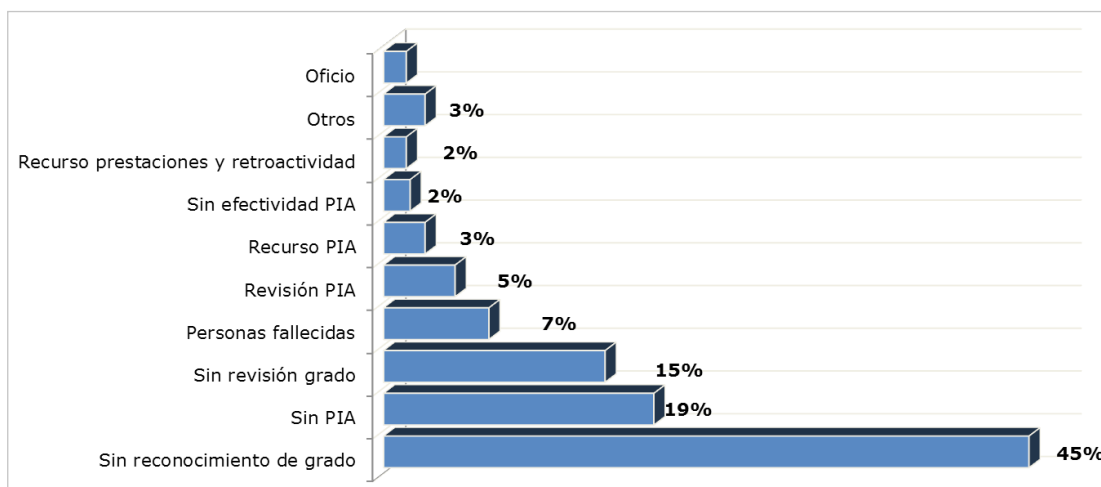
- **Fases de tramitación del reconocimiento del derecho.**

El Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, define el itinerario del expediente administrativo. Conforme a su articulado se han agrupado los escritos de queja. Aquellas personas que han presentado solicitud y carecen de resolución expresa de grado, se agrupan en el ítem *sin recono-*

cimiento de grado. Una vez se notifica la resolución de situación de dependencia y sin la efectividad del derecho a servicios y/o prestaciones se registra en ítem *sin PIA*.

En la continuidad del procedimiento se han recopilado hasta siete (7) ítems más, todos ellos con inobservancia de algunos de los articulados dicho decreto regulador. En el apartado de *otros* se incorporan quejas de diferente índole, todas ellas documentadas y con expresión de problemáticas planteadas por las personas y/o sus familiares, ya que, es preciso apuntalar que se trata de quejas ciudadanas, de personas físicas y, únicamente en el apartado de ***actuaciones de oficio*** se tratan aspectos denunciados por colectivos u otras entidades sociales.

Como resultados de estos agrupamientos de quejas individuales se observa que un **45%** de las personas que se dirigen a esta Institución aun no tienen reconocida su condición de persona en situación de dependencia (*sin reconocimiento de grado*).



Gráfica de determina los % de mayor incidencia en la falta de resolución del proceso que se sigue para el reconocimiento de la situación de dependencia y de su prestación o servicio.

Por su parte, un **19%** de las personas no tienen elaborado su Plan Individual de Atención (PIA), toda vez han transcurrido los plazos establecidos por la normativa. Un **15%** son solicitantes de revisión de grado, mientras **12%** tienen pendiente la respuesta por trámites vinculados con su revisión, recurso, efectividad del programa individual de atención.

Las quejas por personas fallecidas también se ven incrementadas durante el año 2019.

1. Principales Motivos de Queja.

A. Pendiente de tramitación del reconocimiento de la condición de persona en situación de dependencia.

El artículo 28 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia reconoce el derecho de la persona a instar el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia que debe disponer de una resolución que determina su grado y, si procede, los servicios o prestaciones que le corresponde. El plazo máximo para resolver, conforme al artículo 9 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de

diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia será de un máximo de **tres (3) meses**, que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud.

Se hace una reseña a la Sentencia STSJCAN 634/2018 Tribunal Superior de Justicia de Canarias dice *“ante la falta de resolución o reconocimiento de la situación de dependencia no es posible concretar el perjuicio que se hubiera podido producir a la reclamante”*. Dicha Sentencia condena a la tramitación del expediente por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Los incumplimientos son relevantes, ya que las personas permanecen en una situación de “tierra de nadie”. En su mayoría son derivadas desde el Servicio Canario de Salud que mediante informe acreditan la necesidad de cuidados y estos son solicitados ante la administración competente, sin recibir respuesta alguna. Esta gravosa situación, cada año se acrecienta, como así se refleja en la estadística del SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) del Imserso con un incremento de más de **cuatro (4.000) solicitudes** durante el pasado año que sólo fueron resueltas **1.800**.

Las quejas registradas muestran también esta realidad. En el año 2019 son **172** los escritos de queja de personas que no tienen reconocimiento de la situación de dependencia, representando el **45%** en el grueso de las quejas. La importancia radica, asimismo, en los plazos, en las situaciones que se denuncian y la falta de respuesta de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

El tiempo de espera que transcurre desde que se presenta la solicitud para reconocimiento de la situación de dependencia y se dirige escrito a esta Institución Parlamentaria por falta de respuesta de la administración es de media, de **1 año y 9 meses**, con tiempos que oscilan entre más de **cuatro (4) años**, tal y como figura en la Q19/1735, que corresponde con una persona nacida en el año 1977 (42 años) figura registrada su solicitud el día **9 de junio de 2015** y a fecha 31 de diciembre de 2019 aún no tiene valoración, ya que, según la Ley de Dependencia, se establece un plazo máximo de **6 meses** para resolver la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia, dividido en dos (2) fases, una primera de 3 meses para la valoración del Grado de Dependencia y una segunda, igualmente de 3 meses, en donde se le aprueba el Programa Individual de Atención (PIA), concediéndole a la persona dependiente la prestación y/o servicio que mejor se adapte a su situación personal.

Hay **quince (15)** escritos de queja con más de **3 años** de intervalo entre la fecha de la solicitud y la ausencia de respuesta por parte de la administración. Corresponden a personas con diferentes edades, desde los **40 años** hasta **octogenarios** y que residen en la isla de **La Palma y Tenerife**.

Se pretende, advertir la dilación de **más de tres (3) años** en personas que superan **los 80 años**, tiempo ampliamente superado para las personas entre 50 y 60 años que están incorporadas entre las personas menores de 65 años.

Del repaso de estas situaciones personales se advierte que:

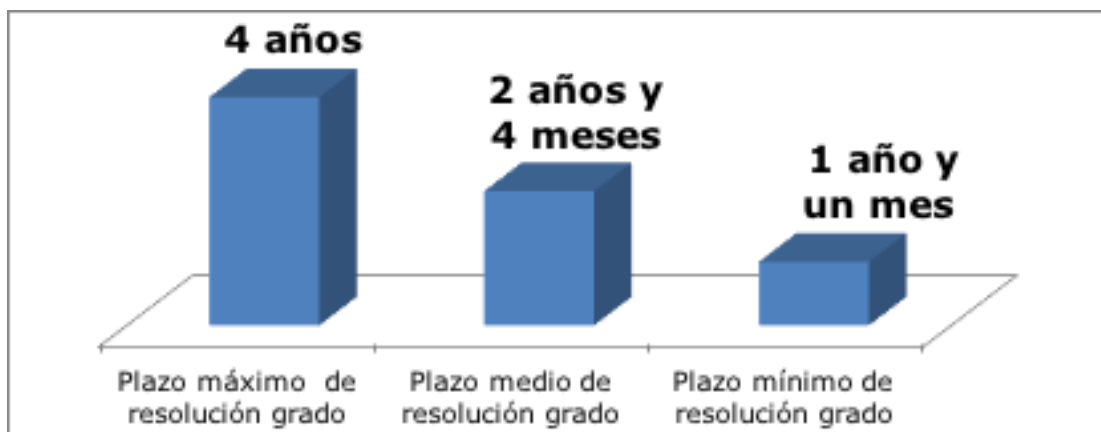
- La **edad media es de 78 años**, con un **57%** de escritos de quejas de personas octogenarias.
- Se da un incremento en **mayores de 90 años** respecto al año 2018, con un **16%** de expedientes.
- En quejas de **menores de edad**, los plazos se acortan al periodo estipulado por la normativa.

De otro lado, se han calculado los tiempos según la isla de procedencia. Es Tenerife la isla con mayor retraso, más de **cuatro (4) años**. No obstante, en el cálculo de los plazos medios, lo que implica la valoración del conjunto de personas que están esperando, independientemente de la edad, en **La Palma**, para atender la solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, se retrasa más de **dos (2) años**.

Estos plazos, son ostensiblemente más amplios que los de años anteriores, sobre todo en las personas de más edad.

Durante la tramitación de estas quejas, en el año 2019, la Dirección General de Dependencia y Discapacidad informa que **37** expedientes, un **22%**, fueron resueltos y todos tienen reconocida su condición de persona en situación de dependencia. Casi la mitad, un 46% de estos, son personas Gran dependencia, Grado III.

Con estos informes recibidos, se han calculado los plazos, reflejando que el tiempo de resolución de reconocimiento de la situación de dependencia son de dos años y cuatro meses, con un mínimo de un año y un mes, constando una persona de 89 años, de la isla de Tenerife, que registró su solicitud en el mes de noviembre de 2015 y fue citada para ser valorada en el mes de noviembre de 2019, cuatro años después.



Tiempo medio de espera según el grado de Dependencia reconocido.

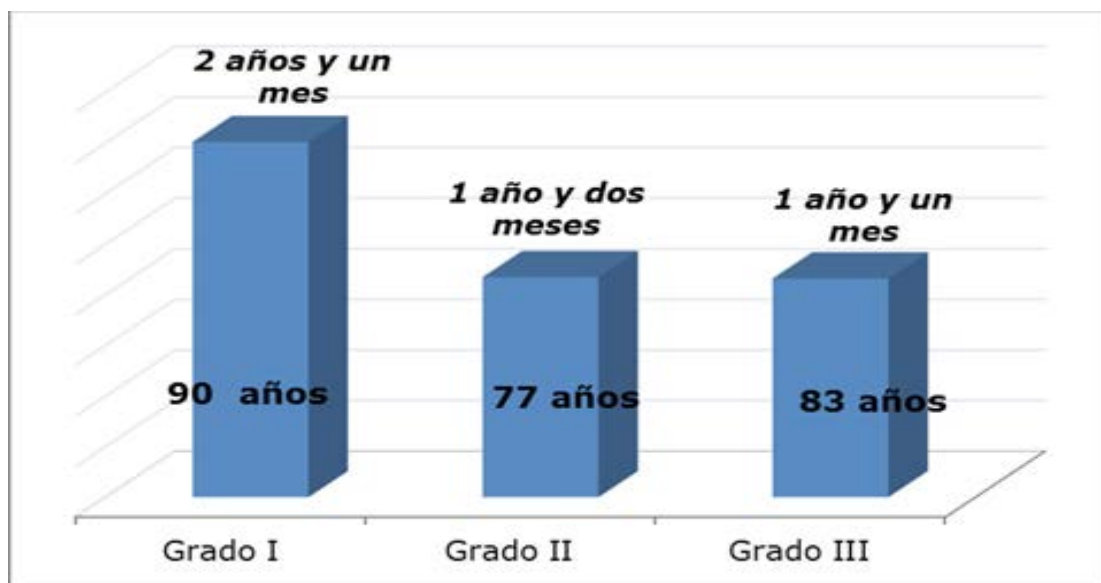
B. Personas en situación de dependencia sin el programa individual de atención.

El Programa individual de atención es el instrumento mediante el que la persona en situación de dependencia accede al derecho a la prestación y/ servicio conforme a lo establecido en el CAPITULO II de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. En su elaboración además del informe técnico es necesario registrar la opción de cuidados que la persona interesada, su representante legal, considera más adecuada, mediante el trámite de consulta. Su resolución lleva implícito el principio de coordinación y cooperación entre administraciones.

Los escritos de queja recibidos ante la falta de programa individual de atención (PIA), son el **19%** en su conjunto. Son escritos que proceden de casi todas las islas y reflejan gran disparidad en edad y situaciones familiares y sociales.

Por edad, la persona más joven es de **46 años**, con Grado I (Q19/1964) y la edad máxima registrada es de **97 años**, con Grado III (Q19/1007). En el primero de los casos su reconocimiento de persona dependiente es de abril de 2017 y la persona de más edad tiene reconocida su gran dependencia desde el mes de noviembre de 2018.

En el siguiente gráfico se refleja el tiempo medio de espera según el Grado de Dependencia reconocido. Así, personas con Dependencia Moderada Grado I llevan más de **2 años** esperando por contar con un servicio y/o prestación, personas con una situación de Dependencia Severa Grado II, con una media de edad de 77 años, que transcurre **1 año y 2 meses** sin recibir su derecho reconocido legalmente y personas en situación de Gran Dependencia Grado III, con una media de edad de 83 años, en donde transcurre **más de 1 año** sin recibir su derecho a la atención personal.



Tiempo medio de espera según el grado de Dependencia reconocido, dividido por grupo de edades.

De igual modo, se calcula el tiempo que transcurre desde la fecha de inicio de expediente figurando un escrito de queja de una persona de la isla de **Tenerife** que tiene presentada su solicitud en el mes de mayo de 2011, con reconocimiento de situación de gran dependencia, grado III en marzo de 2012 y hasta la fecha de cierre de este informe **no ha sido aprobado** su Plan Individual de Atención (PIA).

Las respuestas recibidas desde la administración se trasladan que existe una carencia de recursos y se argumenta a la ciudadanía que la inclusión en una lista de espera, supone de facto, disponer de un programa individual de atención. Criterio del que se discrepa y así se ha informado a la administración. Mención aparte y por ello no se registra en este apartado de resumen de la ciudadanía, es la disponibilidad de recursos públicos en la comunidad de Canarias.

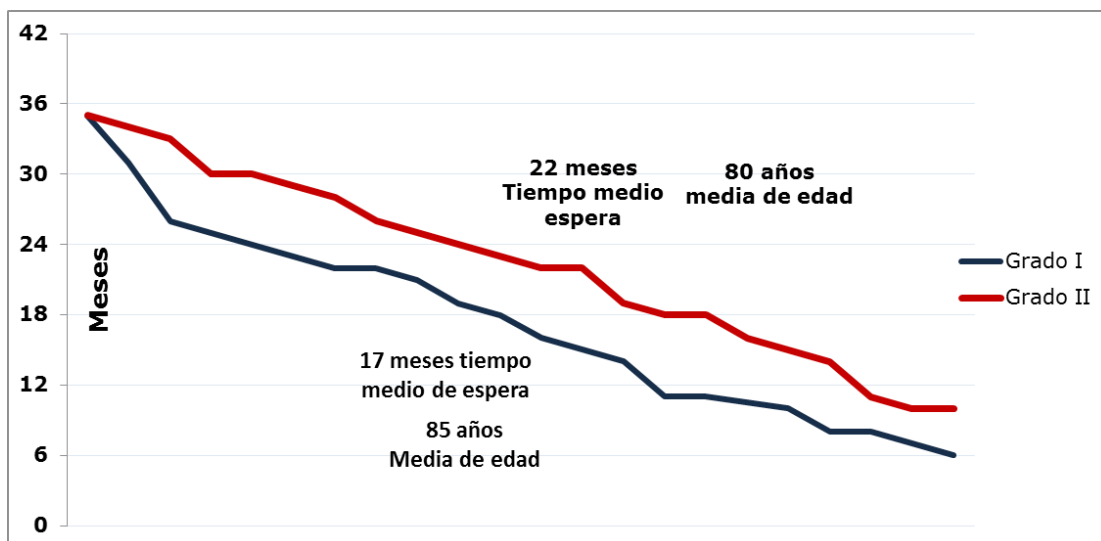
C. Personas con reconocimiento de situación de dependencia, solicitantes de revisión de grado.

El derecho a revisar la necesidad de ayuda se regula en artículo 10 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, fundamentado en mejoría o empeoramiento en el estado de salud para revisar la valoración del Grado de Dependencia, motivando así una modificación de la situación de dependencia o error de diagnóstico, o en la aplicación del correspondiente baremo. De los motivos de los escritos de queja recibidos, un 15% se corresponde a la solicitud de revisión de grado de la ciudadanía. La actualización

de grado, en caso de proceder, es vinculante en la prestación y/o servicio que se reconozca, hecho que suma importancia a esta garantía de derechos al cuidado y autonomía personal.

Por edades son personas entre los **43 años de edad** y los **99 años**. En un 54% en situación de dependencia moderada, Grado I y un 46% con reconocimiento de dependencia severa, Grado II.

El siguiente gráfico muestra la media de edad según grado y los plazos que transcurren desde que se solicitó la revisión de grado y la presentación del escrito de queja. Puede verse que las personas con **Dependencia Severa, Grado II**, permanecen casi **dos (2) años sin respuesta** desde la administración, mientras personas, con una media de edad de 85 años, están a la espera de revisar su grado diecisiete (17) meses.



Gráfica que destaca la media de edad según el grado de dependencia de la ciudadanía y los plazos transcurridos, desde que se solicitó la revisión de grado y su resolución.

Además de los largos tiempos de espera, es destacable que hay un 30% de estas personas en situación de dependencia que no tienen programa individual de atención (PIA). Cuentan con el reconocimiento de grado, desde aproximadamente **2 años y medio** sin que se les haya resuelto un servicio o prestación, mientras transcurren de media **1 año y 8 meses** sin la nueva baremación de la capacidad para llevar a cabo por si misma actividades básicas de la vida diaria.

Es igualmente significativo, para personas que han solicitado plaza de atención residencial a través de los distintos servicios de los Cabildos Insulares y, aún con criterios para su concesión permanecen a la espera de revisión de su grado de dependencia moderada grado I.

D. Personas con trámites pendientes en su programa individual de atención.

Un 10% de escritos de queja integran este ítem sobre diferentes incumplimientos en el programa individual de atención: falta de respuesta a recurso a su resolución del programa individual de atención, solicitantes de revisión de su programa o bien efectividad de la prestación y/ o servicio reconocido.

Entre las quejas sobre solicitud de revisión del programa individual de atención se destaca la Q19/2337, persona que comunica el cambio por traslado entre comunidad autónoma y permanece con más de **1 año** de espera sin recibir respuesta y modificación del servicio o prestación concedido. De manera general, la revisión del programa de atención va encaminadas a cambios de prestación vinculada al

servicio de ayuda a domicilio para plaza en atención residencial, de centro de día a plaza residencial (Q19/1858), plaza centro de día a prestación para cuidados en el entorno familiar por dificultad para traslados. En común tienen que todas son personas con dependencia severa, Grado II o bien gran dependencia, Grado III y que llevan, al menos **1 año** esperando desde la fecha de la revisión de su programa individual de atención (PIA).

El derecho a presentar recursos previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es el otro porcentaje de queja recogido en este apartado. Son 6 personas las que se les ha resuelto la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio y 3 prestaciones vinculadas al servicio de atención residencial. Todas alegan que la prestación reconocida difiere de la prestación solicitada y, por tanto, no han mostrado su conformidad con la misma.

Otro grupo de recursos se fundamenta en la fecha de inicio del derecho que reconoce la administración que es distinto, incluso en años, del momento en el que se inicia el procedimiento o bien se acreditan los cuidados.

En este punto se cita la sentencia TSJ: 2017/2477, Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en su fundamento tercero *“Y no es menos cierto que se solicitó la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y que el procedimiento se demoró, y lo que es más importante, seguí sin poder utilizar dichos servicios lo que supone, de facto, dejar en papel mojado todo el modelo diseñado por el legislador”*

Los hechos formulados en las quejas que se anotan como efectividad del PIA vienen, de un lado a poner de manifiesto la falta de recursos autorizados, sobre todo empresas prestatarias de atención domiciliaria en las islas de La Palma y Fuerteventura, de manera más acuciante. Son personas que si bien muestran su conformidad no pueden llevar a cabo el servicio y/o prestación asignado. Es obligación de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad tener en cuenta esta situación y considerar que un PIA no efectivo no es un programa de atención y cuidados.

E. Personas fallecidas.

El número de quejas de familiares, un 61% hijas, de personas en situación de dependencia que fallecen durante el procedimiento se incrementó durante el año 2019, alcanzando el 7% respecto al total.

De manera general, las personas fallecidas tenían de **media, 84 años**, con edades entre los **59 y 96 años**. En su mayoría, un 64%, con la excepción de quienes no tienen reconocida su condición de dependencia, son personas en situación de Gran Dependencia Grado III.

En cuanto a los procedimientos iniciados por familiares son, de un lado y, de acuerdo con el artículo 112 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, recurso administrativo ante el archivo del expediente, por imposibilidad material de continuar con la tramitación por haberse producido el fallecimiento. De otro, procedimientos de responsabilidad patrimonial por la lesión que ha producido la inactividad de la administración para el cuidado de la persona en situación de dependencia. De esta manera, hay quejas ante la solicitud presentada a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad que, conforme al artículo 84 se emita resolución de finalización del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones.

Las quejas ante la falta de respuesta al recurso de alzada suponen un 15%. Son personas que llevan más de **1 año y 2 meses** de espera sin contestación de la administración a dicho recursos. Es igualmente una clara vulneración que medie entre la fecha del fallecimiento y la fecha de resolución de terminación de expediente hasta cuatro años. (Q19/513 y Q19/1110) que se suman a dicha falta de respuesta.

Las dilaciones en los procedimientos de responsabilidad patrimonial superan los **2 años**. Las quejas supeditadas a la denegación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial están justificadas por la falta de concretar su relación de causalidad con el funcionamiento del servicio público y su evaluación económica.

Igualmente se han iniciado escritos de queja de familiares que las personas solicitantes que ni siquiera tienen reconocimiento de grado a pesar de, en todas las quejas registradas, transcurrir más 1 año y medio desde el inicio de expediente hasta la fecha del fallecimiento.

F. Personas ante diferentes situaciones irregulares de su expediente.

Este apartado de otros, incluye trámites relativos a persona con recurren la caducidad del expediente (Q19/1933), que carecen de respuesta a su solicitud de copia íntegra de su expediente (Q19/1239), que presenta recurso a la declaración de prestación indebidamente percibida por percibir, al mismo tiempo el complemento de necesidad de ayuda de otra persona para realizar actos vitales y la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (Q19/306, Q19/319, Q19/2612).

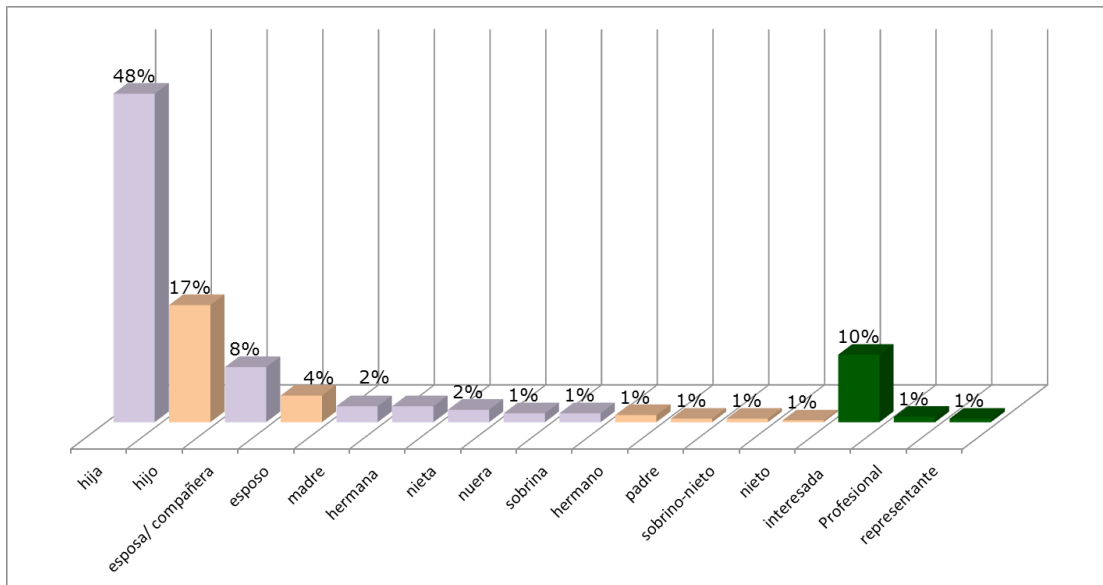
Hay otro conjunto de quejas que solicita el incremento de la prestación recibida, como la subida en la cuantía de la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales o bien número de horas reales ofertadas por la empresa prestataria vinculada a la prestación económica para el servicio. Son demandas legítimas, aunque, en muchos casos, con claras realidades fundamentadas, de ahí que se proceda a realizar sus trámites y visibilizar sus propuestas para la consideración de reformas del actual sistema de autonomía y atención a la dependencia.

G. Personas cuidadoras no profesionales.

Es imprescindible aportar un granito para visibilizar las personas que cuidan, además de manifestar el reto que el sistema de bienestar social se enfrenta en los próximos años asociados con el cuidado de las personas en situación de dependencia.

Los datos se obtienen de las quejas, si se dispone de la información de la persona cuidadora, o en su caso, de la persona que acreditada registra la queja en esta institución, en muchas ocasiones coinciden.

De manera mayoritaria, son las mujeres quienes de manera se ocupan de la atención y promoción a las personas en situación de dependencia, constituyendo un 63% de hijas, esposas/pareja, madres, hermanas, nietas, nueras, frente a un 23 % de hombres que, generalmente, son hijos de la personas en situación de dependencia.



En cuanto a la edad de las personas cuidadoras, la media es de 55 años en mujeres y 56 para hombres, con destacables diferencias según el vínculo. Así, la media de edad en hijas es de 56 años, mientras para los hijos es de 51 años, siempre con una media de edad de la persona mayor en situación de dependencia de 85 años.

Por su parte, cuando el vínculo es de pareja, la diferencia es muy importante ya que las esposas o parejas tienen una media de 70 años y las parejas masculinas de mujeres tienen 63 años.

Respecto a otros vínculos, la edad más joven es de nietas con 38 años con abuelas con una media de 92 años.

La persona más joven que figura como cuidadora tiene 34 años y está vinculada en calidad de nieta y únicamente hay cinco personas cuidadoras con edad inferior a los 40 años, mientras existen cuidadores personas que superan los 70 años, cuyos vínculos son padres, esposas, esposos.

Esta información que puede conducir no solo a ver la tasa de longevidad de la población, sino además pensar sobre cuál es el perfil de la persona cuidadora y prever que en unos años serán *mayores cuidando de mayores*. Implica, por tanto, atender y revisar el actual sistema de autonomía y prevención de la situación de dependencia, sus compatibilidades e incompatibilidad, etc.

Un hecho a destacar que ya se mencionó con anterioridad, es la entrada en vigor, el día 1 de abril de 2019, de nuevo, del pago de las cuotas a la seguridad social de las personas cuidadoras que tienen convenio con la seguridad social. Un beneficio que contribuye a mejorar sus condiciones de cuidado, véase las mujeres mayores de 55 años con dificultades de empleabilidad y cuidadoras que pueden continuar siendo vivibles en el sistema de protección social.

Una realidad presentada en las Q19/1998 Q19/1204 muestra a personas cuidadoras, ocupadas todo su tiempo a la atención de sus familiares reconocidos en situación de gran dependencia, grado III que, a su vez, son beneficiarias del complemento por necesidad de tercera persona. Su plan individual de atención reconoce la prestación vinculada a servicio. Sin embargo, sus cuidadoras, son mujeres, reclaman tener reconocida su condición de cuidadoras para suscribir el convenio que les permite sumar cotizaciones. Las modificaciones en la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias permiten otros regímenes de compatibilidades y hasta la fecha la Dirección General de Dependencia y

Discapacidad no se ha pronunciado en esta materia. Es una necesidad manifiesta para personas que cuidan.

ÁREA SIN DETERMINAR

1. Consideraciones.

El área Sin Determinar (99), relacionada con la contratación pública, se introdujo en 2019, razón por la que sólo se presentaron **4** quejas durante el año.

2. Principales motivos de queja.

Las 4 quejas que se tramitaron en el área, relacionada, como hemos dicho, con la contratación pública, se referían a la demora en la resolución de la concesión de un camping (**Q19/506**), dilación en la entrega de copias de un expediente de contratación (**Q19/800**), falta de pago, por la empresa concesionaria, a los vigilantes de seguridad de Institutos de Enseñanza Secundaria (**Q19/1080**), y falta de pago, por la empresa concesionaria, a personal de limpieza del Servicio Canario de Salud (**Q19/2071**). En la primera y última quejas, el problema planteado se solucionó favorablemente; las otras dos quejas se cerraron por desistimiento.

Hay que señalar que, con la salvedad de tener que recordar el deber legal de colaborar con la Diputación del Común al Ayuntamiento de Tacoronte, al resto de organismos afectados (el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, la Consejería de Educación y Universidades, y la Consejería de Sanidad) únicamente se les dirigió reiteración de la petición de informe, y emitieron su respuesta.

ADJUNTÍA SEGUNDA

Los Gobiernos y el Parlamento deben aceptar la crítica de un Sistema transparente que rinde cuentas al pueblo, tal y como recogen la “Normas de la comisión de Venecia”. Así pues, es mi compromiso desde la Institución pedir al Parlamento y al Gobierno de Canarias que respeten y fomenten los Derechos Humanos y libertades fundamentales. Es de máxima importancia, sobre todo en periodos de dificultad o conflictos en la sociedad. Y este es nuestro papel, la consolidación de la democracia, el imperio de la Ley, la protección y fomento de los Derechos Humanos y libertades fundamentales.

Mi labor consiste en todas las materias y áreas que me corresponden, evitar que por la inactividad de la Administración se produzcan situaciones de ilegalidad, de anormal funcionamiento, de ausencia de control administrativo y, en especial, de sufrimiento e impotencia de las personas que se vean desamparados ante la vulneración de sus derechos.

Los avances que se reflejan en la presente memoria son importantes, y esos avances se reflejan principalmente en el actuar por parte de la Administración, como consecuencia del proceso llevado a cabo y la trayectoria de quejas de la ciudadanía y de la propia Diputación del Común, del camino efectuado para hacer ver, recomendar o sugerir que determinadas actuaciones administrativas no se efectúan tal y como establecen nuestras normas. La ciudadanía es cada vez más consciente de que la vulnerabilidad existe y se ejerce con la inactividad administrativa, pasividad acumulada en ocasiones en largo tiempo, y ello produce una doble vulneración de sus Derechos. Por ello, la ciudadanía demanda sus derechos y nosotros como Institución hemos de corresponderle con el control y velar por el cumplimiento. Además, debemos ser vigilantes de que las aceptaciones, recomendaciones o sugerencias, no se queden solo en manifestaciones escritas, sino de una realidad efectiva.

El entendimiento humano es necesario y la ciudadanía se ve carente de ese contacto con la realidad. A lo largo del año, en las tareas de mi trabajo, he de destacar que el método de lograr un dialogo, y una clara exposición de las vulnerabilidades e incumplimientos de Derechos, entre las partes se llega a una solución efectiva. La restauración del entendimiento en ambos lados y la posición que cada parte ha de cumplir para el buen desarrollo de la sociedad en la que todos y todas convivimos sin vulnerabilidad y respeto a toda la ciudadanía.

No cabe duda de que las habituales y diversas reclamaciones/quejas de las áreas de esta Adjuntía vienen fundadas, tal y como expresé en el informe de 2018, por la falta de dotación o previsión de recursos económicos y humanos de los órganos competentes. Sin dotación presupuestaria y previsión real de la sociedad canaria y con una efectividad para ello, de una modificación y mejora de Derechos que el acomodamiento/pasividad ha llevado a que la visión de las condiciones sociales de la ciudadanía, no se vea el avance respecto años anteriores. Y, sobre todo, en sectores con mayores necesidades: menores, mayores, inmigrantes, familias en riesgo, sanidad, justicia, etc. Una luz más fuerte está en el horizonte de los presupuestos del 2020. Espero que la fuerza de su desarrollo por parte de los responsables de su gestión y del Parlamento sea una realidad de cambio. “La integridad consiste en la coherencia entre las declaraciones y las realizaciones” (Anthony Down).

Las medidas legales son necesarias para un Gobierno y un Parlamento convencido de que cualquier ser humano es digno de todo respeto y que hay que comenzar por los más vulnerables. Se ha de saber

priorizar, para que se dé una mayor garantía de esa protección de los Derechos Humanos a una sociedad justa con formas de vida inteligente, para gestionar, priorizar y tener presentes los indicadores de referencia que se han marcado con los objetivos de desarrollo sostenible el Gobierno de Canarias y el Parlamento. “Objetivo 1 -Fin de la Pobreza en Canarias-“, con ese logro, el resto de los objetivos será muy fácil y viene en cadena el éxito.

Milagros Fuentes González,
Adjunta Segunda

ÁREA DE JUSTICIA

1. Consideraciones.

Se han tramitado un total de doscientos quince (**215**) expedientes de queja, habiendo sido registrados ciento cincuenta y ocho (**158**) durante el ejercicio 2019 y procediendo cincuenta y cinco (**55**) expedientes de queja del año 2018, uno (**1**) de 2017 y otro (**1**) de 2016.

Se han registrado cuarenta y ocho (**48**) quejas menos que en 2018, lo que supone un descenso del **22.92%**. Sin embargo, este descenso no obedece a un descenso en la atención ciudadana o en el asesoramiento prestado por el personal de la Institución, pues en este caso han aumentado las atenciones directas y las entrevistas con el personal asesor, y las quejas continúan presentándose por los mismos motivos que en años anteriores. Este descenso obedece al hecho de que, con la creación de una nueva área de actuación, Migraciones, y la puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad y Violencia de Género, muchos de los expedientes que anteriormente se tramitaban desde el área de Justicia han sido derivados a esas dos áreas para su tramitación, debido a las características especiales que revisten las mismas.

A lo largo del ejercicio 2019 se ha vuelto a poner de manifiesto que la situación de la justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo un claro colapso que dificulta la tramitación de los procedimientos judiciales con dilaciones indebidas, generando indefensión a los ciudadanos.

Y han aumentado considerablemente los expedientes registrados en relación con el retraso en la tramitación y resolución de las solicitudes de inscripción de constitución por parte del Registro de Parejas de Hecho de Canarias.

Como avanzábamos en el informe correspondiente al año 2018, desde el año 2017 se ha venido desarrollando la Estrategia de Modernización de la Administración de Justicia en Canarias 2017-2019 a causa de la sobrecarga de trabajo que durante años han venido padeciendo los órganos judiciales radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En este período se han ido poniendo en marcha diversas actuaciones por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia a fin de reducir los plazos de respuesta judicial, incrementar su capacidad de resolución, acercar el servicio al ciudadano y conseguir una justicia más transparente y de calidad.

Debemos destacar, como en anteriores informes, la buena cooperación de los órganos judiciales a los que se solicitó información previa al amparo del artículo 19.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y con base en el nuevo Convenio de Colaboración, suscrito el día 11 de octubre de 2019, entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, que viene a sustituir el anterior Convenio de Colaboración de 20 de septiembre de 2002, debido a la necesidad de modificar los términos de su relación para adaptarla a las últimas reformas legislativas.

Con la firma de este nuevo convenio, el CGPJ y la Diputación del Común se comprometen a profundizar y acrecentar la colaboración que vienen manteniendo desde 2002, con la firma de un primer acuerdo, y en la que prima la fluidez, una mejor información y la rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

Por primera vez el Convenio busca intensificar las relaciones en el ámbito de la lucha contra la violencia machista entre ambas instituciones, al incorporar al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, a fin de llevar a cabo iniciativas y actividades que promuevan y desarrollen actividades de formación y sensibilización en la materia, así como en la promoción y protección de los derechos de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres.

2. Principales motivos de quejas.

- Funcionamiento anormal de Juzgados y Tribunales.

El mayor número de expedientes de queja en el área de Justicia se han incoado a raíz del funcionamiento irregular de los Juzgados y Tribunales, en su mayoría, por dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales. Esta dilación, como viene sucediendo en los últimos años, se debe a la escasez de medios personales y materiales en los órganos de la Administración de Justicia, que debe gestionar la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad de la Comunidad Autónoma de Canarias, al haber sido transferidas las competencias en dicha materia.

- Funcionamiento anormal de los Institutos de Medicina Legal, Gabinetes Psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia y Puntos de Encuentro Familiar.

Al igual que en el ejercicio anterior, son varias las quejas recibidas por el funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de las dos provincias canarias a causa de los graves retrasos en las concesiones de cita para la realización de las peritaciones acordadas judicialmente y en la emisión de los correspondientes dictámenes.

Respecto a este asunto, hemos procedido a dictar Recomendaciones a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia para que sin dilación, habiliten los medios personales y materiales necesarios, así como, el resto de medidas imprescindibles para la emisión de los informes periciales y pruebas psicosociales solicitados por los órganos judiciales en los procedimientos sobre menores y, que con carácter preferente, por mandato legal, se efectúen en un plazo razonable, no causando perjuicio a los intereses a proteger.

Resulta sumamente relevante en este sentido, el contenido de la respuesta remitida por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia en el expediente Q19/102 a la Recomendación remitida en fecha 29 de marzo de 2019, que es el siguiente:

“En relación a los medios personales esta Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia ya ha elaborado el pliego técnico para comenzar con la contratación del servicio de pruebas periciales a las que tienen derecho los usuarios de justicia gratuita. Este pliego incluye las periciales psicológicas con las recomendaciones ya realizadas anteriormente por el Diputado del Común al que tenemos el honor de dirigimos.

Por otra parte, se ha procedido a la contratación de dos psicólogos para reforzar la plantilla del IML de Las Palmas de modo que pueda agilizarse la emisión de informe.

En todo caso entendemos que el incremento de peticiones judiciales que acceden al servicio que obligatoriamente debe abordarse con personal del IML, sin que sea conveniente su externalización,

supone que deba incrementarse la plantilla de psicólogos y trabajadores sociales a los IMLCF para lo cual es necesaria la modificación de la RPT de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad. Para poder realizarlo (pues dependerá no solo de la modificación de RPT sino también de la autorización de la Consejería de Hacienda al suponer la creación de nuevas plazas) estamos procediendo a elaborar un informe justificativo de esa necesidad de creación de plazas y modificación de RPT por parte de la Secretaría General Técnica que es el órgano competente para realizar ese procedimiento. En todo caso se debe tener en cuenta que se trata de un proceso complejo que no es rápido en su tramitación.”

Con la tramitación de las diferentes quejas se ha puesto de manifiesto que la causa principal de la falta de disponibilidad en los diferentes servicios, así como de los retrasos en las citaciones para la elaboración de informes nuevamente radica en la escasez de medios personales, no contando con suficientes profesionales en los Gabinetes Psicosociales para la atención de todos los requerimientos efectuados por los diferentes Juzgados y consiguientes valoraciones, así como en la dotación presupuestaria correspondiente en cada uno de los organismos antes reseñados.

Y, como ya hemos mencionado, es la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia el organismo que tiene competencia sobre la gestión de los medios materiales y personales y a la cual hemos recomendado poner en ejecución la Estrategia de Modernización de la Administración de Justicia en Canarias 2017-2019, así como dotar de los medios necesarios para lograr el funcionamiento de todos los organismos que de la misma dependan.

- Colegios profesionales.

Un año más son numerosas las quejas registradas en esta Institución a partir de la interposición de reclamación ante alguno de los colegios profesionales de Abogados y Procuradores de la Comunidad Autónoma de Canarias. Siguiendo la división establecida en el informe correspondiente al año 2018, estas quejas pueden ser agrupadas en dos submaterias.

Por una parte, nos encontramos con quejas derivadas del retraso existente en la actuación de determinados colegios profesionales, mayoritariamente los Colegios de Abogados, a la hora de resolver las quejas que se formulan ante una posible actuación irregular por parte de sus colegiados y colegiadas o por la falta de respuesta ante la interposición de dichas quejas.

Conviene aquí hacer hincapié en que, en relación con el procedimiento disciplinario de los abogados y abogadas, son varias las quejas registradas en las que se denuncian irregularidades en la tramitación de dicho procedimiento. En estos casos, y tras la correspondiente investigación, se ha procedido a emitir diversas Recomendaciones.

Por ejemplo, en la Q19/258 se recomienda al Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas que declare de oficio la nulidad de la admisión y tramitación de un recurso de alzada debido a la existencia de un vicio en la inadmisión del mismo y ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, permitiendo que se pueda interponer nuevamente recurso en tiempo y forma. Dicha recomendación fue aceptada por dicho colegio profesional, habiendo notificado nuevamente el acuerdo a fin de que el reclamante procediera a interponer recurso de alzada ante el Consejo Canario de Colegios de Abogados.

En el caso del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, se recomendó en la Q19/515, que todo acuerdo que se adoptara a consecuencia de una denuncia viniera debidamente motivado y expresara los recursos que procedieran contra el mismo, aun cuando se decidiera el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa. Dicha recomendación también fue aceptada mediante comunicación de que se están revisando, desarrollando y corrigiendo protocolos en los distintos procedimientos internos del Colegio, incluidos los procedimientos de queja, en los que se incluirán los pies de recurso que sean procedentes.

Y, por otra parte, aquellas en relación con el beneficio de la asistencia de justicia gratuita. Son varias las quejas que se presentan por el retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, cuyas primeras gestiones corresponden a los colegios de abogados, pues hay una demora manifiesta en la concesión de cita para la formalización de la solicitud así como en la designación provisional de letrado/a. Asimismo, existen otros expedientes en los que los ciudadanos denuncian la situación de indefensión generada por la presentación de informes de insostenibilidad por parte de los letrados/as designados, una vez concedido el beneficio.

Hay que mencionar, no obstante, que el retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita en ocasiones también se debe a causa imputable a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

A la vista de lo anterior, nos reiteramos en la necesidad de que se mantenga una mejor coordinación entre los colegios profesionales de Canarias y la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, con el fin de lograr una formación adecuada de los profesionales del Turno de Oficio.

- Instituciones Penitenciarias.

A lo largo de 2019, se ha venido manteniendo el incremento del año anterior en el número de quejas presentadas por personas que se encuentran privadas de libertad en alguno de los Centros Penitenciarios con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Son varios los asuntos planteados en los escritos de queja: denegación de permisos, traslado de módulos, no devolución de pertenencias, etc. Aunque, si tuviéramos que destacar uno, serían las discrepancias con el traslado desde un centro penitenciario a otro. La sobreocupación existente en algunos de los centros penitenciarios radicados en territorio canario imposibilita el traslado de internos a alguno de estos centros o incluso su permanencia en los mismos. Esto dificulta que muchos canarios puedan cumplir sus penas en una prisión cercana al lugar de residencia de sus familiares, lo que provoca desarraigo social. Siendo esta materia competencia del Defensor del Pueblo, esta Institución ha mediado y ha efectuado gestiones para que en la medida de lo posible estas solicitudes se resuelvan positivamente y con celeridad.

- Registro de Parejas de Hecho.

Son quince (15) los expedientes registrados durante el año 2019 en relación con el retraso en la tramitación y resolución de las solicitudes de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias.

En el ejercicio anterior, con fecha 3 de octubre, se procedió a incoar una investigación de oficio sobre este retraso, registrada con número de referencia Q18/1426. En dicho expediente, se procedió a emitir

Recomendación de fecha 25 de abril de 2019, con el siguiente contenido:

“Que se proceda de oficio a la expedición de certificado acreditativo del silencio administrativo producido, respecto a todas aquellas solicitudes de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho desde cuya presentación hayan transcurrido tres meses sin haber recaído resolución expresa, mediante el cual se certifique que efectivamente se ha producido tal estimación de la petición del interesado por transcurso del tiempo y el consecuente silencio positivo.”

Es en este ejercicio 2019, a 16 de abril, cuando se recibe respuesta de la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana a la Recomendación formulada, donde pone de manifiesto su conformidad con los términos expresados en la Recomendación. Debido a ello, se procedió al archivo del expediente Q18/1426, por solución, una vez aceptada la Resolución sobre el fondo del asunto remitida por esta Institución.

Sin embargo, en fecha 7 de noviembre se recibe oficio del Cabildo de Lanzarote de fecha 2019 en el que se solicita la colaboración de la Diputación del Común a los efectos de instar a la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad para que cubra a la mayor brevedad posible el puesto de trabajo desierto en la provincia de Las Palmas en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias al objeto de restablecer el servicio con máxima urgencia, ante la situación de desamparo denunciada por muchos usuarios de la isla de Lanzarote por la parálisis absoluta de los trámites por ellos cursados ante el Registro de Parejas de Hecho del Gobierno de Canarias en la provincia de las Palmas.

Con la solicitud de colaboración efectuada por el Cabildo de Lanzarote se pone de manifiesto que, a pesar de la aceptación de la Recomendación de fecha 25 de abril de 2019 remitida por esta Institución, muchos ciudadanos y ciudadanas continúan encontrándose en una situación de desamparo por la parálisis absoluta de los trámites cursados ante el Registro de Parejas de Hecho del Gobierno de Canarias en la provincia de las Palmas. Y es por ello que a fecha 18 de noviembre de 2019 se procede a incoar investigación de oficio nuevamente sobre el asunto planteado.

- Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración.

No son muchos los casos en los que los reclamantes alegan inejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración Pública. Durante el año 2019, se ha procedido a la incoación de dos (2) expedientes -encontrándose uno de ellos, procedente del año 2018, aun en tramitación- en los que esta Institución ha acordado supervisar la actuación de las corporaciones locales, ante un posible incumplimiento de determinadas resoluciones judiciales.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

1. Consideraciones.

Tal y como ya se observaba en el año anterior, podemos decir que también en este año 2019, se ha centrado la temática del área de comercio y consumo de la Diputación del Común en los problemas ocasionados a los ciudadanos en el comercio on-line, como nueva forma de comercialización de productos; no ya por el comercio en sí, sino por los gastos extras que se ocasionan al ciudadano por terceros ajenos a la operación de compra venta.

Así también hemos recibido, evaluado y tramitado ante la Administración Autonómica Canaria, un importante grupo de quejas procedente de una asociación de consumidores con ocasión de la suscripción por parte de sus asociados, de pólizas bancarias que podrían contener cláusulas abusivas.

Dicho esto, estamos en condiciones de afirmar que todas las quejas del Área de Comercio y Consumo, están fundadas en la falta de atención administrativa, es decir por no ofrecer la Administración Pública Canaria, ni la tramitación ni la respuesta adecuada a las peticiones de los ciudadanos, tal y como lo establece el art. 21 la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Principales motivos de quejas.

Comercio on-line:

A continuación, pasaremos a desarrollar los principales grupos o motivos de quejas en materia de comercio y consumo durante el año 2019, partiendo sin lugar a dudas de la afirmación de que el tema único que los ciudadanos nos plantean siempre ha sido la falta de atención administrativa y ausencia de respuesta expresa, a las reclamaciones presentadas especialmente ante la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias, o ante las oficinas municipales de atención al consumidor.

Las quejas planteadas con ocasión de la falta de atención administrativa (ya sea en las oficinas municipales de consumo o, sobre todo, ante la Dirección General de Comercio y Consumo), en las reclamaciones presentadas con ocasión del comercio on-line, vienen a trasladarnos el mismo problema que el año anterior, ya que en dichas transacciones, se hace recaer/soportar al comprador un concepto indeterminado o incierto denominado “gasto de gestión, o gasto aduanero”, que no se corresponde con los gastos de envío y que no tiene sustento legal alguno, siempre por parte de los transportistas, y en ningún caso por la parte vendedora.

Ante esta situación, los ciudadanos presentan las hojas de reclamación ante las Administraciones Públicas y, si bien en algunos casos la respuesta en la tramitación de la reclamación es lenta, el gran inconveniente que nos transmiten la mayoría de ellos, (especialmente las reclamaciones registradas ante la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias), es que la Administración dirige la reclamación frente al vendedor, resultando un sin sentido porque el ciudadano reclamante y usuario de nuestra Defensoría, en modo alguno plantea problemas con el vendedor, ni por falta de claridad en los términos de la compraventa, ni por ningún otro motivo. Es más, la reclamación del ciudadano ante la Administración Pública Canaria no señala nunca al vendedor y siempre al transportista, y, a pesar de ello, la administración dirige su reclamación frente a los vendedores, sabiendo la dificultad que conlleva al tratarse de vendedores generalmente situados fuera de España. Por tanto, observamos lentitud en la respuesta al ciudadano y, sobre todo, un enfoque erróneo en la persona del reclamado que nunca es el vendedor sino el transportista.

Ya en el año 2018, cuando se tuvo conocimiento de este problema, estudiadas las diferentes quejas, mantenidas varias conversaciones telefónicas con diferentes ciudadanos, así como entrevistas directas del Diputado del Común con alguno de ellos, se concluye que se trata de un problema que afecta no solo a los usuarios que se han dirigido a nuestra Institución, sino a un importante sector de

la población canaria, y se acuerda iniciar una investigación de oficio, que en este año 2019 ha sido concluida con una recomendación dirigida a la citada Dirección General de Comercio y Consumo, que está detallada en el capítulo V.

Lamentablemente, el problema persiste. Seguimos recibiendo quejas nuevas por este mismo motivo. En este apartado podemos incluir las quejas siguientes: Q19/276; Q19/678; Q19/1121; Q19/1128; Q19/2033, etc.

Para finalizar con este apartado, queremos también informar que es criterio de esta Defensoría, no solo la tramitación de expedientes de quejas, sino además efectuamos la labor de atención y asesoramiento directo de la ciudadanía que acude a nuestras oficinas en cada una de las siete islas, prestando un servicio directo a todas las personas de nuestro territorio insular, a través de las nuevas tecnologías.

Por esta razón, se ha mantenido contacto directo con las personas que así lo desean o solicitan, para aclarar cuestiones sobre el objeto de la queja, y para solicitarle la aportación de nueva documentación relativa a la reclamación interpuesta ante la Administración Pública, previamente a la presentación de la queja, así como para informarle del estado de su expediente.

Este contacto directo, en la atención al público es una de nuestras prioridades, ya que la labor que se desarrolla no solo se circunscribe a la tramitación de expedientes, sino también consiste en la atención cercana y directa con el ciudadano ya sea por atención presencial, por atención telefónica o por la vía de las nuevas tecnologías.

Cabe decir entonces que las vías de comunicación de la Diputación del Común con la ciudadanía, lo es por correo electrónico, si así lo solicita el usuario, o a través de llamada telefónica, ya sea para los usuarios que han interpuesto una queja formalmente, o incluso para los que no contando con expediente de queja, simplemente se acercan a nuestra Institución demandando información y asesoramiento para conocer dónde, cómo y qué hacer para resolver sus problemas con la Administración.

FACUA-Consumidores en acción.

Otro grupo importante de quejas se inicia a instancia de FACUA, quienes en representación de sus asociados solicitan la intervención de la Diputación del Común por la falta de respuesta a las reclamaciones presentadas ante los órganos directivos del Gobierno de Canarias. La problemática que se eleva a la Administración Pública Canaria es variada, desde las cláusulas abusivas contenidas en contratos de las entidades bancarias, hasta la exigencia de nulidad de la cláusula suelo, pero siempre siendo el problema de remisión a nuestra Institución la falta de respuesta o atención administrativa a la reclamación presentada. Podemos señalar entre ellas las siguientes quejas: Q19/11; Q19/ 214; Q19/283; Q19/1399, etc.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones.

La sanidad sigue siendo una de las asignaturas pendientes para mejorar nuestro Estado del Bienestar. A pesar del mandato constitucional del artículo 43 de la Constitución Española, la sanidad canaria se enfrenta a varios retos y desafíos que debe superar para conseguir una mejora en la calidad del servicio público sanitario.

Para ello, es imprescindible revertir los datos que colocan a Canarias como la peor sanidad del país por tercer año consecutivo y que suponen una baja valoración por parte de los usuarios, y todo ello a pesar del gran esfuerzo y trabajo que realiza el personal sanitario para paliar las deficiencias denunciadas por los pacientes.

A través de los expedientes tramitados a lo largo de este ejercicio, desde esta Institución hemos analizado multitud de aspectos que evidencian la pervivencia de las carencias sanitarias de las islas. Los servicios de urgencias, la responsabilidad patrimonial o la mala praxis profesional, entre las más destacadas y que constituyen aspectos a mejorar.

Pero, sin duda, las listas de espera vuelven a ser el aspecto peor valorado del sistema sanitario canario, pues Canarias es la Comunidad Autónoma donde más se espera para una operación o para una consulta, por lo que uno de los asuntos pendientes es el de reducir las listas de espera y mejorar el promedio para una intervención quirúrgica (147 días) y para una consulta con el especialista (105 días).

En cuanto a la labor que desarrolla esta Comisionado Parlamentario, apreciamos una mayor predisposición de la administración sanitaria no sólo para colaborar con el Diputado del Común, sino para resolver las quejas que se plantean por los ciudadanos canarios.

2. Principales motivos de queja

Reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración.

Dentro de este apartado debemos englobar tanto las quejas referidas al procedimiento de tramitación, como aquellas que vienen motivadas por una previa reclamación en el ámbito sanitario que no han sido contestadas de forma correcta y motivada, o porque, según nos refiere el reclamante, se ha producido una presunta mala praxis por parte de los facultativos o del personal sanitario.

El retraso en la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial (Q19/1298), los expedientes eternos y estancados por falta de impulso administrativo (Q19/1298), o la falta de contestación a reclamaciones de responsabilidad patrimonial (Q19/1961), siguen siendo una de las temáticas más destacadas en la tramitación de quejas.

Por otro lado, no dejan de llegar quejas sobre las condiciones inadecuadas de atención a pacientes (Q19589, Q19/1011), o por el presunto trato inadecuado y mala praxis médica a juicio del o la reclamante (Q19/969), incluso con secuelas con posterioridad a la intervención quirúrgica (Q19/2399).

Listas de espera sanitarias.

La tramitación de expedientes sobre las listas de espera sanitarias (quirúrgicas, consultas y diagnósticas) durante el ejercicio 2019, en consonancia con los datos que se pueden recopilar de asociaciones de usuarios, profesionales y de los distintos agentes sociales, evidencia no solo que sigue siendo el principal motivo de preocupación de los usuarios sanitarios, sino que el problema, lejos de solucionarse, se mantiene como uno de los que necesita atención más urgente, en aras de conseguir una sanidad canaria más eficaz y de mayor calidad.

El retraso en la intervención quirúrgica adquiere gran relevancia cuando, a pesar existir informe de urgencia, se comunica al reclamante la demora de más de un año (Q19/1035), o cuando el paciente lleva más de 8 meses en lista de espera y solicita información del plazo estimado para que se le opere sin recibir respuesta (Q19/1535).

También resultan motivos de queja frecuentes el retraso en la realización de pruebas médicas o de diagnósticos (Q19/1323, Q19/1978), o el retraso en comenzarse los procedimientos rehabilitadores prescritos (Q19/1306, Q19/2361), situaciones que demuestran la necesidad de afrontar de una vez por todas la solución de este problema estructural de la sanidad canaria.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1. Consideraciones.

En el área de Servicios Sociales, durante 2019, se han recibido 62 quejas más que en 2018, lo que supone un incremento considerable del 79.48%. Dicho incremento obedece, por un lado, a un conocimiento más generalizado de la Diputación del Común por los ciudadanos, y, por otro, a la agudización del colapso que padecen las administraciones y organismos canarios que tramitan las ayudas, prestaciones y servicios de carácter social.

2. Principales motivos de queja.

La problemática planteada en las quejas vuelve a estar relacionada con la demora de los Ayuntamientos en la concesión de los servicios y prestaciones sociales, y de la extinta Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, así como la actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en resolver los expedientes de la Prestación Canaria de Inserción (PCI), y, sobre todo, los recursos de alzada contra la denegación de la renovación de esta ayuda social.

Como ejemplo, en la queja con referencia Q19/440, presentada el 26/02/2019, la interesada alegaba que, en marzo de 2018, presentó recurso de alzada contra la denegación de la PCI, y no lo habían resuelto. Tras la petición de informe, la extinta Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración trasladó a esta Institución que se iba a proceder con urgencia a la tramitación del recurso de alzada.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Consideraciones.

En 2019 se han presentado 84 quejas, esto es, 16 quejas más que en el ejercicio anterior, lo que supone un incremento del 23.52% con respecto al año anterior. Además, se gestionaron otros 13 expedientes registrados en años anteriores y que estaban en trámite al comenzar este ejercicio.

Como cada año y, por razón de la competencia, se trasladaron quejas al Defensor del Pueblo estatal, por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. Pero también, como cada año, se tramitaron quejas por la Diputación del Común, al amparo del artículo 17.4 de la Ley 7/2001, que le autoriza a dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración con sede en la Comunidad Autónoma.

Los organismos afectados, esto es, las Direcciones Provinciales del INSS, TGSS y SEPE, como viene siendo habitual, colaboraron activamente con esta Institución y respondieron puntualmente a sus peticiones de informe.

2. Principales motivos de las quejas.

Los motivos de las quejas han sido, en su gran mayoría, disconformidad con los requerimientos de devolución de ingresos indebidos y discrepancia con las denegaciones o cuantías de las pensiones,

prestaciones o subsidios. También se han presentado quejas por demora de las Direcciones Provinciales del INSS, TGSS y SEPE en las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos.

En la queja con referencia Q19/1662, la promotora de la misma alegaba que el 15 de abril solicitó la reanudación de la prestación por desempleo, y que, el 23 de abril, después de aportar toda la documentación que se le solicitó, recibió notificación de la resolución por la que se aprobaba dicha reanudación, y le ingresaron las cantidades retenidas y atrasadas. Pero, el 27 de mayo, se le suspendió de nuevo el pago, y solo cobró, en el mes de junio, 270€, en lugar del total que le correspondía, solicitándosele de nuevo la documentación aportada en abril (IRPF de 2017 y 2018 y demás documentación). Al ver que se le pedía reiteradamente la documentación ya aportada, así como la acreditación de patrimonio que no posee, presentó declaración jurada (RE de 4 de julio de 2019) ante la Dirección Insular de la Administración General del Estado y ante el propio funcionario del SEPE. Desde entonces, no había recibido respuesta alguna acerca de las causas de la suspensión del pago, ni le había sido abonada cantidad alguna de la prestación que venía percibiendo.

El Diputado del Común solicitó informe a la Dirección Provincial del SEPE de Santa Cruz de Tenerife, acerca de los motivos de la suspensión de la prestación que venía percibiendo y el plazo estimado para dar respuesta a la reclamante. Por su parte, la Dirección Provincial del SEPE de Santa Cruz de Tenerife respondió indicando que, tras constatar que los 52.000 euros eran de titularidad de la madre, la interesada iba a percibir, en el período del 10 al 15 de octubre de 2019, las nóminas correspondientes a septiembre, agosto, julio, junio y los 16 días no percibidos de la nómina de mayo de 2019.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

En el área de Trabajo y Función Pública, el personal que desempeña tales funciones realizó **2.546** actuaciones en el año 2019 correspondientes a la gestión de **334** expedientes, que son las **210** quejas presentadas en el referido ejercicio, además de **124** reclamaciones de años anteriores que estaban en trámite al comenzar el año. En total, las quejas de esta área son el **8.27%** del total de las quejas gestionadas en la Diputación del Común entre el 01 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre.

Con respecto a las quejas inadmitidas, fueron un total de **56**, por los siguientes motivos: por no subsanación de datos (**30**), por no infracción del ordenamiento jurídico (**12**), por estar en vías de solución (**8**), por encontrarse el asunto sub iúdice (**3**), por duplicidad (**1**), por falta de competencia (**1**), por no haber recurrido a la administración previamente (**1**).

Durante este ejercicio se ha producido un incremento de la atención a la ciudadanía, siendo la atención telefónica el canal de comunicación más utilizado, tanto en la resolución de las consultas realizadas, orientación para la confección de las respectivas quejas, así como, en la debida información sobre el resultado de las gestiones realizadas a las personas promotoras de las quejas.

Además de las actuaciones escritas realizadas con las administraciones públicas para la evacuación del oportuno informe, se han realizado gestiones con la misma, tanto por vía telefónica, como por correo electrónico, con la finalidad de agilizar la tramitación de las quejas.

Desde el área de Función Pública, las actuaciones se siguen centrando en la salvaguarda de los derechos de la ciudadanía, tanto en el acceso al empleo público (garantizando los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, entre otros), como en la salvaguarda de los derechos y obligaciones del personal empleado público.

2. Principales motivos de queja.

- Derecho a la Carrera Administrativa.

En el presente ejercicio se recibieron varias quejas relativas a la inactividad de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en cuanto a la convocatoria de concurso de méritos del personal funcionario de la citada administración (Q19/613, Q19/614, Q19/615, Q19/616, Q19/617, Q19/621, Q19/623, Q19/625, Q19/626, Q19/627, Q19/629, Q19/633, Q19/634, Q19/635, Q19/640, Q19/641, Q19/643, Q19/645, Q19/646, Q19/648, Q19/663, Q19/673, Q19/677, Q19/684, Q19/690, Q19/731, Q19/746, Q19/791, Q19/792, Q19/802, Q19/805, Q19/816, Q19/897, Q19/898, Q19/899, Q19/909, Q19/913, Q19/978, Q19/981, Q19/1394).

Recabado el oportuno informe de la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, se comunica a esta Institución que la tramitación de los procedimientos se había visto afectada por la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias de fecha 21/02/2018, por la que se estima el recurso contencioso-administrativo y cuyo fallo anulaba la modificación conjunta de las Relaciones de Puestos de Trabajo operada por Orden de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, de 12 de septiembre de 2016, a su vez, en sustitución de la aprobada mediante Decreto 122/2013, de 26 de diciembre.

Asimismo, se informaba que ese centro directivo, en coordinación con las diferentes secretarías generales técnicas de las consejerías, la Secretaría General de Presidencia del Gobierno y los órganos equivalentes de los diferentes organismos autónomos, estaba trabajando, con carácter prioritario, en la ejecución de la indicada sentencia. Se informaba igualmente que, una vez se diera cumplimiento al fallo judicial, se procedería a la correspondiente tramitación de los procedimientos de concurso de méritos.

No obstante ello, esta Diputación consideró oportuno remitir una resolución a la vista de que, en algunos cuerpos, la inactividad se remontaba a 11 años desde la última convocatoria, por lo que se recordó el deber legal de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupa, al cumplimiento del artículo 30.1 y 2 de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria, y del artículo 6 del Decreto 48/1998, de 17 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Asimismo, se recomendó que, a la mayor brevedad posible, se adoptaran las medidas que procedieran para garantizar el derecho a la carrera profesional del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante la convocatoria de concursos de méritos.

La carrera administrativa es una medida jurídica que se considera fundamental para el buen funcionamiento del Estado y la adecuada vertebración de las burocracias públicas. Nuestra Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria refleja esta consideración en su preámbulo *“la incentivación*

del funcionario, mediante la potenciación de la carrera administrativa y el reconocimiento de la movilidad horizontal y vertical, estímulos que consideraba imprescindibles para la obtención de una Función Pública realmente profesionalizada”.

Por lo que, la puesta en marcha de la carrera administrativa comprende un conjunto de derechos, intereses y expectativas del personal funcionario que deben ser garantizados a través de la presencia efectiva de instrumentos o procedimientos adecuados y suficientes en orden a garantizar la existencia de una Administración neutral conforme a lo dispuesto en el artículo 103.1 de nuestra Carta Magna.

La doctrina ha interpretado que lo que reconoce el artículo 103.1 (CE) es una garantía institucional de la Función Pública como un mandato al legislador, que encuentra un reducto indisponible en aquellos elementos fundamentales de la estructura de la institución, entre ellos la carrera administrativa, que caracterizan el estatuto funcional y que harían, en caso de ser omitidos, irreconocible la institución.

- Adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En su escrito de queja (Q18/1927) la ciudadana exponía las dificultades que tienen las personas trabajadoras para conciliar el trabajo con el cuidado de familiares con discapacidad, por lo que consideraba necesario, como parte del derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral, la reducción de la jornada laboral en una hora, sin reducción de retribuciones, para facilitar la recogida en centros escolares o centros de día del familiar a cargo con discapacidad.

Junto a su queja, acompañaba escrito de la Junta de Personal de los Servicios Centrales de la Comunidad Autónoma de Canarias en el que se solicitaba, a la Dirección General de la Función Pública, la reducción de la jornada hasta una hora diaria sin reducción de retribuciones al personal empleado público siempre que:

- Por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de seis años que requiera especial dedicación, previa declaración del órgano correspondiente de la Administración Sanitaria.
- Por razón de guarda legal tenga a su cuidado algún familiar que requiera especial dedicación, previa declaración del órgano correspondiente de la Administración Sanitaria;
- Por razón de convivencia, tenga a su cuidado directo algún disminuido físico, psíquico, o sensorial que supere el 33% de minusvalía, acreditada por órgano competente y no desempeñe actividad retribuida.

Recibido informe de la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, se nos comunicaba, entre otros extremos, que la solicitud que se cursaba ante esta Dirección General es contraria a derecho, por cuanto que, como se había expuesto, no le correspondía a esa Dirección General ni establecer, ni autorizar permisos o licencias que no estuvieran previstas en la legislación vigente.

Igualmente, se nos informaba que esa administración, dentro del marco de los permisos y licencias legalmente previstos, sí ha establecido medidas que favorecen la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y que particularmente, benefician a empleados públicos que tienen a su cargo personas que, por razón de su edad o circunstancias vitales, precisan de un especial cuidado, especialmente en determinado periodo del año.

No obstante ello, esta Diputación del Común entendió que no resultaba contrario a derecho que se estudiara la posibilidad de introducir medidas, como las solicitadas por la Junta de Personal Funciona-

rio de los Servicios Centrales de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, medidas que ya habían sido adoptadas por otras comunidades autónomas, para dar cumplimiento a la exigencia que deriva de los artículos 9.2 y 14 de nuestra Constitución, que obliga a la adopción de medidas que promocionan la conciliación de la vida personal y familiar, para la consecución de una igualdad real y efectiva, lo cual, a su vez, propicia el cumplimiento del principio de igualdad de trato y de oportunidades, máxime en el ejercicio de los derechos de corresponsabilidad de la vida personal, familiar y laboral.

Por lo expuesto, esta Defensoría remitió una recomendación por la que se recordaba a la administración autonómica que el artículo 39.1 de nuestra Constitución establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, y que el artículo 9.2 (CE) atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de toda la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social.

Asimismo, la Constitución prevé la existencia de una reserva de ley para el estatuto general del personal funcionario público, artículo 103.3 (CE). Esta reserva de ley, por tanto, no se limita exclusivamente a la regulación de las condiciones y procedimientos de acceso a la función pública, puesto que el mismo artículo ordena a la ley regular, además, el estatuto de los funcionarios, las peculiaridades de su derecho a la sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías de imparcialidad en el ejercicio de sus funciones. Por tanto, los ámbitos materiales que se reservan necesariamente a la ley están establecidos en nuestra Constitución en el art. 103.3.

Ahora bien, el reconocimiento por parte de la Constitución a las entidades territoriales (municipios, provincias y comunidades autónomas) de la potestad de autoorganización sobre sus administraciones públicas, entre las que se halla la de disponer de función pública propia (en el caso de las comunidades autónomas, integrada por el personal transferido y el seleccionado por las mismas) se proyecta, no solo sobre el régimen jurídico subjetivo de los funcionarios públicos (por ejemplo, derechos, deberes e incompatibilidades), sino también sobre el régimen jurídico objetivo (estructuración de la correspondiente función pública).

La competencia legislativa de las comunidades autónomas para establecer el régimen de su Función Pública no es una competencia exclusiva, sino compartida por el Estado desde el momento en que al Estado le corresponde establecer las bases del régimen estatutario de los funcionarios (CE art.149.1.18). En esta materia, la competencia que corresponde a las comunidades es el desarrollo legislativo y reglamentario, así como la ejecución de esa legislación básica estatal.

Por tanto, la Constitución establece como competencia del Estado el establecimiento de un régimen estatutario funcional que sea común a todas las Administraciones públicas, a través de unas bases que garanticen a los administrados un tratamiento común entre ellos y una sustancial igualdad en sus condiciones de empleo, principalmente en el acceso a las funciones y cargos públicos (CE art. 149.1.18).

Estas bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos (sobre los que incide un principio de reserva formal) pueden ser desarrolladas por las comunidades autónomas, lo que ha llevado a la con-

sideración de hallarnos ante un sistema mixto de Función Pública basado en el binomio Estado/Comunidades Autónomas que postula la existencia de Leyes de Función Pública del Estado y de Leyes de Función Pública de las Comunidades Autónomas, conformando un sistema coordinado de funciones públicas.

Por lo expuesto, se consideró que impulsar medidas que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, conciliación entendida como aquella que posibilita que cualquier persona trabajadora pueda compatibilizar su dedicación profesional con su vida personal y su derecho al cuidado de su familia, mejora las condiciones personales y profesionales del personal empleado público, haciendo compatible su dedicación profesional con su vida personal y familiar, generando de este modo un vínculo bidireccional que pretende reforzar el compromiso y la implicación del personal con una organización sensible a sus necesidades.

La Dirección General de la Función Pública aceptó la recomendación que le formulamos, y nos dio cuenta de los enormes avances producidos en la materia en los últimos meses, con la Resolución nº 669 de 8 de julio de 2019, en la que se establecen medidas complementarias para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal funcionario y laboral de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Derecho al desempeño efectivo de las funciones encomendadas o tareas propias de su condición profesional.

Se recibió escrito de queja en esta institución (Q19/768) en el que se ponía de manifiesto, por parte de un empleado de una administración municipal, que se había dirigido, por escrito, a la corporación local en la que prestaba servicios, para que emitiera informe jurídico de la adecuación o no de las tareas al Cuerpo o Escala como funcionario designado, para la tramitación de un expediente de selección de personal.

Recabado informe de la administración municipal, esta Defensoría remitió un Recordatorio de Deberes Legales para que, en su actuación, se ciñera, estrictamente, a lo establecido en el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, así como a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Esta Institución advirtió a la corporación local, entre otras cuestiones, que el funcionario tiene la facultad de ejercer todas las funciones y prerrogativas del cargo o puesto de trabajo que desempeña, naturalmente en los términos que establezcan las leyes aplicables y con observancia de las instrucciones y órdenes de sus superiores jerárquicos.

Asimismo, se puntualizó que las funciones propias de cada puesto de trabajo las fija la Relación de Puestos de Trabajo, pero, una vez fijadas, el funcionario que las desempeña puede exigir que se le respete en su ejercicio, y ello, tanto en vía administrativa como judicial, por lo que si se le atribuye temporalmente unas funciones, se le debe respetar en su ejercicio y en el caso de que sus superiores jerárquicos consideren que el desempeño de las funciones atribuidas temporalmente fueron inadecuadas, así deberá serle comunicado al interesado, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. A fecha del cierre del ejercicio no hemos recibido respuesta de la administración municipal.

- Oferta de empleo.

En el presente ejercicio, durante la tramitación del expediente Q18/690, se remitió una resolución a la administración municipal concernida por la que se le recomendaba que, en aquellos procedimientos de selección de personal en los que, con carácter excepcional, se exija a la administración municipal acudir a los Servicios Públicos de Empleo para realizar la preselección de personas candidatas, se adopten las medidas o acciones necesarias para garantizar que los mismos se ajusten a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

Asimismo, se le recordó a la corporación local el deber legal de ceñirse estrictamente al cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dictando resolución expresa y notificándola a la interesada, así como al cumplimiento de lo establecido en el artículo 106 de la Ley 39/2015, admitiendo o inadmitiendo la solicitud de revisión de oficio.

Igualmente, se le recordó a la corporación local que, desde el año 1933, nuestro Tribunal Supremo precisó, en su Sentencia de 8 de abril, la naturaleza del silencio administrativo: *“(...) la naturaleza que el silencio administrativo tiene de ser una presunción establecida precisamente en favor de los derechos e intereses de los administrados y no un medio de eludir obligaciones y compromisos de los organismos administrativos (...)”*.

El silencio administrativo es una ficción jurídica consagrada a favor de la administrada, cuyo fundamento radica en permitir el acceso a la jurisdicción ante la inactividad de la administración que incumple su obligación de resolver y que, en todo caso, la administración seguía estando obligada a dictar dicha resolución expresa.

No debe olvidarse que la Constitución Española limita las tradicionales prerrogativas y privilegios de la Administración Pública, posición jurídica de superioridad respecto a la ciudadanía, al mandato de pleno sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho. Precisamente, el ejercicio de las denominadas potestades administrativas se manifiesta, fundamentalmente, a través del denominado procedimiento administrativo, cuya forma normal de terminación se plasma en la denominada resolución administrativa y, si bien es cierto que la esfera jurídica de derechos de la ciudadanía, frente a la actuación de las administraciones públicas, se encuentra protegida a través de una serie de instrumentos, tanto de carácter reactivo (entre los que destaca el sistema de recursos administrativos o el control realizado por jueces y tribunales), como preventivo, a través del procedimiento administrativo, que es la expresión clara de que la Administración Pública actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, como reza el artículo 103 de la Constitución Española, no es menos cierto, como señala el profesor García de Enterría, que el silencio, como presunción legal y no un acto tácito o declaración de voluntad de la Administración, se construye a favor de la ciudadanía, pudiendo optar por impugnar el silencio o esperar la resolución expresa.

Por otro lado, con respecto al proceso de selección realizado, resultaba bastante contradictorio que, si el criterio que se había propuesto era el de mayor especialización, en relación al puesto de trabajo, para hacer una prelación entre las candidatas en virtud de su actividad profesional, tal criterio se dejara sin efecto porque únicamente una candidata tenía la experiencia en el ámbito, por lo que se puso de

manifiesto que ese proceder iba en contra de los principios rectores de acceso al empleo público (artículo 55 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y de la Carta Europea de Autonomía Local), lo cual no permitió una selección basada en los principios de mérito y capacidad, al objeto de seleccionar a la candidata más idónea para el desempeño de las funciones que le serían encomendadas.

Asimismo, llamó la atención que, por un lado, no se concretara en la oferta de empleo remitida al Servicio Canario de Empleo, la descripción del puesto de trabajo, las tareas a realizar y el perfil de las personas candidatas, a la vista de que se trataba de cubrir un puesto en un departamento de menores (trabajador/a social) y, por otro lado, a su vez, que la propuesta a la Alcaldía se realizase de forma verbal y no se formalizara por escrito, pues estábamos ante un procedimiento de selección sometido a los principios constitucionales antes mencionados.

Por último, se consideró que, en aplicación del artículo 106 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, debería admitirse o inadmitirse la solicitud de revisión de oficio. La administración municipal remitió respuesta aceptando nuestra recomendación, si bien se le solicitó informe aclaratorio con respecto al recordatorio de deberes legales formulado.

A fecha del cierre del ejercicio no se había recibido respuesta a nuestra solicitud de informe aclaratorio, por lo que se dará cuenta de la conclusión del presente expediente de queja en el próximo informe.

- Otros motivos de queja.

Se recibió un escrito de queja (Q19/962), en el que se ponía en conocimiento de esta Institución la grave situación de funcionamiento del Servicio de Impacto Ambiental del Gobierno de Canarias (Dirección General de Protección de la Naturaleza), lo que estaba provocando perjuicios notorios a la ciudadanía, entidades jurídicas y al interés general, al no poder tramitar en plazo el excesivo volumen de expedientes que gestiona dicho departamento.

La queja fue promovida por un empleado público del propio Servicio y aportaba, junto a su queja, los escritos que el personal del Servicio venía presentando, desde el año 2016, ante la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, en los que se recogían una serie de medidas prioritarias, o recomendables, para conseguir un funcionamiento normal del Servicio.

Asimismo, manifestaba el empleado público que esta situación ya había sido expuesta a los órganos directivos de la Consejería con escasa respuesta, por lo que se solicitaba la intervención de esta Defensoría.

Se solicitó informe a la Consejería Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad para que nos comunicaran las medidas a adoptar, si procedían, para el funcionamiento eficiente del servicio, a la vista de la solicitud que venía realizándose por el personal de la Sección Oriental, del Servicio de Impacto Ambiental, desde octubre de 2016. Asimismo, se solicitó que, en caso de que no se pudieran adoptar las medidas propuestas, se justificaran las razones para su no adopción.

Se recibió informe de la citada Consejería del que se concluía que el personal técnico con el que cuenta el Servicio de Impacto Ambiental, en ambas provincias, es insuficiente para responder, en tiempo y

forma, a los distintos expedientes que llegan al mismo. Asimismo, se proponía por la Jefatura de Servicio una serie de medidas, a realizar, con carácter urgente, para mejorar el funcionamiento del mismo y evitar el colapso del Servicio.

Por otro lado, se comunicaba el escaso margen del que disponen las secretarías generales técnicas para cubrir las vacantes existentes en su plantilla, dado que las competencias para la aprobación de la oferta de empleo público para la selección de personal funcionario y laboral fijo, así como para convocar concurso de méritos, forma de provisión de la mayoría de los puestos de trabajo vacantes corresponde a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (Dirección General de la Función Pública).

A la vista de lo informado, se solicitó a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de la Función Pública) que evacuara un informe. A fecha del cierre no se había recibido respuesta, por lo que se dará cuenta de la presente queja en el próximo informe anual.

Por otro lado, se recibieron en el presente ejercicio varias quejas relacionadas con la falta de abono del incremento salarial del personal investigador de la Universidad de La Laguna (Q19/2297, Q19/2298, Q19/2319, Q19/2320, Q19/2321, Q19/2322).

En sus escritos de queja, exponían los interesados que, en marzo de 2019, había entrado en vigor el Estatuto del Personal Investigador predoctoral en formación (EPIPF), en el que se mejoraban las condiciones de trabajo del personal investigador, entre las que se encontraba el incremento salarial, de acuerdo con la categoría profesional.

Asimismo, exponían que el incremento se debía hacer efectivo en marzo, junto con la entrada en vigor del Estatuto, y que, si bien, en el mes de julio de ese ejercicio, el Consejo de Gobierno de la Universidad adoptó un acuerdo para hacer efectiva la actualización de salarios del colectivo predoctoral con contrato de investigación, a fecha de presentación de las quejas en esta institución, no se había abonado ese incremento.

Por último, exponían que habían formalizado queja al Servicio de Inspección, y que la Jefa de Servicio de Gestión de la Universidad les había informado que se estaban realizando los trámites necesarios para la regularización salarial, pero habían transcurrido siete meses sin que se les hubiera abonado dicho incremento. A fecha del cierre, figura archivada una de las quejas por solución, al haber comunicado la promotora de la misma que se había procedido al abono del incremento salarial.

En el área de Trabajo y Función Pública también se han recibido varias quejas en relación a la presentación de solicitudes de subvención para la promoción del empleo autónomo del Gobierno de Canarias y la demora del Servicio Canario de Empleo en resolver los procedimientos para la concesión o desestimación de las solicitudes realizadas (Q19/1537, Q19/2014, Q19/2327). A fecha del cierre del presente ejercicio las quejas relacionadas figuran en tramitación, por lo que se dará cuenta de su conclusión en el próximo informe.

ÁREA DE MIGRACIONES

1. Consideraciones.

La insularidad, el aislamiento y la ultraperifericidad, unidos al reducido tamaño del territorio y su fragmentación, el peligro del deterioro del medio ambiente y la posición geoestratégica tridimensional son las

mayores particularidades de Canarias, lo que hace que los flujos migratorios tengan especial incidencia en esta región.

En este período de 2019, según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), Canarias recibió 21.127 inmigrantes, mientras que el número de emigrantes fue de 6.229 personas. Estas cifras suponen un descenso de 5,42% de emigrantes con respecto al año anterior, y un aumento del 4,05% de inmigrantes.

Durante este periodo, 2,82 de cada mil personas de Canarias emigraron, frente a 2,97 por cada mil habitantes que hicieron lo propio en el conjunto de España. Mientras, 9,57 por cada mil personas llegaron como inmigrantes a Canarias, frente a 7,43 por cada mil habitantes que lo hicieron al conjunto de España.

Como ya mencionamos en el informe correspondiente al año 2018, para dar respaldo al incremento de estos flujos migratorios que se han venido dando en el territorio canario, en julio del año 2018 se creó desde la Diputación del Común una nueva área de actuación, registrándose veinte (20) expedientes de queja en ese período, cifra que durante el año 2019 se ha visto incrementada en 105% al haberse registrado cuarenta y uno (41) expedientes, veintiún (21) expedientes más que en el ejercicio anterior.

Por tanto, se han tramitado un total de cincuenta y dos (52) expedientes de queja a lo largo del año 2019, pues a los cuarenta y uno (41) expedientes durante el ejercicio 2019 se suman once (11) expedientes del año 2018.

2. Principales motivos de las quejas.

- Extranjería.

En materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo, el Defensor del Pueblo tiene competencia exclusiva, por lo que los veintidós (22) expedientes que versan sobre estas materias han sido trasladados a este Alto Comisionado de las Cortes Generales.

Las quejas estaban fundamentadas en las dificultades para la obtención y/o renovación de las autorizaciones de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar y para la emisión de visados de estancia; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia. También son varias las quejas presentadas por los retrasos en la emisión de certificados por parte del Registro Civil Central, especialmente cuando las solicitudes se han presentado de forma presencial a través de los distintos Registros Civiles radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Entre todas ellas, el mayor número de quejas traen causa de la dilación existente en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad, cuya competencia se atribuye al Ministerio de Justicia.

Ante esto, el Defensor del Pueblo, al que han sido remitidos dichas quejas, ha procedido a solicitar información a la Secretaría de Estado de Justicia a objeto de conocer el motivo de la demora.

La respuesta de dicho organismo es que se ha puesto en marcha un plan de choque con varias medidas como los incentivos de carácter voluntario para el personal funcionario del Ministerio de Justicia, así como la posibilidad de teletrabajo. Sin embargo, desconociendo la cuantificación de personal que se ha adherido al plan de choque y considerando que el carácter voluntario no asegura una dotación de medios humanos estable y suficiente para la tramitación de los expedientes, el Defensor del Pueblo ha

considerado necesario emitir recordatorio del deber legal que tiene dicho organismo para asegurar el estricto cumplimiento del plazo de un año para la resolución de los procedimientos de nacionalidad que establece el artículo 11.3 del Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Debemos mencionar también las circunstancias vividas por algunos inmigrantes que han tenido problemas para formalizar solicitudes de asilo, a consecuencia del retraso existente en la concesión de la primera cita.

Hay que mencionar, sin embargo, que en el caso de las solicitudes presentadas ante las Oficinas de Extranjería, dependientes de la Delegación del Gobierno en Canarias, como pueden ser las solicitudes de autorizaciones de residencia, cuando el motivo de la queja deriva del retraso en la tramitación y resolución de dichas solicitudes, hemos procedido a realizar diversos trámites y actuaciones de apoyo en el funcionamiento para la investigación con dichos organismos y traslado del expediente al Defensor del Pueblo, al tratarse de unidades que integran los diferentes servicios de la Administración General del Estado competentes en materia de extranjería e inmigración en cada ámbito provincial.

- Prestaciones y pensiones.

Como ya mencionábamos en el informe del año 2018, durante los últimos años el Estado Venezolano ha dejado de abonar las pensiones de jubilación a los ciudadanos españoles que se encuentran fuera del territorio venezolano. A este respecto, la Diputación del Común ha realizado gestiones con el Defensor del Pueblo por el incumplimiento del artículo 5 del Convenio Bilateral de Seguridad Social suscrito entre España y Venezuela, así como de las sentencias dictadas por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo sobre el abono del complemento a mínimos por la Seguridad Social española en el caso de que el otro Estado no haga efectivo el pago de pensiones reconocida en virtud de convenios internacionales, negándose a ello la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. El contenido de las Recomendaciones del Defensor del Pueblo ha sido elevado al Ministerio de Empleo y Seguridad Social para su estudio y resolución.

Por parte del Gobierno de Canarias, como solución a corto plazo, se ha aprobado la concesión de ayudas económicas transitorias destinadas a los pensionistas emigrantes canarios-venezolanos retornados a Canarias, mayores de 65 años y residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias, derivadas del impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela.

En el año 2018 se incoó investigación de oficio (Q18/1786) ante el conocimiento de que se estaban dando muchos casos de personas emigrantes retornadas que cumplían los requisitos establecidos en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para 2018, pero que estaban integradas en una unidad de convivencia en la cual alguno de sus convivientes era beneficiario de una pensión o prestación pública también vinculada a la carencia de rentas.

En fecha 13 de marzo de 2019 se dictó Resolución sobre el Fondo del Asunto en la que se procedía a recomendar a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración que se procediera a considerar la ayuda económica transitoria para pensionistas venezolanos canarios retornados como ayuda exenta de renta y no computable para otras ayudas de carácter social de la unidad de convivencia.

En la respuesta dada por la Administración se apelaba a la modificación de normas básicas de ámbito estatal, como es la normativa reguladora de las prestaciones no contributivas, y de ámbito autonómico, como es la Ley 2/2015, de 9 de febrero de modificación de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción.

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que, habiéndose adoptado la decisión de regular dichas ayudas económicas transitorias para pensionistas emigrantes canario-venezolanos retornados a Canarias al amparo de la normativa citada, habría de tenerse en cuenta, de forma específica, lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción, en el cual, se indica que, a los efectos de determinar los ingresos percibidos, no se computarán las cantidades recibidas en concepto de ayudas sociales de carácter finalista, no periódicas, o concedidas para paliar situaciones de emergencia social.

Entendiendo que las ayudas económicas de emergencia social son ayudas autonómicas y urgentes de carácter extraordinario, las cuales, a diferencia de las Rentas Mínimas de Inserción -que en el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias es la Prestación Canaria de Inserción- estas ayudas se conceden de una sola vez, es decir, en un pago único, mientras que las rentas mínimas de inserción tienen una duración temporal en función de las circunstancias personales de cada beneficiario, se recomienda que se proceda a dar las instrucciones oportunas para que dicha ayuda económica transitoria para pensionistas emigrantes no se compute como Renta y demás efectos que le sean inherentes y derivados de ella.

Por otra parte, son varias las quejas registradas ante el retraso en la tramitación de las solicitudes de pensiones asistenciales para españoles de origen retornados, como son la de ancianidad, y ayudas destinadas a atender una situación de extraordinaria necesidad de españoles retornados. En estos casos, y aun cuando se trata de delegaciones territoriales de la Administración General del Estado, se ha solicitado informe a la Delegación del Gobierno en Canarias, quien en muchos casos nos comunica que el expediente se ha remitido a la Dirección General de Migraciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, unidad competente para resolver, encontrándose pendiente de resolución.

- Otras cuestiones.

A lo largo del ejercicio 2019, aunque de forma puntual, se han registrado quejas que, aunque inciden también en otras áreas de actuación, ponen de manifiesto la situación de vulneración de derechos fundamentales que sufre la persona reclamante por su condición de migrante. Así, consta alguna queja registrada por denegación de asistencia sanitaria a extranjeros en situación irregular, al requerirse el cumplimiento de una serie de requisitos para su solicitud, lo que, además, supone un obstáculo en la concesión de autorizaciones de residencia. Y otra por denegación de inscripción en el padrón municipal.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

1. Consideraciones.

Las quejas del área se incrementaron en 2019 en un 96% con respecto al año anterior, al pasar de 25 expedientes de 2018 a 49. En total se gestionaron 73 expedientes en 2019, pues a las quejas nuevas se le suman 24 quejas de años anteriores que estaban en trámite al comenzar el ejercicio. Dicho incremento está relacionado, por un lado, con el mejor conocimiento de la Institución por parte de los ciudadanos, y, por otro, con el problema de falta de plazas para mayores dependientes en centros sociosanitarios.

2. Principales motivos de las quejas.

La mayoría de las quejas están relacionadas con la falta plazas en centros sociosanitarios. Es de sobra conocido que, en Canarias, muchos mayores dependientes fallecen esperando ser ingresados, y también que algunos permanecen en los hospitales públicos, con alta médica, sin posibilidad de ser derivados por dicha falta de plazas. En las quejas con referencia Q19/495, Q19/727, Q19/1564 y Q19/2049, los promotores de las mismas se dirigieron a esta Institución, porque tenían a algún familiar dependiente ingresado en un hospital, y se oponían a que les dieran el alta en lugar de derivarlos a un centro sociosanitario, por no poder atenderlos. En todos los casos, la Institución solicitó informe a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Únicamente en la queja con referencia Q19/727, se recibió informe favorable, en el que se nos hacía saber que se había adjudicado al interesado, desde el día 05/06/2019, plaza en un centro integrado en la Red de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Por otra parte, en 2019 se han vuelto a recibir quejas relativas al mal funcionamiento de algunos centros de mayores dependientes, bien por trato inadecuado bien por desatención. En la queja Q19/1459, una ciudadana se dirige a esta Institución después de denunciar, ante la extinta Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias el trato recibido por su madre en el centro de mayores de Garachico, Nuestra Señora de la Concepción. Esta señora fue remitida desde dicho centro al Hospital del Norte, en Icod de Los Vinos, al presentar infecciones respiratorias y urinarias. En el Hospital le comunicaron que su madre presentaba un estado de total abandono y desnutrición, con úlceras por presión en la parte posterior de su cuerpo de diversa consideración, alcanzando hasta 4 cm de profundidad. Tras el tratamiento en el Hospital del Norte, se apreció una sensible mejoría del estado general. Tras la recepción de la queja, solicitamos informe a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, y se le ha reiterado, pero no lo ha remitido.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Consideraciones.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que se desarrolla principalmente a través de ordenadores, equipos multimedia, redes locales, Internet, T.V. digital, y que se configuran como como sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información, basados en la utilización de tecnología informática, están provocando profundos cambios y transformaciones de naturaleza social y cultural, además de económicos. Hasta tal punto el impacto social de

las nuevas tecnologías es tan poderoso que se afirma estamos entrando en un nuevo periodo o etapa de la civilización humana: la llamada “sociedad de la información y del conocimiento”.

Ello implica una nueva forma cada vez más usada de relación entre los ciudadanos y la Administración, de tal forma que impera la necesidad de incrementar los esfuerzos para conseguir un funcionamiento eficaz y de calidad.

El aumento de quejas recibidas en esta área puede llevarnos a considerar que los ciudadanos canarios no sólo utilizan cada vez más las nuevas tecnologías de la información y comunicación, sino que su exigencia de eficacia es también mayor, por lo que la Administración debe ser consciente de que debe dotar de los medios necesarios para ese resultado esperado.

2. Principales motivos de queja.

El defectuoso funcionamiento de las páginas web y trámites por internet de organismos públicos.

Podemos destacar un grupo de quejas que giran en torno al problema del mal funcionamiento de las páginas web de distintas administraciones y organismos públicos. Dicho tema guarda especial relevancia cuando se exige al ciudadano cumplimentar determinados trámites a través de la página web disponible pero luego el interesado no puede confirmar los trámites, no pueden obtener documentos o certificados, o simplemente el sistema no les pueden acceder a determinados trámites por algún fallo en la configuración de la página (Q19/23, Q19/450, Q19/882, Q19/979, Q19/1664, Q19/1765).

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el Capítulo VII.

ANEXO

RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES EN DISTINTAS ÁREAS

Los expedientes de quejas con contenido económico archivados durante el periodo del **año 2019**, arrojan un resultado positivo para la ciudadanía, pues se ha logrado recuperar de las administraciones públicas en distintas quejas sobre cobros indebidos, deudas con los ciudadanos o derechos no reconocidos.

Uniendo los datos de las áreas de **Economía y Hacienda, Dependencia, Vivienda, Discapacidad y Seguridad Social**, las resoluciones económicas favorables hacia la ciudadanía, en este año 2019, suma un total de **108.293,07€**. Esta es su distribución por Áreas de gestión:

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA:

1. Cabildos:

1.1. Consorcio de Tributos de Tenerife: 4.439,01€

1.2. Cabildo Insular de El Hierro: 200,00€

1.3. Cabildo Insular de Tenerife: 27,00€

2. Gobierno de Canarias:

2.1. Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos: 88,40€

2.2. Consejería de Sanidad: 16,60€

2.3. Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda: 38.060,83€

2.4. Servicio Canario de Salud: 6.999,27€

2.5. Valora Gestión Tributaria: 534,08€

2.6. Instituto Canario de la Vivienda: 507,38€

2.7. Agencia Tributaria Canaria: 4,86€

2.8. Administración General del Estado:

2.9. Gerencia Regional del Catastro de Las Palmas: 428,71€

3. Ayuntamientos:

3.1. Las Palmas de Gran Canaria: 4.472,29€

3.2. Pájara: 50,62€

3.3. Los Llanos de Aridane: 21,45€

3.4. Santa Cruz de Tenerife: 200,00€

3.5. Valle Hermoso: 44,70€

ÁREA DE DEPENDENCIA:**1. Gobierno de Canarias:**

1.1. Dirección General de Dependencia y Discapacidad: 45.885,67€.

ÁREA DE VIVIENDA:**1. Gobierno de Canarias:**

1.1. Consejería de empleo, Políticas Sociales y Vivienda (extinta): 4.141,21€.

ÁREA DE DISCAPACIDAD:**1. Gobierno de Canarias:**

1.1. Consejería de empleo, Políticas Sociales y Vivienda (extinta): 1.124,00€.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL:

1. Servicio Empleo Público Estatal: 1.046,99€.

RECUPERADO PARA LA CIUDADANÍA. TOTAL: 108.293,07€

CAPÍTULO VII

Adjuntía Especial de Igualdad entre
Mujeres y Hombres
y Violencia de Género

CAPÍTULO VII. Adjuntía Especial de Igualdad entre Hombres y Mujeres y Violencia de Género.

La puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, que tuve el honor de asumir por primera vez el día 1 de agosto de 2018, ha marcado un antes y un después en la labor y en el desarrollo diario de la Diputación del Común en esta materia.

Nuestro principal objetivo ha sido trabajar dentro y fuera de la Institución para darnos a conocer y convertirnos en un altavoz para la ciudadanía en la resolución de conflictos. Los datos que analizaremos en este informe demuestran que lo hemos conseguido.

Más allá de la estadística, incontestable en sí misma, conviene analizar ciertos parámetros para evaluar la utilidad de nuestras actuaciones. En este punto, merecen especial atención las investigaciones de oficio abiertas que tienen su origen, principalmente, en las denuncias que han realizado los medios de comunicación, a los que quiero agradecer su colaboración.

En violencia de género, las mayores deficiencias se han detectado en la falta de personal, incluido el especializado, lo que genera retrasos o falta de atención administrativa, así como la falta de coordinación entre las instituciones y las administraciones que intervienen en esta materia. Es necesario dar una respuesta inmediata y constante a las víctimas, que cuando deciden denunciar inician un tortuoso camino sin retorno.

Respecto al resto de las manifestaciones sobre desigualdad, los datos expuestos en este informe demuestran que sigue existiendo una brecha de género importante entre la igualdad legal y la igualdad real.

Desde esta Adjuntía seguiremos trabajando para conseguir subsanar las deficiencias del sistema. La lucha por la igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género no es una cuestión ideológica. Es un derecho fundamental cuya protección debe ser un compromiso de toda la sociedad.

Beatriz Barrera Vera,

Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres
y Violencia de Género

Actividad de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

La nuestra continúa siendo la única Adjuntía Especial existente en una Defensoría del Pueblo en el Estado Español, lo que pone de manifiesto la importancia que desde Canarias y, más concretamente, desde este Alto Comisionado, se da a la lucha contra la desigualdad y la violencia de género.

Se trata de un área transversal, por lo que hemos canalizado asuntos de diversa índole a través de la misma, tomando como nexo la acreditación de la condición de víctima de violencia de género o la existencia de una situación de desigualdad.

Desde que se ha cubierto esta Adjuntía Especial, se han logrado unos resultados sin precedentes en la Institución de la Diputación del Común, habiendo ascendido el número de quejas totales registradas desde agosto de 2018 hasta final del mes de diciembre de 2019 a la cantidad de ciento dieciséis (116) expedientes. Resulta, por tanto, imprescindible la labor que se está haciendo desde esta Institución en la contribución por la igualdad efectiva de derechos y erradicación de la violencia de género.

Canarias se ha situado como la tercera Comunidad Autónoma en número de mujeres asesinadas, solo por detrás de Andalucía y Cataluña, un dato que no puede pasar desapercibido. Por ello, hemos centrado nuestra actividad en supervisar el trabajo de las administraciones públicas, buscando el origen de la problemática que existe en materia de violencia de género en Canarias, y trabajando en colaboración con las instituciones que tienen competencia en esta materia.

La violencia de género sigue siendo el principal obstáculo que dificulta o imposibilita la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, pues el número de víctimas mortales de violencia de género en España en el 2019, según los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, ha aumentado con respecto al año anterior. Durante este último año, a nivel estatal, han sido cincuenta y cuatro las víctimas mayores de edad –y una menor de edad–, y cuarenta y seis los menores huérfanos por violencia de género. En el ámbito regional, el número de víctimas mortales asciende a la cantidad de ocho, situándose en el tercer lugar respecto al resto de Comunidades Autónomas.

Por otra parte, los datos de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior sobre los casos registrados en esta materia aunque no haya víctimas mortales, obtenidos a través del Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén), muestran que Canarias se sitúa en el cuarto lugar respecto al resto de Comunidades Autónomas con 43.713 casos de violencia de género y 39.530 víctimas, solo por detrás de Andalucía, Madrid y la Comunidad Valenciana, habiéndose, además, incrementado tanto el número de casos de violencia de género en general, al contabilizarse 3.588 casos más que en el ejercicio 2018, cuando se registraron 40.125, y el número de víctimas de violencia de género, con 3.002 más que durante el año anterior, en el que se registraron 36.528 víctimas.



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DEL INTERIOR
SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD
GABINETE DE COORDINACIÓN Y REFUERZO

CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL
(Datos a 31/12/2019)

País nacimiento víctima: Todos los países
Edad víctima: Todas las edades

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)

COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL	
Canarias	1.769	2.000	403	27	2	4.201	39.512	43.713	39.530
Las Palmas	967	876	153	15	1	2.012	20.698	22.710	20.542
Santa Cruz de Tenerife	802	1.124	250	12	1	2.189	18.814	21.003	18.988
TOTAL	30.460	24.232	6.249	401	13	61.355	508.667	570.022	519.448
						CASOS BAJA		575	
						CASOS EXTRANJERO		7.310	
						TOTAL CASOS		577.907	

Casos Mossos d'Esquadra enviados (vía servicios web) desde Cataluña
64.723

Igualmente, según los datos publicados por la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, somos la quinta Comunidad Autónoma en número de denuncias presentadas, con 7.419 denuncias registradas en el año 2019.

Respecto a otros aspectos de la igualdad de género, las estadísticas siguen evidenciando que en la Comunidad Autónoma de Canarias aún continúan existiendo importantes desigualdades entre mujeres y hombres, al igual que ocurre en el resto de Comunidades Autónomas, especialmente en determinados sectores profesionales y en el desempeño de puestos de responsabilidad directiva tanto pública como privada.

Según los datos del Informe sobre brecha de género 2019 del Instituto Canario de Igualdad, en la Comunidad Autónoma de Canarias, pese a que las mujeres constituyen mayoría en la población total (50,74%), son minoría entre la población activa (46,31%) y entre la población ocupada (46,31%), y son mayoría entre la población inactiva (56,83%). Pese a la progresiva incorporación de las mujeres al mercado de trabajo productivo y remunerado, los roles tradicionales siguen jugando un importante papel en su acceso y permanencia en el empleo.

Los mismos datos siguen evidenciando que las mujeres ocupadas son mayoría en la ocupación administrativa y en el trabajo no cualificado, en tanto los hombres ocupados predominan en las ocupaciones directiva y técnica, en el trabajo cualificado y en las Fuerzas Armadas.

Los ingresos medios de las mujeres son inferiores a los de los hombres en el conjunto de ocupaciones analizadas, con una brecha global de género de 14,1 puntos porcentuales. Los hombres ganan sistemáticamente más que las mujeres, lo que permite, no solo un poder adquisitivo inmediato superior, sino una generación de pensiones a su vez superior a la de las mujeres.

Las desigualdades salariales no se localizan generalmente en el salario base, sino en los complementos, que presentan una significativa generización (negativa para las ocupaciones mayoritariamente desempeñadas por mujeres) sujeta a factores subjetivos (negociación colectiva y tipo de convenios laborales) y a la denominación y clasificación de las ocupaciones, marcada por roles, prejuicios y estereotipos de género. Los complementos han valorado tradicionalmente en mayor medida el uso de la fuerza bruta, elemento que la tecnificación y la mecanización de los procesos de producción han convertido en obsoleta, o una presunta mejor aptitud de los hombres en materia de vigilancia, defensa y seguridad, también desfasada, considerando los medios técnicos y la mejor preparación de las mujeres en estas facetas, e incluso de dirección de recursos humanos, prejuicio ampliamente desmontado por la experiencia de gestión desempeñada por mujeres.

En cuanto a la representación pública, las mujeres siguen siendo minoritarias, tanto en los cargos públicos como electos y, muy especialmente, en la titularidad de las Instituciones Públicas.

En cuanto al asociacionismo, las mujeres representan una mayoría en la población asociada (53,39%), con una brecha de género de 6,78 puntos porcentuales. Sin embargo, según el tipo de asociación, el índice de participación de uno y otro sexo se modula. Los hombres son mayoría en sindicatos, asociaciones profesionales o de empresas, en partidos políticos y en asociaciones culturales, deportivas y de ocio, en tanto las mujeres son mayoría en asociaciones religiosas, solidarias, vecinales, de mayores o juveniles, reivindicativas de derechos y AMPAS.

Estos datos permiten concluir que las mujeres no están adecuadamente representadas en los órganos que toman decisiones que influyen en nuestra sociedad y eso, sin duda, puede influir en que la brecha de género siga existiendo.

QUEJAS NUEVAS EN EL 2019

En el área de Igualdad se han registrado ochenta y tres (83) quejas nuevas, esto es, cuarenta y ocho (48) quejas más que en 2018, cuando se registraron treinta y tres (33) expedientes de queja, lo que supone un incremento del 151.5%. Este incremento ha sido motivado por la puesta en funcionamiento de la Adjuntía Especial desde el mes de agosto del año 2018, que durante este año 2019 ha trabajado a pleno rendimiento.

Quejas a instancias de parte, es decir, iniciadas por la ciudadanía, en este ejercicio 2019 se han registrado sesenta y siete (67), lo que supone un aumento del 157,69% respecto al año 2018, cuando se registraron veintiséis (26).

Y de oficio, se han incoado dieciséis (16) investigaciones, nueve (9) más que en 2018, cuando se iniciaron siete (7), lo que supone un aumento del 128,57%.

ÁREA	QUEJAS NUEVAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	83

Las ochenta y tres (83) quejas que se han registrado en este último ejercicio han supuesto **un total de ciento seis (106) actuaciones** en distintas administraciones, ya que muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(50)**.
2. Corporaciones locales: **(44)**.
3. Fuera de Canarias: **(12)**

Los expedientes han versado sobre asuntos variados, ya que el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género es un área transversal. La mayoría de las quejas registradas por la Institución se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.

ISLAS	Cabildos	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	9	7	6	22
La Palma	1	0	2	3
Gran Canaria	0	7	7	14
Fuerteventura	0	0	0	0
Lanzarote	1	2	2	5
La Gomera	0	0	0	0
El Hierro	0	0	0	0
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	11	16	17	44
Gobierno de Canarias				50
Fuera de Canarias				12
TOTAL				106

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (22)

- Ayuntamientos (7)
- Cabildo (9)
- Otros Organismos (6)

Gran Canaria: (14)

- Ayuntamientos (7)
- Otros Organismos (7)

La Palma: (3)

- Cabildo (1)
- Otros Organismos (2)

Lanzarote: (5)

- Ayuntamientos (2)
- Cabildo (1)
- Otros Organismos (2)

QUEJAS CERRADAS EN EL AÑO 2019

Se ha procedido al archivo de sesenta y tres (63) expedientes durante este periodo anual.

Quejas cerradas con resolución	36	57.14%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	7	11.11%
Inadmitidas	20	31.75%
Total quejas cerradas	63	100,00%

A. Cerradas con resolución

- Resolución favorable

Una vez recibida la respuesta de la Administración, se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, registrando un total de quince (15) expedientes en los que se ha obtenido un resultado favorable hacia el reclamante.

En tres (3) de los expedientes se han formulado Recomendaciones que han sido aceptadas por la Administración correspondiente. Una de las Administraciones afectadas es la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, la cual accede a habilitar los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes de reconocimiento del grado de Discapacidad que afectan a ciertos colectivos de mujeres y se dicta resolución a la mayor brevedad.

Por su parte, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia aceptó incorporar, como criterio de adjudicación en el contrato de servicios para la realización de peritaciones en los órganos judiciales, la calidad y formación especializada de los medios humanos, así como supervisar la ejecución de los contratos.

Y en cuanto a la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración, procedió a desarrollar una serie de medidas para la publicación de la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF correspondiente a 2019, y recuperar la línea de programas dirigidos a mujeres y a la prevención y protección de la violencia de género.

Y los otros diez (10) expedientes han sido archivados tras haberse obtenido una solución sobre el asunto planteado. Los motivos por los que se interpuso queja en estos casos son variados, pues consta, por ejemplo, una queja derivada del retraso en la tramitación de una solicitud de cambio de nombre ante el Registro Civil, u otra queja presentada ante la denegación de la concesión de un dispositivo ATENPRO para la hija de una mujer víctima de violencia de género. No obstante, destacan aquellos expedientes donde se ha logrado la obtención de una prestación económica para aquellas mujeres acreditadas como víctimas de violencia de género.

- Reconocimiento favorable

En cinco (5) expedientes, la respuesta de la Administración es que el asunto planteado se encuentra en vías de ser solucionado. En estos casos, se lleva a cabo un seguimiento del expediente, con independencia de que se encuentre archivado, a fin de averiguar si en un tiempo prudencial, desde la comunicación efectuada por la Administración, se procede a poner en práctica las medidas acordadas. Los motivos de queja son diversos, por lo que nos encontramos con cuestiones tan diversas como es el desarrollo reglamentario de la Ley 8/2014 de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, o la adopción de medidas de conciliación familiar y laboral en el ámbito de la Función Pública, si bien es cierto que en dos expedientes los motivos de queja son coincidentes al tratarse de asuntos relacionados con la falta de personal en las corporaciones locales. En otro, sin embargo, la investigación se inició de oficio debido a la no inclusión de las víctimas de violencia de género como beneficiarias preferentes en la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda.

- Resto de cierres

El resto de expedientes de queja se han archivado por diferentes motivos, de modo que cuatro (4) quejas han sido archivadas por desistimiento de la parte reclamante, otros cuatro (4) por haber llegado al límite de actuaciones con la Administración, en cinco (5) expedientes no existe irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración, y el último (1) se ha archivado por no haber recurrido previamente a la Administración competente.

No obstante, hay que mencionar que dos (2) expedientes más han sido archivados mediante una remisión al Defensor del Pueblo tras haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica.

B. Remitidas a otra Administración

Se han traslado al Defensor del Pueblo seis (6) expedientes de queja por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y un (1) expediente al Consejo General del Poder Judicial. Por tanto, ascienden a la cantidad de siete (7) los expedientes remitidos a otra Administración.

C. Inadmisiones

Se han inadmitido veinte (20) expedientes de queja por diferentes tipos, como son:

TIPOS DE INADMISIONES	TOTAL
CNCD (No Subsanación)	5
CNAS (Sin dirección/domicilio)	0
CNDS (Desiste)	2
CNDU (Duplicidad)	3
CNSC (Sin competencia)	4
CNSR (Sin recurrir a otra Administración)	2
CNSI (Sub-lúdice)	1
CNSP (Sin pretensión)	2
TOTAL	20

QUEJAS EN TRÁMITE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

A fecha 31 de diciembre de 2019 se mantienen en trámite treinta y cuatro (34) expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar su archivo, y que se gestionarán en el ejercicio de 2020. De esta cantidad, corresponden treinta y tres (33) al año 2019 y uno (1) al 2018.

ÁREA	QUEJAS EN TRÁMITE A 31-12-19
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	34

ACTUACIONES DE OFICIO NUEVAS

ÁREA	ACTUACIONES
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	16

A lo largo del ejercicio 2019 se ha procedido a la incoación de dieciséis (16) investigaciones de oficio, un aumento considerable en comparación con las investigaciones que se llevaron a cabo durante el año 2018 y, más especialmente con los años anteriores, cuando no se incoó de oficio ninguna investigación por parte de esta Institución en esta área. Las actuaciones a las que hacemos referencia son las siguientes:

Q19/58 – Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) / Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Investigación ante la problemática padecida por una víctima de violencia de género, residente en Las Palmas de Gran Canaria, ante la situación de desahucio inminente impuesta por resolución judicial y sin alternativa habitacional, conocida a través de los medios de comunicación, y que evidencia la situación de exclusión residencial a la que se enfrenta.

En el informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria se indica que desde el mes de enero la ciudadana reside en un hostel, cubriendo el gasto el propio Ayuntamiento, siendo tenida en cuenta para vivienda en alquiler o en un recurso de alojo institucional.

Q19/157 – Ayuntamiento de Arona.

Investigación que encuentra su causa en la posible situación de desamparo de una víctima de violencia de género, con una niña de 15 meses a su cargo, y con escasos recursos económicos, a quien le habían cortado el agua de la vivienda que ocupaba.

Tras recibir informe del Ayuntamiento de Arona respecto al asunto objeto de la investigación, no se desprende injusto administrativo alguno al haber realizado dicha corporación numerosas gestiones para paliar la situación de la ciudadana afectada.

Q19/421 – Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Investigación a consecuencia de las denuncias del personal de la Unidad de Igualdad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ante la falta de personal y el consiguiente deterioro del servicio prestado por dicha Unidad.

Tras la emisión de diversas peticiones para que se nos informara sobre las actuaciones que se habían llevado a cabo, o que se llevarían a cabo, en su caso, para la contratación de personal, se recibe respuesta de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de la que se desprende que, por una parte, se han incorporado nuevos profesionales a diferentes puestos y, por otra, se están realizando los trámites oportunos para la creación de nuevas plazas, por lo que se procede al archivo del expediente al entender que el asunto se encuentra en vías de ser solucionado.

Q19/422 – Cabildo de Tenerife (Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria).

Investigación que trae causa de las quejas generadas por diversas usuarias del DEMA, respecto al funcionamiento de dicho servicio y, más concretamente, sobre las condiciones en las que se encuentran las instalaciones del servicio de acogida del DEMA.

Considerando que del informe remitido por el Instituto Insular de Asistencia Sociosanitaria (IASS), en relación a las condiciones de las instalaciones del servicio de acogida del DEMA-CAI, no se observaba irregularidad alguna por parte de la entidad responsable de la gestión, procedimos al archivo.

Q19/523 – Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (Dirección General de Personal).

Investigación de oficio sobre la situación padecida por las profesoras interinas que quieren compaginar su vida laboral con la familiar, y la falta de protección del derecho de las interinas a tomar posesión de su plaza, pese a haber dado a luz.

Petición de informe: cuál es el Plan de Igualdad que ha elaborado la Consejería de Educación o tenga pensando implantar y, específicamente, las medidas de conciliación para el personal, a fin de que las mujeres puedan compaginar su trabajo con la maternidad.

- Número de denegaciones de nombramiento de profesoras interinas y motivos de las mismas.
- Número de revocaciones de nombramiento de profesoras interinas y motivos de las mismas.

En un primer informe remiten los datos requeridos. En un segundo, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (Dirección General de Personal) indica que las funcionarias

interinadas en situación de baja por maternidad, permiso de maternidad o lactancia tienen la obligación y el derecho a participar en el procedimiento de adjudicación de destinos provisionales, aun cuando están en situación de “no disponibilidad” al objeto de que se les adjudique un destino, que se les reserva hasta el momento en que se produzca el alta médica y se incorporen a su centro, mediante la efectiva toma de posesión en el mismo.

En relación al Plan de Igualdad se indica que este Centro Directivo no tiene competencias en relación a su elaboración o implantación, rigiéndose en materia de conciliación de vida familiar por el Estatuto de los Trabajadores, Ley de la Función Pública de Canarias y Resolución de 22 de octubre de 2018 (BOC núm. 212, de 2 de noviembre), por la que se regula el periodo vacacional y el régimen de permisos y licencias del personal docente no universitario al servicio de la Administración Educativa.

En cuanto a la información solicitada relativa a las denegaciones de nombramiento de profesoras interinas y motivos de las mismas, efectuadas por la Dirección General de Personal correspondientes a los últimos cinco años, informan que no ha habido ninguna, ya que los nombramientos se van efectuado en función del número de orden en la lista, sin entrar en ningún otro detalle, y mucho menos relacionado con su situación de embarazo, maternidad, lactancia, paternidad o cualquier otro relacionado con la conciliación de la vida familiar. Y en cuanto a las revocaciones de nombramiento aportan una tabla con información relativa a los motivos de las mismas en cada uno de los casos relatados. Se archiva, por tanto, el expediente, al no poder detectar irregularidad en la actuación de la Administración.

Q19/541 – Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia).

Investigación de oficio que trae su causa en el hecho de que se ha puesto en conocimiento de esta institución la opinión generalizada de diversos profesionales, personal de diferentes Unidades de Atención a las Víctimas de Violencia de Género, acerca de las deficiencias existentes en los informes de valoración emitidos por los psicólogos del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMLCF) de Santa Cruz de Tenerife.

Son diversos los profesionales que alegan que la práctica habitual por parte de los psicólogos del IMLCF es emitir informes que plantean ciertas dudas sobre la comisión del hecho delictivo planteado, calificable como abstracto en su valoración y sin posicionarse de manera clara. Además, indican que no se apoyan ni tienen en cuenta los informes psicológicos emitidos por otras Unidades de Valoración. Plantean que este hábito en la emisión de dichas valoraciones supone una clara indefensión hacia las víctimas, más si tenemos en cuenta que, en muchos de los casos, las víctimas son menores de edad y los acusados sus progenitores. El interés superior del menor en estos casos se está claramente desvirtuando. La absolución de los acusados, en estos casos, además, supone la fijación como medida de un régimen de visitas en los procedimientos de custodia.

Se solicita informe respecto a los siguientes extremos:

- Sistema de provisión de puestos de trabajo de psicólogos forenses, y los requisitos de acceso al puesto.
- Protocolos de actuación de los psicólogos forenses en casos de supuestos delitos de índole sexual en los que las víctimas son menores de edad.

- Formación especializada de los psicólogos forenses y, más concretamente, formación en relación con la valoración forense en casos de supuestos delitos de índole sexual en los que las víctimas son menores de edad.

Tras la respuesta se procede a emitir Resolución sobre el Fondo del Asunto con las siguientes Recomendaciones:

1. Que se lleven a cabo programas de formación con especial atención a la víctima menor de edad, atendiendo a cuestiones como los nuevos derechos, forma de efectuar la declaración, motivación de las resoluciones y cualesquiera otros aspectos que fomenten la adecuada escucha del menor en el proceso penal, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto de la víctima (Ley 4/2015) y de forma específica en lo dispuesto en el artículo 30; reiterando de tal modo la Recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo.
2. Protocolizar un formato homogéneo regional de procedimiento de elaboración de informe psicológico forense de credibilidad del testimonio en supuestos casos de abuso sexual infantil que permita valorar el proceso de evaluación pericial psicológica llevado a cabo por el técnico
3. Facilitar a las partes afectadas la posibilidad de impugnación de los informes periciales, dentro del marco de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre impugnación de los dictámenes periciales, cuando los mismos no hayan sido elaborados conforme a los protocolos de actuación.
4. Cuando una menor relata hechos concretos sobre un abuso sexual detallado de su progenitor, considerar la posibilidad de sugerir a los operadores jurídicos competentes que solicitan el informe pericial, la adopción de medidas cautelares y/o de seguimiento que eviten perjuicios mayores, al interés superior del menor. Todo ello sin perjuicio de las competencias que correspondan al propio Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Hasta el momento del cierre de este ejercicio, no consta respuesta sobre las Recomendaciones vertidas.

Q19/601 – Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) / Ayuntamiento de Arrecife.

Investigación de oficio ante la situación padecida por una víctima de violencia de género y madre de tres hijas, con escasos recursos económicos, y vecina de Lanzarote, quien se enfrentaba al desalojo de la casa que ocupaba.

Tras solicitar información, el Ayuntamiento de Arrecife indica que la reclamante se encuentra residiendo en vivienda de alquiler.

Q19/603 – Colegios de Abogados de la Comunidad Autónoma de Canarias y Consejo Canario de Colegios de Abogados.

Investigación derivada de ante las peticiones de diversas abogadas ante la posible modificación de la denominación de los Colegios de Abogados existentes en la Comunidad Autónoma de Canarias y del Consejo Canario de Colegios de Abogados, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres; y a la Ley

1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre mujeres y hombres, en relación con el uso de un lenguaje no sexista.

Se solicita informe respecto a:

- Modificación de la denominación de dichos Colegios Profesionales.
- Implantación de un lenguaje no sexista en las disposiciones de sus Estatutos.
- Preparación de un Plan de Igualdad, con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la igualdad y la no discriminación en todos los ámbitos, y especialmente para corregir y evitar desigualdades en la profesión por razones de género.

De las respuestas vertidas por cada uno de los Colegios de Abogados y del Consejo Canario de Colegios de Abogadas, se entiende que el cambio de denominación, así como la modificación de sus estatutos, debe ser promovido por los propios Colegios profesionales y por el propio Consejo conforme al procedimiento específicamente regulado en dichos Estatutos (en el caso del Consejo previa audiencia de los Colegios afectados). Por tanto, dependerá de la voluntad de los distintos Colegios el que pueda llegar a producirse la modificación de sus Estatutos y de su denominación.

Por lo que se refiere a la preparación de un plan de igualdad, el Consejo Canario de Colegios de Abogados tiene pendiente adoptar el acuerdo de adherirse al Plan de Igualdad elaborado por el Consejo General de la Abogacía Española (CGAE). Por su parte, los Colegios profesionales han adoptado el acuerdo de adhesión al Plan de Igualdad elaborado por el CGAE.

Q19/612 – Ayuntamiento de Arrecife.

Investigación iniciada tras conocer la situación en la que se encuentra una vecina de Arrecife, víctima de violencia de género y con un hijo menor de edad a su cargo, que se ve imposibilitada para acceder a ayudas de sociales o ayudas de ONGs, por lo que se ha visto forzada a pedir alimentos para su hijo en las redes.

No se observa vulneración de derechos y libertades constitucionales o infracción del Ordenamiento jurídico por parte de ninguna de las mencionadas administraciones al amparo del contenido de los informes emitidos por el Ayuntamiento de Arrecife y por el Cabildo de Lanzarote, pues de estos se desprende que han sido múltiples las intervenciones llevadas a cabo por ambas con la ciudadana afectada, siendo fijadas, además, citas por las referidas Administraciones que no fueron atendidas por la afectada.

Q19/779 – Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de Función Pública).

Investigación sobre la adopción de medidas administrativas y normativas para la conciliación laboral, familiar y personal; y la corresponsabilidad, en el ámbito público y privado que según la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre mujeres y hombres, en su artículo 44, debe impulsar el Gobierno de Canarias.

Se solicita informe a la Dirección General de Función Pública sobre los siguientes extremos:

- Medidas de flexibilización horaria y jornadas parciales en el empleo público que la Dirección General de Función Pública haya desarrollado con el fin de facilitar la conciliación de la vida

laboral y familiar de empleadas y empleados públicos, y así hacer posible un reparto equilibrado de las tareas y responsabilidades familiares domésticas.

- Medidas administrativas y normativas que se hayan desarrollado para la conciliación y la corresponsabilidad en el caso de parejas en las que ambos integrantes son empleados/as públicos/as destinados en el mismo centro de trabajo.

Se procede al archivo de forma favorable ya que, respecto de la primera cuestión planteada, se asume el compromiso de colaboración entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y las Organizaciones Sindicales para la elaboración del Plan de Igualdad en el Empleo Público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, como así pone de manifiesto el extracto del Acuerdo de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos, celebrada el día 7 de junio de 2019; y, respecto de la segunda de las cuestiones planteadas, con fecha 8 de julio de 2019, la Dirección General de la Función Pública dictó la Resolución nº 669/2019, por la que se establecen medidas complementarias para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal funcionario y laboral de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, cuya copia se nos remite junto al informe emitido.

Q19/1112 – Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración).

Investigación de oficio a partir de la publicación de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2018, las cuales excluyen a todas las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución, a víctimas de violencia de género o trata.

En fecha de 7 de agosto de 2019, se emite Resolución sobre el Fondo el Asunto con las siguientes Recomendaciones:

1. Que se adopten las medidas necesarias para que la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondiente a 2019, se publique a la mayor brevedad.
2. Que se recupere para dicha subvención la línea específica para las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución y víctimas de violencia de género o trata, tal y como la contemplan el Estado y la mayoría de las Comunidades Autónomas.
3. Que se elimine la cofinanciación, establecida por el anterior Gobierno de Canarias, como requisito para presentar proyectos subvencionables.

Se aceptan las Recomendaciones emitidas, en fecha 13 de enero de 2020, de la siguiente manera:

1. Por lo que se refiere a la publicación, a la mayor brevedad posible, de la convocatoria de subvenciones con fines de interés social con cargo a la asignación del IRPF, se comunica que la Orden de 31 de octubre de 2019, por la que se establecen las bases reguladoras que han de

regir en la concesión de las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el ámbito de la Comunidad Autónoma Canaria, y se efectúa la convocatoria para 2019. Ya ha sido publicada en el Boletín Oficial de Canarias número 222 de 15 de noviembre de 2019.

2. Respecto al punto segundo, que se recupere para dicha subvención la línea específica para las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución y víctimas de violencia de género o trata, en dicha convocatoria se ha reservado crédito para los programas que han de ser valorados por el Instituto Canario de Igualdad una vez presentados los respectivos proyectos.
3. Respecto a la eliminación de la cofinanciación, la base octava establece que la subvención puede ser del 100%, por lo que se ha eliminado la cofinanciación.

Q19/2149 – Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia).

Investigación sobre la posibilidad de que no se estén siguiendo adecuadamente los protocolos de actuación por parte de los profesionales del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Las Palmas en la emisión de los informes periciales de valoración del riesgo de violencia de género y de que no se aplique correctamente la escala de predicción del riesgo de violencia grave contra la pareja.

Junto a la investigación iniciada de oficio, se registra queja individual presentada por el Ayuntamiento de Telde (Q19/2363), en la que dicha corporación solicita nuestra intervención para que las valoraciones de riesgo de violencia de género se realicen respetando el protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género, remitiendo para ello copia de contrainformes periciales de valoración del riesgo de violencia de género emitidos por el Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género de dicho Ayuntamiento, en relación con varios casos tratados en ese Ayuntamiento.

Se solicita informe a fin de que la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se pronuncie respecto al cumplimiento del Protocolo médico-forense de valoración del riesgo grave de violencia de género en la emisión de los informes periciales emitidos por el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas.

El expediente se encuentra pendiente de respuesta en el momento de cierre del presente ejercicio.

Q19/2150 – Cabildo de Tenerife (Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria).

Investigación iniciada a consecuencia de las quejas que se han puesto de manifiesto a esta Institución sobre el volumen de trabajo existente en el DEMA-CAI y los niveles de estrés y ansiedad de los profesionales y las profesionales que trabajan en dicho servicio, indicando además que la casa de acogida da servicio a una multitud de unidades familiares.

Esta Institución solicitó que se nos informara respecto a los siguientes extremos:

- Volumen de trabajo y necesidades del servicio, con especificación del número de usuarias actuales.

- Si en base al número de usuarias y necesidades del servicio, se ha ampliado el equipo técnico en número, profesionales y funciones para dar una adecuada respuesta a las necesidades del mismo.
- Si se prevé la inclusión en el borrador del Pliego de prescripciones técnicas para la próxima contratación de los servicios del dispositivo de emergencia para mujeres agredidas (D.E.M.A.) y del centro de acogida inmediata (C.A.I.) el aumento del personal mínimo que debe conformar el equipo interdisciplinar para la prestación del servicio.
- Grado de ejecución del Plan de prevención de la fatiga profesional.

Considerando la respuesta a cada una de las preguntas planteadas en la petición de informe efectuada se procedió al archivo del expediente por encontrarse el asunto en vías de ser solucionado, constando en cada uno de los puntos anteriores lo siguiente:

- El Servicio DEMA-CAI está haciendo uso del alojamiento alternativo y se encuentra pendiente de poder realizar la salida a Casas de Acogida de varias unidades familiares agotando con ello la existencia de plazas libres para poder promover más salidas a la Red de Recursos Alojativos.
- El cambio de inmueble obligó, por tanto, a realizar desde la Unidad Orgánica de Violencia de Género una propuesta de modificación del Acuerdo Marco con fecha 31 de agosto. Por Decreto nº 1529 de fecha 28 de diciembre de 2018 se dispone: Contratación por razones de emergencia, los servicios relativos al Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas y Centro de Acogida Inmediata (DEMA-CAI) con Eulen Servicios Sociosanitarios S.A, conforme al pliego de prescripciones técnicas donde se introducen nuevas condiciones a consecuencia del nuevo contrato.
- Se mantienen los cambios incorporados en el contrato formalizado por razones de emergencia y se aumentó la plantilla en los siguientes perfiles: 3 Trabajadores Sociales para dar respuesta inmediata a las activaciones realizadas desde el 112 y 2 Educadoras Sociales a jornada completa.
- Se ha solicitado informe por escrito del grado de ejecución y cumplimiento del Plan de Prevención de la fatiga.

Q19/2261 – Cabildo de Tenerife (Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria).

Investigación ante la situación en la que se encuentran las trabajadoras de los Servicios Insulares de atención especializada para víctimas de violencia de género en la isla de Tenerife, a quienes en el último mes sólo se les ha abonado el 50% de su salario, debido al retraso en los pagos del Instituto Insular de Atención Social y Socio Sanitaria (IASS) desde el mes de julio. Igualmente, la empresa no ha podido hacer frente a la subida salarial estipulada en el nuevo convenio sectorial firmado en febrero de este año, en el que se incluía aumentos para este año 2019 y con carácter retroactivo para el año 2018.

Diversas integrantes del Comité de Empresa de Asociación Solidaria Mundo Nuevo mediante una queja individual (Q19/2401) han puesto de manifiesto ante la Institución las peticiones que han dirigido tanto a la Asociación como al IASS, habiéndose dirigido por escrito a este último en fecha 31 de julio

de 2019 para hacerles llegar una serie de aportaciones que consideraban necesario incorporar en el nuevo Pliego de Cláusulas Administrativas y en el de Prescripciones Técnicas que se están preparando para el nuevo procedimiento de licitación del contrato de prestación del servicio, ello al amparo de que el personal que presta este servicio es personal subrogable. Las trabajadoras exigen que se abonen las cantidades pendientes y que se negocien cláusulas en el nuevo pliego en las que se contemple un mecanismo para garantizar que las subidas salariales estipuladas se apliquen de forma automática. También piden flexibilidad para el disfrute de los permisos retribuidos ya que las condiciones actuales del contrato son muy estrictas en cuanto a las rotaciones de personal.

Se solicita informe sobre el motivo del retraso en los pagos y la falta de respuesta a los escritos presentados por las trabajadoras, encontrándonos a la espera de respuesta.

Q19/2463 – Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Viceconsejería de Derechos Sociales).

Investigación de oficio ante la necesidad de reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad, a objeto de equiparar el tratamiento a esta tipología de familias con el que reciben las familias numerosas en la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de desarrollo de un procedimiento de emisión y renovación de un título de familia monoparental, mediante el que se puedan otorgar ventajas y beneficios a los titulares en los trámites y gestiones municipales, en las mismas condiciones que las familias numerosas.

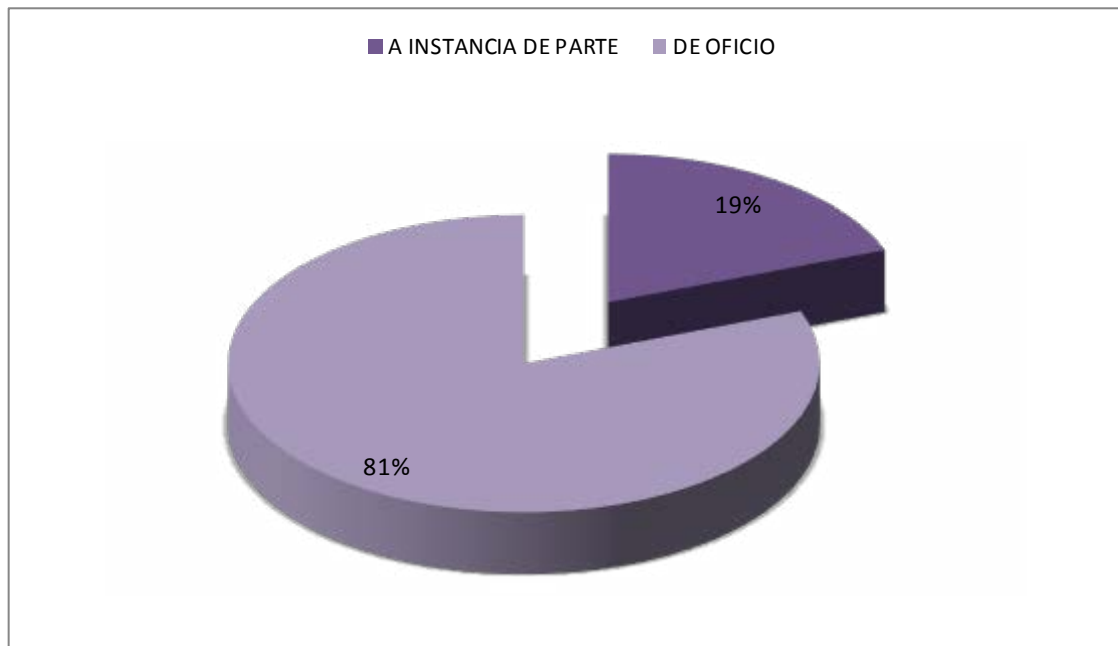
Esperando respuesta a la petición de que nos informen sobre las medidas que se estén llevando a cabo a fin de reconocer la condición de familia monoparental y para la emisión y renovación de un título de familia monoparental.

Q19/2523 – Ayuntamiento de Icod de Los Vinos.

Investigación de oficio relativa a la situación padecida una vecina de Icod de Los Vinos, víctima de violencia de género y que es de hace un año ocupa, junto a su madre y sus tres hijos, una casa que no reúne las condiciones mínimas de seguridad, ni los servicios básicos, y contando como único ingreso con 120 euros mensuales, situación conocida a través de los medios de comunicación, y que evidencia el desamparo, exclusión social, y económica que padece dicha unidad familiar.

Se ha solicitado informe y nos encontramos a la espera de respuesta.

Como se puede observar, la mayoría de los expedientes han sido iniciados a instancia de parte con un 81%, ascendiendo a la cantidad de sesenta y siete (67), sin embargo, se ha producido un considerable aumento de las investigaciones incoadas de oficio por parte de esta Institución respecto al año anterior, ascendiendo a la cantidad de dieciséis (16) expedientes, lo que supone el 19% del total de quejas registradas en este último año.



Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas.

- Introducción

Se han tramitado un total de noventa y siete (97) expedientes de queja, habiendo sido registrados ochenta y tres (83) expedientes durante el ejercicio 2019 y procediendo catorce (14) del año 2018.

Este aumento en el número de quejas registradas en 2019, ha supuesto un incremento del 151.5% respecto al año anterior. Teniendo en cuenta que la media de quejas tramitadas en los años anteriores a la puesta en marcha de la Adjuntía Especial se situaba en torno a ocho (8), se trata de un aumento considerable en las quejas registradas en esta Institución. Este incremento, que empezó a originarse en el mes de agosto del año 2018, continuó durante este año 2019, cuando esta Adjuntía Especial ha trabajado a pleno rendimiento.

Como viene siendo habitual, el principal reclamo de la ciudadanía es la orientación e información sobre los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas en los procedimientos administrativos, así como la obtención de respuesta expresa por parte de la Administración, como garantía que impida la vulneración de sus derechos ante una atención ineficaz y dilatada por parte de la misma.

La Adjunta Especial, desde el momento que tomó posesión de su cargo, se fijó como objetivo prioritario acercar la Institución a la ciudadanía, de modo que sea conocido por toda la sociedad que somos una herramienta útil para el efectivo ejercicio y defensa de sus derechos, con el mejor asesoramiento, sin distinción de edad, sexo o condición social.

Durante este año 2019, no solo hemos logrado aumentar el nivel de participación de todas las islas, sino que hemos dado un paso más, manteniendo una actitud proactiva a través de la intervención y contacto directo de la Adjunta Especial con los diferentes colectivos y reclamantes, y especialmente, mediante el aumento de las investigaciones incoadas de oficio ante una posible vulneración de derechos por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias. Igualmente se ha producido un aumento de la atención ciudadana, tanto presencial como telefónica, a través de la cual canalizamos nuestra intervención y ejercemos labores de asesoramiento.

Esta área es transversal, lo que ha conllevado la canalización de asuntos de diversa índole a través de la misma, tomando como nexo la acreditación de la condición de víctima de violencia de género o la existencia de una situación de desigualdad.

De este modo, son varias las quejas registradas a causa de la denegación de ciertas ayudas, subvenciones o prestaciones a las mujeres víctimas de violencia de género. Asimismo, destaca el aumento de las quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda, pues son varios los casos de mujeres que se encuentran en una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional.

También se han registrado quejas que vienen a poner de manifiesto casos de discriminación por razón de sexo y en defensa de los derechos de las personas LGTBI.

En general, se detectan deficiencias en la dotación de material y de personal que generan retrasos o falta de atención administrativa a la ciudadanía por parte de las administraciones públicas, así como falta de coordinación entre las mismas.

Como se puede observar, las quejas versan sobre diferentes cuestiones, no obstante, si tuviéramos que agruparlas por materia, nos encontraríamos con los siguientes temas:

Respecto a la violencia de género:

- Prestaciones y ayudas a las mujeres víctimas de violencia de género

Son varias las quejas que se han recogido en relación con la falta de ayudas o prestaciones a víctimas de violencia, con la demora en la tramitación de prestaciones y ante la necesidad de asistencia psicológica o de ayuda económica. Se ha incoado expediente en relación a la no concesión de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2018, a todas las entidades de atención especializada en Canarias para mujeres en riesgo de exclusión, en situación de prostitución, a víctimas de violencia de género o trata.

En el año 2018, por su parte, se incoó investigación sobre la no inclusión de las víctimas de violencia de género, como beneficiarias preferentes, en la convocatoria para la concesión de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda, publicada en el BOC2018/151, de 6 de agosto, y, aunque no consta como nueva queja del año 2019, es relevante señalar la respuesta dada por el Instituto Canario de la Vivienda a principios de este último año en dicho expediente (Q18/1562) al indicar que en futuras convocatorias podría estudiarse la posibilidad de incluir a la mujeres acreditadas como víctimas de violencia de género como sector preferente en la concesión de dichas ayudas, por lo que se consideró oportuno archivar el expediente al encontrarse el asunto en vías de ser solucionado.

Igualmente, a finales del año 2018 también se incoó investigación sobre la falta de regulación de los perros de asistencia a las víctimas de violencia de género, con el objeto de que estos sean equiparados a los perros de asistencia (Q18/1958). En mayo del año 2019 se dictó Resolución por la que se recomienda elaborar un proyecto de ley de perros de protección y terapéuticos para mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Canarias y se firmen convenios de colaboración

con asociaciones para desarrollar proyectos de terapia y recuperación a través del acompañamiento de perros adiestrados, siendo en junio de este ejercicio 2019 cuando se recibe respuesta del Instituto Canario de Igualdad (ICI), en el que la Directora se compromete a poner el asunto planteado en la agenda de asuntos a tratar con la próxima titular del puesto a fin de que se inserte en la planificación de acciones de la nueva legislatura. Ante eso se han reiterado las Recomendaciones formuladas a fin de que la nueva dirigente del ICI se pronuncie sobre las mismas, sin respuesta hasta la fecha.

- Situaciones de desamparo y desahucios

Sigue siendo destacable el número de quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda de mujeres víctimas de violencia de género, al ser varios los expedientes en los que se presenta una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional.

En otros casos nos encontramos ante situaciones de especial vulnerabilidad, donde a pesar de contar con un recurso alojativo la situación de desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos es manifiesta. Por esta razón, la actuación de las corporaciones locales debe ser inmediata y efectiva, debiendo instrumentalizarse a través de la atención directa, la prestación de ayudas de carácter social y de asesoramiento a la afectada y su unidad familiar.

En muchas ocasiones son los distintos medios de comunicación los que sacan a la luz pública muchos de estos casos en los que nos encontramos con una posible vulneración de derechos por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias. Haciéndonos eco de esa llamada, de forma autónoma se han iniciado investigaciones a fin de conocer si las administraciones locales correspondientes han tenido conocimiento de la situación que vienen atravesando estas ciudadanas y para conocer las intervenciones, ayudas y/o asesoramiento que se hayan llevado a cabo con las afectadas y sus familias.

En el caso del Instituto Canario de la Vivienda (ICV) es claro ejemplo de la falta de colaboración de las Administraciones Públicas frente a la cual se interpone queja, tras el requerimiento de información por parte de este Comisionado Parlamentario y la consiguiente dilación en la atención a dichos requerimientos.

- Medios personales y materiales

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en su disposición adicional decimotercera establecía la dotación de un Fondo al que podrían acceder las Comunidades Autónomas, las cuales, conjuntamente con las Administraciones Locales, debían realizar un diagnóstico, sobre el impacto de la violencia de género, así como una valoración de necesidades, recursos y servicios necesarios, para implementar el artículo 19 de esta Ley. Esta dotación estaba destinada a la puesta en marcha de una serie de proyectos o programas para la erradicación de la violencia de género, cuyo periodo de realización de actuaciones comprendía hasta el 30 de junio de 2019.

El Gobierno de España, el día 14 de febrero de 2019, realizó la transferencia de los 584.949,95 euros asignados a los municipios canarios para el cumplimiento del Pacto de Estado contra la violencia de género, con destino a la realización de proyectos o programas que tengan como finalidad el desarrollo

de medidas incluidas en dicho pacto, transferencia que se realizó de forma directa, sin necesidad de solicitud por parte de los ayuntamientos.

No obstante, en reuniones de coordinación mantenidas con diferentes ayuntamientos se ha puesto de manifiesto que siguen siendo insuficientes los fondos asignados a estas corporaciones locales, siendo primordial que se aumente la dotación presupuestaria a objeto de poder realizar la contratación de un equipo técnico especializado en violencia de género.

Si bien es cierto que nos encontramos con estas deficiencias, no podemos olvidar que, en ocasiones, sin perjuicio del aumento del personal, resulta más efectivo trabajar en una mayor coordinación entre las diferentes administraciones públicas para una lograr mejor gestión de los medios ya existentes.

En este ejercicio 2019, en relación con los medios personales en la Administración de Justicia, se incoó investigación en relación a las valoraciones de los informes psicológicos forenses del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Santa Cruz de Tenerife, y otra respecto al cumplimiento del protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género por parte de los profesionales del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Las Palmas. En la primera de ellas, además, se procedió a la emisión de una serie de Recomendaciones, que en la actualidad se encuentran pendiente de respuesta:

- *Que se lleven a cabo programas de formación con especial atención a la víctima menor de edad, atendiendo a cuestiones como los nuevos derechos, forma de efectuar la declaración, motivación de las resoluciones y cualesquiera otros aspectos que fomenten la adecuada escucha del menor en el proceso penal, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto de la víctima (Ley 4/2015) y de forma específica en lo dispuesto en el artículo 30; reiterando de tal modo la Recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo.*
- *Protocolizar un formato estándar de informe psicológico forense de credibilidad del testimonio en supuestos casos de abuso sexual infantil que permita valorar el proceso de evaluación pericial psicológica llevado a cabo por el técnico.*
- *Facilitar a las partes del proceso, y a los menores afectados, la posibilidad de impugnación de los informes periciales, dentro del marco de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre impugnación de los dictámenes periciales, cuando los mismos no hayan sido elaborados conforme a los protocolos de actuación.*
- *Cuando existan, en un caso en concreto, hechos presuntamente aislados, tener en cuenta la posibilidad de sugerir a la Autoridad competente que lo solicita la adopción de medidas cautelares y/o de seguimiento que eviten perjuicios mayores para el menor. Todo ello sin perjuicio de las que le corresponda al Instituto de Medicina Legal.*

Respecto a la igualdad:

- Conciliación familiar y laboral

Son dos (2) las quejas que se iniciaron a fin de conocer si desde el Gobierno de Canarias se están impulsando medidas de flexibilización horaria y jornadas parciales, así como la creación de centros infantiles en los centros de trabajo, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de las

empleadas y empleados públicos, y hacer posible un reparto equilibrado de las tareas y responsabilidades familiares domésticas, tal como establece la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, en su artículo 44.

El primer plan estratégico del Gobierno se concretaba en la Estrategia para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, 2013-2020. Es de naturaleza vinculante para todos los departamentos administrativos y resto del sector público autonómico, define las líneas estratégicas de intervención en materia de igualdad de género y se concreta en proyectos operativos (bianuales) que se han de dotar del presupuesto y de los recursos humanos suficientes que los hagan viables y efectivos.

En cuanto a la conciliación laboral, familiar y personal, dentro de la Estrategia, se configura como objetivo específico *“aplicar medidas administrativas y normativas para la conciliación y la corresponsabilidad”*, en el punto 2 del eje estratégico F, cuyo apartado 3 contempla la adopción de medidas de flexibilización horaria y jornadas parciales en el empleo público, con el fin de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de empleadas y empleados públicos y hacer posible un reparto equilibrado de las tareas y responsabilidades familiares domésticas.

- Lenguaje inclusivo

La Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, en su artículo 4 apartado 10, recoge entre los principios generales que informan la actuación de la Administración pública, la adopción de las medidas necesarias para eliminar el uso sexista del lenguaje en todos los ámbitos de la vida pública y privada.

Igualmente, en su disposición adicional segunda, y en aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en relación con la condición de plena ciudadanía de las mujeres en Canarias, establece la obligación de revisar todos los textos normativos de las administraciones públicas canarias suprimiendo el uso del masculino genérico sistemático en el lenguaje y adaptándolo a la representación paritaria de ambos sexos, en los términos que proceda en cada caso.

Bajo el amparo de esta normativa, se han tramitado quejas en relación con la denominación de algunos colegios profesionales, como son los colegios de abogados, ya citado anteriormente, y otras instituciones públicas.

- Discriminación por razón de sexo y defensa de los derechos de las personas LGTBI.

En este punto, debemos traer nuevamente a colación la resolución publicada el 26 de noviembre en el Boletín Oficial de Canarias (BOC) y adoptada por el Pleno del Parlamento de Canarias, en sesión celebrada los días 29 y 30 de octubre de 2018, sobre *“el desarrollo reglamentario del artículo 17 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales”* (9L/PNL-0587), en la que se instaba al Gobierno de Canarias a garantizar una mesa de trabajo con los colectivos LGTBI y entidades que trabajan para la integración social de las personas trans* e intersexuales de Canarias para acometer el desarrollo reglamentario del artículo 17 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, y de la que formaría parte la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género del Diputado del Común.

En consonancia con lo establecido en la resolución mencionada, esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género fue convocada a la mesa de trabajo del Anteproyecto de la nueva Ley de Igualdad Social y No Discriminación por Razón de Identidad de Género, Expresión de Género y Características Sexuales, al formar parte de la misma.

La Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias inició los trámites preliminares y la justificación de la propuesta del borrador de Anteproyecto de la nueva Ley de Igualdad Social y No Discriminación por Razón de Identidad de Género, Expresión de Género y Características Sexuales a instancias de los colectivos LGBTI, habiendo registrado el 21 de abril de 2019 ante los servicios jurídicos el anteproyecto de Ley mencionado.

Por otra parte, en cuanto a la tramitación de quejas relacionadas con discriminaciones por motivos de género o sexo, y especialmente, relativas al colectivo trans*, los temas planteados son de distinta naturaleza, siendo necesario además que sean coordinados en la mesa de trabajo transversal:

- **Ámbito administrativo:** se plantea la existencia de trabas administrativas y burocráticas de forma diaria en los expedientes registrales de cambio de sexo registral y nombre, incluidos los retrasos y problemas ante el Registro Civil ante solicitud de cambio de nombre. (Q19/1338, Q19/1329).
- **Ámbito educativo:** no hay Protocolo activado para cambiar de nombre las titulaciones académicas, tras el cambio de nombre inscrito en el Registro Civil e incluido en el documento de identificación (Q19/1554, Q19/1582).
- **Ámbito sanitario:** problemas de atención sanitaria especializada, como ginecólogos o urólogos. No se está aplicando el Protocolo de Atención Sanitaria para persona trans* (Q19/1556).
- **Imposibilidad de acceder a los métodos o procedimientos de reproducción asistida.**
- **Ámbito laboral:** solicitud de medidas que favorezcan la empleabilidad del colectivo trans* (Q19/1550).

- Medios personales.

Como ya señalábamos con anterioridad, el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género agrupa quejas que, de alguna manera, inciden en otras áreas de actuación, pero en las cuales se denuncian de manera generalizada una serie de cuestiones vinculadas al funcionamiento de las administraciones públicas y los organismos dependientes de ellas.

En general se detectan deficiencias en la dotación de material y de personal que generan retrasos o falta de atención administrativa a la ciudadanía por parte de dichas administraciones públicas, así como falta de coordinación entre las mismas. Esta situación responde a la escasez en la dotación de fondos, por lo que es clara la necesidad de aumento de los mismos para la contratación de técnicos especializados en igualdad, especialmente en el caso de los ayuntamientos canarios.

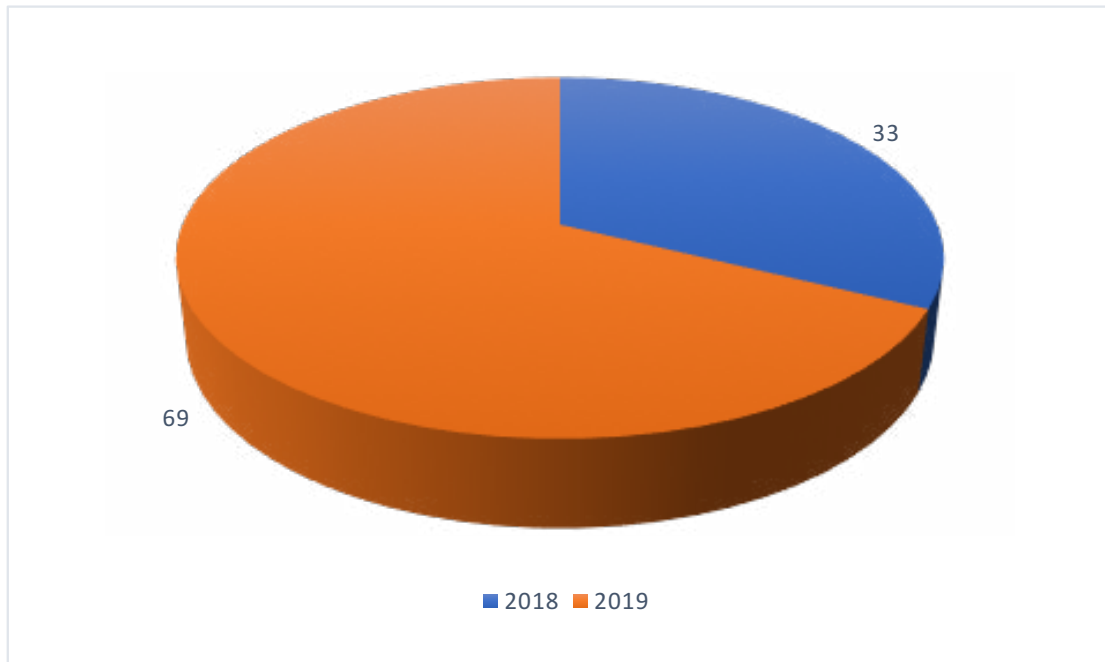
Ejemplo de ello, es la investigación que se ha incoado ante la posible falta de medios en la Unidad de Igualdad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

También se detectan deficiencias respecto a la formación en perspectiva de género de los profesionales de las diferentes administraciones públicas, especialmente en el caso de aquellos profesionales

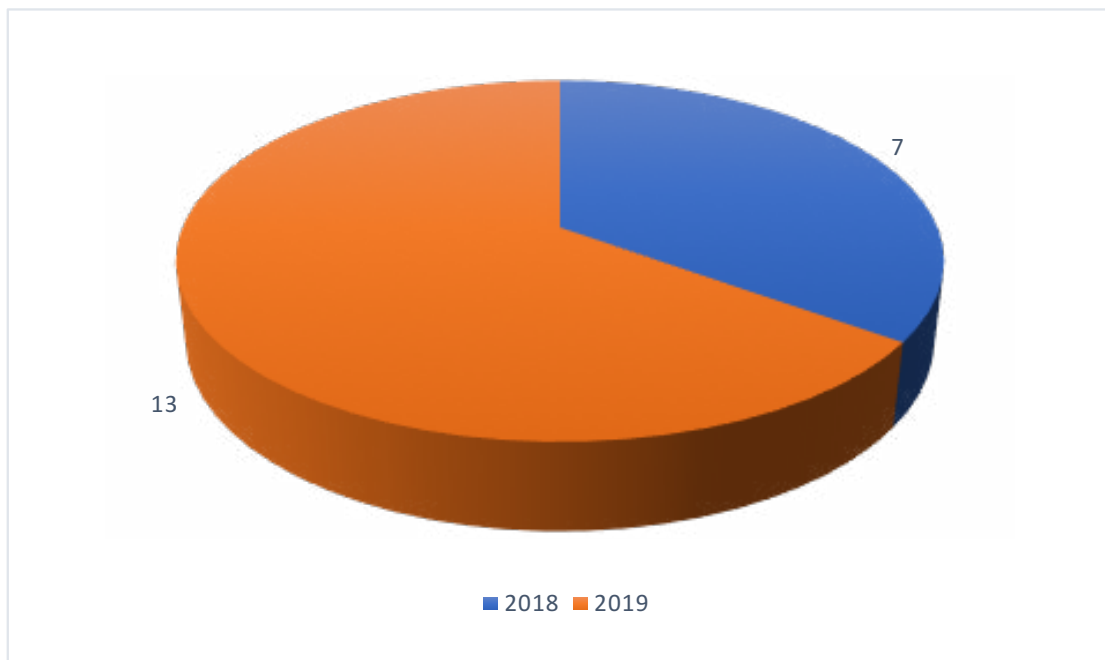
que trabajan en el área de atención e información al ciudadano, hecho que debe darse de manera transversal por parte de cada una de las instituciones.

Porcentaje de quejas por Áreas.

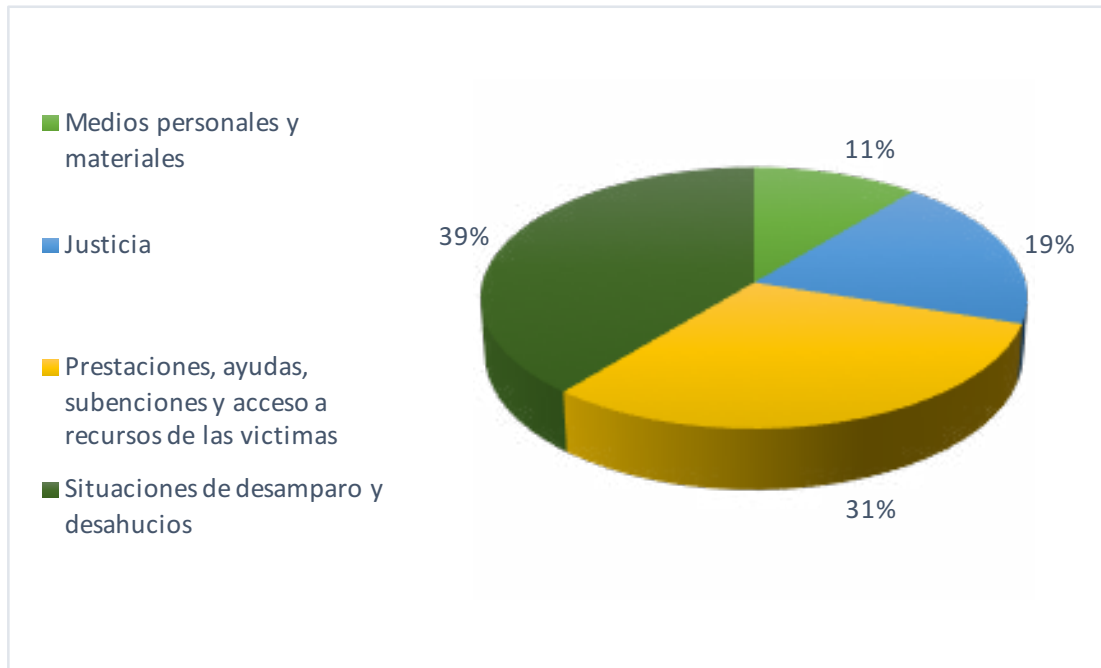
- Quejas Registradas en el Área de Igualdad y Violencia de Género



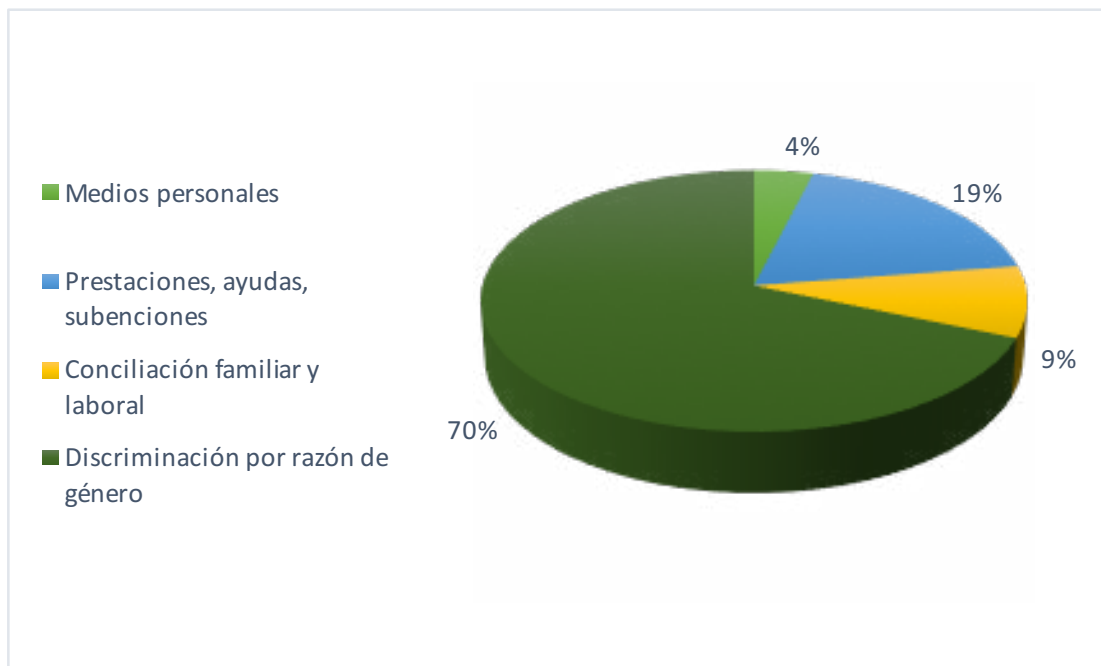
- Investigaciones de Oficio abiertas en Área de Igualdad y Violencia de Género.



- Áreas dentro de la Violencia de Género.



- Áreas dentro de Igualdad.



Actividades de participación y colaboración de la Adjuntía Especial.

- Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial.

El Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género es un instrumento para mejorar la coordinación de las instituciones que lo forman y abordar las diferentes iniciativas que se propongan para erradicar, desde la Administración de Justicia, la violencia doméstica y de género.

Es por ello que resultaba de especial importancia la formalización de un convenio de colaboración a fin de profundizar y acrecentar la cooperación entre ambas instituciones en materia de Justicia, en su labor de promoción de iniciativas y medidas dirigidas a erradicar el problema social de la violencia doméstica y de género.

Las negociaciones con el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, a fin de suscribir un convenio de colaboración entre ambas entidades, han culminado con la firma del mismo en el mes de octubre de 2019. El nuevo Convenio de Colaboración fue suscrito el día 11 de octubre de 2019, entre el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y la Diputación del Común, sustituyendo al anterior Convenio de Colaboración de 20 de septiembre de 2002.

Con la firma de este nuevo convenio, el CGPJ y la Diputación del Común se comprometen a profundizar y acrecentar la colaboración que vienen manteniendo desde 2002, con la firma de un primer acuerdo, y en la que prima la fluidez, una mejor información y la rapidez en las comunicaciones, con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

Por primera vez el Convenio busca intensificar las relaciones en el ámbito de la lucha contra la violencia machista entre ambas instituciones, al incorporar al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, a fin de llevar a cabo iniciativas y actividades que promuevan y desarrollen actividades de formación y sensibilización en la materia así como en la promoción y protección de los derechos de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres.

- Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género creada por acuerdo entre el Instituto Canario de Igualdad (ICI), organismo adscrito a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC).

Los días 13, 14 y 15 de noviembre de 2019 se celebró el I Congreso Internacional: Universalidad, Justicia y Violencia de Género en el Auditorio de Agüimes, en Gran Canaria. Se trata de un evento organizado por la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Jurídicos de Género.

El congreso contó con el patrocinio de la Diputación del Común, el Gobierno de Canarias, el Cabildo de Gran Canaria, el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), y del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, quien financió este encuentro internacional.

El encuentro contó con la participación de expertos de todo el mundo en el estudio del fenómeno de la Violencia sobre la Mujer, junto a vocales del Consejo General del Poder Judicial, y de diferentes cargos públicos como la presencia de la Vicepresidenta del Gobierno de España, Doña Carmen Calvo, y la intervención de la entonces Ministra de Justicia, Doña Dolores Delgado. Asimismo, el encuentro contó con la intervención del magistrado del Tribunal Supremo, Don Manuel Marchena, entre otros ponentes, y con la presencia de la ex Fiscal General del Estado, Doña María José Segarra.

El viernes 15 de noviembre la adjunta de Igualdad y contra la Violencia de Género del Diputado del Común, Doña Beatriz Barrera, ofreció su ponencia *“La contribución de la Diputación del Común ante la Violencia de Género”*, durante la cual aseguró que los datos evidencian un incremento del número de actuaciones, demostrando que nos hemos convertido en un altavoz de la ciudadanía para denunciar la vulneración de los derechos fundamentales en esta materia.

- Región Europea de la Red de Mujeres en la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO).

La Diputación del Común, a través de su Adjuntía Especial, ha organizado la Jornada Transnacional *“La Trata de Mujeres con fines de explotación Sexual”*, que tuvo lugar el día 4 de octubre de 2019 en el Parlamento de Canarias. Entre los ponentes que participaron en esta jornada cabe destacar, al

presidente de la Audiencia Nacional, Don José Ramón Navarro, la directora de la Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer prostituida (APRAMP), Doña Rocío Mora, así como a representantes de la Delegación del Gobierno de Violencia, de Las Oblatas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Con este encuentro se pretendía dar visibilidad a una realidad social que vulnera los derechos humanos de las mujeres que son víctimas de la explotación sexual.

Con la celebración de esta Jornada se continúa el trabajo que ya se venía realizando por las integrantes de la Región Europea de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) desde el Encuentro sobre Violencia Obstétrica y Derechos Reproductivos, celebrado en el mes de junio en Vitoria, en el que participaron la Adjunta de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, Beatriz Barrera, y la asesora del área.

Culmina el año 2019, además, con el nombramiento de Doña Beatriz Barrera como nueva delegada para la Región Europea de la Red de Mujeres de la FIO, en representación de España, Portugal y Andorra.

- Jornada de coordinación en materia de Violencia de Género.

En fecha 19 de noviembre se celebró la Jornada de Coordinación en materia de Violencia de Género, coorganizada por la Diputación del Común, el Cabildo de La Palma y la Dirección Insular de la Administración General del Estado en la Isla de La Palma. El acto estuvo presidido Don Mariano H. Zapata, Presidente del Cabildo de La Palma; Don Rafael Yanes, Diputado del Común; Doña Beatriz Barrera, Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género; y Don Jesús Javier Plata, Subdelegado del Gobierno en la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

Durante esta jornada, se impartieron una serie de ponencias: la primera de ellas, sobre las administraciones públicas ante el Pacto de Estado contra la Violencia de Género, fue impartida por Rebeca Palomo Díaz, Delegada del Gobierno para la Violencia de Género y la segunda ponencia corrió a cargo de Antonio San Martín Sánchez, Jefe de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno en Canarias, que hizo una exposición sobre la coordinación entre la administración pública, autonómica y local.

Junto a ellas, se celebró una mesa redonda institucional de la que formaron parte Doña Mónica Fumero, Directora del Instituto Canario de Igualdad; Beatriz Barrera, Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común; y Doña Nieves Hernández, Consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo Insular de La Palma.

- Colaboración con la Casa de Canarias en Madrid. Gran Romería Canaria en Madrid, entrega la “Ofrenda a la Mujer Canaria”.

La Casa de Canarias de Madrid celebró el día 18 de mayo de 2019, con gran éxito de participación, la tradicional y multitudinaria Romería Canaria. Una de las peticiones más especiales fue la “Ofrenda a la Mujer Canaria”, entregada por Beatriz Barrera, Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y de Violencia de Género de la Diputación del Común.

Para la Adjunta Especial fue un honor como defensora de la mujer en la Diputación del Común hacer la ofrenda a la mujer canaria, porque ha sido tradicionalmente el pilar de nuestra sociedad. En palabras

de la Adjunta “nuestras antepasadas han sido el pilar de nuestra cultura, de nuestra gastronomía, de nuestras tradiciones, de lo que la mujer hoy representa y de lo que muchos canarias y canarios hoy representamos”.

- Colaboración con los Ayuntamientos de La Palma

La Ajunta de Igualdad de la Diputación del Común, Beatriz Barrera, organizó un encuentro con responsables de las áreas de Igualdad y Bienestar Social de los ayuntamientos de La Palma, con el fin de crear un vínculo de trabajo colaborativo entre las instituciones.

En esta reunión los representantes de los ayuntamientos de la Isla pusieron en conocimiento de nuestra institución las dificultades que encontraban desde cada una de las corporaciones municipales en el desarrollo diario de su labor en materia de igualdad y violencia de género. Del resultado de dicha reunión se pueden extraer una serie de conclusiones:

1. La escasa coordinación existente entre administraciones públicas, así como la necesidad de que se elabore un Plan insular que marque las líneas de trabajo, coordinado desde el Cabildo y evaluado para una mayor eficiencia.
2. La dotación de fondos: necesidad de aumento de los fondos para la contratación de técnicos especializados en igualdad y violencia de género, así como la necesidad de una mayor coordinación para una mejor gestión de los medios ya existentes.
3. Labores de prevención: necesidad de formación en igualdad a diversos sectores: educativo, empresarial, asociativo, etc. Formación en perspectiva de género de manera transversal desde las propias instituciones, así como dinamización en la utilización de herramientas en la formación a fin de que los participantes tengan un papel más activo.

- Colectivos LGTBI y entidades que trabajan para la integración social de las personas trans* e intersexuales de Canarias.

En este apartado, conviene destacar, junto con el resto de actividades de colaboración, el papel que ha desempeñado esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, como antes hemos mencionado, al formar parte de una mesa de trabajo con los colectivos LGTBI y entidades que trabajan para la integración social de las personas trans* e intersexuales de Canarias para la preparación del borrador del Anteproyecto de la nueva Ley de Igualdad Social y No Discriminación por Razón de Identidad de Género, Expresión de Género y Características Sexuales, a objeto de acometer el desarrollo reglamentario del artículo 17 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales.

- Plan de Igualdad

Entre julio y octubre de 2019 fue realizado un Diagnóstico para la elaboración de un Plan de Igualdad, en el marco del Proyecto A19120136 / IGUALDAD DC (art. 83 LOU) suscrito entre D. Rafael Yanes Mesa, Diputado del Común y D. Julio Brito Santana, Director-Gerente de la Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna.

El Diagnóstico fue elaborado por un equipo técnico de la Universidad de La Laguna y de la Fundación de la citada Universidad, en el que se concluye que la Diputación del Común es una entidad en la que se cumple con la igualdad formal en la medida que respeta y se promueve la igualdad real, dado que:

- existe paridad en el organigrama de los puestos de trabajo,
- las mujeres están representadas en cargos de decisión,
- se respetan realmente las previsiones legales relativas a las cuestiones relacionadas con la corresponsabilidad y la conciliación de la vida familiar, personal y laboral,
- se constatan implicaciones hacia un cambio de imagen corporativa y de empleo de lenguaje más inclusivo,
- no se abusa de estereotipos de género en el entorno laboral,
- no existe brecha salarial,
- se promueve la formación de la plantilla en materia de igualdad,
- así como que las personas que ostentan altos cargos en la institución están implicadas con la consecución de la igualdad real, lo cual es importantísimo y que se pone de manifiesto con claridad en el hecho, por ejemplo, de tomar la iniciativa de elaboración de este Diagnóstico para así poder detectar todo lo que pueda ser mejorado.

Resoluciones

La Diputación del Común, al margen de las resoluciones internas de archivo o de trámite, emite una serie de decisiones que afectan a las administraciones:

1. Recomendaciones y Sugerencias: se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, ello puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma, o se sugiere a una Administración que tenga una mayor observancia de sus competencias con respecto de los ciudadanos y ejercite dichas competencias, o corrija ciertas actuaciones.

2. Recordatorios de Deber Legal: se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración. En este apartado se añaden aquellos recordatorios que han sido emitidos a lo largo del año 2019 y que a 31 de diciembre de 2019 no han sido respondidos.

3. Advertencias: se emiten para advertir a la Administración que, de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación. En este apartado se añaden aquellas advertencias que han sido emitidos a lo largo del año 2019 y que a 31 de diciembre de 2019 no han sido contestados.

4. Declaración de Obstruccionismo: si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración u autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

En 2019 se han firmado las siguientes Resoluciones dentro del Área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género:

1. Recomendaciones y Sugerencias: 6

En el control y supervisión de las administraciones se han emitido cinco (5) Resoluciones sobre el fondo del asunto y una (1) Recomendación general, ascendiendo a un total de seis (6), habiendo sido aceptadas tres (3) de las Recomendaciones formuladas y constando otras tres (3) sin respuesta hasta el momento de cierre del ejercicio 2019 por parte de la Administración afectada:

Q18/1683 - Resolución del Diputado del Común por la que se recomienda a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia que establezca la calidad y formación especializada de los medios humanos como criterio de adjudicación en el contrato de servicios para la realización de peritaciones en los órganos judiciales, y se supervise su ejecución.

Resolución aceptada.

Q18/1958 - Resolución de la Diputación del Común dirigida al Instituto Canario de Igualdad por la que se recomienda elaborar un proyecto de ley de perros de protección y terapéuticos para mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Canarias y firme convenios de colaboración con asociaciones para desarrollar proyectos de terapia y recuperación a través del acompañamiento de perros adiestrados.

Esperando respuesta.

Q19/99 – Resolución del Diputado del Común por la que se recomienda al Instituto Canario de la Vivienda que habilite medios personales y materiales para cumplir con el despacho de los expedientes, se proceda a dictar Resolución y se reconozca el derecho a protección preferente en el acceso a la vivienda de las víctimas de violencia de género.

Esperando respuesta.

Q19/150 - Resolución de la Diputación del Común dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por la que se recomienda que, sin dilación, habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes y se proceda a dictar Resolución, a la mayor brevedad.

Resolución aceptada.

Q19/541 – Resolución de la Diputación del Común dirigida a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Santa Cruz de Tenerife por la que se recomienda llevar a cabo programas de formación con especial atención a la víctima menor de edad y que se protocolice un formato homogéneo regional de procedimiento de elaboración de informe psicológico forense de credibilidad del testimonio, en supuestos casos de abuso sexual infantil.

Esperando respuesta.

Q19/1112 - Resolución de la Diputación del Común dirigida a la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración por la que se recomienda que adopten medidas para la publicación de la convocatoria

de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del IRPF, correspondiente a 2019, y se recupere la línea de programas dirigidos a mujeres y a la prevención y protección de la violencia de género.

Resolución aceptada.

2. Recordatorios de Deber Legal: 4

En relación con la falta de colaboración de la Administración Pública con el Diputado del Común se han emitido once (4) Recordatorios de Deber Legal, de los cuales a 31 de diciembre no han sido respondidos:

AYUNTAMIENTOS	
TEGUESTE	1
TOTAL	1
GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (Instituto Canario Vivienda)	3
TOTAL	3
TOTAL GENERAL	4

3. Advertencias: 0

Durante 2019 no fue firmada ninguna Advertencia de Declaración de Obstruccionismo en esta Área que no haya sido respondido antes del 31 de diciembre del 2019 a la Diputación del Común.

4. Declaración de Obstruccionismo: 0

Durante 2019 no fue firmada ninguna Declaración de Obstruccionismo en esta Área.

CAPÍTULO VIII

Menores

CAPÍTULO VIII. Menores.

El pleno del Parlamento de marzo de 2019, aprobó el informe sobre la situación de la Infancia y Familia en Canarias, dentro del marco del Pacto Canario por la Infancia de 17 de noviembre de 2014.

En el citado informe de la Subcomisión, se formulan propuestas y recomendaciones, entre ellas:

- Elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias.
- Reforma de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a menores, al ser necesario actualizar todo el régimen jurídico de protección a la infancia y a la adolescencia, a las nuevas exigencias derivadas de la Ley Orgánica 8/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y a la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

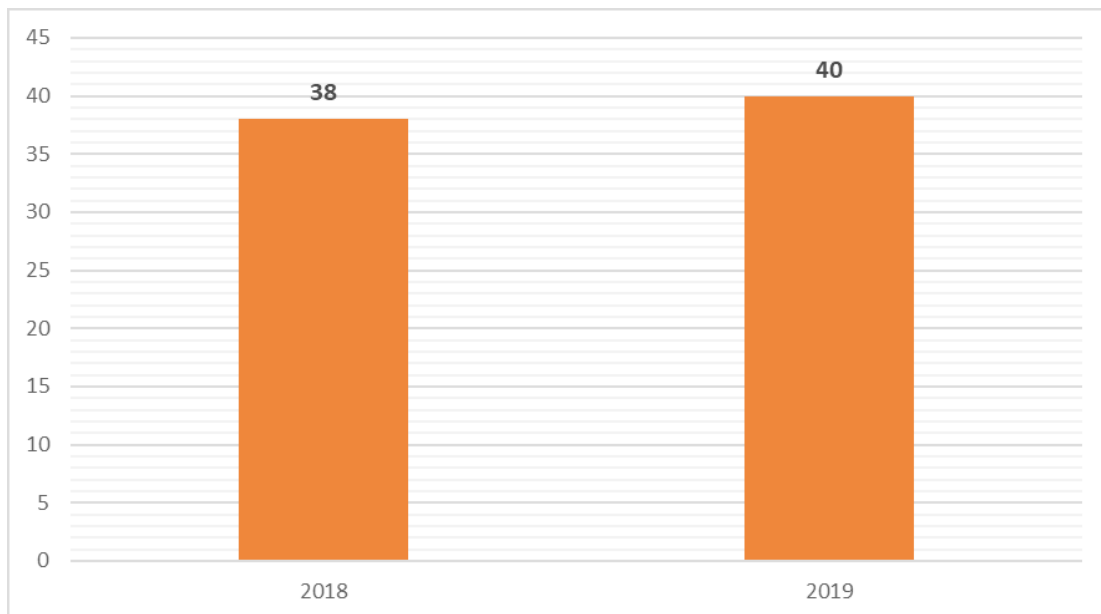
Esta Defensoría insiste que, los avances en los sistemas de prevención y protección de la Infancia y Adolescencia en Canarias requieren, no solo de la adecuación de la normativa autonómica a la estatal, sino también del cumplimiento de los compromisos asumidos en el Pacto Canario por la Infancia, para que las personas menores de edad gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos, recibiendo la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y su bienestar en el contexto familiar y social.

Igualmente, preocupa a este Diputado, como se advierte en el informe de la Subcomisión, la carencia de datos estadísticos fiables, desagregados por islas y actualizados en materia de infancia y adolescencia que permitan determinar las necesidades de atención a la infancia, a la adolescencia y a las familias.

Por último, este Comisionado parlamentario, en el presente ejercicio, ha solicitado la creación de la Comisión de seguimiento del Pacto Canario por la Infancia, Comisión que debía haberse creado desde la firma del Pacto, para que se pueda, no solo, valorar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, sino se aborde, como reclamaba la Subcomisión, de manera exhaustiva, la situación de la infancia y la adolescencia en Canarias.

QUEJAS NUEVAS

Durante el año 2019 se registraron cuarenta (**40**) quejas nuevas en esta área, lo que supone un incremento del **5.26%** con respecto al año anterior, en el que se iniciaron **38** expedientes. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidos para su tramitación un total **27** quejas, ya que **13** fueron inadmitidas y ningún expediente fue trasladado al Defensor del Pueblo.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un incremento del número de quejas registradas.

Las **40** quejas abiertas han supuesto **45 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(31)**
2. Organismos Insulares: **(13)**
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildo	Aytos.	Otros	TOTAL
Tenerife	1	2	4	7
Gran Canaria	0	3	1	4
La Palma	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	1	7	5	13
Gobierno de Canarias				31
Fuera de Canarias				1
TOTAL				45

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: **(7)**

- Ayuntamientos **(2)**
- Cabildo Insular: **(1)**
- Otros Organismos: **(4)**

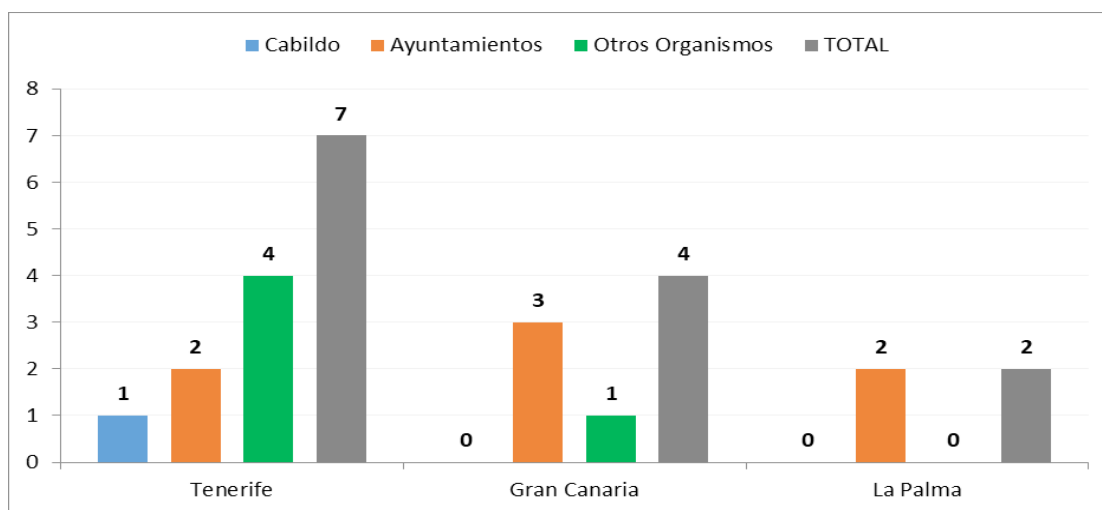
Gran Canaria: **(4)**

- Ayuntamientos **(3)**

- Otro Organismo: (1)

La Palma: (2)

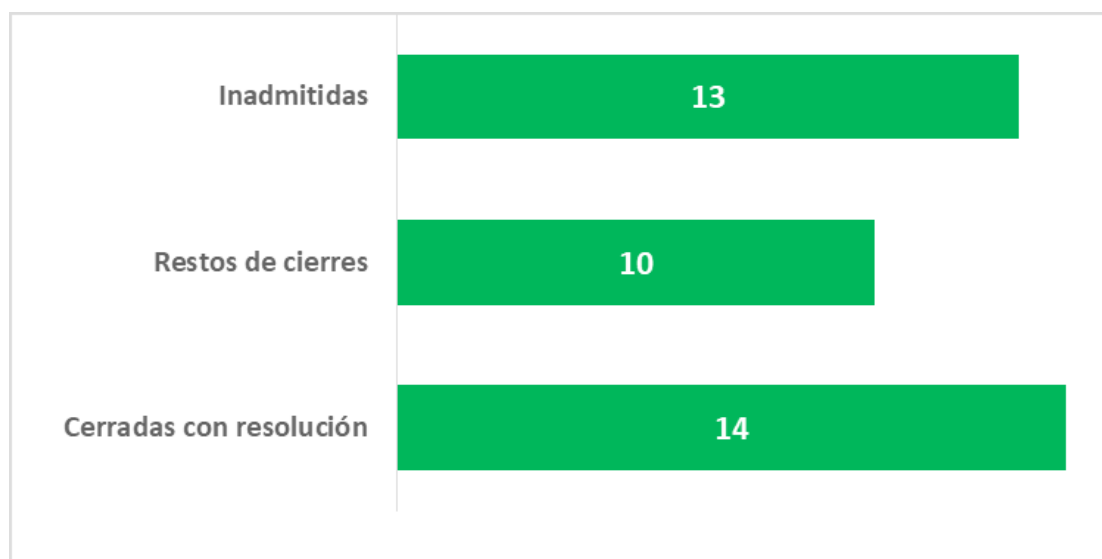
- Ayuntamientos (2)



QUEJAS CERRADAS

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Menores, al archivo de **37** expedientes, de los que **23** pertenecen a quejas incoadas en 2019 y **14** pertenecen a los expedientes del año 2018. De los **37** expedientes cerrados, **14** se hicieron con resolución, **13** fueron inadmitidas y **10** son del grupo denominado “Resto de cierres”.

Cerradas con resolución	14	37,84%
Restos de cierres	10	27,02%
Inadmitidas	13	35,14%
Total quejas cerradas	37	100%



1. Cierres con Resolución

1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **12** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **85,71%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

a. Resolución Favorable efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **21,43%**.

b. Reconocimiento Favorable por parte de la Administración Pública: **9** quejas cerradas, lo que supone el **64,29%**.

2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **2** quejas, lo que supone el **14,29%** de las cerradas con resolución.

Resolución favorable	3	21,43%
Reconocimiento favorable	9	64,29%
Total resolución positiva	12	85,71%
Límite de actuaciones	2	14,29%
TOTAL	14	100%



2. Resto de cierres

En este grupo se incluyen **10** quejas cerradas **después de ser admitidas a trámite** y una vez consultada la Administración Pública, de las que **9** expedientes cerrados por no existir irregularidad por parte de la Administración y **1** por haber desistido el reclamante a continuar el expediente

No existe irregularidad	9	90%
Desiste	1	10%
TOTAL	10	100%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

En esta Área no se produjo el traslado de ningún expediente al Defensor del Pueblo.

4. Inadmisiones y sus causas

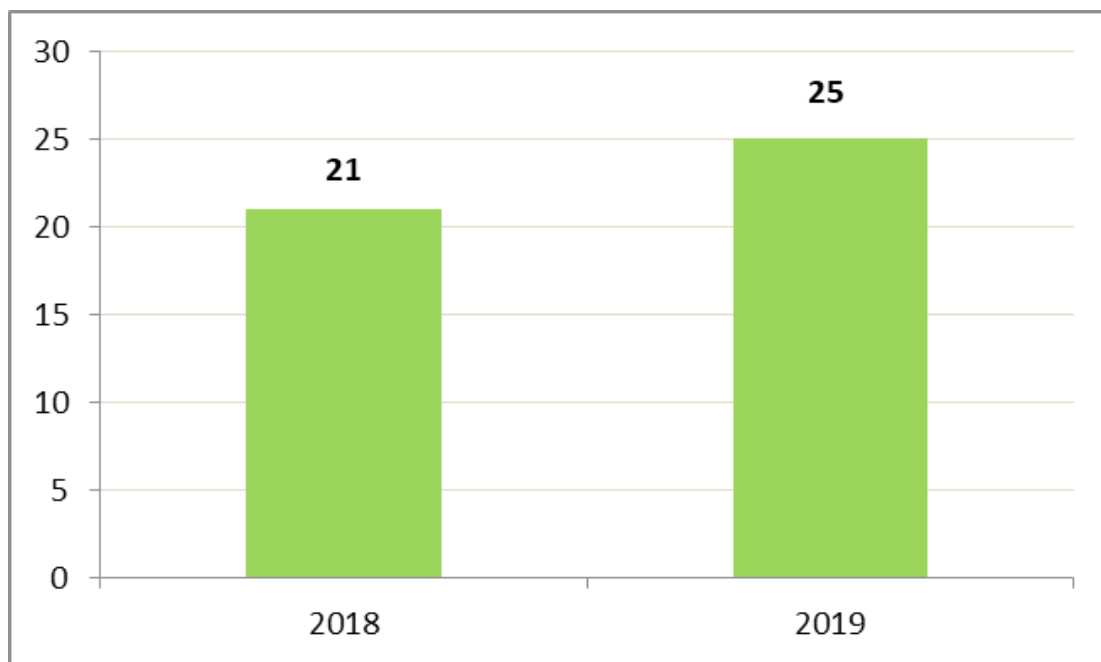
Se inadmitieron **13** quejas, ya que, antes de ser admitidas a trámite, pues **9** fueron por no subsanación de datos para completar el expediente, **1** por duplicidad, **1** por encontrarse el asunto pendiente de un proceso judicial y **2** porque se comprobó antes de la admisión que no existe irregularidad por parte de la Administración.

Sub Iudice	1
No existe irregularidad	2
Duplicidad	1
No subsanación	9
TOTAL INADMITIDAS	13

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA DE 31/12/2019.

En el cierre del ejercicio figuran **25** quejas vivas, de las que **17** fueron registradas en el año 2019, **7** en 2018 y **1** en el año 2016, siendo el motivo la demora de la Administración Pública concernida a la hora de evacuar los informes solicitados, donde existe una pequeña subida con respecto a las **21** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018.

A su vez, las quejas gestionadas en esta área el período del 2019, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2018, es decir **21**, y las nuevas en todo el año 2019, que son **40**, dando un resultado total de **61** expedientes gestionados.



Comparativa de los años 2018 y 2019, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ACTUACIONES DE OFICIO

En el informe anual de 2018, se dio cuenta del inicio de **una** investigación de oficio (Q18/1603), al tener conocimiento de las dificultades detectadas con los menores de edad no escolarizados, o que no asisten de forma reiterada e injustificada al centro educativo, durante las etapas de escolarización obligatoria.

En el presente ejercicio se recibió informe de la Dirección General de Protección de la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, en el que se comunicaba que, en los casos de no escolarizados o absentismo escolar, la primera intervención es por parte de la Consejería de Educación siguiendo su protocolo y que los Servicios Sociales suelen intervenir, previa información por parte de Educación y, de forma simultánea, la Dirección General es informada de la situación del menor y, en la mayoría de los casos, la Fiscalía. Si la situación se prolonga, se inicia un periodo de investigación por parte de los Servicios Sociales en colaboración con la Dirección General.

Asimismo, se informaba que la coordinación interadministrativa existe en casos concretos, entre la Consejería de Educación, Fiscalía y la Dirección General con intercambio de información. Concluía

la Dirección General que esta coordinación necesitaba mejorarse en sentido global, analizando el fenómeno del absentismo escolar y estrategias a mejorar.

Por último, se daba cuenta de las actuaciones concretas que se estaban realizando por parte de la Dirección General, para prevenir, intervenir y hacer el seguimiento del absentismo:

- La Dirección General impulsa, a través de la cofinanciación de los equipos especializados en atención a la infancia, los Centros de Día y subvenciones para acciones para la lucha contra la pobreza infantil;
- Una de las áreas prioritarias en la Dirección General es intervenir en riesgo conjuntamente con la Fiscalía, los Municipios, Educación y las Entidades colaboradoras;
- Los casos con medidas de protección tienen un seguimiento riguroso entre los Hogares y la Dirección General y en algunos casos con la Fiscalía.

Asimismo, el 23 de enero de 2019, la Viceconsejería de Educación y Universidades del Gobierno de Canarias dictó instrucciones para que los centros educativos dispongan de unas pautas de servicio, con el objeto de contar con un protocolo único de actuación para evitar y controlar el absentismo escolar; reglas para el cómputo de tiempo de las faltas de asistencia y de los retrasos del alumnado, su justificación, y posterior registro y comunicación a las familias, a la comunidad educativa y a las diferentes instituciones competentes en la materia.

A fecha de cierre no se ha concluido la investigación.

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

1. Consideraciones generales

El pleno del Parlamento, en sesión celebrada los días 26 y 27 de marzo de 2019, aprobó el informe de la Subcomisión de la Comisión de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, sobre la situación de la Infancia y Familia en Canarias, dentro del marco del Pacto Canario por la Infancia de 17 de noviembre de 2014.

En el citado informe de la Subcomisión, se formulan propuestas y recomendaciones, que ya esta Defensoría viene advirtiendo de su incumplimiento en cada informe anual, entre ellas, la ausencia de la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, pese a ser uno de los compromisos adquiridos en el Pacto Canario por la Infancia de 17 de noviembre de 2014.

Asimismo, en el Informe de la Subcomisión, se valora la necesidad de que el Parlamento de Canarias acometa, como uno de los objetivos iniciales de la X legislatura, la reforma de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a menores, como así viene advirtiendo esta Diputación, en anteriores informes anuales, al ser necesario actualizar todo el régimen jurídico de protección a la infancia y a la adolescencia, a las nuevas exigencias derivadas de la Ley Orgánica 8/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y a la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

Esta Defensoría insiste en que, los avances en los sistemas de prevención y protección de la Infancia y Adolescencia en Canarias, requieren no solo de la adecuación de la normativa autonómica a la estatal,

sino también del cumplimiento de los compromisos asumidos en el Pacto Canario por la Infancia, para que las personas menores de edad gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos, recibiendo la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y su bienestar en el contexto familiar y social.

Igualmente, preocupa a este Diputado, como se advierte en el informe de la Subcomisión, la carencia de datos estadísticos fiables, desagregados por islas y actualizados en materia de infancia y adolescencia que permitan determinar las necesidades de atención a la infancia, a la adolescencia y a las familias.

Por último, este Comisionado parlamentario, en el presente ejercicio, ha solicitado la creación de la Comisión de seguimiento del Pacto Canario por la Infancia, Comisión que debía haberse creado desde la firma del Pacto, para que se pueda, no solo valorar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos, sino se aborde, como reclamaba la Subcomisión, de manera exhaustiva, la situación de la infancia y la adolescencia en Canarias.

2. Principales motivos de queja.

- Títulos de Familia numerosa.

Se siguen recibiendo quejas relacionadas, en su gran mayoría, con la demora, por un lado, en el reconocimiento de la condición de familia numerosa y por otro, con la demora en resolver la renovación, o la denegación del título (Q19/282, Q19/337, Q19/562, Q19/651, Q19/1378, Q19/2117).

Asimismo, se han presentado varias quejas por disconformidad con cambio de Categoría de Especial a General del título de familia numerosa (Q19/1068, Q19/1124). Las quejas fueron archivadas por solución al haberse realizado, por la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, las actuaciones necesarias para atender a la reclamaciones, que se habían recibido, por no haber dado cumplimiento a lo establecido en la Sentencia 409/2019, de la Sala Tercera de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, de 25 de marzo de 2019, en la que se establece que las familias numerosas de carácter especial mantienen tanto el título como la categoría mientras al menos uno de los hijos e hijas cumpla las condiciones de edad, convivencia y dependencia del padre o la madre que exige la ley. De esa manera, el alto tribunal considera que no se produce una discriminación de los hermanos menores que permitieron el acceso al título de familia numerosa.

En cualquier caso, en estos supuestos, la vigencia del título se entenderá únicamente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones y no será aplicable a los hijos e hijas que no las cumplen.

La Sala Tercera resolvía el caso de una familia de cuatro hijos, uno de ellos, el menor, con un grado de discapacidad, a la que la Junta de Andalucía le cambió “la categoría especial” por “la categoría general” cuando el hijo mayor cumplió 25 años. El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, al igual que el juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 7 de Sevilla, anuló dicha resolución administrativa porque podría resultar discriminatorio para los hermanos menores. La Junta de Andalucía recurrió en casación a la Sala Tercera, que ahora rechaza su recurso.

En esta sentencia, el Tribunal Supremo confirma la sentencia recurrida y fija cómo ha de interpretarse el párrafo segundo del artículo 6 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección de Familias

Numerosas, añadido por la Disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, que *“Modifica el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia”*.

La sentencia explica que, cuando el artículo 6 se refiere después de la reforma legal a la vigencia del ‘título’, aunque el número de hijos que cumplen las condiciones para formar parte del mismo sea inferior al establecido en el artículo 2, relativo al concepto de familia numerosa, mientras al menos uno de ellos reúna las condiciones previstas en el artículo 3 relativas, entre otras, a la edad y estado civil de los hijos, “dicha vigencia, nos inclinamos a considerar, no implica solo el mantenimiento de la condición de familia numerosa sino también el de la categoría hasta entonces acreditada, dado que el título se refiere tanto a la condición como a la categoría de la familia numerosa.

Como ya expusimos en el pasado ejercicio anual, el mantenimiento o cambio de categoría, como el retraso en el reconocimiento de la condición de familia numerosa, o en la renovación del título de familia numerosa, genera una serie visible de consecuencias a las familias, ante la pérdida de los beneficios que recoge la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y que concreta el Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley, como pueden ser:

-Beneficios sociales (bonificación de cuotas de la Seguridad Social por la contratación de cuidadores en familias numerosas, prestaciones familiares de la Seguridad Social).

-Beneficios en materia de actividades y servicios públicos o de interés general, tanto en materia de educación (preferencia en concesión de becas y ayudas en materia educativa, exenciones y bonificaciones en tasa o precios públicos en el ámbito educativo o subsidio por necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad), como en transporte público (bonificaciones en los precios de los servicios regulares de transporte interurbano de viajeros por carretera, bonificaciones por la utilización de transporte por ferrocarril, bonificación por la utilización de línea regulares de transporte marítimo o bonificaciones por la utilización de transporte aéreo nacional), como en beneficios en actividades de ocio y cultura (derechos de preferencia en el acceso a actividades de ocio del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y bonificaciones en las cuotas a abonar, bonificaciones en los precios de los centros e instituciones culturales de titularidad estatal).

-Beneficios generales en materia de vivienda.

Por lo expuesto, el título de familia numerosa permite acceder a la obtención de una multiplicidad de beneficios establecidos, cuya finalidad primordial es la de contribuir a promover las condiciones para que la igualdad de los miembros de las familias numerosas sea real y efectiva en el acceso y disfrute de los bienes económicos, sociales y culturales.

Por último, en el presente ejercicio se han remitido varias recomendaciones a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, para que reconozca la condición de familia numerosa a varias parejas de hecho que se habían dirigido a esta institución al haberseles denegado el título de familia numerosa o la renovación del mismo (Q18/1494, Q18/1594, Q19/707, Q19/1378).

De los cuatro expedientes de queja arriba citados, en tres de ellos se les había reconocido la condición de familia numerosa anteriormente y ahora se les denegaba la renovación del título por no acreditar la existencia de vínculo conyugal.

En concreto, a una pareja de hecho se le venía reconociendo esta condición desde hacía 19 años, por lo que este Defensor consideraba sorprendente que, si la Dirección General garantizó la protección social, económica y jurídica de esa unidad familiar, reconociendo su condición de numerosa desde el año 2000, es decir, desde hacía 19 años, ahora se excluyera de la misma a uno de sus miembros al hacer una interpretación restrictiva de la misma Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

Esta Institución considera que la Dirección General de Protección de la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias puede hacer una interpretación de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas menos restrictiva a tenor de lo establecido en nuestro Código Civil (art. 3):

“Las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas.”

Nuestra Constitución Española de 1978 (CE) establece en su artículo 39 que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

Nuestro Tribunal Constitucional, en su Sentencia 116/1999, de 17 de junio (BOE núm. 162, de 08 de julio de 1999) aclara que no existe constricción del concepto de familia a la familia de origen matrimonial por relevante que sea en nuestra cultura -en los valores y en la realidad de los comportamientos sociales- esa modalidad de vida familiar.

Pues bien, la protección que el art. 39.1 de la CE dispensa a la familia no queda limitada, como aclara nuestro Tribunal Constitucional a la “familia legítima matrimonial”, sino que puede comprender otras formas de convivencia. Así, un sector de la doctrina funda el reconocimiento jurídico de las parejas de hecho en la existencia de un derecho fundamental a no casarse, que consideran consagrado en la CE, como reverso al derecho constitucional a contraer matrimonio.

En la Exposición de Motivos de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, se puede leer que la familia, como núcleo fundamental de la sociedad, desempeña múltiples funciones sociales, que la hacen merecedora de una protección específica, tal y como señalan numerosos instrumentos internacionales, entre los que destacan la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Carta Social Europea.

Asimismo, recoge la Exposición de Motivos de la citada Ley que, dentro de las diversas realidades familiares, las llamadas familias numerosas presentan una problemática particular por el coste que representa para ellas el cuidado y la educación de los hijos o el acceso a una vivienda adecuada a sus necesidades. Estas circunstancias pueden implicar una diferencia sustancial con el nivel de vida de otras familias con menos hijos o sin ellos.

Pues bien, nuestra Carta Magna recoge esta concepción del principio de igualdad material en el artículo 9.2, concepción que nuestro Tribunal Constitucional expone sintéticamente:

- El artículo 9.2 de la Constitución española es un precepto que compromete la acción de los poderes públicos, a fin de que pueda alcanzarse la igualdad sustancial entre los individuos, con independencia de su situación social (STC 39/1986, de 31 de marzo).

- El artículo 9.2 puede imponer, como consideración de principio, la adopción de normas especiales que tiendan a corregir los efectos dispares que, en orden al disfrute de bienes garantizados por la Constitución, se sigan de la aplicación de disposiciones generales en una sociedad cuyas desigualdades radicales han sido negativamente valoradas por la propia Norma Fundamental (STC 19/1988, de 16 de febrero).

- La incidencia del mandato contenido en el artículo 9.2 sobre el que, en cuanto se dirige a los poderes públicos, encierra el artículo 14, supone una modulación de este último, en el sentido, por ejemplo, de que no podrá reputarse de discriminatoria y constitucionalmente prohibida -antes al contrario- la acción de favorecimiento, siquiera temporal, que aquellos poderes emprenden en beneficio de determinados colectivos, históricamente preteridos y marginados, a fin de que, mediante un trato especial más favorable, vean suavizada o compensada su situación de desigualdad sustancial (STC 216/1991, de 14 de noviembre).

Por lo expuesto, no es acorde con el espíritu de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, una interpretación restrictiva de la misma, de acuerdo con su Exposición de Motivos. Tampoco pretendemos que se aplique el principio de igualdad de trato entre el matrimonio y la convivencia extramatrimonial o unión de hecho, puesto que el Tribunal Constitucional ya ha reiterado que no son situaciones jurídicamente equivalentes (STC, sección 1º, de 23 de abril de 2013, nº 93/2013, recurso 5297/2000). Ahora bien, la Ley 40/2003, por el contrario, no determina que el vínculo conyugal sea un elemento configurador o excluyente del concepto de familia numerosa, lo que hace innecesario, a juicio de esta institución, entrar a valorar una pretendida equiparación entre las uniones matrimoniales y las uniones de hecho.

Por lo tanto, en la interpretación de las normas jurídicas ha de atender, no solo al sentido propio de sus palabras, sino también a la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas y fundamentalmente a su espíritu y finalidad (artículo 3.1 del Código Civil), por lo que se demanda una interpretación del ordenamiento jurídico en el que se intensifique aquello que quiere el artículo 53.2 CE, esto es, que la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos informen del reconocimiento, el respeto y la protección de los principios rectores de la política social y económica, Capítulo Tercero del Título Primero de la Constitución, en el que se incluye el artículo 39; esto es, por un lado, la protección social, económica y jurídica de la familia, y por otro, la asistencia de todo orden que los padres y madres deben prestar a su hijos e hijas durante su minoría de edad y en los demás casos que legalmente proceda, contemplados desde la composición de la unidad familiar hoy generalizada (STS 951/2019, de 25 de marzo).

Por esta razón, el legislador ha optado por garantizar la protección social, económica y jurídica de las familias numerosas, por lo que no se puede interpretar las disposiciones legales aplicables de un modo incompatible con la Constitución, cuando es posible otra interpretación alternativa, y como ya habíamos apuntado, una interpretación restrictiva pugnaría con la Exposición de motivos de la Ley 40/2003.

A mayor abundamiento, la Sentencia dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ de Castilla y León de 15 de junio de 2015, Recurso 382/2012, recuerda que:

“No en vano el concepto de unidad familiar remite al de familia y la legislación sobre familia (por ejemplo, la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas) incluye a toda la unidad de convivencia formada por los hijos y sus progenitores, con independencia del estado civil de éstos, puesto que no cabe olvidar en este caso estamos refiriéndonos a unas ayudas que desarrollan el mandato del artículo 39 de la Constitución dirigido a la protección social, económica y jurídica de la familia y el concepto constitucional de familia protege a la unidad de convivencia de hijos y progenitores, sin tomar en consideración el estado civil de éstos y además obligando a un trato igual con independencia de la filiación matrimonial o extramatrimonial, de los hijos y del estado civil de los progenitores”.

Por consiguiente, esta Institución considera que, con independencia de que proceda adecuar la normativa básica estatal a la nuevas realidades familiares, como ya viene apuntando en sus informes anuales el Defensor del Pueblo estatal desde el año 2008, al hacer referencia a la **necesidad de revisar la Ley 40/2003**, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, con el fin de abordar los distintos problemas que suscita su aplicación a las **nuevas formas de familia**, introduciendo mejoras, tanto sustantivas como de carácter técnico, para acompañarla a la evolución social, jurídica, económica y demográfica de las familias, esta Defensoría insiste en que la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias puede hacer una interpretación de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, menos restrictiva a tenor, como hemos expuesto, de lo establecido en el artículo 3 del Código Civil.

Por último, a finales del presente ejercicio, se le recomendó, asimismo, a la referida Dirección General que, con la mayor brevedad posible, se procediera a la aprobación de un decreto autonómico que regule el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y la expedición y renovación del título que equipare las uniones por vínculo conyugal a las uniones por vínculo análogo al conyugal.

A fecha del presente cierre no se había recibido respuesta, por lo que se dará cuenta de su aceptación o rechazo en el próximo informe anual.

- Riesgo y desamparo.

En el pasado ejercicio hicimos referencia a la Q18/1547, en la que la madre de una menor solicitaba la intervención de la institución al entender que, la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, estaba dilatando la ejecución de la resolución de desamparo y la asunción de la tutela de la menor, en la que se acordaba, como medida de protección más idónea, el acogimiento residencial.

Asimismo, indicaba la ciudadana que había intentado, en numerosas ocasiones, que le informaran de las razones de la demora de la ejecución de la medida de amparo acordada, sin obtener información alguna al respecto.

En el presente ejercicio se recibió informe de la Entidad Pública en el que se comunicaba las dificultades de orden interno que habían justificado que la misma, habiendo dictado resolución de desamparo, no iniciara las actuaciones necesarias, para el cumplimiento forzoso de la medida de protección acordada, hasta seis meses después.

Esta Defensoría consideró necesario solicitar informe aclaratorio para nos comunicara, la Entidad Pública, qué actuaciones de protección realizó, con respecto a la menor, durante el tiempo que transcurrió entre la declaración de amparo y le ejecución de la medida de protección.

A finales del ejercicio se recibió informe en el que se comunicaba que hubo descoordinación en la tramitación del expediente, creándose así dificultades de orden interno, si bien, se informaba que siempre se siguió trabajando para que se entregara, de forma voluntaria, a la menor, hasta poder hacer efectivo el cumplimiento forzoso de la medida de protección, con la autorización judicial de entrada a domicilio.

Asimismo, reseñamos en el pasado informe, la Q18/1605, la madre de la menor que manifestaba la falta de atención administrativa, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, en resolver expresamente su solicitud de recuperar la guardia y custodia de su hija, habiendo transcurrido más de seis meses de la presentación de su escrito ante la citada Administración autonómica.

En el presente ejercicio se recibió informe de la Entidad Pública en el que se comunica que se estaba siguiendo el procedimiento legal establecido para proceder a la reunificación familiar solicitada, de la menor con su madre, si bien, la Dirección General aducía, como razón a su falta de contestación expresa a la solicitud de la madre de la menor, que se estaba trabajando en la evolución de la menor y no se consideraba aún esa posible reunificación familiar. La queja se archivó por límite de actuación.

- Acogimiento residencial.

En el presente ejercicio se recibió un escrito de queja (Q19/991) en el que la ciudadana manifiesta que necesita ayuda para su nieto porque estaba en situación de desamparo y había desaparecido.

Asimismo, exponía que había presentado varios escritos a la Directora General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias y a la Fiscalía, sin que hubiera recibido comunicación alguna al respecto.

Solicitado informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia y a la Fiscalía, se informaba, por parte de la Entidad Pública, que el menor se encontraba fugado del centro de protección, el cual había activado el protocolo de fugas conjuntamente con la Policía y se había reiterado su localización policial.

Por su parte, la Fiscalía nos informaba que la Dirección General, en respuesta a su oficio, había interesado autorización judicial para el ingreso del menor en un centro vinculado al Servicio Regional de atención a Menores con Problemas de Trastorno de Conducta, sobre la base de los informes y dictámenes emitidos por los técnicos, adjuntando copia de la demanda presentada ante el Juzgado de Primera Instancia, solicitando dicha autorización judicial.

Visto lo informado por la Fiscalía, se solicitó informe a la Entidad Pública para que nos mantuviera informados del ingreso del menor en el Centro Regional para Menores con Problemas de Conducta, así como de cualquier otra medida de protección que se adoptara al respecto.

Finalmente, se nos informa, por la Dirección General, que el menor fue ingresado en el Centro Regional para Menores con Problemas de Trastorno de Conducta.

- Guarda con fines de adopción de personas menores en situación de desamparo.

En el pasado ejercicio reseñamos que se habían recibido dos escritos de queja de una ciudadana (Q18/1695 y Q18/1696), que ostentaba la guarda de dos personas menores, por la disconformidad del proceder de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, con respecto a sus dos tuteladas, tanto en la dificultad a la hora de tramitar las tarjetas de asistencia sanitaria, así como la obtención de dos plazas de comedor escolar.

En el presente ejercicio se remitió a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia recomendación para que se adoptaran las medidas que se estimaran necesarias para evitar situaciones como la ocurrida en el caso que motivó la queja, al entender que la Administración autonómica, como tutora de dos personas menores de edad, cuando formaliza una guarda con fines de adopción, dispone de la información y documentación suficiente sobre sus guardadores, al haberles declarados idóneos, como para prever y evitar este tipo de situaciones, máxime cuando afectan a la conciliación de la vida familiar y laboral, con independencia de los deberes y obligaciones que incumban a sus guardadores.

En respuesta a nuestra recomendación, la Dirección General nos comunica que el supuesto que motivó la queja tiene un carácter excepcional, por lo que no se consideraba necesario establecer un protocolo formal de actuación, a tales fines se podría concertar una coordinación entre los órganos competentes involucrados para solventar con celeridad, situaciones como las que nos ocupan.

-Parques Infantiles.

El 20 de noviembre de 1959, la Asamblea General de las Naciones Unidas, aprobó la Declaración de los Derechos del Niño. En ella se establece que “el niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho” (Principio 7).

Treinta años después, el 20 de noviembre de 1989, la Convención sobre los Derechos del Niño fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, reconociendo en la misma el derecho del niño al descanso y al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes; los Estados respetarán y promoverán el derecho del niño a participar plenamente en la vida cultural y artística y propiciarán oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento (artículo 31).

Nuestra Constitución atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social (artículo 9.2 CE).

Al establecer la Constitución los principios rectores de la política social y económica, incluye la obligación de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, e integral de los hijos e hijas. Así, se proclama que los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos (artículo 39 CE); reconoce el derecho a la protección de la salud e impone que los poderes públicos fomenten el deporte y faciliten la adecuada utilización del ocio (artículo 43 CE).

En el ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias, por la Comunidad Autónoma se aprueba la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, en la que se contempla, la promoción del adecuado aprovechamiento del ocio (artículo 27):

“Las Administraciones Públicas Canarias, como elemento esencial del desarrollo y proceso de maduración de los menores, fomentarán a) El juego como parte de la actividad cotidiana, así como que los juguetes se adapten a las necesidades de los menores a que vayan destinados y al desarrollo psicomotor de cada etapa evolutiva.”

En el presente ejercicio se ha remitido una recomendación a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias (Q18/1789) para que procediera, con la mayor brevedad posible, a la aprobación de una norma que regule los parques infantiles en la Comunidad Autónoma de Canarias, en ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias.

El motivo de nuestra recomendación en 2019 fue la respuesta de la administración autonómica a una resolución anterior que le habíamos formulado con fecha 8 de octubre de 2014 (durante la tramitación de una queja de oficio del año 2013), en la que se nos comunicaba que, para disponer de una norma específica que regule los Parques Infantiles en la comunidad autónoma de Canarias, había de esperarse a la aprobación de la modificación de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.

Sorprendió a este Defensor que no se justificara la razón jurídica por la que se ha de esperar a la aprobación de la modificación de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, para disponer de una norma específica que regule los Parques Infantiles en nuestra comunidad autónoma, a juicio de este Defensor la seguridad en las áreas públicas de juego infantil no debe posponerse a la aprobación de la modificación de referida la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.

Esta Defensoría consideró necesario recordar a la Consejería que, la responsabilidad pública de atención a las personas menores, en ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias por la comunidad autónoma, conlleva la aprobación de una norma específica reguladora de los parques infantiles de Canarias.

En respuesta a nuestra recomendación, se nos ha informado que se han iniciado los trámites a la iniciativa normativa de un proyecto de decreto por el que se regula la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Puntos de Encuentro Familiar.

En el informe anual del ejercicio anterior, hacíamos alusión al informe anual de 2017, en el que reseñábamos que esta Defensoría remitió una Recomendación, a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, en la que instaba a la Consejería a desarrollar una norma específica que regulase los distintos aspectos de los Puntos de Encuentro Familiar.

Si bien la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad asumió la Recomendación de la Defensoría, a fecha 31 de diciembre de 2019, todavía no se ha aprobado el Reglamento de los Puntos de Encuentro

Familiar, por derivación judicial, en nuestra Comunidad Autónoma, pese a haberse informado a esta Institución que se esperaba su aprobación en el primer trimestre de 2018.

Esta Defensoría considera que debe darse la debida diligencia a la aprobación del Reglamento que determine los requisitos organizativos, funcionales y materiales de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial, en nuestra Comunidad Autónoma, con el fin de ofrecer un contenido normalizado de dicho recurso social por el que la Administración facilite a las personas menores un instrumento para el mantenimiento o recuperación de las relaciones con sus progenitores o familiares en aquellos supuestos de conflictividad familiar, siempre que sea acordado por la correspondiente resolución judicial.

Asimismo, la aprobación del citado reglamento evitará la desigualdad de trato existente, en la actualidad, con respecto a la ciudadanía canaria residente en islas no capitalinas y a los usuarios de servicios públicos o privados.

Debemos de reflejar en el presente ejercicio la tramitación llevada en la Q18/1296, por disconformidad con los horarios y la disponibilidad de los Puntos de Encuentros Familiar y el régimen de visitas acordado por sentencia judicial.

El Punto de Encuentro Familiar concernido nos informó que la disponibilidad del mismo, para este tipo de supervisión, requería la presencia de personal técnico de forma permanente a la familia, y que solo se disponía de una hora y media semanal, pese a que en la resolución judicial se había acordado un régimen de visitas más amplio.

Por lo expuesto, se solicitó a la Viceconsejería de Justicia del Gobierno de Canarias que nos aclarase si se había remitido comunicación a los Juzgados sobre los horarios y la disponibilidad de los Puntos de Encuentro familiar para las medidas judiciales que se adopten.

Finalmente, la Viceconsejería nos comunicó que, para dar cumplimiento a la queja, por parte de esa Administración autonómica se requirió, a las entidades beneficiarias de la subvención concedida a Puntos de Encuentro Familiar, a fin de que comunicaran a los Juzgados sus horarios y disponibilidad para las medidas judiciales que se adopten.

Debemos concluir que no debe olvidarse que la finalidad de los Puntos de Encuentro Familiar, recurso social especializado para intervención familiar, es contribuir al cumplimiento del régimen de visitas, garantizando el derecho de las personas menores a relacionarse con sus progenitores y sus familiares en un ambiente de normalidad y al mismo tiempo facilitando a las personas adultas el cumplimiento de sus responsabilidades y derechos parentales, por lo que, debe garantizarse que el régimen de visitas que se acuerde a través del Punto de Encuentro Familiar encuentre acomodo en los horarios y disponibilidad del mismo.

Resoluciones

La Diputación del Común, al margen de las resoluciones internas de archivo o de trámite, emite una serie de decisiones que afectan a las administraciones:

1. Recomendaciones y Sugerencias: se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, ello puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma, o la sugerencia a una

Administración para que tenga una mayor observancia de sus competencias con respecto de los ciudadanos y ejercite dichas competencias, o corrija ciertas actuaciones.

2. Recordatorios de Deber Legal: se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración. En este apartado se añaden aquellos recordatorios que han sido emitidos a lo largo del año 2019 y que a 31 de diciembre de 2019 no han sido respondidos.

3. Advertencias: se emiten para advertir a la Administración que, de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación. En este apartado se añaden aquellas advertencias que han sido emitidos a lo largo del año 2019 y que a 31 de diciembre de 2019 no han sido contestados.

4. Declaración de Obstruccionismo: si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración u autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

En el Área de Menores, durante 2019 se han firmado las siguientes Resoluciones:

1. Recomendaciones y Sugerencias: 5

Q18/1524: Recomendación a la Directora General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias para que, con la mayor brevedad posible, proceda a la aprobación de un decreto autonómico que regule el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y la expedición y renovación del título que equipare las uniones por vínculo conyugal a las uniones por vínculo análogo al conyugal.

Recomendación pendiente de respuesta.

Q18/1789: Recomendación a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, del Gobierno de Canarias por la que se recomendó que proceda a la aprobación de una norma que regule los parques infantiles en la comunidad autónoma de Canarias, en ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias.

Recomendación aceptada.

Q19/225: Recomendación a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias para que adopte las medidas que se estimen oportunas, para verificar el correcto funcionamiento de la sede electrónica, así como, se le recordó el deber legal de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Recomendación pendiente de respuesta.

Q19/707: Recomendación a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias por la que se recomendó que proceda a reconocer la condición de familia numerosa a la unidad familiar formada por la ciudadana, su pareja y sus hijos e hija. Asimismo, se recomendó, en caso de aceptación de la Resolución, que proceda a realizar una revisión de oficio de las desestimaciones

que haya realizado, con respecto a las parejas de hecho inscritas en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, que reúnan los requisitos que establece Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

Recomendación pendiente de respuesta.

Q19/1378: Recomendación a la Directora General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias por la que se proceda a reconocer la condición de familia numerosa a la unidad familiar formada por el ciudadano, su pareja, sus hijas y el familiar a su cargo. Asimismo, se recomendó, en caso de aceptación de la Resolución, que procediera a realizar una revisión de oficio de las desestimaciones que haya realizado, con respecto a las parejas de hecho inscritas en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, que reúnan los requisitos que establece Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

Recomendación pendiente de respuesta.

2. Recordatorios de Deber Legal: 0

Durante 2019 no fue firmado ningún Recordatorio del deber legal de la administración pública que no haya sido respondido antes del 31 de diciembre del 2019 responder a la Diputación del Común.

3. Advertencias: 0

Durante 2019 no fue firmada ninguna Advertencia de Declaración de Obstruccionismo en esta Área que no haya sido respondido antes del 31 de diciembre del 2019 a la Diputación del Común.

4. Declaración de Obstruccionismo: 0

Durante 2019 no se firmó ninguna Declaración de Obstruccionismo en esta Área.

CAPÍTULO IX

Resoluciones

CAPÍTULO IX. Resoluciones.

El artículo 30 y siguientes de la Ley 7/2001 de 30 de julio, del Diputado del Común, establecen la obligación que tienen las Administraciones Públicas Canarias de colaborar con nuestra Institución. Por ello, la Diputación del Común emite resoluciones de Recordatorios de Deber Legal de Colaborar, Resoluciones de Advertencia y Declaraciones de Obstruccionismo. Además, en este Capítulo se detallan las Resoluciones que contienen las Recomendaciones y Sugerencias que durante 2019 se han remitido a las distintas Administraciones Públicas, especificando si han sido aceptadas o no. **Se exponen en 4 apartados:**

1.- Recomendaciones y Sugerencias: las Recomendaciones se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, lo que puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma. Las Sugerencias se elaboran cuando se sugiere a una Administración que tenga una mayor observancia de sus competencias con respecto de los ciudadanos y ejercite dichas competencias, o corrija ciertas actuaciones.

2.- Recordatorios de Deber Legal: se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración. En este apartado se añaden aquellos recordatorios que han sido emitidos a lo largo del año 2019 y que a 31 de diciembre de 2019 no han sido respondidos.

3.- Advertencias: se emiten para advertir a la Administración que, de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación. En este apartado se añaden aquellas advertencias que han sido emitidas a lo largo del año 2019 y que a 31 de diciembre de 2019 no han sido contestadas.

4.- Declaraciones de Obstruccionismo: si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración u autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

1.- Recomendaciones y Sugerencias

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

En el transcurso del año 2019 se han dictado las siguientes **Recomendaciones** sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q18/637: Resolución al Ayuntamiento de **Haría**, en virtud de la cual se recomendó resolver expresamente y notificar en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, conforme al artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo

Común de las Administraciones Públicas, así como tramitar y resolver el procedimiento administrativo de expropiación forzosa, promovido por la interesada de esta queja, incoada en el año 2017.

Se está **a la espera** de respuesta por parte de la Administración.

Q18/1843: Recomendación General al Ayuntamiento de **Las Palmas de Gran Canaria**, en la que se recomienda que inicien las actuaciones pertinentes encaminadas a resolver las deficiencias denunciadas por los vecinos en relación al acceso al núcleo poblacional de Las Cuevas de Marzagán así como el que se incoe expediente administrativo para el estudio y elaboración de un proyecto técnico que dé solución al problema planteado.

Se está **a la espera** de la respuesta.

Q16/1462: Resolución al Ayuntamiento de **Arrecife**, en virtud de la cual se recomendó instruir al personal público al servicio de esa Administración sobre el verdadero sentido de la institución del silencio negativo, así como adoptar las medidas oportunas, con objeto de que esa Administración cuente con todos los medios materiales y personales necesarios para tramitar los procedimientos de responsabilidad patrimonial que los interesados planteen, dictando resolución expresa en tiempo y forma y que, a la mayor brevedad posible, previos trámites legales oportunos, se dicte la resolución expresa del expediente de responsabilidad patrimonial objeto de esta queja.

La Administración **aceptó** la resolución.

Q17/1156: Resolución al Ayuntamiento de **Antigua**, en virtud de la cual se le recomienda resolver expresamente y notificar en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por la ciudadanía, conforme a lo establecido en los artículos 20, 21 y 91 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como el que procediera a tramitar y resolver el procedimiento administrativo de Responsabilidad Patrimonial promovido por la interesada de la presente queja, incoado en diciembre de 2016.

La administración **aceptó** la resolución.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Q18/931. RECOMENDACIÓN GENERAL dirigida por el Diputado del Común al Ayuntamiento de **Haría**, al objeto de desarrollar una adecuada planificación de las funciones de supervisión, control e inspección de la tenencia y cría de animales dentro del término municipal de Haría de acuerdo con la normativa citada en la resolución. Ejercer dichas funciones con eficacia y procurar tanto el bienestar animal como la higiene, la salud pública y la seguridad de las personas. Dotar al Ayuntamiento de los medios humanos, técnicos y materiales para el correcto ejercicio de las funciones citadas, así como para la inmediata incoación, tramitación, resolución y ejecución de todos los expedientes municipales relativos a la cría, tenencia y transporte de animales, incluido en su caso el de los correspondientes expedientes sancionadores, con la adopción de las medidas cautelares que en cada caso resulten necesarias para garantizar tanto el bienestar de los animales como la higiene, la salud pública y la seguridad de las personas.

En caso de que no considerara necesaria la contratación de un veterinario en la plantilla municipal, proceda a la contratación de sus servicios a través de los mecanismos que pone a su alcance la

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, o bien se asegure de articular los mecanismos necesarios para una adecuada colaboración interadministrativa, sin que en ningún caso puedan desatenderse las demandas de la ciudadanía. Debe resolver sin más dilaciones la petición cursada por el ciudadano que dio origen a la presente queja.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Se han emitido dos **(2)** Recomendaciones y se ha aceptado una:

Q18/202: Resolución al alcalde-presidente del Ayuntamiento de **Arrecife**, por la que se recordó el deber legal de actuar con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse, estrictamente, a lo establecido en artículo 20 y 21.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial. Asimismo, se le recomendó que se adoptaran las medidas oportunas, que procedieran, para que acomodaran su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Resolución **aceptada**.

Q17/1153 : Resolución al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de **Icod de los Vinos**, por la que se recordó el deber legal que tiene la Administración Pública 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 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre la obligación de resolver, dictar y notificar la resolución expresa recaída en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, en materia de responsabilidad patrimonial.

Este procedimiento **se archivó** toda vez que se interpuso un recurso ante el Tribunal Contencioso administrativo por parte del ciudadano.

ÁREA DE VIVIENDA

Q18/109: Resolución al **Instituto Canario de la Vivienda**, emitida ante la falta de resolución expresa de la citada administración, a la solicitud de abono de la segunda anualidad de la subvención de ayuda al alquiler para jóvenes canarios. Se recuerda a la Administración su obligación de dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención a jóvenes canarios, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias. No puede resultar aceptable la respuesta verbal dada al ciudadano, al que se le ha generado una expectativa económica, y que transcurridos ocho años desde su solicitud, recibe únicamente una información verbal, sobre la insuficiencia de dotación presupuestaria que permita la concesión de la subvención, aludiendo a la figura del silencio administrativo como argumento de tal desestimación presunta.

Pendiente de respuesta por la administración.

Q18/1219: Resolución a la entonces Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (para el **Instituto Canario de la Vivienda**), del Gobierno de Canarias.

Esta Institución inició investigación, como consecuencia de las quejas generadas tras la publicación de las subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda para el ejercicio 2018 y de las cuales se hicieron eco, el mismo día 9 de agosto de 2018, los distintos medios de comunicación, en el que se ponía de manifiesto las quejas de los demandantes de la subvención ante las largas esperas ante los registros correspondientes de las sedes del Instituto Canario de la Vivienda, para pedir información o presentar la documentación requerida, el cual no cuenta con un sistema de solicitud de cita previa que agilice las atenciones presenciales y que evite que se generen las citadas colas de espera.

Del informe recabado se constató que el número de solicitudes aumentaron en 10.000 en relación a años anteriores. Que a pesar de que las solicitudes podían presentarse en distintos puntos, de conformidad con las bases publicadas, la mayoría de los solicitantes optaron por la forma presencial en las sedes del Instituto Canario de la Vivienda, generándose colas, sobre todo en la sede de Las Palmas de Gran Canaria.

Teniendo en cuenta tales premisas y el evidente problema de vivienda que existe en Canarias, y que afecta a un elevado número de familias, lo que implica que las convocatorias que realiza el Instituto Canario de la Vivienda movilizan a una cantidad importante de personal. Apreciándose, asimismo, que los medios personales con los que cuenta el Instituto son escasos para el elevado número de expedientes que en él se tramitan, según se constata del propio informe recibido, se instó Recomendación a fin de que se adopten, ante futuras convocatorias de subvenciones del programa de ayuda al alquiler de vivienda, las medidas necesarias de conformidad con lo estipulado en el artículo 21.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Se realice un estudio, con antelación suficiente a la citada convocatoria, que permita la elaboración de un Plan de Organización y Gestión de Recursos Humanos suficiente y adecuado, para dar satisfacción a la creciente demanda, a fin de que se garantice la adecuada atención de todos los ciudadanos. Se prevea la ampliación del plazo de presentación de solicitudes a tres meses. Se valore la posibilidad de inclusión, en las bases de las citadas convocatorias, de un sistema de reserva de cupos específicos para los colectivos prioritarios de atención.

La resolución ha sido **aceptada en parte**.

En cuanto a la adopción de las medidas necesarias (de conformidad con el art. 21.5 L 39/2015) indican que el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el día 1 de marzo de 2019, adoptó, entre otros, acuerdo para efectuar el nombramiento de personal con carácter temporal, para atender el exceso o acumulación de tareas en el ámbito del Instituto Canario de la Vivienda, autorizando la transferencia de crédito de la Consejería de Hacienda, por importe de 239.850,40 euros. Con ello, se ha procedido por parte del Instituto a formular propuesta de nombramiento de personal interino, (Grupo C, Subgrupo C2), para la cobertura de 19 puestos para atender el exceso de acumulación de tareas derivadas de la gestión de las líneas de subvención en ejecución del Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, así como para atender las nuevas convocatorias a efectuar en el año 2019.

En cuanto a la elaboración de un Plan de organización y gestión de recurso humanos, destaca que el Instituto cuenta con una relación de puestos de trabajo de 221 plazas, de las cuales 65 de ellas están vacantes. Señala que esta situación no es exclusiva de este organismo, y que obedece a los recortes estatales y la crisis económica. Indican que han sido muchos los esfuerzos para proveer de personal al Instituto para paliar el exceso de trabajo derivado de las líneas de subvenciones en tramitación,

complejidad que se debe no sólo al número de solicitudes, unas 20.000, sino a la premura de los plazos.

Con respecto a la previsión de ampliación del plazo de presentación de solicitudes a tres meses, objetan que dicho plazo pudiera resultar excesivo, atendiendo al plazo máximo de resolución de los procedimientos previstos en 6 meses. Consideran que ello causaría más retraso en la resolución del procedimiento, que es incompatible con el principio de legalidad presupuestaria, al resultar obligado resolver los procedimientos dentro del ejercicio presupuestario en el que se consignan las partidas de financiación correspondientes, al menos en la autonómica. En el caso de líneas de subvención derivadas del Plan Estatal de Vivienda, podría objetarse también, la necesidad de cumplir con las obligaciones previstas en el convenio suscrito con el Ministerio de Fomento para la ejecución de dicho Plan.

Por último, indican que tal como se manifestó en la **Q18/1562**, el ICV tiene el compromiso de estudiar la inclusión en las próximas convocatorias, como sector preferente a las víctimas acreditadas de violencia de género que formen parte de unidades de convivencia solicitantes de ayuda de alquiler, así como otros sectores preferentes.

Q18/1521: Resolución a la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (para el **Instituto Canario de la Vivienda**).

Se emite RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, en este caso, de dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. Y RECOMENDACIÓN, de dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa ante la falta de resolución del recurso potestativo de reposición interpuesto por el ciudadano promotor de la queja, que instó en diciembre de 2016.

En dicho recurso solicitó la concesión de la ayuda al alquiler al interpretar que el contrato de arrendamiento suscrito reunía los requisitos exigidos en la bases de la convocatoria, al tratarse de un contrato de arrendamiento de vivienda habitual y permanente acogido a la Ley 29/1994, de Arrendamientos Urbanos, sin embargo, no ha obtenido resolución al respecto, pese a que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

Pendiente de respuesta.

Q19/812: RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, así como RECOMENDACIÓN a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (para el **Instituto Canario de la Vivienda**), del Gobierno de Canarias.

La ciudadana promotora de esta queja, instó solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria 2017, en la que fue requerida por diez días para su subsanación y que atendió en plazo, a pesar de lo cual resultó inadmitida su solicitud por no aportación de la documentación. Frente a dicha resolución del Instituto Canario de la Vivienda, planteó Recurso de Reposición, que no ha sido resuelto hasta la fecha.

De la información recabada, se comprobó que no se requirió a la afectada para que procediera a subsanar y/o completar su solicitud en los términos en los que ahora se le dio por desistida (esto

es, no haber presentado escrito de aceptación de la subvención) y desconociendo, por tanto, la interesada, que la misma había de subsanarse, no puede resultar admisible que se le excluya por falta de presentación de la aceptación expresa de la subvención, máxime cuando la base Decimotercera de la convocatoria establece que “La Dirección del Instituto Canario de la Vivienda dictará la propuesta de Resolución Provisional, (...), se notificará a los interesados a través de la publicación en el Boletín Oficial de Canarias y a través del tablón de anuncios electrónico del Instituto Canario de la Vivienda disponible a través de su sede electrónica, concediéndoles un plazo de diez (10) días hábiles, a contar a partir del día siguiente al de la publicación en el Boletín Oficial de Canarias, para que presenten la aceptación expresa y, en su caso, el contrato de arrendamiento.”

Por ello, se emitió Recordatorio del deber de la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación y de notificarla a los interesados, y por tanto el recurso de reposición planteado. Asimismo, se recuerda a la administración que la Base Decimotercera, de las Bases Reguladoras de la convocatoria de subvenciones del Programa de Ayuda al Alquiler de Vivienda para el Ejercicio 2017, exige el requerimiento al ciudadano para que proceda a subsanar y/o completar los documentos que sean necesarios, y que en este caso, no se llevó a cabo.

Dado que, a través del informe recabado, el Instituto Canario de la Vivienda indica que durante el ejercicio 2018 fueron resueltos expresamente y con sentido estimatorio, casi el 50 por ciento de los recursos interpuestos, estando en trámite de resolución el resto, se procedió a reiterar la RECOMENDACIÓN realizada en la **Q18/1219**, de implementación de medios personales y materiales, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que imponen la obligación de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, haciendo compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Pendiente de respuesta.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el año 2019 se han emitidos **5 recomendaciones**, y dos han sido aceptadas:

Q18/915. Se mostraba disconformidad con las liquidaciones practicadas por el **Ayuntamiento de las Palmas de Gran Canaria**, en relación con el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Tras la oportuna investigación, se emitió la correspondiente Resolución, en la que se le recordó sus deberes legales de resolver todos los procedimientos y se recomendó al Ayuntamiento de Las Palmas que adoptara de modo urgente las medidas necesarias para dotar el personal técnico-jurídico necesario para atender a las solicitudes de los ciudadanos. Se dictó resolución en la se estimó el recurso de reposición de la ciudadana, con la devolución de los ingresos indebidos, junto a sus intereses demora.

Resolución **aceptada**.

Q19/491. Se dictó Resolución en la que se recomendó al **Ayuntamiento de La Frontera** que ejecutara de manera urgente la Resolución dictada por el Tribunal Económico Administrativo Municipal que estimó la reclamación económico administrativa y declaró la nulidad de la Resolución del Director

del Órgano de Gestión Tributaria, así como de la diligencia de embargo que se originó a causa de la multa de tráfico y que se procediese a la devolución de la totalidad de las cantidades cobradas indebidamente, más los intereses que se hayan devengado, con la restitución de los puntos detraídos de su carnet de conducir.

Resolución **aceptada**. Una vez comprobado que las notificaciones se habían practicado en un domicilio incorrecto, en fecha 7 de mayo de 2015, instó la nulidad de las actuaciones por defecto en la notificación.

Las recomendaciones que **no han sido aceptadas** son, por la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** del Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canaria en la Q18/191, por la Secretaría General Técnica de Educación y Universidades en la Q18/1055 y por el **Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife** Q18/1327.

Las **5 resoluciones** señaladas en el **informe de 2018** han sido cerradas, y son 3 aceptadas con reconocimiento favorable:

La **Q18/35** en la que se mostraba disconformidad con las liquidaciones practicadas de conformidad con la Ordenanza que regula la Tasa por el aprovechamiento especial del dominio público local. Tras la oportuna investigación, se emitió la correspondiente Resolución, en la que se recomendó al **Ayuntamiento de Las Palmas**, que estudiara el caso desde diferentes departamentos de dicha corporación para buscar solución a la ciudadana. La Resolución fue **aceptada** por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

La **Q18/671** por la que se investigó si el **Ayuntamiento de Santa Lucía** actuó de manera irregular, al negar el suministro de abastecimiento de agua potable en una vivienda familiar. Se emitió Resolución sobre el fondo del asunto, en el que se recomendó que se adoptaran las medidas para adaptar el Reglamento Regulador de Abastecimiento de Agua, utilizando los mecanismos correctores que permitan el establecimiento de procedimientos que garanticen el cobro de tributos, sin limitar derechos de servicios fundamentales a terceras personas, no susceptibles de ostentar la condición de sujeto pasivo, ni obligado tributario en la aplicación del mismo. También se le requirió que adoptaran las medidas necesarias para acordar el restablecimiento del suministro de agua potable al interesado.

El Ayuntamiento **aceptó la Resolución parcialmente**.

Q18/980: se dictó Resolución en la que se recomendó al **Ayuntamiento de La Frontera** que declare la nulidad de cuantos actos administrativos hayan sido dictados en los que se hubiere imputado ciudadano, el cobro de los recibos de agua y los correspondientes a la tasa de basura, desde el 7 de junio de 2010 en adelante y, se proceda a acordar la devolución de las cantidades cobradas de manera indebida por dichos conceptos, con los intereses, comunicando dicha Resolución al Consorcio de Tributos de Tenerife para garantizar su efectividad inmediata. El Ayuntamiento **aceptó** la resolución e inició expediente administrativo para estudiar la nulidad de dichos actos administrativos.

Resolución **Aceptada**.

Q18/418: Resolución al Ayuntamiento de **Las Palmas de Gran Canaria** en la que se le recomendó la revisión de oficio del expediente administrativo. Resolución **no aceptada**.

La **Q18/576** Resolución al Ayuntamiento de **Puerto del Rosario** en la que se le recordó sus deberes legales y se le recomendó declarar la prescripción tributaria de una tasa. Resolución **no aceptada**.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Q18/1643: Se ha dictado resolución sobre el fondo del asunto planteado, en fecha 1 de octubre de 2019, con una sugerencia dirigida al Ayuntamiento de **Mogán**, del siguiente tenor literal:

“-Que se adopten a la mayor brevedad posible las medidas necesarias para dar solución a los ruidos excesivos que se generan por la recogida de residuos de vidrio en la zona de la Comunidad de Vecinos (...).

-Que se valore igualmente una nueva ubicación para los contenedores de residuos en general, y para los contenedores de cristal en especial, por el excesivo ruido que generan.

-Que se valore seriamente cambiar el horario de recogida de residuos de cristal fuera de las horas nocturnas.

-Que se tenga en cuenta las propuestas de los vecinos afectados”.

La Resolución ha sido **aceptada** por la administración local.

Q18/351: Se ha dictado una Recomendación General dirigida al Ayuntamiento de **Las Palmas de Gran Canaria** en fecha 26 de diciembre de 2019, en relación a la falta de respuesta expresa al ciudadano, del siguiente tenor literal:

“Portanto, en aras de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos que se dirijan a esa Administración local, se le recomienda que se adopten las medidas oportunas para que en adelante, se notifique, por escrito, a los ciudadanos todas las resoluciones adoptadas con respecto a todas las instancias que acuse recibo ese Ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.1 de la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No se ha recibido respuesta de la administración.

Q19/363: Se ha dictado Recomendación dirigida al **Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura** en fecha 11 de octubre de 2019 del siguiente tenor literal:

“Que se adopten todas las medidas necesarias para que por ese Consorcio de Abastecimiento de Agua de Fuerteventura se preste un servicio adecuado y acorde a las necesidades de la sociedad insular, sin cortes ni servicio defectuoso reiterados. Que, sin dilación, se articulen los procedimientos necesarios para dotar del personal suficiente para cubrir las vacantes de eso Consorcio, y así poder prestar un servicio adecuado y de calidad en el acceso al agua potable, como derecho básico. Que, sin dilación, se habiliten los medios materiales necesarios para el mantenimiento y restauración de la red de distribución de agua potable, la cual ha devenido obsoleta. Finalmente, que se estudie la oportunidad de llevar a cabo la redacción de un “protocolo de actuación en caso de averías críticas”, para evitar los problemas de cortes reiterados que han sido la causa de esta queja y diversas reclamaciones de ciudadanos”.

No se ha recibido respuesta por parte del citado Consorcio.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Q16/316. RECOMENDACIÓN GENERAL dirigida por el Diputado del Común al Ayuntamiento de **Santa Cruz de Tenerife**, al objeto de revisar la planificación municipal contra el ruido y contra las vibraciones,

desarrollando la totalidad de instrumentos normativamente previstos para el cumplimiento de los fines de calidad medioambiental en ambientes interiores y exteriores en materia de ruidos y vibraciones, con presencia de todos los organismos, áreas y servicios del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con relación a los eventos objeto de reclamación, entre los que debe contarse, cuando menos, el Servicio de Control y Gestión Medioambiental y del Territorio, el Organismo Autónomo de Fiestas y Actividades Recreativas, el Organismo Autónomo de Gerencia y Urbanismo, y la Policía Local, y con participación ciudadana.

En particular, revisar aquella misma planificación en el barrido de Cabo de Llanos, previendo y adoptando todas las medidas correctoras que sean necesarias para que la emisión de ruidos y vibraciones sea limitada en todos los sentidos, no se prolongue en el tiempo, no sea reiterada, y tenga lugar de manera sostenible para los vecinos de la zona, lo que incluye la exigencia de instalación y uso de limitadores de sonido, la exigencia de instalación de barreras acústicas que impidan la propagación libre del sonido -como pantallas, colocación de cubiertas totales o parciales o creación de obstáculos- o el traslado de eventos a zonas no residenciales, así como aquellas otras que persigan los mismos fines de limitación al ruido y a las vibraciones. Debe dotar a los citados organismos, áreas y servicios de los medios humanos, técnicos y materiales precisos para el cumplimiento de los objetivos señalados y, en particular, para la correcta gestión de las funciones de control, supervisión e inspección de las actividades generadoras de ruido y de vibraciones, de manera que pueda actuarse con eficacia ante las demandas vecinales.

ÁREA DE EDUCACIÓN

Q18/1926: Resolución a la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes** por la que se recomendó que se promovieran las medidas necesarias para cumplir con los principios rectores del sistema educativo canario, para que los criterios para conceder las becas para el transporte escolar, en las personas con discapacidad, se rijan por sus necesidades especiales y circunstancias individuales y no por el centro docente en el que cursen sus estudios, siendo para ello necesario modificar las resoluciones dictadas por la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa y su equivalente actual, así como del sistema de becas, subvenciones y ayudas para el transporte escolar, para cumplir con las normas superiores jerárquicas y principios que garantizan el acceso a la educación de la comunidad estudiantil en condiciones de igualdad real y efectiva.

Resolución en espera de respuesta aclaratoria de la administración educativa.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Q19/657: Recomendación a la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes**, para:

1.- Que los libros de texto permanezcan vigentes al menos durante cinco años, toda vez que la legislación permite la sustitución anticipada con una serie de requisitos. Si esto no es posible, que no se cambien anualmente los libros, para poder agilizar la transcripción de los manuales de unos 300 alumnos con discapacidad visual en Canarias, que les impide el inicio del curso sin su material terminado y conseguir, así, una igualdad real y efectiva con el resto de alumnos.

2.- Que la Consejería promueva las medidas necesarias para que los centros educativos faciliten, mucho antes de la finalización del curso escolar, el listado de libros con los datos necesarios, incluyendo el

ISBN y materiales curriculares destinados al alumnado objeto del presente acuerdo, a fin de proceder a su adaptación al formato braille o sonoro, o con las herramientas necesarias, toda vez que en la fecha la finalización del curso escolar no da tiempo para elaborar dicho material.

La misma fue emitida ante las dificultades manifestadas por la Dirección de la ONCE para poder adaptar los manuales de estudio a un lenguaje o medio adecuado para los 300 alumnos con discapacidad visual del archipiélago. Dicha transcripción es un proceso complejo que requiere un tiempo suficiente, pero el cambio constante de editoriales y la frecuente renovación de libros dificultan que los materiales para estos estudiantes estén adaptados al principio de curso.

Pendiente de respuesta.

Q19/1363, Q19/1673, Q19/1693, Q19/1780, Q19/1788, Q19/1910, Q19/1956, Q19/2051: Recomendaciones a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad** recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, que había iniciado el procedimiento en fecha 18/03/2019, sin tener información alguna sobre el estado del expediente administrativo y alegando una situación dramática e insostenible. Se recuerda el deber de la Administración de dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Todas pendientes de respuesta.

ÁREA DE DEPENDENCIA

En el transcurso del año 2019 se han dictado las siguientes **Recomendaciones** sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q17/1550, Q18/492, Q18/1637, Q18/1780, Q18/2055, Q19/910, Q19/904, Q19/1203 Q19/1072, Q19/1269. RECOMENDACIONES a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda y a la actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respecto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar Resolución, con la mayor brevedad, aprobando el Programa Individual de Atención (PIA) de los y las interesados/as.

Recomendaciones aceptadas en parte.

Q18/669. Recomendación a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda** de que se tomen las medidas necesarias para que sin más dilación se dicte resolución aprobando el programa individual de atención de la persona dependiente y se dé plena efectividad al recurso correspondiente. Consideramos que actuando en la forma que propugnamos se lograría una mayor adecuación de la actuación administrativa a los principios de eficacia y de sometimiento pleno a la ley y al Derecho, previstos en el **artículo 103 de la Constitución**. Asimismo, quedaría garantizado el derecho a una buena administración que comprende, entre otros, el derecho de los particulares ante

las Administraciones Públicas a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable (**artículo 32 del Estatuto de Autonomía de Canarias**).

Recomendación aceptada en parte.

Q18/325. RECOMENDACIÓN a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda** para que sin más dilación, se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar Resolución, con la mayor brevedad, aprobando la revisión del Grado de Dependencia del interesado.

Recomendación aceptada.

Q18/990. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que se proceda de oficio a la inclusión en la próxima modificación del Decreto, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la comunidad autónoma canaria (actual Decreto 54/2008, de 25 de marzo), como criterio de excepción informes médicos que avalen aquellas patologías reconocidas como “enfermedades raras”, entre ellas la Fibrosis Quística, como prioritario para la concesión del reconocimiento de la situación de dependencia, hasta que se modifique dicho decreto y que se traslade al Estado una modificación de Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, en la que se recoja como criterio diferenciado, a la hora del reconocimiento de la situación de dependencia, a aquellas personas que padecen Fibrosis Quística y puedan disfrutar de su prestación de servicios, según las necesidades del interesado.

Recomendación aceptada en parte.

Q18/1846, Q19/752. RECOMENDACIONES a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la revisión del Grado de Dependencia de la interesada, instada por la persona representante de la misma, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente. A su vez, la reclamación patrimonial presentada ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por el incumplimiento del abono de las prestaciones 1350€, correspondiente a las mensualidades de los meses anteriores a la presentación de dicha reclamación.

Recomendaciones aceptadas en parte.

Q18/1995. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelva la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema de la persona dependiente, instada por la persona representante de la misma, dictando la correspondiente resolución del Programa Individual de Atención (PIA) y dando efectividad al recurso correspondiente.

Recomendación aceptada.

Q19/767, Q19/1352, Q19/985, Q19/859, Q19/989, Q19/1397. RECOMENDACIONES a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse el

reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema de las personas interesadas, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente.

Recomendaciones aceptadas en parte.

Q19/901. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respecto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar resolución del expediente de la situación de dependencia de la interesada.

Pendiente por contestar.

Q18/2083, Q19/901, Q19/818. RECOMENDACIONES a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelva el recurso de alzada presentado ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, con registro de entrada de 07/08/2017 por los familiares de las personas dependientes fallecidas.

Pendientes de resolver el recurso.

Q18/1826, Q19/513. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelvan las reclamaciones presentada ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, con registro de entrada de 28/12/2017 por las hijas de las dependientes por fallecimientos de los dependientes.

Pendiente de resolver el recurso.

Q19/326. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la revisión del Grado de Dependencia de la interesada, instada por la persona representante de la misma, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente

Pendiente por contestar.

Q19/1007. RECOMENDACIÓN a la extinta **Consejería de empleo, políticas sociales y vivienda y a la actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se habiliten los medios personales y materiales necesarios para cumplir con el despacho adecuado y en plazo de los expedientes, previa actualización de los que se encuentran pendientes de resolver, con la urgencia que la situación requiere y, sin perjuicio del respecto al orden de incoación de los mismos, se proceda a dictar resolución, con la mayor brevedad, aprobando el Programa Individual de Atención (PIA) del interesado.

Pendiente por contestar.

Q19/1419. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se dicte resolución con el reconocimiento del Grado de la persona dependiente y se dé plena efectividad al recurso correspondiente.

Recomendación aceptada.

Q19/1327. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del Grado y Programa Individual de Atención (PIA) de Dependencia de la interesada, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente.

Recomendación rechazada

Q19/595. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión del Grado y Programa Individual de Atención (PIA) de Dependencia de la interesada, dictando la correspondiente resolución y dando efectividad al recurso correspondiente.

Pendiente por contestar.

Q19/595. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** para que sin más dilación se resuelva la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, con registro de entrada de 07/06/2018, de la interesada y que se emita certificado acreditativo de silencio administrativo producido en el expediente de referencia.

Recomendación aceptada parcialmente.

Q19/2048. RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud** que sin más dilación se adopten las medidas necesarias para cumplir con las obligaciones legales, incorporando, de forma urgente, el personal indispensable para resolver los reconocimientos de Grado y las valoraciones del Programa Individual de Atención (PIA), máxime teniendo en cuenta la finalidad de este servicio y que se dicte de inmediato resolución del reconocimiento de la situación de dependencia y prestaciones del sistema de doña María del Carmen Rodríguez Yanes.

Pendiente por contestar.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

En este ejercicio 2019 se dictaron en el Área de Justicia **siete (7) Resoluciones** sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaban Recomendaciones a la Administración afectada, y en una de ellas una Sugerencia.

Q18/1453 – Resolución de la Diputación del Común dirigida a la **Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia** por la que se recomienda que, sin más dilación, se habiliten los medios personales y materiales necesarios para la emisión de los informes periciales y pruebas psicosociales solicitados por los órganos judiciales en los procedimientos sobre menores.

Recomendación **aceptada**.

Q18/2056 – Resolución de la Diputación del Común dirigida al **Consejo Canario de Colegios de Abogados** por la que se recomienda que se proceda a la supresión de una expresión incorporada en

las resoluciones de los recursos de alzada y declare de oficio la nulidad de la resolución de un recurso de alzada.

En espera de respuesta.

Q19/102 y Q19/255: Resoluciones de la Diputación del Común dirigida a la **Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia** por la que se recomienda que, sin más dilación, se habiliten los medios personales y materiales necesarios para la emisión de los informes periciales y pruebas psicosociales solicitados por los órganos judiciales en los procedimientos sobre menores.

Recomendaciones **aceptadas**.

Q19/258: Resolución de la Diputación del Común dirigida al **Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas** por la que se recomienda que declare de oficio la nulidad de la admisión y tramitación de un recurso de alzada y ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, permitiendo que se pueda interponer nuevamente recurso en tiempo y forma.

Recomendación **aceptada**.

Q19/515: Recomendación de la Diputación del Común dirigida al **Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife** para que todo acuerdo que se adopte como consecuencia de una denuncia venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa.

Recomendación **aceptada**.

Q19/1231: Resolución de la Diputación del Común al **Ilustre Colegio de Abogados de Lanzarote** por la que se sugiere proceder a la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito de la reclamante, y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario contra un letrado.

Recomendación **rechazada**.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Se detalla a continuación la Resolución sobre el fondo del asunto con Recomendación y Sugerencia dirigida a la Consejería de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, dictada en la investigación de oficio con ocasión del comercio on-line en las islas. A fecha de cierre del año 2019, no hemos obtenido respuesta.

Q18/71: Resolución sobre el Fondo del Asunto de fecha 30 de octubre de 2019 dirigida a la **Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento**, por la cual se le recomienda que se tramiten en esa Dirección General todas las reclamaciones presentadas por los ciudadanos frente a los operadores de transporte que realizan el levantamiento de mercancía en la aduana canaria, y que se dirijan sus reclamaciones frente a los citados operadores, y no frente al vendedor, dando así la tramitación adecuada conforme a la reclamación presentada. Se recomienda que se adopten todas las medidas necesarias por ese órgano directivo, para que por los operadores de transporte no se siga cargando en lo consumidores ningún tipo de gastos de aduana, o de gestión, o de administración, ni de ningún tipo; que se acuerde la apertura de una línea de trabajo o reunión con los operadores de transporte para que no se prolongue ni se mantengan esta situación de cobros indebidos y abusivos

frente a los consumidores con los que no se ha suscrito ningún tipo de relación de servicio; que se adopten medidas sancionadoras frente a los operadores de transporte que de modo arbitrario y sin pacto o acuerdo previo con el comprador o consumidor, persistan en exigir el pago de algún tipo de servicio, bajo la variada denominación de gastos de gestión tributaria, gastos de empresa, o gastos de cualquier tipo que nunca fueron pactados entre las partes. Así también se le sugirió que se estudie la oportunidad de llevar a cabo gestiones o conversaciones con la Consejería de Hacienda del Gobierno de Canarias, a efectos de valorar la posibilidad de incorporación a la normativa específica del auto-despacho aduanero de los ciudadanos no empresarios que adquieren bienes online de bajo coste y en ningún caso excedan de ciento cincuenta euros, evitando así la acción de los operadores de transporte.

Se está a la espera de la respuesta.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Q18/201. Recomendación dirigida a la **directora-gerente del Hospital Universitario de Canarias**, para que se adopten las medidas adicionales, necesarias y efectivas, para reducir la demora existente en la implantación de Neoplasia Endocrina Múltiple (NEM) lumbar al reclamante, reduciendo la existencia de los obstáculos que impidan una intervención más próxima en tiempo real.

A raíz de la respuesta a la Recomendación y que esta se basa en criterios médicos, el expediente se ha archivado por haberse llegado al límite de actuaciones que prevé la Ley 7/2001, de 31 de julio reguladora del Diputado del Común.

Q18/1743. Recomendación dirigida al **Servicio Canario de Salud**, a fin de que se tomen las medidas necesarias para realizar un estudio de viabilidad más exhaustivo sobre la posibilidad de creación de unidad específica de rehabilitación cardiorrespiratoria para el Hospital General de Fuerteventura, incluyendo, en su caso, el estudio económico que determine si con la adopción de tal medida existe una mejora y ahorro para la sanidad pública canaria.

Teniendo en cuenta que la respuesta a la Recomendación no se ha ajustaba a lo solicitado por el Diputado del Común, se envió nueva solicitud de cumplimiento formal de la Resolución, de conformidad con el art. 37.3 de la Ley del Diputado del Común, en cuanto a la motivación de la respuesta y a la identificación del funcionario o técnico que elabora la misma, así como del departamento o dependencia administrativa de origen.

Se está a la espera de la respuesta.

Q18/1959. Recomendación aceptada enviada al **Servicio Canario de Salud**, para que se inicie de forma urgente el estudio de idoneidad y viabilidad para la creación de una unidad de hemofilia para toda Canarias, ofreciendo información y, en su caso, participación, del colectivo de hemofílicos de Canarias, así como para que, mientras culmina dicho estudio, se adopten las medidas oportunas que eliminen los obstáculos que impidan o dificulten el acceso a tratamientos traumatológicos en el centro de referencia Hospital La Paz de Madrid, o se incremente el personal especializado en la enfermedad en el Hospital Nuestra Señora de la Candelaria, de forma que los afectados reciban de forma efectiva los beneficios de tales medidas.

Recomendación **aceptada**.

Q18/2117. Recomendación aceptada al **Servicio Canario de Salud**, para que se realicen las acciones necesarias para mejorar el servicio que se presta en el consultorio local ubicado en Las Galletas, incluyendo la sustitución del material deteriorado o roto y la mejora de las condiciones de uso del mismo, así como que se proceda a la sustitución eficaz de las bajas médicas que se produzcan con el fin de garantizar la continuidad del servicio, y se realice un estudio sobre la posibilidad de ampliar el horario de atención al público, así como un estudio sobre la conveniencia de mejorar la de seguridad en el consultorio.

Recomendación **aceptada**.

Q18/2163. Recomendación aceptada al **Servicio Canario de Salud**, para que se tomen las medidas necesarias para hacer efectivo el tratamiento integral de la obesidad mórbida en general, y del tratamiento de las secuelas subsiguientes a una intervención en particular, así como para que los pacientes conozcan la existencia de las delimitaciones en el tratamiento de las secuelas por la pérdida masiva de peso, incluyendo tal información en los consentimientos previos a la cirugía bariátrica.

Recomendación **aceptada**.

Q19/744. Recomendación dirigida al **Director-Gerente del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín**, para que se proceda a revisar de oficio la actuación realizada en la facturación realizada al reclamante, y en virtud de ello se acuerde la devolución de las cantidades exigidas y cobradas injustamente, con los efectos inherentes a dicho acuerdo, incluyendo las actuaciones que correspondan ante la Agencia Tributaria Canaria, hasta la TOTAL: efectividad de la devolución del principal, recargos e intereses, en la cuenta corriente de la reclamante. Nos hemos visto obligados a enviar un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común ante la falta de respuesta a nuestra Recomendación.

Se está a la espera de la respuesta.

Q19/1881. Sugerencia enviada a la Consejería de Sanidad, para que, en aras de un servicio eficaz al Ciudadano, se adopten las medidas necesarias a fin de que la respuesta a la Diputación del Común se ajuste en la medida de lo posible a los términos solicitados, y para que, mientras se hagan efectivas las medidas contenidas en el Plan de Salud Mental de Canarias con respecto a la atención de los trastornos alimentarios en general, y de la población infanto-juvenil, en especial, se proceda a evaluar la situación actual con el objeto de detectar posibles deficiencias, y se realicen las acciones que sean necesarias para mejorar, en cada caso, la atención de los pacientes, mejorando en lo posible las infraestructuras y dotando de personal necesario y especializado. Estamos pendientes de recibir la respuesta de la Administración.

Recomendación **aceptada**.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En el año 2019, se han emitido **trece (13)** Recomendaciones: **Q17/1627, Q17/1280, Q17/1287, Q18/277, Q18/1062, Q18/1100, Q18/1341, Q19/749, Q19/798, Q19/1362, Q19/1799, Q19/1909 Y Q19/1985.**

De las **13** Recomendaciones, **7** fueron dirigidas a la extinta **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda**, **5** a la actual **Consejería de Derechos Sociales, Igualdad Diversidad y Juventud**, y **1** al Ayuntamiento de **Granadilla de Abona**.

En todos los casos se recomendaba habilitar, sin dilación, los medios personales y materiales necesarios para dar respuesta, a la mayor brevedad, a los/as ciudadanos/as.

5 Recomendaciones, acerca de la demora en resolver el recurso de alzada contra la denegación de la PCI, **fueron aceptadas**, **3 fueron rechazadas** (2, relacionadas también con la demora en resolver el recurso de alzada contra la denegación de la PCI, y 1, por la excesiva dilación en concluir un expediente sobre PNC), y **5 están pendientes de respuesta**.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Q19/625: Resolución dirigida al **Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad** del Gobierno de Canarias, por la que se recordó el deber legal de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 30.1 y 2 de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria, así como a lo establecido en el artículo 6 del Decreto 48/1998, de 17 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Asimismo, se recomendó que, a la mayor brevedad posible, se adoptaran las medidas que procedieran para garantizar el derecho a la carrera profesional del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante la convocatoria de concursos de méritos.

Recomendación **aceptada**.

Q19/768: Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de la ciudad de **Icod de Los Vinos**, por la que se le recordó el deber legal de dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, y a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Resolución **pendiente de respuesta**.

Q18/690: Resolución a la alcaldesa-presidenta del Ayuntamiento de **Los Llanos de Aridane**, por la que se le recordó el deber legal de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dictando resolución expresa y notificándola a la interesada, así como al cumplimiento de lo establecido en el artículo 106 de la Ley 39/2015, admitiendo o inadmitiendo la solicitud de revisión de oficio. Asimismo, se recomendó que, en procedimientos de selección de personal en los que, con carácter excepcional, se exija a la administración municipal acudir a los Servicios Públicos de Empleo para realizar la preselección de personas candidatas, se adopten las medidas o acciones necesarias para garantizar que los procedimientos se ajusten a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

Recomendación **aceptada**.

Q18/1927: Resolución al **Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad** del Gobierno de Canarias, por la que se le recomendó que se estudiara la posibilidad de introducir las medidas solicitadas por la Junta de Personal Funcionario de los Servicios Centrales de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, para favorecer la conciliación de la vida personal,

familiar y laboral del personal funcionario y laboral de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Recomendación **aceptada**.

ÁREA DE MIGRACIÓN

En este ejercicio 2019 se dictaron en el Área de Migraciones **dos (2) Resoluciones** sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaba una Recomendación a la Administración afectada.

Q18/1786. Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud. Resolución de la Diputación del Común dirigida a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración por la que se recomienda que proceda a considerar la ayuda económica transitoria para pensionistas venezolanos canarios retornados como ayuda exenta de renta y no computable para otras ayudas de carácter social de la unidad de convivencia. Se ha interesado nuevo informe ante el contenido de la respuesta dada por la Administración.

Se está a la espera de la respuesta.

Q19/937. Cabildo Insular de La Palma. Resolución de la Diputación del Común por la que se recomienda al Cabildo Insular de La Palma que proceda a anular un requerimiento de datos, dejándolo sin efecto y, consiguientemente, se adopte resolución que resuelva la solicitud de bono de transporte en la modalidad de residente canario jubilado presentada por el reclamante.

Se ha recibido respuesta de la Administración indicando que resulta del todo imposible cumplir con la recomendación cursada en cuanto debe ser el interesado el que presente nueva solicitud, tras modificación del régimen regulador de emisión del bono. Habiendo presentado el reclamante nueva solicitud, se resuelve el archivo por solución.

Recomendación **aceptada**.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

En el año 2019 se emitió **1 Recomendación (Q19/1369)**, destinada a la **Dirección General de Dependencia y Discapacidad**, a fin de que, sin perjuicio del respeto al orden de incoación de los expedientes, se procediera, a la mayor brevedad, a concluir el expediente correspondiente a (...), para su ingreso en un centro socio sanitario.

La Dirección de Dependencia y Discapacidad respondió alegando sobrecarga de trabajo y retraso.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el Capítulo VII.

2.- Recordatorios de Deber Legal: 104• **Datos Generales**

AYUNTAMIENTOS	RECORDATORIOS
SANTA CRUZ DE LA PALMA	5
SANTA CRUZ DE TENERIFE	4
AGÜIMES	3
PUERTO DE LA CRUZ	3
TELDE	3
PUNTAGORDA	2
CANDELARIA	2
SANTA LUCÍA	2
TACORONTE	2
YAIZA	2
VALLESECO	2
ARTENARA	1
BARLOVENTO	1
EL PASO	1
GÁLDAR	1
GARAFÍA	1
GÜÍMAR	1
HARÍA	1
INGENIO	1
LA OLIVA	1
LOS LLANOS DE ARIDANE	1
LOS REALEJOS	1
LOS SILOS	1
PÁJARA	1
PALMAS DE GRAN CANARIA	1
PUERTO DEL ROSARIO	1
SAN BARTOLOMÉ	1
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	1
SAN MIGUEL DE ABONA	1
SANTA ÚRSULA	1
SANTIAGO DEL TEIDE	1
TAZACORTE	1
TEGUESTE	1
TEJEDA	1
TIJARAFE	1
VALLE HERMOSO	1
VEGA DE SAN MATEO	1
TOTAL: AYUNTAMIENTOS	56

CABILDOS	RECORDATORIOS
GRAN CANARIA	2
FUERTEVENTURA	1
TOTAL: CABILDOS	3

GOBIERNO DE CANARIAS	RECORDATORIOS
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	16
Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	8

Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)	3
Consejería de Sanidad (Secretaría General Técnica)	3
Consejería de Sanidad (Servicio Canario de Salud)	2
Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda	1
Consejería de Sanidad (Dirección General de Programas Asistenciales)	1
Consejería de Sanidad (Dirección General de Recursos Humanos)	1
TOTAL: GOBIERNO DE CANARIAS	35

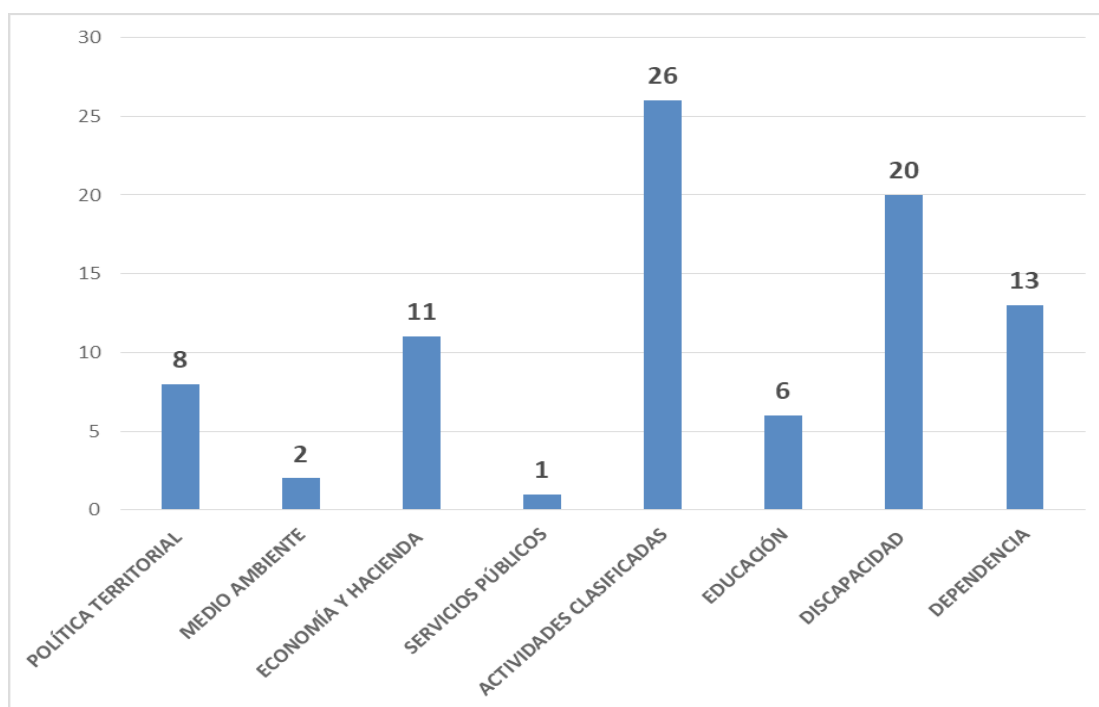
OTROS ORGANISMOS	
Gerencia Regional del Catastro de Canarias (Las Palmas)	8
Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Gran Canaria	1
Colegio de Abogados de Tenerife (ICATF)	1
TOTAL: OTROS ORGANISMOS	10

TOTAL: GENERAL	104

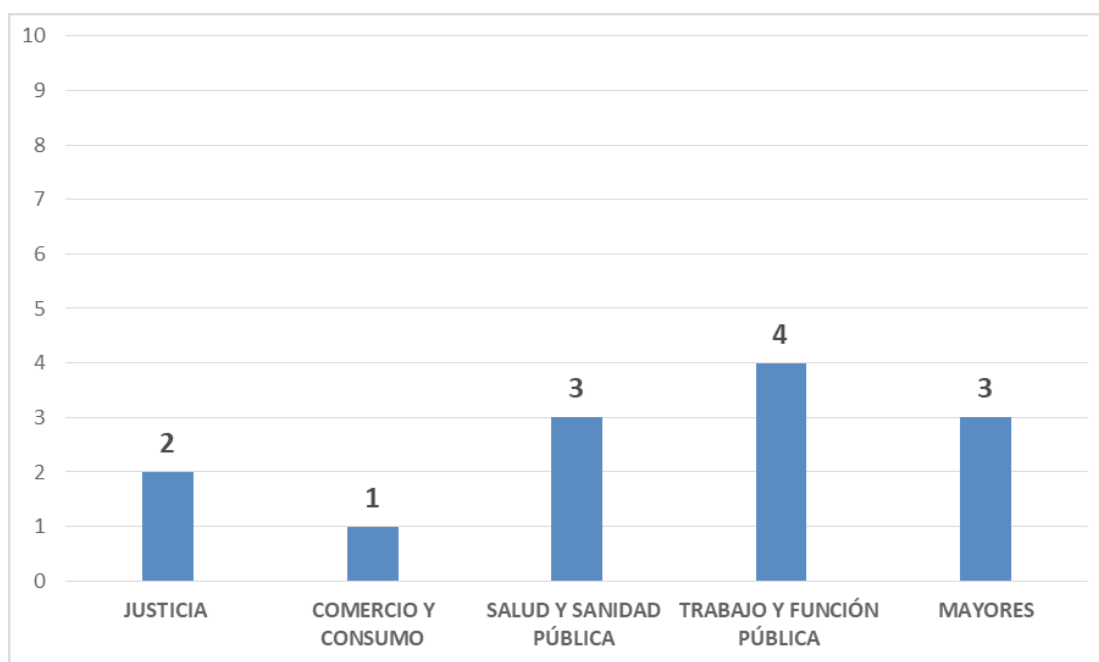
- Recordatorios de Deber Legal por Adjuntías**

ADJUNTÍAS	RECORDATORIOS
ADJUNTÍA PRIMERA	87
ADJUNTÍA SEGUNDA	13
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TOTAL	104

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	2019
POLÍTICA TERRITORIAL	8
MEDIO AMBIENTE	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	11
SERVICIOS PÚBLICOS	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	26
EDUCACIÓN	6
DISCAPACIDAD	20
DEPENDENCIA	13
TOTAL	87



ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	2019
JUSTICIA	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
MAYORES	3
TOTAL:	13



ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TOTAL:	4

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **8** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
CANDELARIA	2
LOS SILOS	1
PUERTO DEL ROSARIO	1
SAN MIGUEL DE ABONA	1
SANTA ÚRSULA	1
SANTIAGO DEL TEIDE	1
TEJEDA	1
TOTAL	8

TOTAL: POLÍTICA TERRITORIAL	8

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **2** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

CABILDO	
GRAN CANARIA	2
TOTAL	2

TOTAL: MEDIO AMBIENTE	2

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **11** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

CABILDO	
FUERTEVENTURA	1
TOTAL	1

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	2
TOTAL	2

OTROS ORGANISMOS	
GERENCIA REGIONAL DEL CATASTRO (LAS PALMAS)	8
TOTAL	8

TOTAL: ECONOMÍA Y HACIENDA	11

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **1** Recordatorio de Deber Legal, del siguiente organismo:

AYUNTAMIENTO	
SAN BARTOLOMÉ	1
TOTAL	1

TOTAL: SERVICIOS PÚBLICOS	1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **26** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
SANTA CRUZ DE LA PALMA	5
SANTA CRUZ DE TENERIFE	4
AGÜIMES	3
PUERTO DE LA CRUZ	3
TELDE	3
TACORONTE	2
YAIZA	2
GÜÍMAR	1
LOS LLANOS DE ARIDANE	1
LOS REALEJOS	1
VEGA DE SAN MATEO	1
TOTAL	26

TOTAL: ACTIVIDADES CLASIFICADAS	26

ÁREA DE EDUCACIÓN

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **6** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	6
TOTAL	6

TOTAL: EDUCACIÓN	6

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **20** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
PUNTAGORDA	2
SANTA LUCÍA	2
VALLESECO	2
ARTENARA	1
BARLOVENTO	1
EL PASO	1

GÁLDAR	1
GARAFÍA	1
HARÍA	1
INGENIO	1
LA OLIVA	1
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	1
PÁJARA	1
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	1
TAZACORTE	1
TIJARAFE	1
VALLEHERMOSO	1
TOTAL	20

TOTAL: DISCAPACIDAD	20

ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **13** Recordatorios de Deber Legal, divididos entre los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	13
TOTAL	13

TOTAL: DEPENDENCIA	13

ADJUNTÍA SEGUNDA

AREA DE JUSTICIA

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **18** Recordatorios de Deber Legal, dirigidos a los siguientes organismos:

OTROS ORGANISMOS	
COLEGIO DE ABOGADOS DE TENERIFE	1
COMISIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA DE CANARIAS	1
TOTAL	2

TOTAL: JUSTICIA	2

AREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **1** Recordatorio de Deber Legal, dirigido al siguiente organismo:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA	1
TOTAL	1

TOTAL: COMERCIO Y CONSUMO	1

AREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **23** Recordatorios de Deber Legal, dirigidos a los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE SANIDAD	3

TOTAL: SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3

AREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **4** Recordatorios de Deber Legal, dirigidos a los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Servicio Canario de Salud)	2
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Dirección General de Recursos Humanos)	1
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Dirección General de Programas Asistenciales)	1
TOTAL	4

TOTAL: TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4

AREA DE MAYORES

Durante el presente ejercicio 2019 se han firmado **3** Recordatorios de Deber Legal, dirigidos a los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	3
TOTAL:	3

TOTAL: MAYORES	3

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO.

Ver en el capítulo VII

3.- Advertencias: 67

• Datos Generales

AYUNTAMIENTOS	ADVERTENCIAS
PUERTO DEL ROSARIO	8
SANTA CRUZ DE TENERIFE	5
PUERTO DE LA CRUZ	4
ICOD DE LOS VINOS	3
TELDE	3
TINAJO	3
AGAETE	2
ARUCAS	2
GÁLDAR	2
GRANADILLA DE ABONA	2
LA OLIVA	2
PUNTAGORDA	2

TACORONTE	2
TAZACORTE	2
ADEJE	1
ARICO	1
CANDELARIA	1
GUÍA DE ISORA	1
SAN BARTOLOMÉ	1
SAN MIGUEL DE ABONA	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
TEGUISE	1
VEGA DE SAN MATEO	1
YAIZA	1
TOTAL: AYUNTAMIENTOS	52

CABILDO	ADVERTENCIAS
GRAN CANARIA	1
TOTAL: CABILDOS	1

GOBIERNO DE CANARIAS	ADVERTENCIAS
Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)	4
Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	2
Consejería de Administraciones Públicas (Dirección General de Relaciones con la Administración)	1
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	1
Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo	1
Consejería de Sanidad (Secretaría General Técnica)	1
Consejería de Sanidad (Servicio Canario de Salud)	1
Consejería de Turismo, Industria y Comercio	1
TOTAL: GOBIERNO DE CANARIAS	12

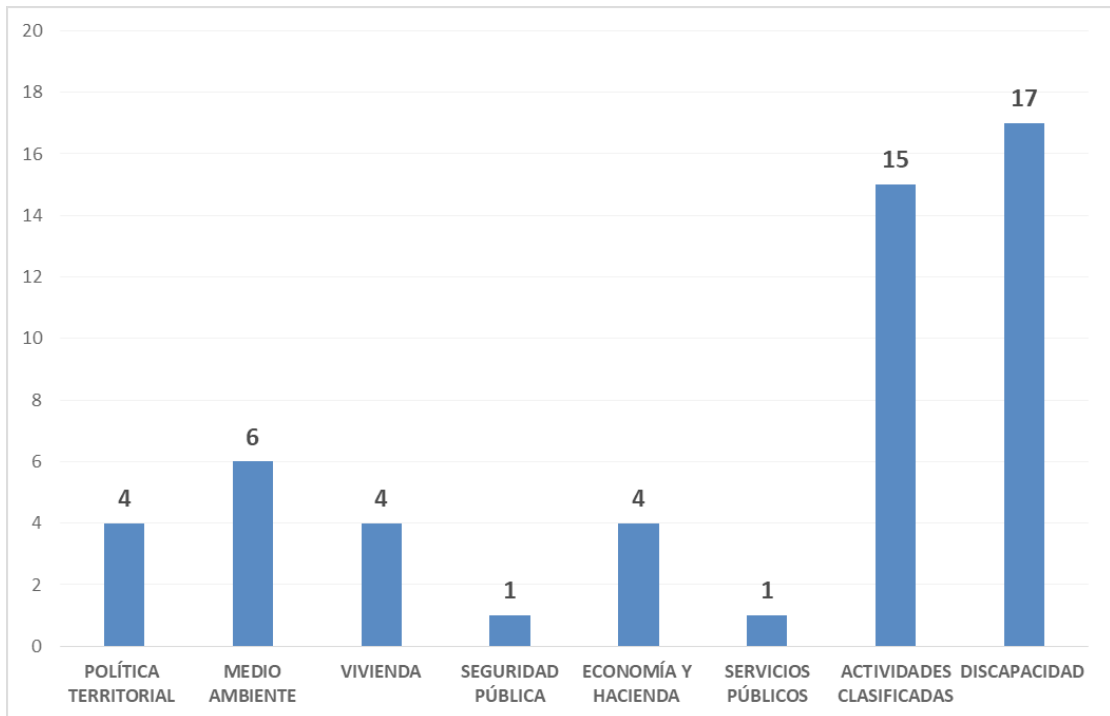
OTROS ORGANISMOS	ADVERTENCIAS
COLEGIO DE ABOGADOS DE LA PALMA	1
Consejo Canario de Colegios de Abogados	1
TOTAL: OTROS ORGANISMOS	2

TOTAL	67

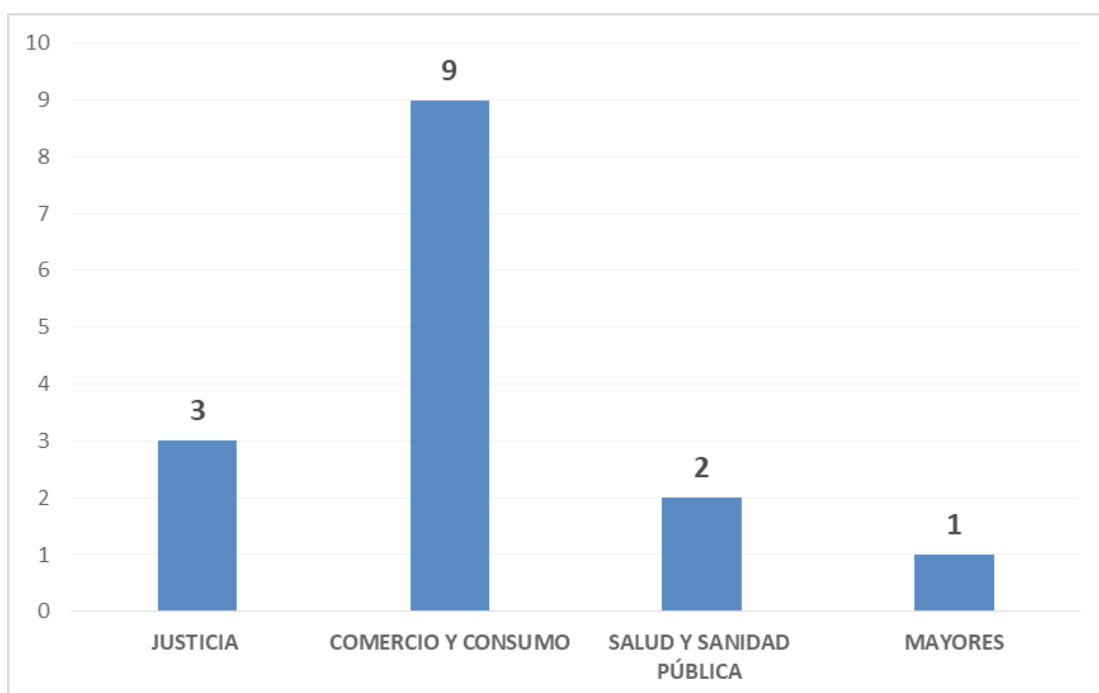
- Advertencias de Declaración de Obstruccionismo por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	52
ADJUNTÍA SEGUNDA	15
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	0
TOTAL	67

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	ADVERTENCIAS
POLÍTICA TERRITORIAL	4
MEDIO AMBIENTE	6
VIVIENDA	4
SEGURIDAD PÚBLICA	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
SERVICIOS PÚBLICOS	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	15
DISCAPACIDAD	17
TOTAL	52



ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	ADVERTENCIAS
JUSTICIA	3
COMERCIO Y CONSUMO	9
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
MAYORES	1
TOTAL:	15



ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	2019
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	0
TOTAL:	0

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

En 2019 se firmaron **4** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
CANDELARIA	1
AGAETE	2
ADEJE	1
TOTAL	4

TOTAL: POLÍTICA TERRITORIAL	4

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

En 2019 se firmaron **6** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
TELDE	3
TAZACORTE	2
TOTAL	5

CABILDO	
GRAN CANARIA	1
TOTAL	1

TOTAL: MEDIO AMBIENTE	6

ÁREA DE VIVIENDA

En 2019 se firmaron 4 Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (Instituto Canario de la Vivienda)	4
TOTAL	4

TOTAL: VIVIENDA	4

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2019 se firmó 1 Advertencia de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmó dirigida al siguiente organismo:

AYUNTAMIENTO	
ARICO	1
TOTAL	1
TOTAL: SEGURIDAD PÚBLICA	1

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En 2019 se firmaron 4 Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTO	
TACORONTE	2
TOTAL	2

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	2
	2

TOTAL: ECONOMÍA Y HACIENDA	4

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2019 se firmó **1** Advertencia de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmó dirigida al siguiente organismo:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO	1
TOTAL	1

TOTAL: SERVICIOS PÚBLICOS	1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

En 2019 se firmaron **15** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
SANTA CRUZ DE TENERIFE	5
PUERTO DE LA CRUZ	4
ARUCAS	2
GRANADILLA DE ABONA	2
GUÍA DE ISORA	1
SAN BARTOLMÉ	1
TOTAL	15

TOTAL: ACTIVIDADES CLASIFICADAS	15

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En 2019 se firmaron **17** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

AYUNTAMIENTOS	
ICOD DE LOS VINOS	3
TINAJO	3
GÁLDAR	2
LA OLIVA	2
PUNTAGORDA	2
SAN MIGUEL DE ABONA	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
TEGUISE	1
VEGA DE SAN MATEO	1
YAIZA	1
TOTAL	17

TOTAL: DISCAPACIDAD	17

ADJUNTÍA SEGUNDA**AREA DE JUSTICIA**

En 2019 se firmaron **3** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos:

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, JUSTICIA Y SEGURIDAD (Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia)	1
TOTAL	1

OTROS ORGANISMOS	
COLEGIO DE ABOGADOS DE SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
CONSEJO CANARIO DE COLEGIOS DE ABOGADOS	1
TOTAL	2

TOTAL: JUSTICIA	3

AREA DE COMERCIO Y CONSUMO

En 2019 se firmaron **4** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos

AYUNTAMIENTO	
PUERTO DEL ROSARIO	8
TOTAL	8

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO Y EMPLEO	1
TOTAL	1

TOTAL: COMERCIO Y CONSUMO	9

AREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En 2019 se firmaron **2** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmaron dirigidas a los siguientes organismos

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE SANIDAD	1
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Servicio Canario de Salud)	1
TOTAL	2

TOTAL: SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2

AREA DE MAYORES

En 2019 se firmó **1** Advertencia de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal. Se firmó dirigida al siguiente organismo:

OTRO ORGANISMO	
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	1
TOTAL: MAYORES	1

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO.

No hay un ningún escrito en esta Adjuntía.

4.- Declaraciones de Obstruccionismo

Durante 2019 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, a diferencia del año anterior, en el que se firmaron tres.

CAPÍTULO X

Actividades de participación
y colaboración

CAPÍTULO X. Actividades de participación y colaboración.**Rafael Yanes Mesa, Diputado del Común****1. Visitas institucionales.**

- 1.1. Ayuntamiento de la Villa de Moya. 02-01-2019**
- 1.2. Directora Insular de la Administración General del Estado en La Palma, Ana María de León Expósito. 03-01-2019, 29-05-2019**
- 1.3. Ayuntamiento de Valsequillo. 09-01-2019**
- 1.4. Director General de Patrimonio y Contratación del Gobierno de Canarias, Francisco González. 11-01-2019**
- 1.5. Ayuntamiento de San Bartolomé. 16-01-2019**
- 1.6. Ayuntamiento de Yaiza. 16-01-2019**
- 1.7. Ayuntamiento de Puntallana. 21-01-2019**
- 1.8. Ayuntamiento de Arico. 22-01-2019**
- 1.9. Director del Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria del Gobierno de Canarias, Juan Manuel Plata. 23-01-2019**
- 1.10. Ayuntamiento de Antigua; 1-02-2019**
- 1.11. Ayuntamiento de Ingenio. 05-02-2019**
- 1.12. Ayuntamiento de Tacoronte. 15-02-2019**
- 1.13. Cabildo de La Palma, 31-07-2019**
- 1.14. Ayuntamiento San Andrés y Sauces 05-09-2019**
- 1.15. Cabildo de Fuerteventura. 11-09-2019**
- 1.16. Embajada de España en Senegal. 17-09-2019**
- 1.17. Embajada de Portugal en Senegal. 17-09-2019**
- 1.18. Embajada de EEUU en Senegal. 17-09-2019**
- 1.19. Ayuntamiento de La Laguna. 23-09-2019**
- 1.20. Ayuntamiento Ingenio. 25-09-2019**
- 1.21. Delegado del Gobierno en Canarias. 26-09-2019**
- 1.22. Director General de Derechos Sociales e Inmigración. 01-10-2019**
- 1.23. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. 07-10-2019**
- 1.24. Cabildo de Lanzarote. 08-10-2019**

- 1.25. Ayuntamiento de Arrecife. 08-10-2019
- 1.26. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. 09-10-2019
- 1.27. Firma del Convenio de Colaboración entre la Diputación del Común y el Consejo General del Poder Judicial. 11-10-2019
- 1.28. Ayuntamiento de Los Realejos. 04-11-2019
- 1.29. Ayuntamiento de la Villa de Mazo. 06-11-2019
- 1.30. Presidente del Cabildo de Tenerife. 11-11-2019
- 1.31. Presidente del Parlamento de Canarias, Gustavo Matos. 12-12-2019
- 1.32. Consejera de Sanidad, Teresa Cruz Oval. 18-12-2019
- 1.33. Presidenta de la FECAM, Mari Brito. 30-12-2019

2. Otras visitas.

- 2.1. CEO El Rosario, en el municipio de El Rosario, acompañado de Ana Dorta, Directora General de Infraestructuras Educativas y del alcalde del municipio. 10-01-2019
- 2.2. Barrio La Solana, en Las Palmas de Gran Canaria. 19-03-2019
- 2.3. Organización Nacional de Ciegos (ONCE). 02-04-2019
- 2.4. Centro Valle Tabares. 07-05-2019
- 2.5. Asociación APREME, en la sede en Icod de los Vinos. 14-05-2019
- 2.6. CEIP Leoncio Rodríguez. 12-09-2019
- 2.7. Asociación Familias de Añaza. 08-11-2019

3. Reuniones con colectivos y asociaciones.

- 3.1. Asociación de Vecinos Titerroy. 16-01-2019
- 3.2. Asociación de Vecinos “Los Pedacillos”. 04-02-2019
- 3.3. Sindicato Docentes de Canarias Insucan. 15-03-2019
- 3.4. Asociación de Vecinos El Carmen se mueve de Arafo. 18-03-2019
- 3.5. Asociación de Vecinos Azorín. 21-03-2019
- 3.6. Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFATE). 29-03-2019
- 3.7. Asociación Acércate a Conocerme, de personas con discapacidad de nueva creación. 12-04-2019
- 3.8. Plataforma 5% Educación. 03-05-2019
- 3.9. Asociación Fibromialgia de Tenerife. 15-05-2019
- 3.10. Asociación Canaria de Centros Especiales de Empleo. 22-05-2019
- 3.11. Colegio de Fisioterapeutas de Canarias. 25-07-2019

- 3.12. Plataforma Costas Lanzarote. 02-08-2019
- 3.13. Asociación Asistencia de menores Nahia. 06-08-2019
- 3.14. Asociación Vicocasa (afectados por Visocan en Canarias). 12-08-2019
- 3.15. Asociación Canaria Contra el Maltrato. 27-08-2019
- 3.16. Asociación de Vecinos Almatriche. 27-08-2019
- 3.17. Asociación Perenquén. 30-08-2019
- 3.18. Colegio de Pedagogos de la Provincia de Las Palmas. 03-09-2019
- 3.19. Plataforma Viviendas sociales en lucha de Gran Canaria. 03-09-2019
- 3.20. Colectivo Turcón Islote de Lobos. 30-09-2019
- 3.21. Plataformas “Vecinos por Candelaria”. 29-10-2019
- 3.22. Asociación de Atención al Menor “Tagoror”. 08-11-2019
- 3.23. Asociación Afectados por las Hipotecas de Canarias. 13-11-2019
- 3.24. Asociación Mujeres Gitanas. 10-12-2019
- 3.25. Presidenta del AMPA del Colegio La Destila. 16-12-2019
- 3.26. Asociación de Vecinos Azorín. 23-12-2019
- 3.27. Colegio Oficial de Trabajo Social de Las Palmas de Gran Canaria. 27-12-2019
- 3.28. Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica COCEFME. 27-12-2019

4. Reuniones con autoridades.

- 4.1. Presidenta del Colegio Oficial de Graduados Sociales de Lanzarote, Lourdes Rodríguez, en Arrecife. 24-04-2019
- 4.2. Teniente General del Cuerpo General del Ejército de Tierra. 05-09-2019
- 4.3. Presidente Autonómico de Cruz Roja Española en Canarias. 11-09-2019
- 4.4. Reunión con el director del SAMU. 15-10-2019
- 4.5. Directora de la Unidad de Igualdad de la Universidad de La Laguna, Laura Aguilera. 12-12-2019
- 4.6. Directora General de Protección de la Infancia y la Familia. 17-12-2019

5. Jornadas, cursos y charlas.

- 5.1. Premios Princesa Girona, en el Auditorio del Palacio de Congresos de Gran Canaria. 06-02-2019
- 5.2. Charla en el CEIP Nazaret, en Güímar. 14-02-2019
- 5.3. Jornada de Mediación: Presente y Futuro, organizada por la Diputación del Común, en Gran Canaria. 21-02-2019

- 5.4. Charla en IES Eusebio Barreto, en Los Llanos. 11-04-2019**
- 5.5. Charla en IES Cabrera Pinto. 23-04-2019**
- 5.6. Jornada de Puertas Abiertas de Acaman. 27-04-2019**
- 5.7. 34º Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, en Sevilla. 15-10-2019**
- 5.8. Jornadas sobre El Régimen Económico y Fiscal de Canarias (REF) en un entorno de prevención de la Planificación Fiscal Agresiva. 29-10-2019**
- 5.9. Jornadas de Mediación. 05-11-2019**
- 5.10. Jornadas “Tras los primeros 100 días de Gobierno, el presidente responde”. 14-11-2019**
- 5.11. Jornada de Coordinación en Materia de Violencia de Género. 19-11-2019**
- 5.12. Jornadas del Instituto Insular de Atención Social y Socio sanitaria sobre Menores. 20-11-2019**
- 5.13. Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombusman. 23-11-2019**
- 5.14. Charla en el IES El Paso. 04-12-2019**
- 5.15. Jornada “La Renta Ciudadana”. 09-11-2019**
- 5.16. Charla en el IES Tinajo. 16-12-2019**

6. Actos, exposiciones, presentaciones y proyecciones.

- 6.1. Aprobación del Nuevo Estatuto de Autonomía de Canarias, celebrado en la Cámara del Auditorio Alfredo Kraus, en Las Palmas de Gran Canaria. 17-01-2019**
- 6.2. “Mujeres en la Escultura”, en el Centro Cultural Liceo Taoro, en La Orotava. 09-03-2019**
- 6.3. Día Institucional de la Universidad de La Laguna, en el Paraninfo de la Universidad de La Laguna. 11-03-2019**
- 6.4. Premio Joven Empresario de Canarias, celebrado en el Auditorio Adán Martín. 22-03-2019**
- 6.5. Acto de toma de Posesión de Fiscal Superior de Canarias, Excmo. Sr. D. Luis del Río, en la Sala de la Audiencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. 1-04-2019**
- 6.6. Acto “Siete Presidentes por 8 Islas, en el Hotel Lopensan Baobab Resort, en Maspalomas. 04-04-2019**
- 6.7. Lectura del Pregón de las Fiestas Patronales de San José Obrero del barrio de Titerroy. 25-04-2019**
- 6.8. Acto celebración del 85 Aniversario de Radio Club Tenerife, en Tenerife Espacio de las Artes, TEA. 17-05-2019**
- 6.9. Presentación del Libro Banco del Deporte para Personas con Discapacidad, celebrado en la Dirección de Zona de la ONCE, en Santa Cruz de Tenerife. 23-05-2019**

6.10. Presentación del programa de actuación para el mandato 2019-2023 del Cabildo de Gran Canaria, celebrado en el Patio de la Casa Palacio, en Las Palmas de Gran Canaria. **26-07-2019**

6.11. Misa Mayor de la Solemne Virgen de las Nieves, 05-08-2019

6.12. Lectura del Pregón de las fiestas de Candelaria, celebrado en el Claustro del Convento de los Padres Dominicanos. **07-08-2019**

6.13. Acto de rotulación, a título honorífico de la Calle escultor Paco Palomino. 23-08-2019

6.14. Solemne Acto de Apertura Oficial del Curso Académico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en la Delegación del Gobierno de Las Palmas de Gran Canaria. **26-09-2019**

6.15. Acto de Apertura del Curso de Radio ECCA, en el Parlamento de Canarias. **27-09-2019**

6.16. Acto Conmemorativo del Estatuto de Autonomía, en la Sala Europa del Parlamento de Canarias. **06-11-2019**

6.17. Acto de Inauguración de la Universidad de Verano en otoño. 20-11-2019

6.18. Acto de 41 Aniversario de la Constitución Española. 06-12-2019

6.19. Acto Solemne de reconocimiento de méritos. 20-12-2019

7. Participación en eventos.

7.1. Jurado de los Premios ONCE, en la sala Ucanca de la Dirección de Zona de la ONCE en Tenerife. **28-05-2019**

7.2. Entrega anual “Premios Afables Turismo 2018”, Salón de Plenos Ayuntamiento Candelaria. **03-10-2019**

7.3. Jurado en los Premios Cepsa. 07-11-2019

7.4. Galardón y Premio “Joven Canarias 2019”. 15-11-2019

8. Entrevistas en radio y televisión.

8.1. 7.7 Radio

8.2. Canarias Radio La Autonómica. 15-03-2019, 30-04-2020, 02-08-2019, 09-08-2019

8.3. Cadena Ser. 21-01-2019, 22-02-2020, 28-02-2019, 06-08-2019

8.4. Onda Cero La Palma. 29-01-2020

8.5. Radio Sintonía. 18-03-2019

8.6. Cadena Ser Lanzarote. 04-02-2019, 08-05-2019, 08-10-2019

8.7. Radio Nacional Gran Canaria. 21-02-2019

- 8.8. **Parlamento Televisión. 25-02-2019**
- 8.9. **Radio El Día. 28-02-2019**
- 8.10. **Radio Candelaria. 06-03-2019**
- 8.11. **Radio Faycan. 07-03-2019, 19-03-2019, 29-04-2020, 23-09-2019, 21-10-2019, 30-12-2019**
- 8.12. **Radio Sintonía. 11-03-2019, 10-09-2019**
- 8.13. **Radio ECCA. 18-03-2019**
- 8.14. **Cadena Ser Lanzarote 18-03-2019**
- 8.15. **Radio CIT. 27-03-2019**
- 8.16. **Cadena Las Palmas. 04-04-2019**
- 8.17. **Televisión Canaria. 08-05-2019**
- 8.18. **Canal 4 Tenerife. 16-05-2019**
- 8.19. **Radio Club Tenerife. 07-08-2019, 16-10-2019, 30-12-2019**
- 8.20. **Cadena Cope. 08-08-2019, 29-10-2019**
- 8.21. **Cadena Cope Gran Canaria. 08-08-2019**
- 8.22. **Radio Lanzarote. 15-10-2019**
- 8.23. **Radio Nacional de España. 17-10-2019, 29-10-2019, 30-12-2019**
- 8.24. **Roscas y Cotufas. 21-10-2019**
- 8.25. **Onda Tenerife. 22-10-2019**
- 8.26. **7.7 Radio La Palma. 06-11-2019**
- 8.27. **Periódico La Tribuna. 18-11-2019**
- 8.28. **Onda Tenerife. 02-12-2019**
- 8.29. **Radio Marca. 05-12-2019**
- 8.30. **Televisión Canaria, Buenos Días Canarias. 19-12-2019**

Felipe Afonso El Jaber, Adjunto Primero

9. Visitas.

- 1.1. **Centro San Juan de Dios – Tenerife**, visita al centro para conocer las instalaciones y el funcionamiento. **29/05/19**
- 1.2. **APROSU – Gran Canaria**, visita al centro para conocer su funcionamiento. **06/06/19**
- 1.3. **CAMP Reina Sofia – Gran Canaria**, visita al centro para conocer las instalaciones. **07/11/19**

10. Actos institucionales.

- 1.1. Auditorio Alfredo Kraus – Gran Canaria,** asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, al acto institucional con motivo de la aprobación del Nuevo Estatuto de Autonomía. **17/01/2019**
- 1.2. Parlamento de Canarias – Tenerife,** asistencia a la Comisión Parlamentaria de presentación por parte del Diputado del Común, Rafael Yanes, del Informe Anual 2018. **14/03/19**
- 1.3. Basílica de Santa Ana – Gran Canaria,** asistencia al XV Pregón de la Semana Santa de Las Palmas de Gran Canaria, organizado por la Unión de Hermandades, Cofradías y Patronazgos de Gran Canaria. **11/04/19**
- 1.4. Auditorio Alfredo Kraus – Gran Canaria,** asistencia a la conmemoración del Día de Canarias. **30/05/19**
- 1.5. Cabildo de Gran Canaria – Gran Canaria,** asistencia a la sesión extraordinaria y solemne del Pleno de Constitución de la Corporación del Excelentísimo Cabildo de Gran Canaria. **22/06/19**
- 1.6. Parlamento de Canarias – Tenerife,** asistencia al acto de Investidura del Parlamento de Canarias. **11/07/19**
- 1.7. Gobierno de Canarias – Tenerife,** asistencia a la Toma de Posesión del presidente del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres. **16/07/19**
- 1.8. Estadio de Gran Canaria – Gran Canaria,** asistencia a la celebración del 70 aniversario de la fundación del club y presentación del libro 1949-2019 Siempre Avante. **22/08/19**
- 1.9. Ayuntamiento de Artenara – Gran Canaria,** recepción oficial con motivo de la Fiesta en Honor a la Virgen de la Cueva. **25/08/19**
- 2.10. Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás de Tolentino – Gran Canaria,** asistencia a la recepción con motivo de las fiestas de San Nicolás de Tolentino. **10/09/19**

11. Actos oficiales.

- 1.1. Auditorio Alfredo Kraus – Gran Canaria,** asistencia a la conferencia de Rosa Dávila Mamely, organizada por Prensa Canaria. **28/01/19**
- 1.2. Auditorio Alfredo Kraus – Gran Canaria,** asistencia a la conferencia del presidente del Gobierno de Canarias, Fernando Clavijo, organizado por Prensa Canaria. **07/02/19**
- 1.3. Pabellón Félix Santana – Gran Canaria,** entrega de trofeos del campeonato de España de Hockey Sala Femenino. **10/02/19**
- 1.4. Oficina de la Diputación del Común – Gran Canaria,** asistencia a la rueda de prensa junto al Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, y la presidenta de GEMME España, Rosalía Fernández Alaya, para presentar las Jornadas de Mediación. **13/02/19**
- 1.5. Sede de Radio Ecce – Gran Canaria,** inauguración del Aula Cultural 15 de febrero, organizado por Radio Ecce. **15/02/19**

- 1.6. Sede de Cajamar Triana – Gran Canaria**, conferencia del Ministro, Luis Planas Puchades, organizada por Ser Canarias. **19/02/19**
- 1.7. Auditorio Alfredo Kraus – Gran Canaria**, encuentro de José Carlos Mauricio y Jerónimo Saavedra, organizado por Club Canarias en Hora. **12/03/19**
- 1.8. Sala de Audiencias del Tribunal Superior de Justicia de Canarias – Gran Canaria**, asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, a la Toma de Posesión del Excmo. Sr. D. Luis del Río Montesdeoca, como Fiscal Superior de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias. **01/04/19**
- 1.9. Cicca – Gran Canaria**, presentación de la V ANANTAPUR ULTRAMARATÓN, “1KM 1 VIDA”, a beneficio de la Fundación Vicente Ferrer. **04/04/19**
- 3.10. Arrecife – Lanzarote**, acompañando al Diputado del Común, Rafael Yanes, a la lectura del pregón de las fiestas patronales de San José Obrero, en el barrio de Titerroy. **25/04/19**
- 3.11. Acuario Poema del Mar – Gran Canaria**, asistencia a la entrega de premios de Puerto de Las Palmas. **09/05/19**
- 3.12. Plaza Saulo Torón – Gran Canaria**, asistencia al acto de apertura del Día del Orgullo Loco, organizado por la asociación de salud mental Espiral. **19/05/19**
- 3.13. Gabinete Literario – Gran Canaria**, coloquio sobre “Pasado, Presente y Futuro de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria”. **22/05/19**
- 3.14. Plaza Islas Canarias – Gran Canaria**, solemne acto de homenaje a la Bandera con motivo del Día de las Fuerzas Armadas. **01/06/19**
- 3.15. Gabinete Literario – Gran Canaria**, presentación oficial de la 3ª edición del Camino de los Valores, organizado por la asociación UP2U Project Depende de ti. **07/06/19**
- 3.16. Teatro Guiniguada – Gran Canaria**, asistencia a los Premios Solidarios ONCE Canarias 2019. **19/06/19**
- 3.17. Nuevo Teatro Viejo, Arucas – Gran Canaria**, Toma de Posesión del nuevo presidente de la Mancomunidad de Ayuntamientos del Norte de Gran Canaria, Raúl Afonso. **08/07/19**
- 3.18. Conservatorio de Las Palmas de G.C. – Gran Canaria**, asistencia al concierto en beneficio del Banco de Alimentos. **16/07/19**
- 3.19. Hotel Reina Isabel – Gran Canaria**, vigésimo aniversario de la Exaltación al Trono de S. M. el Rey Mohammed VI. **30/07/19**
- 3.20. Club La Provincia – Gran Canaria**, Mesa redonda sobre César Manrique El Musical. **03/09/19**
- 3.21. Parlamento de Canarias – Tenerife**, acto de reconocimiento a las instituciones y entidades que participaron en la extinción de los incendios en Gran Canaria. **18/09/19**
- 3.22. Casa África – Gran Canaria**, presentación del libro Crónicas- El Sahara desde Canarias. **19/09/19**

- 3.23. Paraninfo de la ULPGC – Gran Canaria**, solemne acto de apertura oficial del curso académico 2019-2020 de la universidad de Las Palmas de Gran Canaria. **26/09/19**
- 3.24. Parlamento de Canarias – Tenerife**, asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, a la apertura del curso de Radio Ecça. **27/09/19**
- 3.25. Plaza de Santo Domingo – Gran Canaria**, lectura del pregón de las fiestas del Rosario. **27/09/19**
- 3.26. Tribunal Superior de Justicia – Gran Canaria**, acto de apertura del Año Judicial 2019-2020. **04/10/19**
- 3.27. Plaza de Santa Ana – Gran Canaria**, asistencia a los actos con motivo de la festividad de Nuestra Señora la Virgen del Pilar, patrona de la Guardia Civil. **12/10/19**
- 3.28. Casa África – Gran Canaria**, inauguración del I Encuentro de Hispanistas África-España, y conferencia “El español en África”. **11/11/19**
- 3.29. Gabinete Literario – Gran Canaria**, desayuno organizado por La Provincia. **13/11/19**
- 3.30. Gran Canaria**, asistencia al Congreso Internacional de la Globalización de los Derechos Humanos. **13/11/19**
- 3.31. Acuario Poema del Mar – Gran Canaria**, conferencia del Presidente del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres, organizada por Tiempo de Canarias. **14/11/19**
- 3.32. Hotel Santa Catalina – Gran Canaria**, asistencia a la conferencia del alcalde del ayuntamiento de Las Palmas, Augusto Hidalgo. **18/11/19**
- 3.33. Río de Janeiro**, asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, a la XXIV Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. **23/11/19**
- 3.34. Hotel Santa Catalina – Gran Canaria**, asistencia a la conferencia impartida por la consejera de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias, Carolina Darias. **09/12/19**

12. Reuniones oficiales.

- 4.1. Ayuntamiento de Valsequillo – Gran Canaria**, asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, a la visita realizada para despachar las quejas existentes en el municipio que estaban pendientes de respuesta. **09/01/2019**
- 4.2. Titerroy, Arrecife – Lanzarote**, asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, a la reunión con los vecinos del barrio de Titerroy, el Cabildo de Lanzarote y el Ayuntamiento de Arrecife, para buscar una solución a los vecinos que en su día fueron desalojados, y se les ha dejado de dar la ayuda de alquiler. **16/01/19**
- 4.3. Ayuntamiento de Valleseco – Gran Canaria**, asistencia junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, para coordinar el trabajo entre ambas instituciones. **18/01/19**
- 4.4. Subdelegación del Gobierno – Gran Canaria**, encuentro con la subdelegada del Gobierno, Teresa Mayans, para tratar asuntos de interés común. **05/02/19**

- 4.5. Cámara de Comercio - Gran Canaria**, reunión con la Directora General de la Cámara de Comercio, Pilar Alcaide, para analizar cuestiones de interés común. **11/02/19**
- 4.6. Oficina de la Diputación del Común – Gran Canaria**, reunión con el concejal del Ayuntamiento de Las Palmas, Sergio Millares, para despachar los expedientes de Quejas existentes con el municipio. **06/03/19**
- 4.7. Oficina de la Diputación del Común – Gran Canaria**, reunión junto al Diputado del Común, con Aprobados sin plaza. **07/03/19**
- 4.8. La Solana, Telde – Gran Canaria**, reunión junto al Diputado del Común, con los vecinos de La Solana en el municipio de Telde. **07/03/19**
- 4.9. Oficina de la Diputación del Común – Gran Canaria**, reunión con la presidenta de GEMME, Rosalía Fernández, para la preparación de las II jornadas sobre Mediación. **01/04/19**
- 4.10. Instalaciones de la ONCE – Tenerife**, visita para conocer las instalaciones y el funcionamiento de la organización de la ONCE. **02/04/19**
- 4.11. Oficina de la Diputación del Común – Tenerife**, reunión junto al Diputado del Común, Rafael Yanes, con la presidenta del Colegio de Trabajadores Sociales de Tenerife, Candelaria Delgado, para hablar sobre las jornadas de Mediación, el Decreto de Dependencia y la Nueva Ley de Servicios Sociales de Canarias. **12/04/19**
- 4.12. Gerencia Regional del Catastro de Canarias – Gran Canaria**, reunión con el gerente, José Antonio Mateos, para estudiar las quejas en trámite. **15/04/19**
- 4.13. Oficina de la Diputación del Común – Gran Canaria**, reunión con la presidenta de ACAELP (Asociación Contra el Acoso Escolar Las Palmas), Elizabeth López. **03/05/19**
- 4.14. Santa Cruz de Tenerife – Tenerife**, reunión junto al Diputado del Común, con el Colegio de Trabajadores Sociales. **15/05/19**
- 4.15. Oficina de la Diputación del Común – Tenerife**, reunión junto al Diputado del Común, con el Colegio Oficial de Psicología. **27/05/19**
- 4.16. Aprosu Las Palmas – Gran Canaria**, visita a las instalaciones. **06/06/19**
- 4.17. Oficina de la Diputación del Común – Gran Canaria**, reunión con la Trabajadora Social de Aspercan. **27/06/19**
- 4.18. Gobierno de Canarias – Gran Canaria**, reunión con el Director General de Dependencia y Discapacidad, Miguel Montero. **04/09/19**
- 4.19. Oficina de la Diputación del Común – Tenerife**, reunión junto al Diputado del Común, con el gerente de Visocan, Vicente García, por el problema con las viviendas de Gran Canaria. **11/09/19**
- 4.20. Casa del Marino – Gran Canaria**, reunión con el concejal de Administración Pública, Recursos Humanos, Innovación y Tecnología del ayuntamiento de Las Palmas, Mario Regidor. **17/09/19**

4.21. Gobierno de Canarias – Gran Canaria, reunión con la Directora General de Vivienda, Maribel Santana. **14/10/19**

4.22. Cabildo de Gran Canaria – Gran Canaria, reunión con el Consejero de Obras Públicas, Miguel Ángel Pérez. **18/10/19**

4.23. Fuerteventura, reunión con familiares de enfermos de Alzheimer. **16/12/19**

4.24. Fuerteventura, reunión con el centro Diferentes e Iguales Adivia. **16/12/19**

13. Jornadas.

5.1. Club La Provincia – Gran Canaria, jornadas de Mediación: Presente y Futuro, organizadas por la Diputación del Común y GEMME, en ejecución del Proyecto Demos. **21/02/19**

5.2. Madrid, asistencia junto a la adjunta segunda, Milagros Fuentes, a las Jornadas “Los Principios de Venecia”, en relación a la institución del Defensor del Pueblo. **13/06/19**

5.3. CEOE – Madrid, Jornadas sobre “Dinámicas de Desarrollo de África: crecimiento, empleo y desigualdades”. **20/06/19**

5.4. Tenerife, Jornadas sobre Tratas, Defensorías del Pueblo. **03/10/19 y 04/10/19**

5.5. Gobierno de Canarias – Tenerife, Jornada sobre el Régimen Económico y Fiscal de Canarias. **29/10/19**

5.6. Fundación Caja Canarias – Tenerife, Jornadas de Mediación. **05/11/19**

5.7. Teatro Cine Chico – La Palma, Jornada junto al Diputado del Común, de Coordinación en material de Violencia de Género. **19/11/19**

5.8. Hotel Escuela Santa Cruz de Tenerife – Tenerife, Jornada junto al Diputado del Común, de Empleo y Discapacidad. **04/12/19**

5.9. Teatro Víctor Jara – Gran Canaria, Jornada sobre el TDAH. **04/12/19**

5.10. Paraninfo de la ULPGC – Gran Canaria, Jornada “La renta ciudadana”. **10/12/19**

5.11. La Palma, Jornada de Mediación. **19/12/19**

14. Entrevistas en radio y televisión.

6.1. Cope Las Palmas – Gran Canaria, entrevista en la Cadena de radio Cope Las Palmas para hablar de la Adjuntía. **05/02/19**

6.2. Diez Capital Radio – Tenerife, entrevista sobre visitas no anunciadas a Centros de Atención a Personas con Discapacidad. **23/04/19**

6.3. Canarias Radio – Gran Canaria, entrevista telefónica para hablar sobre el balance anual. **26/06/19**

6.4. Diez Radio – Tenerife, **10/07/19**

6.5. Radio Faro Noroeste – Gran Canaria, **18/07/19**

6.6. Canal 4 – Gran Canaria, **16/09/19**

6.7. Canal 8, entrevista para hablar sobre las funciones que se realizan en la Diputación del Común.

6.8. Canal 4 Telde – Gran Canaria, 17/12/19

6.9. Diez Radio – Tenerife, entrevista en relación a la visita al centro de Personas con Discapacidad de Fuerteventura. **26/12/19**

Milagros Fuentes González, Adjunta Segunda

1. Visitas institucionales.

- 1.1. Ayuntamiento de Puntallana. 21-01-2019**
- 1.2. Cabildo de La Palma. 31-07-2019**
- 1.3. Ayuntamiento de San Andrés y Sauces. 05-09-2019**
- 1.4. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. 09-10-2019**
- 1.5. Ayuntamiento de Mazo. 06-11-2019**

2. Otras visitas.

- 2.1. Centros de Mayores - Tenerife**, visita no anunciada. **15-03-2019, 02-04-2019, 28-05-2019, 03-07-2019, 30-07-2019. (9 centros visitados)**
- 2.2. Centros de Mayores - Gran Canaria**, visita no anunciada. **22-03-2019, 11-07-2019 y 26-09-2019. (6 centros visitados)**
- 2.3. Centros de Mayores - La Palma**, visita no anunciada. **08-02-2019, 29-04-2019, 21-05-2019, 10-10-2019, 05-12-2019. (6 centros visitados)**
- 2.4. Con el Mecanismo Nacional contra la Tortura (Defensor del Pueblo)**, visitas no anunciadas.
 - 2.4.1. Centro de Inserción Social Mercedes Pinto**, en Tenerife. **08-04-2019**
 - 2.4.2. Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía**, en el Puerto de la Cruz, en Tenerife. **09-04-2019**
 - 2.4.3. Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía**, en Santa Cruz de Tenerife. **09-04-2019**
 - 2.4.4. Comisaría de la Policía Canaria**, en Santa Cruz de Tenerife. **09-04-2019**
 - 2.4.5. Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía**, en Santa Cruz de La Palma. **10-04-2019**
- 2.5. Centro de Internamiento Educativo para Menores Infractores - Valle Tabares**, con el Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa y en la que estaba presente la Directora General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, en Tenerife. **07-05-2019**
- 2.6. La Asociación de Celíacos de Tenerife – ACET. 07-06-2019**
- 2.7. Asociación Tinerfeña de Esclerosis Múltiple – ATEM. 07-06-2019**
- 2.8. Centros de Mayores – Lanzarote**, visita no anunciada. **11-09-2019, 12-09-2019 (4 centros visitados)**

2.9. Asociación Alzheimer de Canarias, en Las Palmas de Gran Canaria. 18-09-2019

3. Reuniones con colectivos y asociaciones.

3.1. Cruz Roja, en La Palma. 22-02-2019 y 27-09-2019

3.2. Federación Española de Enfermedades Raras, en Gran Canaria. 28-02-2019

3.3. UNICEF Comité Canarias, con el presidente, Amós García Rojas y la coordinadora, Rosario Pérez Santana, en Gran Canaria. 14-06-2019

3.4. Asociación de Mujeres Africanas en Canarias - AMAC, en Gran Canaria. 18-09-2019

3.5. Asociación Canaria Contra el Maltrato Infantil – ACCMI, en Gran Canaria. 18-09-2019

4. Reuniones con autoridades.

4.1. Directora Insular de la Administración General del Estado en La Palma, Ana María de León Expósito. 03-01-2019

4.2. Consejera de Asuntos Sociales del Cabildo de La Palma, Jovita Monterrey Yanes. 04-02-2019

4.3. Magistrado delegado del Decano del Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria, Tomás Luis Martín Rodríguez. 21/10/2019

4.4. Presidente de la Fundación Canaria para la Formación Integral y Promoción Socio-Laboral y Cooperación para el Desarrollo – ISONORTE, en La Palma. 24-10-2019

4.5. Director General de Derechos Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, Jonás González González. 28-10-2019

4.6. Directora general de Protección de la Infancia y la Familia, Yolanda Iratxe Serrano Ávila. 17-12-2019

5. Jornadas, cursos, charlas, exposiciones, presentaciones y proyecciones.

5.1. Proyección del documental, El Naufragio - 30 años de memoria sumergida, en el Cabildo de Gran Canaria. 16-01-2019

5.2. Acto institucional con motivo de la aprobación del Nuevo Estatuto de Autonomía de Canarias, en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria. 17-01-2019

5.3. Sesión Plenaria Extraordinaria de entrega del Título de Hija Predilecta de la isla de La Palma a Doña Ana del Carmen Viña Brito, en el Palacio Insular. 31-01-2019

5.4. Acto de presentación de la película El Correílo “La Palma” un centenario en el mar. En el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma. 01-02-2019

5.5. Jornada de Mediación: Presente y Futuro, organizada por la Diputación del Común, en Gran Canaria. 21-02-2019

- 5.6. Jornadas - Cinco mitos para cinco siglos - 525º aniversario de la fundación de Santa Cruz de La Palma. 21-02-2019**
- 5.7. Exposición “Mujeres Excepcionales”, en el Palacio Salazar, en Santa Cruz de La Palma. 07-03-2019**
- 5.8. Presentación del libro O’Daly, historia de un irlandés, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. 09-03-2019**
- 5.9. Comisión Parlamentaria de presentación por parte del Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, del Informe Anual 2018, en el Parlamento de Canarias. 14/03/19**
- 5.10. Acto de reconocimiento “Mujeres en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad”, organizado por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. 20-03-2019**
- 5.11. Acto de constitución de la Federación Fotográfica Canarias (FFC), en Santa Cruz de La Palma. 30-03-2019**
- 5.12. Curso “Lenguaje inclusivo en los documentos parlamentarios y administrativos del Parlamento de Canarias”. 13-05-2019**
- 5.13. Exposición “LA OTRA MIRADA DE UN NOBEL - UN PASEO CON GÜNTER GRASS POR LA PALMA”. 21-05-2019**
- 5.14. Acto Institucional del Día de Canarias, en el Auditorio Alfredo Kraus, en Las Palmas de Gran Canaria. 30-05-2019**
- 5.15. Presentación del libro y exposición “La mirada honesta”, en la Casa Principal de Salazar, en Santa Cruz de La Palma. 31-05-2019**
- 5.16. Exposición con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, en el Museo Insular, Patio de los Naranjos, Plaza de San Francisco, en Santa Cruz de la Palma. 05-06-2019**
- 5.17. Seminario los “Principios de Venecia” sobre la Institución del Defensor del Pueblo, en Madrid. 13-06-2019**
- 5.18. Sesión Plenaria Constitutiva del Cabildo de La Palma. 24-06-2019**
- 5.19. Sesión Solemne de Apertura de la X Legislatura, en el Parlamento de Canarias. 03-07-2019 y 12-07-2019**
- 5.20. Inauguración de la 32 Feria Insular de Artesanía, en la Palma. 14-08-2019**
- 5.21. Jornadas “la Protección de las personas con discapacidad: Aspectos Jurídico, básicos, tutela, redes de acogimiento y desamparo, organizado por la FECAM en Santa Cruz de la Palma. 19-09-2019**
- 5.22. Actos del Día de la Policía y Homenaje a los Caídos, en Santa Cruz de La Palma. 02-10-2019**
- 5.23. Jornada Transnacional de Trata de Mujeres con fines de explotación sexual, organizada por la Diputación del Común, en Santa Cruz de Tenerife. 03-10-2019 y 04-10-2019**
- 5.24. Acto de apertura del año judicial 2019/2020, en la Sala de Vistas del Tribunal Superior de Justicia, en Santa Cruz de Tenerife. 11-10-2019**

- 5.25. Acto Institucional con motivo de la festividad de Nuestra Señora del Pilar, Patrona de la Guardia Civil, en San Andrés y Sauces, en La Palma. 12-10-2019**
- 5.26. 34ª Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, en Sevilla. 14-10-2019, 15-10-2019 y 16-10-2019**
- 5.27. Acto de conmemoración del 65 Aniversario de la declaración como Parque Nacional de la Caldera de Taburiente entrega de galardones vinculados con los valores propios del espacio natural, en la Caldera de Taburiente, en La Palma. 25-10-2019**
- 5.28. Jornada sobre el Régimen Económico y Fiscal de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife. 29-10-2019**
- 5.29. Jornada de Mediación: Presente y Futuro, organizado por la Diputación del Común, en Santa Cruz de Tenerife. 05/11/2019**
- 5.30. Acto inaugural del año académico 2019-2010 de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED La Palma. 07-11-2019**
- 5.31. Jornada sobre “Violencia y Perspectiva de Género”, en La Palma. 14-11-2019**
- 5.32. Jornada de Coordinación en materia de Violencia de Género, organizada por la Diputación del Común, en La Palma. 19-11-2019**
- 5.33. Inauguración Universidad de verano. En otoño. La Palma 2019. 20-11-2019**
- 5.34. Acto del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, en la Delegación del Gobierno de Canarias, Las Palmas de Gran Canaria. 25-11-2019**
- 5.35. Acto Institucional de la “Feria del Voluntariado”, en Santa Cruz de La Palma. 05-12-2019**
- 5.36. Jornadas de Mediación, organizadas por la Diputación del Común, en Santa Cruz de La Palma. 19-12-2019**
- 5.37. Acto solemne de reconocimiento de méritos, en el Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma. 20-12-2019**

6. Mesas de trabajo, subcomisiones, jornadas, foros y congresos.

- 6.1. I Mesa de Trabajo para la Defensa de los Derechos Humanos de las Personas con Problemas de Salud Mental, organizada por la Diputación del Común y en la que participaron representantes de: la Asociación de Neuropsiquiatría, la Federación Salud Mental Canarias, la Asociación Canaria de Integración de Salud Mental Espiral, la Sociedad Insular para la Promoción de las personas con discapacidad (Sinpromi), el Consejo de la Juventud Canaria y el Cabildo de Tenerife. 15-01-2019**
- 6.2. Subcomisión para estudiar la situación de la infancia en las Islas, en el Parlamento de Canarias. 22-01-2019**
- 6.3. II Mesa de Trabajo para la Defensa de los Derechos Humanos de las Personas con Problemas de Salud Mental, organizada por la Diputación del Común y en la que par-**

ticiparon representantes de: la Asociación de Neuropsiquiatría, la Federación Salud Mental Canarias, la Asociación Canaria de Integración de Salud Mental Espiral, la Sociedad Insular para la Promoción de las personas con discapacidad (Sinpromi), del Consejo de la Juventud Canaria, del Servicio de Salud Mental de la Dirección General de Programas Asistenciales del Servicio Canario de Salud, AFES Salud Mental, de la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración, de la Dirección General de Trabajo. **13-02-2019**

6.4. I Taller preparatorio de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, en Alicante. **25-04-2019 y 26-04-2019**

6.5. Foro “Envejecer hoy, ¿y mañana?” de la Universidad de La Laguna, en La Laguna. **19-06-2019**

6.6. II Taller preparatorio de las XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, en Madrid. **26-06-2019 y 27-06-2019**

6.7. Política Migratoria de la Unión Europea para 2019-2024, la sociedad habla, las instituciones reflexionan, ponente en la segunda mesa, “Las Instituciones Reflexionan”, en Casa África, en Gran Canaria. **25-09-2020**

6.8. XXXII Congreso de la Sociedad Canaria de Geriatria y Gerontología, ponente en la mesa de clausura “El maltrato al anciano una realidad oculta”, en La Palma. **22-11-2019 y 23-11-2019**

7. Entrevistas en radio.

7.1. Radio Nacional de España. 01-02-2019

7.2. Cadena Ser. 30-04-2019

Beatriz Barrera Vera, Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

1. Visitas institucionales.

1.1. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. 23/09/2019

1.2. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. 07/10/2019

1.3. Ayuntamiento de Arico. 22/10/2019

1.4. Ayuntamiento de Los Realejos. 04/11/2019

2. Otras visitas.

2.1. DEMA (Dispositivo de Emergencia para Mujeres Agredidas). 24/06/2019

2.2. AFETE (Asociación de Familiares y Cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife). 29/03/2019

2.3. Asociación de Familias Monoparentales. 08/11/2019

2.4. Programa “La Casita” HH. Oblatas (Centro de Orientación y Promoción a la mujer). 11/11/2019

3. Reuniones con colectivos y asociaciones.

- 3.1. Mujeres Periodistas Canarias, en Gran Canaria. 09/01/2019**
- 3.2. Asociación Charter 100 - Santa Cruz de Tenerife. 14/02/2019**
- 3.3. Red Feminista de Gran Canaria. 19/02/2019**
- 3.4. Asociación Charter 100 - Gran Canaria. 22/03/2019, 12/07/2019**
- 3.5. Asociación de Mujeres Gitanas de Tenerife. 27/03/2019**
- 3.6. Asociación de Familiares y Cuidadores de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Tenerife (AFATE). 29/03/2019**
- 3.7. Asociación para el Desarrollo Integral de las Mujeres “Mercedes Machado”. 15/04/2019**
- 3.8. Colectivo feminista ‘Mujeres en el Encuentro’. 06/05/2019**
- 3.9. Asociación Social y Cultural para la Mujer “MARARÍA”, en Lanzarote. 22/05/2019, 26/07/2019**
- 3.10. Asociación Lanzate LGTBI + de Canarias, en Lanzarote. 22/05/2019**
- 3.11. Asociación de Mujeres africanas en Canarias. 10/06/2019**
- 3.12. Asociación Colectivo Violetas, en Las Palma. 26/06/2019**
- 3.13. Asociación Transgirls Canarias, 24/07/2019**
- 3.14. Asociación de mujeres Gara. 26/07/2019, 03/09/2019**
- 3.15. Asociación de Mujeres Arena y Laurisilva. 26/07/2019**
- 3.16. Organización Justicia y Paz. 07/08/2019**
- 3.17. Asociación Canaria contra el maltrato infantil - ACCMI. 18/09/2019**
- 3.18. Asociación Yakaar África. 19/09/2019**
- 3.19. Colectivo Trabajadoras Mundo Nuevo. 11/11/2019**
- 3.20. Asociación de Mujeres Gitanas ROMI. 10/12/2019**
- 3.21. Asociación Charter 100 Tenerife. 12/12/2019**

4. Reuniones con autoridades.

- 4.1. Concejala de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, María Candelaria De La Rosa Rodríguez. 13/03/2019**
- 4.2. Concejala Delegada de Igualdad, Área de Gobierno de cohesión Social e Igualdad, del Ayuntamiento de Las Palmas, Diana Olga Mujica Velázquez. 19/03/2019**
- 4.3. Presidente del Consejo Canario de Colegios de Abogados, Juan Antonio Rodríguez Rodríguez. 21/03/2019**

- 4.4. Directora General de Políticas Sociales e Inmigración del Gobierno de Canarias, María Reyes Henríquez Escuela. 28/03/2019**
- 4.5. Embajadora de Senegal en España, Mariame Sy. 01/04/2019**
- 4.6. Director General de Casa África, José Segura Clavell. 09/04/2019**
- 4.7. Director del Instituto de Medicina Legal, Jesús María Vega González. 12/04/2019**
- 4.8. Jefa del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento (SEIS) de Las Palmas de Gran Canaria, Rosa Rodríguez Arteaga. 24/04/2019**
- 4.9. Cónsul Honoraria de México en Canarias, María de los Ángeles Baca Herrejón. 14/05/2019**
- 4.10. Magistrada del Tribunal Superior de Justicia de Canarias y presidenta de la Asociación Española de Mujeres Juezas, Gloria Poyatos Matas. 22/05/2019**
- 4.11. Sargento del Seprona de la Guardia Civil, Gloria Moreno. 22/05/2019**
- 4.12. Oficial de la UPAL, Unidad de Violencia de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, Eloy José Naranjo Peraza. 04/06/2019**
- 4.13. Directora General de Recursos Humanos de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, Antonia María Pérez Pérez. 05/06/2019**
- 4.14. Subdirectora del Instituto de Medicina Legal de Gran Canaria, Eva María Bajo Tóvito, 06/06/2019**
- 4.15. Director General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, Francisco Javier Rodríguez del Castillo. 10/06/2019**
- 4.16. El Viceconsejero de Administraciones Públicas y Transparencia del Gobierno de Canarias, Antonio Llorens de la Cruz. 10/06/2019**
- 4.17. Presidente de la Autoridad Portuaria de Tenerife, Pedro Suárez López de Vergara. 11/06/2019**
- 4.18. General de la Guardia Civil de la Zona de Canarias, Juan Miguel Arribas. 19/06/2019**
- 4.19. Presidente del TSJ (Tribunal Superior de Justicia), Antonio Doreste Armas. 02/07/2019**
- 4.20. Obispo de Tenerife, Bernardo Álvarez Afonso. 08/07/2019**
- 4.21. Directora del Proyecto Oblatas, Asunción Bartolomé. 12/07/2019**
- 4.22. Jefe Provincial de la Policía Nacional en Santa Cruz de Tenerife, Ignacio Bádenas Gil de Reboleño. 15/07/2019**
- 4.23. Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, Rebeca Palomo Díaz. 18/07/2019**
- 4.24. Directora General de la Fundación “Mujeres por África”, Marta Villa Hidalgo. 18/07/2019**
- 4.25. Obispo de Gran Canaria, Francisco Cases Andreu. 22/07/2019**

- 4.26. Directora de la Unidad de Igualdad de la Universidad de La Laguna, Laura Aguilera Ávila. 29/07/2019, 12/12/2019**
- 4.27. Delegado Episcopal de Cáritas Diocesana, Juan Pedro Rivero. 29/07/2019**
- 4.28. Presidente de la Casa de Canarias en Madrid, Roberto Miño. 30/07/2019**
- 4.29. Consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo de La Palma, Nieves María Hernández Pérez. 29/08/2019, 28/10/2019**
- 4.30. Director Insular de la Administración General del Estado en La Gomera, Jesús Mario Cruz Hernández. 03/09/2019**
- 4.31. Consejera con Delegación especial en Políticas Sociales del Cabildo de La Gomera, Beatriz Santos Chávez. 03/09/2019**
- 4.32. Alcalde de San Sebastián de La Gomera, Adasat Reyes Herrera. 03/09/2019**
- 4.33. Ganadora del 'I Concurso Pictórico de Canarias por la Igualdad de Género', Daniela Estupiñán. 04/09/2019**
- 4.34. Directora de APRAMP (Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida), Rocío Mora. 10/09/2019**
- 4.35. Directora del Instituto de la Mujer para la Igualdad de Oportunidades, Rocío Rodríguez Prieto, 13/09/2019**
- 4.36. Viceconsejera de Igualdad y Diversidad del Gobierno de Canarias, Sylvia Jaén Martínez, 18/09/2019**
- 4.37. Consejera de Igualdad, Diversidad y Transparencia del Cabildo de Gran Canaria, Sara Ramírez Mesa. 18/09/2019**
- 4.38. Directora del Instituto Canario de Igualdad, Mónica Fumero Purriños. 08/10/2019**
- 4.39. Directora Insular de la Administración General del Estado en La Palma, Ana María de León Expósito. 09/10/2019**
- 4.40. Directora General de Centros, Infraestructuras y Promoción Educativa del Gobierno de Canarias, María Candelaria González. 15/10/2019**
- 4.41. Consejera de Acción Social, Participación Ciudadana, Diversidad, Igualdad y Prevención de la Violencia de Género + IASS del Cabildo de Tenerife, Doña Marian Franquet Navarro. 17/10/2019**
- 4.42. Magistrado delegado del Decano del Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria, Tomás Luis Martín Rodríguez, 21/10/2019**
- 4.43. Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, Marta Bonnet Parejo. 24/10/2019**
- 4.44. Viceconsejera de Justicia del Gobierno de Canarias, Carla Vallejo Torres. 24/10/2019**
- 4.45. Magistrada del Juzgado de Violencia y directora de la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género, María Auxiliadora Díaz Velázquez, 31/10/2019**

- 4.46. Concejala de Igualdad y Violencia de Género del Ayuntamiento de La Guancha,** María Jesús Vargas Mesa. **06/11/2019**
- 4.47. Viceconsejera de Educación, Universidades y Deportes del Gobierno de Canarias,** María Dolores Rodríguez González. **07/11/2019**
- 4.48. Presidenta de la Federación Canaria de Municipios FECAM y alcaldesa de Candelaria,** María Concepción Brito Núñez. **11/11/2019**
- 4.49. Presidente del Cabildo La Palma,** Mariano Hernández Zapata. **18/11/2019**
- 4.50. Viceconsejera de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias,** Gemma María Martínez Soliño. **11/12/2019**
- 4.51. Representantes del área de Igualdad y Violencia de Género de los catorce ayuntamientos de La Palma.** **18/12/2019**
- 4.52. Directora del Instituto Canario de Igualdad,** Mónica Fumero Purriños. **27/12/2019**

5. Actos, exposiciones, presentaciones.

- 5.1. Premios CEPESA al Valor Social 2018,** en la Fundación Cepsa - Santa Cruz de Tenerife, en calidad de Jurado. **10/01/2019**
- 5.2. Acto de aprobación del nuevo Estatuto de Canarias,** en el Auditorio Alfredo Kraus, en Las Palmas de Gran Canaria. **17/01/2019**
- 5.3. Conmemoración del Día Internacional de la Mujer,** celebrado en el Parlamento de Canarias. **08/03/2019**
- 5.4. Premios Más Mujer – III Edición,** en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife. **13/03/2019**
- 5.5. Presentación del Plan de Conciliación,** por la Asociación de mujeres empresarias y profesionales; Charter 100. **25/03/2019**
- 5.6. I Edición de los Premios Tara “Mujeres que abren camino”,** en el Ayuntamiento de El Paso, La Palma. **21/03/2019**
- 5.7. Inauguración de la exposición “Welcome Her” de Yapci Ramos,** en Casa África, Las Palmas de Gran Canaria. **22/03/2019**
- 5.8. Acto de entrega del Premio Mujer Destacada del municipio de Los Llanos de Aridane 2019,** a Doña Ana María Montesinos Afonso, **12/04/2019**
- 5.9. II Encuentro del Ciclo “De igual a igual: feminismo y política”,** en La Laguna. **23/04/2019**
- 5.10. Proyección de la película - Una Cuestión de Género.** **06/05/2019**
- 5.11. III Gran Romería Canaria en Madrid,** entrega la “Ofrenda a la Mujer Canaria”. **18/05/2019.**
- 5.12. Acto Institucional del Día de Canarias,** en el Auditorio Alfredo Kraus, Las Palmas de Gran Canaria. **30/05/2019**

- 5.13. Acto conmemorativo del día Nacional de la República Argentina, en el Centro de Desarrollo Turístico Costa Adeje. 31/05/2019**
- 5.14. Premio CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) Tenerife. 21/06/2019**
- 5.15. Constitución del Cabildo de Tenerife y Toma de Posesión de los miembros de la corporación insular. 21/06/2019**
- 5.16. Sesión Constitutiva del Parlamento de Canarias en su X Legislatura. 25/06/2019**
- 5.17. Acto de Toma de Posesión del Presidente de Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres. 16/07/2019**
- 5.18. Actos en honor a la Virgen de Candelaria. 15/08/2019**
- 5.19. Acto de apertura del curso académico Universidad Europea de Canarias 2019-2020. 16/09/2019**
- 5.20. Acto de apertura del Curso Escolar 2019-2020 de la Universidad de La Laguna. 17/09/2019**
- 5.21. Recepción Oficial con motivo del arribo del Buque Escuela Cuauhtémoc, en Las Palmas de Gran Canaria. 23/09/2019**
- 5.22. Acto de apertura del Curso de Radio ECCA 2019-2020. 27/09/2019**
- 5.23. Acto de Presentación del Congreso Internacional: “Universalidad, Justicia y Violencia de Género”. 30/09/2019**
- 5.24. Acto oficial conmemorativo del Día de la Policía Nacional, en el Teatro Guimerá, Santa Cruz de Tenerife. 02/10/2019**
- 5.25. Presentación del libro “Ellas en el cine, el caso de Canarias”, de Sofía Ramos. 02/10/2019**
- 5.26. Firma del Convenio de Colaboración de la Diputación del Común y Consejo General del Poder Judicial. 11/10/2019**
- 5.27. Acto de entrega del Premio Gorila 2018 (XVI Edición). 18/10/2019**
- 5.28. Presentación de la Fundación Pedro Zerolo. 25/10/2019**
- 5.29. Caminata por la lucha contra el Cáncer. Organizada por la AECC (Asociación Española Contra el Cáncer). 26/10/2019**
- 5.30. Mesa redonda - Los 30 años de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: Cómo empezamos, Dónde estamos y Hacia dónde vamos. 30/10/2019**
- 5.31. Acto Doctora Honoris Causa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. 07/11/2019**
- 5.32. Foro de Empresas Santander, en Las Palmas de Gran Canaria. 13/11/2019**

- 5.33. Acto de conmemoración del “Día Internacional de la memoria Trans”, en el Parlamento de Canarias. 20/11/2019**
- 5.34. Acto de inauguración de la nueva calle Fernando López Arvelo, en Adeje. 03/12/2019**
- 5.35. Presentación Estudio “Análisis de la Brecha Salarial de Género en España”, 05/12/2019**
- 5.36. Presentación del Libro “Peligrosas y Revolucionarias” de Víctor Manuel Ramírez Pérez. 20/12/2019**

6. Cursos, jornadas y seminarios.

- 6.1. Seminario sobre Localización y Participación de la agenda 2030, en el Parlamento de Canarias. 01/02/2019**
- 6.2. Jornada de Mediación. 21/02/2019.**
- 6.3. Curso - “Lenguaje inclusivo en los documentos parlamentarios y administrativos del Parlamento de Canarias”, en el Parlamento de Canarias. 13/05/2019**
- 6.4. Curso sobre Violencia, de la Fundación de la ULPG, en el Colegio de Abogados de Las Palmas de Gran Canaria. 03/06/2019**
- 6.5. Jornadas “Los Derechos Sexuales y Reproductivos: la Violencia Obstétrica”, en Vitoria. 12/06/2019**
- 6.6. Curso “Avanzando hacia un nuevo concepto de Violencia de Género” del Consejo General del Poder Judicial. 11/09/2019**
- 6.7. Jornada Régimen Económico y Fiscal de Canarias. 29/10/2019**
- 6.8. Jornada de Mediación: Presente y Futuro. 05/11/2019**
- 6.9. Jornada Transformando la vida de la Juventud Extutelada: Empresas que apuestan. 12/11/2019**
- 6.10. XXIV Congreso y Asamblea General de la FIO “La Violencia de Género y la Igualdad”. 26/11/2019**
- 6.11. Jornada de Mediación, en la sede de la Diputación del Común. 19/12/2019**

7. Jornadas, congresos y charlas.

- 7.1. Charla sobre las funciones de la Diputación del Común, concretamente de su adjuntía, en la Asociación de Mujeres con Cáncer de Mama de Tenerife (AMATE). 10/01/2019**
- 7.2. Conductora del programa “Más Mujer”, en Cadena Cope. 26/02/2019**
- 7.3. Congreso Internacional de educación e Intervención: Psicoeducativa, Familiar y Social, con la ponencia “La contribución de las defensorías del pueblo a la igualdad. El caso en Canarias”, en el Auditorio Alfredo Kraus, Gran Canaria. 22/03/2019**
- 7.4. Jornada Transnacional de Trata de Mujeres con Fines de Explotación Sexual. Parlamento 03/10/2019**

- 7.5. Jornada de la Asociación Emprendclub Empresarial. 07/11/2019**
- 7.6. Congreso Internacional. Globalización de los Derechos Humanos, con la ponencia, “La contribución de la Diputación del Común ante la Violencia de Género”, en Gran Canaria. 15/11/2019**
- 7.7. Jornada de Coordinación en materia de Violencia de Género, en Santa Cruz de La Palma. 19/11/2019**
- 7.8. V Jornadas contra el Maltrato Infantil, en la mesa redonda sobre la detección e intervención organizadas por ACCMI. 21/11/2019**
- 7.9. Charla Coloquio art. 14 de la Constitución. La Igualdad de Género desde la perspectiva de la Diputación del Común, en el CIFP Las Indias, Santa Cruz de Tenerife. 04/12/2019**
- 7.10. Programa encuentro anual de la Federación de Asociaciones de Mujeres Arena y Laurisilva, con la ponencia “La contribución de la Diputación del Común a la Igualdad”. 14/12/2019**

8. Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión.

- 8.1. Radio El Día. 27/03/2019**
- 8.2. Revista Más Mujer. 29/04/2019**
- 8.3. Canarias Radio la Autonómica. 07/05/2019**
- 8.4. Radio ECCA. 15/05/2019, 02/10/2019**
- 8.5. Diario de Lanzarote. 28/05/2019**
- 8.6. Canarias Radio. 02/07/2019, 01/10/2019**
- 8.7. Cadena Ser. 22/07/2019**
- 8.8. Televisión Canaria “Buenos días Canarias”. 01/10/2019**
- 8.9. Periódico El Día Entrevista. 01/10/2019**
- 8.10. La Diez Radio. 02/10/2019**
- 8.11. Radio Club Tenerife. 02/10/2019**
- 8.12. Cadena Cope. 02/10/2019, 18/11/2019**
- 8.13. Radio Faycan. 03/10/2019, 12/11/2019**
- 8.14. Radio Lanzarote. 14/10/2019**
- 8.15. Entrevistas en Periódico Diario de Avisos. 06/03/2019, 18/11/2019, 20/11/2019**
- 8.16. Radio Nacional. 10/01/2019, 06/03/2019, 05/12/2019**
- 8.17. Agüimes Radio. 11/12/2019**
- 8.18. Candelaria Radio. 16/12/2019**

9. Artículos de opinión.**9.1. La Igualdad, una exigencia más allá del 8 de marzo. 13/03/2019**

<https://diariodeavisos.lespanol.com/2019/03/beatriz-barrera-todavia-queda-un-largo-camino-por-recorrer-en-materia-de-igualdad/>

9.2. La Igualdad y la Diputación del Común. 31/07/2019

<https://www.eldia.es/opinion/2019/08/01/igualdad-diputacion-comun/997118.html>

9.3. ¿Esclavitud en Canarias? 10/10/2019

<https://www.eldia.es/opinion/2019/10/10/esclavitud-canarias/1015294.html>

CAPÍTULO XI

Proyecto Demos

CAPÍTULO XI. Proyecto Demos.

El Diputado del Común de Canarias es el principal beneficiario del proyecto DEMOS. El proyecto se enmarca en el programa INTERREG MAC (Canarias, Azores y Madeira) 2014-2020 cuyo principal objetivo es desarrollar un programa de cooperación para la mejora de la labor que desempeñan los Defensores del Pueblo a favor de sus ciudadanos, intercambiando experiencias entre las instituciones en materia de defensa de los derechos de los ciudadanos ante la Administración pública y adaptándose a los retos que van planteando las nuevas tecnologías.

Durante el año 2019, el Diputado del Común de Canarias ha liderado diversas actividades, entre las que destacan:

- 1) Foro de presentación del estudio sobre “Opinión Pública en Democracia” realizado en Tenerife. Este foro se organizó con el objetivo de dar respuesta a las numerosas cuestiones que se plantean en relación con la democracia.
- 2) Campaña de difusión en zonas rurales de Senegal realizada para mejorar la accesibilidad por parte de los ciudadanos a los Defensores del Pueblo del Espacio MAC.
- 3) Campaña divulgativa dirigida a estudiantes realizado en Canarias con el objetivo el incrementar la visibilidad de los Defensores del Pueblo del Espacio MAC.
- 4) Campaña de difusión DEMOS en el “Día de la Mujer” en Tenerife, cuyo objetivo consistió en informar y potenciar la figura de la institución para que la sociedad conozca de primera mano la actividad que desempeña en la defensa de los derechos de los ciudadanos.
- 5) Jornadas de mediación “presente y futuro” en Canarias. Estas jornadas fueron desarrolladas en Las Palmas de Gran Canaria y en Santa Cruz de Tenerife con la finalidad de facilitar un diálogo, y el consenso en la solución de conflictos entre ciudadanía y la Administración Pública a través de la mediación del Diputado del Común.
- 6) Jornada transnacional de trata de mujeres con fines de explotación sexual en Canarias. La organización de la jornada tuvo como objetivo promover un acercamiento de la Diputación del Común a los problemas que afectan y preocupan a la ciudadanía.
- 7) Congreso Internacional, Universalidad, Justicia y Violencia de Género. Celebrado en la Isla de Gran Canaria cuyo objetivo, es acercar a la sociedad el papel del Diputado del Común como Alto Comisionado del Parlamento de Canarias en la Protección de los Derechos Fundamentales de las personas.

Además, se deben destacar los encuentros de trabajo que se han llevado a cabo entre los socios de la Red Euroafricana de Cooperación. A lo largo del 2019, los socios del proyecto DEMOS han tenido la oportunidad de intercambiar experiencias e información durante las misiones de cooperación realizadas en Azores y Senegal. En marzo de 2019 se celebró la V misión de

cooperación en Azores, en donde el partenariado del proyecto tuvo la oportunidad de participar en la visita institucional a la Asamblea Legislativa de Azores (Horta). Además, se reunieron con la presidenta de la Asamblea Legislativa de la región de Azores.

Asimismo, los socios del proyecto participaron en la campaña de difusión en islas no capitalinas para mejorar la accesibilidad por parte de los ciudadanos a los Defensores del Pueblo del espacio MAC. También visitaron la “Escola Básica Integrada da Horta” como parte de la campaña de difusión de estudiantes. En septiembre de 2019, la Red Euroafricana volvió a reunirse en lo que sería la VI Misión de Cooperación del proyecto DEMOS, en Senegal. En esta ocasión, los socios asistieron a la Delegación de la UE en Senegal y al Ministerio del Interior en Dakar, y participaron en la Jornada de Migraciones sobre “Los Derechos Humanos frente a la crisis migratoria entre Europa y África”.

El intercambio de experiencias, la formación, la colaboración con las administraciones locales, las campañas de difusión, el desarrollo de un aplicativo de gestión y la organización de jornadas y eventos dan un valor añadido a la cooperación entre las regiones del espacio Interreg MAC.

En un ciclo de integración europea en el que se corre el riesgo de que se diluyan los espacios propios de gobernanza, es crucial fijar ejes como el de transparencia e inspección continua de la Administración pública en aras de fortalecer la calidad democrática en una era globalizadora y posmoderna. El proyecto DEMOS contribuye a fijar estos ejes en la construcción de una administración más eficaz, transparente y ética.

ANEXO

Gestión Económica

ANEXO. Gestión Económica.

La dotación económica para el funcionamiento de la Diputación 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, determina que dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, estableciendo 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 7/2018, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2019 (BOC nº. 252, de 31 de diciembre de 2018) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE EUROS (2.879.667,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.346.767,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	457.900,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	60.000,00 €
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	15.000,00 €
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		2.879.667,00 €

Esta dotación inicial experimenta un incremento del (11,44%) respecto de la consignada para el ejercicio 2018, que ascendía a DOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS EUROS (2.584.146,00 €).

Iniciado el ejercicio, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 31 de enero de 2019, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos del Programa 911B de la Diputación del Común procedentes del ejercicio 2018, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias (BOP Nº 477 de 30 de diciembre de 2014). Esta incorporación ha supuesto un incremento de CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES MIL CIENTO ONCE EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (433.111,84 €) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito de TRES MILLONES TRESCIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS SETENTA Y OCHO EUROS CON OCHENTA Y CUATRO CENTIMOS (3.312.778,84 €) distribuidos de la siguiente forma:

	Crédito Inicial	Remanentes de Crédito	Crédito Total
Capítulo I	2.346.767,00€	145.000,00€	2.491.767,00€
Capítulo II	457.900,00€	163.000,00€	620.900,00€
Capítulo VI	60.000,00€	118.111,84€	178.111,84€
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€
Capítulo VIII	15.000,00€	7.000,00€	22.000,00€
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B			3.312.778,84€

De otro lado, mediante generación de crédito procedente del reintegro de gastos efectuados con cargo al Proyecto de Inversión DEMOS, se incorporan al presupuesto de gastos del Programa 911B de la Diputación del Común para el ejercicio 2019, CIENTO DIECIOCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA EUROS CON SETENTA Y SIETE CÉNTIMOS (118.480,77 €) que sumados al crédito inicial consignado y a los remanentes incorporados .reúnen un crédito total para el ejercicio 2019 de TRES MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS (3.431.259,61 €).

Al cierre del ejercicio económico de 2019, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (80,86%), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2019, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificaciones de Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.346.767,00€	145.000,00€	0,00€	2.491.767,00€	0,00€	2.356.214,90€	135.552,10€
Capítulo II	457.900,00€	177.000,00€	14.000,00€	620.900,00€	0,00€	315.922,65€	304.977,35€
Capítulo VI	60.000,00€	236.592,61€	0,00€	296.592,61€	0,00€	102.283,86€	194.308,75€
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€
Capítulo VIII	15.000,00€	7.000,00€	0,00€	22.000,00€	0,00€	0,00€	22.000,00€
TOTAL 911B	2.879.667,00€	565.592,61€	14.000,00€	3.431.259,61€	0,00€	2.774.421,41€	656.838,20€

El porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio es el siguiente:

	Crédito Inicial	Crédito Total	Autorizado/ Dispuesto	Disponible	Ejecución Crédito Inicial	Ejecución Crédito total
Capítulo I	2.346.767,00€	2.491.767,00€	2.356.214,90€	135.552,10€	100,40%	94,56%
Capítulo II	457.900,00€	620.900,00€	315.922,65€	304.977,35€	68,99%	50,88%
Capítulo VI	60.000,00€	296.592,61€	102.283,86€	194.308,75€	170,47%	34,49%
Capítulo VII	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00%	0,00%
Capítulo VIII	15.000,00€	22.000,00€	0,00€	22.000,00€	0,00%	0,00%
TOTAL 911B	2.879.667,00€	3.431.259,61€	2.774.421,41€	656.838,20€	96,35%	80,86%

INFORME ANUAL | 2019



www.diputaciondelcomun.org