



El Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS



1985 - 2010



Diputado del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

INFORME
2010

**SITUACIÓN DE LAS QUEJAS
REGISTRADAS EN 2010,
A 31 DE DICIEMBRE**

Número de expedientes de queja	1.378
Archivados	612
En trámite	766
Gestiones realizadas	8.769

**GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS
A LOS EXPEDIENTES DEL AÑO
2010 Y AÑOS ANTERIORES**

Expedientes tramitados	Expedientes totales	Archivado	% de archivo	Gestiones realizadas	Gestión media
Del año 2010	1.378	612	44%	8.769	6,36
De 2010 y años anteriores	2.548	1.406	55%	15.417	6,05

**GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS
POR SU NATURALEZA. AÑO 2010**

Trámites de estudio	4.275
Resoluciones de archivo	612
Trámites externos con reclamantes	2.337
Trámites externos con la Administración	1.545
Gestiones totales	8.769



Presentación

Presentamos esta publicación, como en años anteriores, con el deseo de ofrecer un texto que sistematice, de forma resumida, las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por el Diputado del Común durante el año 2010.

Continúan siendo prioritarios para este Comisionado, y de obligada referencia, los problemas que atañen a las personas mayores o en situación de dependencia, así como los asuntos concernientes al apoyo y protección de la infancia. Al mismo tiempo, hemos seleccionado algunos de los temas más relevantes a los que nos hemos enfrentado en materia de Sanidad, Discapacidad, Educación, Justicia, Urbanismo, Actividades Clasificadas, Vivienda, Seguridad Pública, Economía y Hacienda y Servicios Sociales.

En el capítulo relativo a la actividad institucional, reseñamos la participación en las XXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, celebradas en La Rioja, en las que las distintas Defensorías analizamos “El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas”. Destacamos también, la organización, por este Diputado del Común, de las primeras

“Jornadas sobre la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, celebradas con la finalidad de dar a conocer un instrumento jurídico de indudable trascendencia, tanto a nivel nacional como autonómico.

Sobre las nuevas tecnologías incorporadas a la Institución, los datos recabados al finalizar el año 2010 nos permiten concluir la buena aceptación por parte de los usuarios de la página web institucional (www.diputadodelcomun.org). Asimismo, en las últimas fechas del año se han iniciado los primeros ensayos de una nueva aplicación informática de gestión del Diputado del Común, cuya efectiva entrada en funcionamiento se ha producido el día 3 de enero de 2011.

Finalmente, debemos aludir a la conmemoración del 25 Aniversario del Diputado del Común, cuyos actos se celebraron en la isla de La Palma. Nuestro mayor deseo es haber prestado, durante este tiempo, un buen servicio a los ciudadanos canarios, contribuyendo a la defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución Española les reconoce. En cualquier caso, seguiremos mejorando los medios a nuestro alcance para que así sea.



ÍNDICE

Actuaciones más relevantes

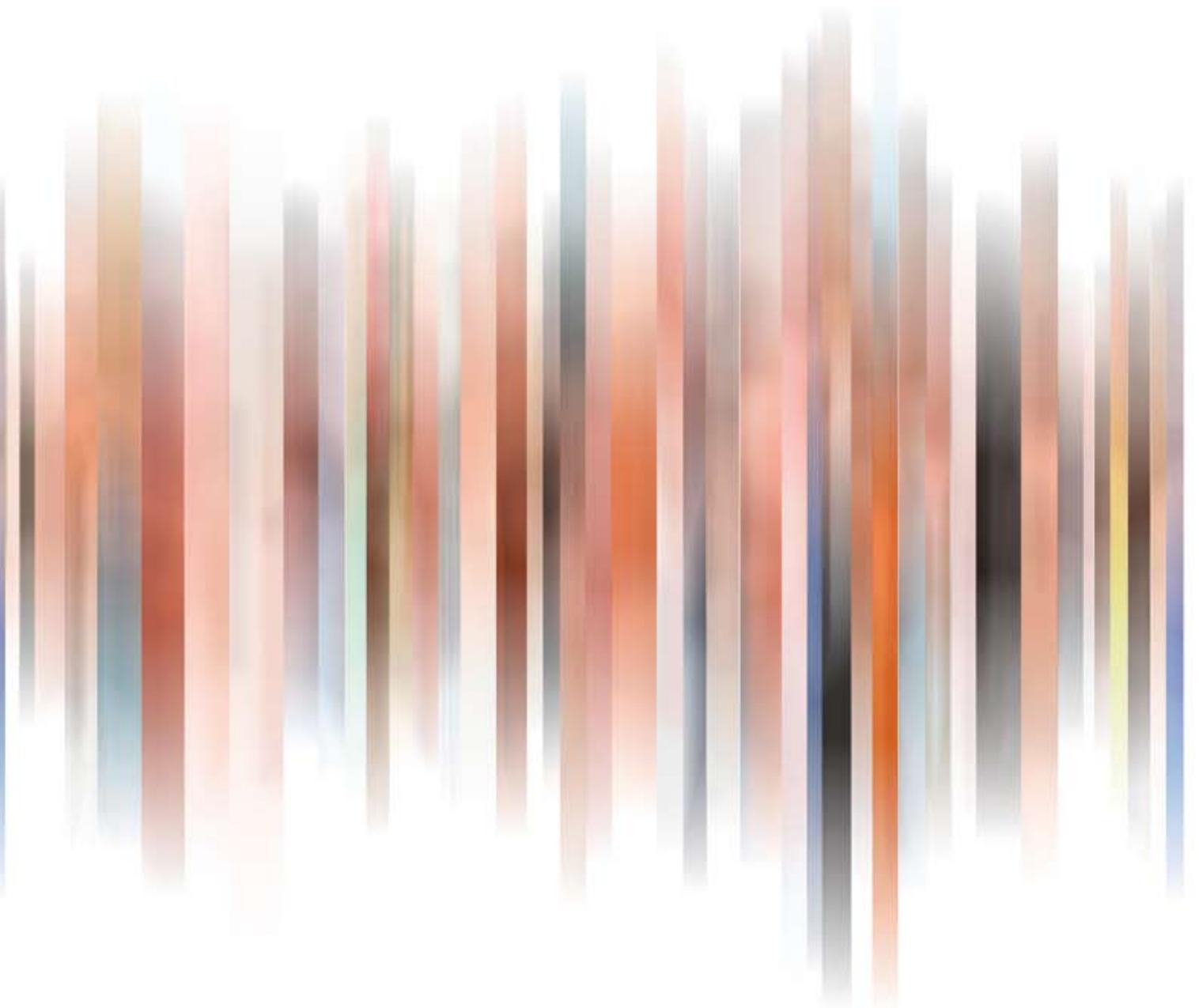
Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia	6
Infancia con voz: el Consejo Canario de la Infancia	8
Derecho a la libre elección de médico	10
Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras. Propuesta de modificación de la normativa territorial	11
Atención a la diversidad	13
Investigación de oficio sobre la situación de la Justicia de Paz en Canarias	14
Disciplina urbanística	16
La tenencia de animales	17
Repercusión de la crisis económica en el derecho a una vivienda	19
Ordenación y control del tráfico: la vigilancia como elemento disuasorio de la comisión de conductas de riesgo	20
Demora en el pago de obligaciones por parte de las administraciones públicas canarias	21
Ayudas de emergencia	22

Actividad institucional

XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo	24
Portal web diputadodelcomun.org	25
Convenios con corporaciones locales	27
Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	29
25 Aniversario de la Institución del Diputado del Común	31

Estudio Estadístico. 2010

ACTUACIONES MÁS RELEVANTES



Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia



ESPAÑA es uno de los países que presenta mayores niveles de envejecimiento de su población, tanto de hombres como de mujeres, y es también muy significativo el aumento de la esperanza de vida sin discapacidad experimentado en los últimos años.

La población mayor en Canarias es mayoritariamente femenina. En cuanto a pensiones, el importe medio de las pensiones contributivas de jubilación, viudedad y de otras clases es inferior en Canarias a la media del conjunto del estado, aunque en las no contributivas el importe medio es ligeramente superior, lo cual puede deberse a la falta de recursos de todo tipo de las unidades familiares perceptoras.

Hasta hace tres ejercicios, las personas mayores en Canarias acudían a la oficina del Diputado del Común a denunciar, principalmente, cuestiones relacionadas con la atención sociosanitaria a dicho colectivo. En las quejas se aludía a excesiva demora en las listas de espera para centros resi-

denciales de personas mayores, a mala calidad o déficit de servicios en dichos centros, a insuficiencia en la intensidad horaria del servicio de ayuda a domicilio, y a cuestiones similares.

Aunque en la actualidad continuamos recibiendo quejas referidas a estos aspectos, lo cierto es que desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, el grueso de las reclamaciones ciudadanas se ha centrado en la actividad de las administraciones públicas canarias relacionada con la implementación de este texto legal.

Conviene destacar que las quejas referentes a autonomía personal y dependencia no corresponden en su totalidad a personas mayores. Hay también un importante número de quejas presentadas por personas con discapacidad menores de 65 años. No toda persona con una discapacidad es una persona dependiente, como tampoco, lógicamente, toda persona mayor es una persona

dependiente. Pero ambos fenómenos, la discapacidad y el envejecimiento son las principales causas de dependencia actualmente en España y en Canarias.

Durante el año 2010, se formalizaron 180 escritos de queja referidos a autonomía personal y dependencia en Canarias. De esos escritos, 95 fueron individuales y 85 corresponden a un colectivo.

La gestión en el entorno familiar de los procedimientos de dependencia, que han desembocado en queja ante el Diputado del Común, es predominantemente femenina, pues la suma de las quejas presentadas por hijas de las personas dependientes y las quejas presentadas por madres, nietas y sobrinas de las personas dependientes representan más del 60% del total.

Considerando la procedencia de las quejas, destaca el amplio porcentaje de quejas provenientes de la isla de La Palma, muy por encima del peso de su población.

Correlativamente, y en el nivel municipal, destaca el importante número de quejas proveniente de Los Llanos de Aridane y, sobre todo, de Garafía, ambos municipios de la isla de La Palma.

La edad media de las personas con discapacidad y dependientes que han presentado queja es de 32,8 años, y la edad media de las personas mayores de 65 años y dependientes que han presentado queja es de 78,5 años.

Tres han sido los principales motivos de queja ante el Diputado del Común en 2010. En primer lugar, el tener cumplimentados los trámites para el Programa Individual de Atención pero sufrir retraso para que se dicte la resolución por la que se aprueba el servicio o prestación. En segundo lugar, los retrasos en la tramitación del PIA una

vez que se reconoce la situación de dependencia. Finalmente, los retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia.

Una cuestión que preocupa especialmente es la del fallecimiento de las personas que han iniciado el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, con anterioridad a la resolución de éste. En estos casos la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda está procediendo al archivo de los expedientes, en el momento en que tiene constancia del fallecimiento. En muchos supuestos se trata de expedientes en los que se ha producido un importante retraso o morosidad administrativa, de la que la Administración no puede pretender ventaja, pues de haberse tramitado en plazo las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia e,

Una cuestión que preocupa especialmente es la del fallecimiento de las personas que han iniciado el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, con anterioridad a la resolución de éste.

igualmente, de haberse aprobado y notificado el correspondiente Programa Individual de Atención, el disfrute del derecho subjetivo surgido con la aproba-

ción de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se hubiese hecho efectivo. Hemos urgido a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una solución a esta cuestión, si bien al cierre del ejercicio no se había producido la misma.



Infancia con voz: el Consejo Canario de la Infancia



EL amparo de niños, niñas y jóvenes es una tarea primordial para el Diputado del Común. Pero, ¿qué papel asumen los niños y niñas en la variada gama de actuaciones que les afectan? Aunque fluctúa dependiendo de cada caso, la mayoría de las veces los menores son objeto de protección en cuanto que sujetos de derechos, pero actores secundarios en los procesos que les atañen.

Sin embargo, la infancia debe ser escuchada y tener más libertad y poder para ello. Es una apuesta segura por la asunción temprana de los principios democráticos, al tiempo que se ‘crean’ personas más seguras de sí mismas. El fomento de la opinión propia, del propio criterio vinculado al respeto hacia los demás, hacia las diferentes visiones culturales, posibilita la construcción de un patrimonio común. Supone la fusión de puntos de vista distintos, que constituyen el motor indispensable de la educación y la cimentación de un buen aprendizaje.

No nos encontramos ante un deseo, sino ante un planteamiento con contundentes apoyos jurídicos. Los tratados internacionales instan a garantizar que la infancia esté en condiciones de formarse un juicio propio. Al mismo tiempo, protegen el derecho de los niños y las niñas a expresar libremente su opinión sobre los asuntos que les afectan, directamente o a través de un órgano apropiado. Pareceres que deberán ser tenidos en cuenta en función de la edad y madurez de quien los expresa.

En igual sentido, las normativas estatal y autonómica establecen la obligación de las administraciones públicas de fomentar la participación de los menores en la vida pública y favorecerla a través de la creación de entidades que propugnen valores democráticos y de tolerancia.

El Consejo Canario de la Infancia es una respuesta posible y viable a lo requerido por el ordenamiento jurídico. Es el culmen del trabajo que se

ha llevado a cabo a través del Foro Canario de la infancia, que surge como fórmula óptima de participación de los niños y niñas de las Islas.

La iniciativa, sostenida por las administraciones públicas canarias, UNICEF y el Diputado del Común, ofrece desde 2004 un espacio propio de conocimiento, debate y compromiso acerca del cumplimiento de los derechos de la infancia.

El trabajo desarrollado ha recibido el apoyo explícito del Parlamento de Canarias, a través de una Declaración Institucional sobre los Derechos del Niño

Los objetivos generales del Foro, se centran en potenciar la participación de los niños y las niñas de todas las Islas en trabajos de reflexión y elaboración de sus experiencias, sobre el cumplimiento de sus derechos y deberes y cómo afectan a la convivencia en sus entornos más inmediatos.

De igual manera, se busca posibilitar el encuentro de chicos y chicas de distintos lugares y facilitarles información que les permita tener una visión amplia y complementaria de la realidad en la que viven, apoyando iniciativas de creatividad y expresión de sus ideas, sentimientos y conocimientos.

Por último, se promueve la creación de espacios, cada vez más cercanos, donde comunicar aquello sobre lo que habían reflexionado ofreciéndoles, a la vez, receptividad y compromiso responsable.

El trabajo desarrollado ha recibido el apoyo explícito del Parlamento de Canarias, a través de una Declaración Institucional sobre los Derechos del Niño. En ella se califica el Foro Canario de la Infancia como una experiencia que debe consolidarse mediante la dotación de los medios y recursos

necesarios que permitan garantizar su continuidad en el tiempo. Además, se considera primordial la constitución de órganos de representación, como el Consejo de la

Infancia Canaria, tal como se establece en la planificación del Ejecutivo canario.

El documento recoge el compromiso de trasladar dicha propuesta a todos los representantes políticos con el fin de que sea apoyada a favor de la participación de la infancia canaria.

El Consejo Canario de la Infancia ha recibido, recientemente, el respaldo de la Comisión Interadministrativa del Menor. Un heterogéneo grupo de técnicos, representantes de la ciudadanía y las instituciones, llevarán a cabo la planificación de futuras actividades para favorecer procesos participativos y de escucha de la infancia.



Derecho a la libre elección de médico

La Ley de Ordenación Sanitaria de Canarias consagra la libre elección de médico general, pediatra hasta la edad de 14 años inclusive, tocoginecólogo y psiquiatra, de entre los que presten sus servicios en la zona básica de salud o en el municipio del lugar de residencia, así como a la elección, previa libre indicación facultativa, de centro o establecimiento sanitario, de entre las posibilidades que existan.

Dentro de las actuaciones administrativas supervisadas en 2010 en materia de Sanidad Pública, estimamos oportuno destacar las que se fundamentan, principalmente, en la disconformidad de los pacientes con el cambio de médico de cabecera asignado.

De conformidad con la información facilitada por la Consejería de Sanidad, el motivo concreto de ciertas reasignaciones de médico de cabecera se debe a la pretensión de establecer un cupo de usuarios para cada médico que se acerque a lo recomendado por la Organización Mundial de La Salud, ante la incorporación de un nuevo profesional, o para la ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios y la garantía de la calidad asistencial, cuando el número de pacientes adscritos a un facultativo en un centro sanitario deba ser inferior.

Con independencia de ello, esta Institución estimó necesario formular una recomendación a la Consejería de Sanidad para que procediera al desarrollo reglamentario de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, con el alcance previsto en el artículo 7 de la vigente norma, relativo al derecho de libre elección de médico y centro o establecimiento sanitario. La efectividad de este derecho debe estar en función de los principios que, si bien se



señalan en la propia Ley de Ordenación Sanitaria de Canarias para la elección de centro sanitario, pueden ser aplicados a la libre elección de médico.

Esta Institución estimó necesario formular una recomendación a la Consejería de Sanidad para que procediera al desarrollo reglamentario de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, con el alcance previsto en el artículo 7 de la vigente norma, relativo al derecho de libre elección de médico y centro o establecimiento sanitario.

La Consejería de Sanidad aceptó nuestra recomendación, aunque precisó que la citada Ley contiene numerosas llamadas de colaboración reglamentaria, y que ha sido complementada, a lo largo de

su vigencia, por vía reglamentaria, en múltiples extremos, sin que haya agotado todo su potencial en ese sentido, quedando mucha labor hasta colmar todo el desarrollo reglamentario de que es susceptible la citada ley y el Capítulo II de su Título I, derechos y deberes de los ciudadanos en el Sistema Canario de la Salud.

La aludida Consejería no ha compartido con esta Institución la apreciación de inmediata necesidad de desarrollo del referido precepto, por cuanto nos indicó que en aquel momento centraba todos sus esfuerzos en la culminación del anteproyecto de ley de Sanidad, que sustituiría, si alcanzaba la condición de proyecto de ley y posterior aprobación del Parlamento de Canarias, a la vigente ley. Para entonces, sí estimaba fundamental dicho desarrollo reglamentario del ejercicio del derecho a la libre elección.

Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras. Propuesta de modificación de la normativa territorial

La ratificación por España de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (en adelante la Convención), aprobada en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 y vigente para nosotros desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), incorpora este Tratado Internacional de derechos a nuestro ordenamiento jurídico, lo que en consecuencia nos obliga a realizar las modificaciones legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes, para hacer que ese nuevo orden jurídico sea realmente efectivo.

Con la aprobación de la Convención, 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.



La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los *minusválidos*¹ (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, es 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. La 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), que no deroga a 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 adop-

¹ Terminología que debe desaparecer de las disposiciones normativas elaboradas por las administraciones públicas sustituyéndose por el término "persona con discapacidad" o "personas con discapacidad", de conformidad con lo establecido en la Disposición adicional octava de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (BOE núm. 299, del 15 de diciembre de 2006).



tar 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 las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Debiendo aplicarse esas medidas, entre otros, 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.

Ya el Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, órgano colegiado

dependiente de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, presentó en reunión ordinaria del día 16 de diciembre de 2010, un Informe sobre modificación de la Ley de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación (Ley 8/1995, de 6 de abril), a cargo de la Comisión constituida al efecto.

Sería deseable que ese nuevo texto sobre accesibilidad, nos permitiera visualizar el renovado marco de protección de los derechos de las personas con discapacidad que surge de la Convención y que ya han comenzando a caminar otros territorios como la Comunidad Foral de Navarra, con la aprobación de la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas (BOE Núm. 128, de 26 de mayo de 2010).

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.



Atención a la diversidad

EN el año 2010 y como novedad normativa en el ámbito territorial de Canarias, ha entrado en vigor –en desarrollo del Título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación– el Decreto 104/10, de 29 de julio, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias.

En este Decreto, se ordenan las actuaciones de apoyo educativo dirigidas tanto a prevenir las desigualdades en el acceso a la educación, como a procurar la permanencia y promoción del alumnado con necesidades educativas especiales o específicas en el sistema educativo.

El Diputado del Común, consciente de la necesidad de hacer prevalecer los derechos e intereses de los más desprotegidos en todas las etapas de la enseñanza, obligatoria y postobligatoria, continúa recordando a las administraciones responsables el Derecho Fundamental consagrado en nuestra Constitución (Artículo 14), que comprende la igualdad de todos ante la ley sin discriminación por razón de discapacidad, así como el deber de interpretar las normas relativas a los derechos fundamentales que la Constitución reconoce, *“de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados y Acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España”* (Artículo 10.2 CE), en los que se establece la prohibición de discriminación por razón de discapacidad.

Esta Institución, por tanto, alude como premisa de la garantía que debe existir sobre este Derecho Fundamental al Artículo 27 CE, por el que *“Todos tienen derecho a la educación”*, debiendo ser avalado el mismo por los poderes públicos que *“inspeccionarán y homologarán el sistema educativo para garantizar el cumplimiento de las leyes”* y al Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales que reconoce el derecho de todos a la educación sin discriminación.

En este sentido, desde esta Institución se continúa trabajando en la difusión de los Principios inspiradores de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de Mayo, de Educación, y de sus Fines , entre los que se señalan la igualdad para todos los educandos y el deber de impartir a todo el alumnado, con independencia de su condición, una enseñanza de calidad, sin desvirtuar el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales que conforman el objeto de la educación.

Desde esta Institución se continúa trabajando en la difusión de los Principios inspiradores de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de Mayo, de Educación, y de sus Fines , entre los que se señalan la igualdad para todos los educandos y el deber de impartir a todo el alumnado, con independencia de su condición, una enseñanza de calidad



Investigación de oficio sobre la situación de la Justicia de Paz en Canarias



EL Diputado del Común lleva a cabo una investigación de oficio con la finalidad de conocer la problemática que afecta a la Justicia de Paz en Canarias.

Con motivo de dicha investigación, se elaboró una encuesta comprensiva de 20 cuestiones relativas a diferentes aspectos de la situación y funcionamiento de los juzgados de paz. El documento de trabajo fue remitido a los 69 juzgados de paz de Canarias, habiendo sido cumplimentado por 67 de los órganos judiciales consultados.

Se plantearon, en primer lugar, dos grupos de cuestiones alusivas, de un lado, a la situación estructural del inmueble donde se ubica la oficina judicial, y de otro, a los medios instrumentales disponibles.

Debemos destacar que 58 de los 67 juzgados de paz que cumplimentaron la encuesta cursada (el 87%) dejaron constancia de algún aspecto que, en

cuanto a instalaciones y medios materiales, consideraban debía mejorar de forma prioritaria.

Entre los problemas a subsanar, los jueces titulares reiteran especialmente los siguientes: No disponibilidad de instalaciones propias o local independiente; necesidades de mantenimiento o conservación, humedades, pintura o mayor iluminación; problemas de accesibilidad; falta de espacio; deficiencias en cuanto a equipos o aplicaciones informáticas; deficiencias en cuanto a mobiliario o archivo y necesidades en cuanto a restauración, mantenimiento y conservación de los libros del Registro Civil.

Sobre los medios personales disponibles, resulta significativo que el 33% de los juzgados de paz que respondieron a nuestro cuestionario afirmarían carecer de cualquier otra plantilla que no fuese el juez y el secretario, y, en cuanto al resto, el 36% manifestó contar tan sólo con un auxiliar.



De las respuestas obtenidas se deduce que la mayoría de los juzgados de paz de Canarias precisa una mayor dotación de medios personales, dado el aumento de trabajo registrado en los últimos años. Algunos juzgados demandan también mayor celeridad en cubrir las bajas de personal así como cursos de formación adecuados y en especial, mayor preparación del personal interino.

En cuanto al volumen de trabajo, hemos podido comprobar que el mayor número de actuaciones las genera el Registro Civil, siendo la emisión de certificaciones el capítulo más numeroso, en especial, como consecuencia de la aplicación de la Ley de Memoria Histórica. Así lo demuestra el hecho de que de los órganos judiciales que hicieron alguna indicación significativa en cuanto al volumen de trabajo, el 57% consignase las actuaciones registrales como las de mayor entidad dentro de las tareas realizadas.

A este respecto conviene señalar que, preguntados los juzgados acerca de las actuaciones llevadas cabo en la oficina judicial para la informatización del Registro Civil, en el momento en que se realizó la encuesta, más del 87% de los órganos judiciales que respondieron a esta cuestión lo hicieron negativamente, si bien algunos de ellos (7) realizaron una puntualización en el sentido de que se les había solicitado información acerca de los equipos informáticos de los que disponían, con vistas a la posible informatización del citado Registro.

A la vista de las carencias detectadas, este Comisionado cree necesaria una mayor atención a los juzgados de paz por parte de las administraciones local y autonómica, cuyas competencias confluyen y deben coordinarse para atender a su funcionamiento.

Finalmente, hemos conocido, en relación con la subvención que el Gobierno autónomo concede a los ayuntamientos para atender a los juzgados de paz, que más de la mitad de los órganos judiciales que dejaron constancia de su opinión (el 66%) considera que dicha ayuda no cubre adecuadamente sus gastos de funcionamiento, por lo que

dicho gasto es asumido por los ayuntamientos. Un porcentaje muy similar (67%) estima que su ayuntamiento viene atendiendo suficientemente las necesidades

no cubiertas por la referida subvención, mientras que un 31% considera que no.

A la vista de las carencias detectadas, este Comisionado cree necesaria una mayor atención a los juzgados de paz por parte de las administraciones local y autonómica, cuyas competencias confluyen y deben coordinarse para atender a su funcionamiento. No hay que olvidar que, hoy por hoy, los juzgados de paz son los órganos judiciales que mantienen un contacto más directo con el ciudadano, constituyendo el primer escalón del servicio público judicial. En este sentido, prosiguen las actuaciones iniciadas por esta Institución, de cuyo resultado seguiremos dando cuenta en nuestro próximo informe anual.



Disciplina urbanística

La Administración con competencias en materia de disciplina urbanística viene obligada a intervenir y a adoptar las medidas que están previstas para proteger la legalidad urbanística. Sin embargo, esta Institución ha podido constatar que no se reacciona con la rapidez que la situación demanda, ni se tramitan los expedientes con la agilidad necesaria, ya sea el sancionador o el de restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Al respecto, queremos destacar que con celeridad y agilidad en la actuación administrativa se podrían evitar situaciones que dificultan la resolución de estos expedientes. Cuanto más lenta es la tramitación de los mismos, habrá más posibilidades de que se produzca su caducidad o de que prescriban las infracciones que se denuncian.

Frecuentemente, este Comisionado parlamentario se encuentra con situaciones en las que se ha declarado la ilegalidad de una actuación urbanís-



tica y no se producen consecuencias en el plano de la realidad. En muchas de las quejas tramitadas la situación denunciada se resuelve con la imposición de una multa en el expediente sancionador, sin que la respectiva Administración continúe con el proceso de devolución de la realidad al estado anterior a la comisión de la infracción, normalmente mediante la demolición de lo ilegalmente construido.

En general, la razón aducida por las administraciones públicas implicadas para no actuar, es la carencia de medios materiales y personales.

Sobre ello, esta Institución considera que aquellas administraciones públicas, particularmente los ayuntamientos, que no dispongan de medios técnicos, jurídicos o materiales suficientes para el ejercicio eficaz de sus potestades en materia de disciplina urbanística, dado el carácter inexcusable del ejercicio de las mismas, habrán de recabar la asistencia del correspondiente Cabildo Insular, formalizándose dicha asistencia mediante convenios de colaboración entre las administraciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 165 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de la Ley 1/2000, de 8 de mayo.

Frecuentemente, este Comisionado parlamentario se encuentra con situaciones en las que se ha declarado la ilegalidad de una actuación urbanística y no se producen consecuencias en el plano de la realidad

La tenencia de animales



DURANTE el año 2010 se ha acumulado un importante número de reclamaciones alusivas a actividades clasificadas (molestas, insalubres, nocivas y peligrosas), estando muchas de ellas íntimamente vinculadas con la vulneración de las reglas básicas de las relaciones de vecindad.

Una de las principales fuentes de conflicto es la presencia de animales domésticos, concretamente perros, en comunidades de propietarios o incluso su tránsito por vías públicas, como puede ser una avenida, playa, jardines o parques públicos, etc. debido al comportamiento incívico o desconsiderado de algunos ciudadanos que ejercen sus derechos de forma abusiva.

Recientemente, hemos sido testigos de la preocupación que ha generado este tema en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, aprobando la adaptación del Reglamento Municipal de Costas y Playas, de la Ordenanza Municipal de Limpieza Pública y de la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana y Vía Pública.

Todos somos conscientes de que una convivencia pacífica pasa por regular la tenencia de animales, siendo el cumplimiento de esas ordenanzas fundamental para el correcto disfrute de los espacios públicos, tanto por los propietarios de perros como por el resto de la ciudadanía, si bien, debemos también hacer un llamamiento a las autoridades competentes para que aumenten sus esfuerzos por crear un entorno propicio que permita esa convivencia.

Al margen de los problemas que ocasionan las mascotas, existen casos de mayor entidad, como la existencia de explotaciones agropecuarias en núcleos urbanos o muy cerca de ellos, donde las molestias generadas no sólo consisten en ruidos y malos olores, sino en el riesgo de contraer enfermedades o infecciones debido a las malas condiciones higiénico – sanitarias en las que se encuentran determinados animales.

La experiencia en el área nos muestra que muchas de estas instalaciones, adolecen de la preceptiva licencia de apertura, observando en ciertas oca-



siones como las quejas son formuladas, incluso, antes de iniciarse la actividad, es decir, ante el temor de una próxima instalación cerca de alguna vivienda.

No es preciso recordar, que el propietario del animal es el responsable de mantenerlo en unas instalaciones óptimas y en condiciones adecuadas, controlando su agresividad, aseo, y, en general, cualquier comportamiento que pueda suponer riesgo o molestia para las personas.

Todo ello sin obviar el gran conflicto que supone hoy en día en las ciudades el desarrollo de determinadas actividades como es la cría de gallos de pelea, y los palomares, por la incidencia que estas aves pueden tener en la salud de las personas, especialmente, aquellas con problemas respiratorios, niños y ancianos. Además de que sus excrementos, dado su carácter extraordinariamente ácido, son altamente corrosivos para coches, mobiliario urbano, tejados, azoteas de edificios, antenas, monumentos, etc.

Poder disfrutar de un medio ambiente sano precisa no sólo la concienciación y colaboración ciudadanas en cuanto a las molestias y daños que puedan ocasionarse, sino cierta dosis de tolerabilidad, una implicación decidida y eficaz de las administraciones públicas competentes, así como una legislación y normativa adecuadas

Lamentablemente, la solución es compleja por la gran tradición que existe en algunos municipios de nuestras islas, llegando incluso a acuñarse el término de “mobbing rural” para referirse a la presión que ejercen los nuevos vecinos en zonas rurales con el fin de cambiar o suprimir determinadas costumbres del campo, denunciando que un gallo cante, los malos olores de un corral, o que las campanas de la iglesia suenen los fines de semana.

Ante la dificultad que entraña la convivencia del uso residencial con el ejercicio de determinadas actividades clasificadas, debemos insistir en que poder disfrutar de un medio ambiente sano, sin la intromisión de agentes contaminantes, precisa no sólo la concienciación y colaboración ciudadanas en cuanto a las molestias y daños que puedan ocasionarse, sino cierta dosis de tolerabilidad, una implicación decidida y eficaz de las administraciones públicas competentes, así como una legislación y normativa adecuadas.



Repercusión de la crisis económica en el derecho a una vivienda

La crisis económica que estamos atravesando afecta de una manera especialmente enconada a los sectores más vulnerables y desfavorecidos de la sociedad. De esta manera, las familias que antes de la recesión ya padecían los efectos de la exclusión han visto agravada su ya precaria situación hasta límites, en ocasiones, insostenibles.

En el ámbito de la vivienda, el derecho consagrado en el artículo 47 de la Constitución a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, está sufriendo, por mor de las circunstancias impuestas por la crisis económica, severos impedimentos a su efectivo ejercicio para una parte importante de la sociedad.

En Canarias, a los efectos del altísimo desempleo que sufrimos, se ha unido la elevada tasa de crecimiento poblacional experimentada en los últimos años, lo que ha hecho incrementarse exponencialmente la demanda tanto de vivienda acogida a la protección pública, como de ayudas relacionadas con la vivienda.

El trabajo diario que desarrolla esta Institución nos lleva a constatar la situación de extrema gravedad en que se encuentran un gran número de familias canarias que no pueden acceder al uso de un hogar digno, o que se enfrentan con impotencia y desesperación al trance de no poder atender las obligaciones contraídas para mantener la propiedad o la posesión de su vivienda.

Si bien este Diputado del Común no tiene dudas de que las distintas administraciones públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, han dedicado importantes recursos económicos para intentar paliar los efectos de la crisis en materia de vivienda, lo cierto es que no podemos considerarlos, a la vista de la situación

Es imprescindible que, en orden a optimizar los recursos disponibles, se prioricen las actuaciones y medidas a adoptar, y se mejoren, modernizando y agilizando los procedimientos de gestión administrativa en el ámbito de la vivienda



en que se encuentran muchas familias canarias, como suficientes.

Siendo conscientes de que la limitación de los presupuestos de las administraciones, y la escasez de recursos económicos con que las mismas cuentan, es otra consecuencia directa de la actual crisis, en ningún caso podemos admitir que

tales circunstancias supongan una merma del derecho fundamental a poseer una vivienda digna.

Ante la presente coyuntura, es preciso reforzar el estado social, de manera que la actual crisis no suponga un recorte de las partidas presupuestarias de las áreas sociales, sino, al contrario, un reforzamiento de las mismas.

Las políticas que fomentan el ejercicio del derecho a una vivienda digna para todos constituyen uno de los pilares en los que ha de sustentarse la estructura de la protección social. Por ello, reiteramos la necesidad de que, en la medida de lo posible, se destinen todos los medios públicos que sean necesarios para intentar paliar esa herida que el estado de bienestar continúa teniendo abierta.

Al mismo tiempo, es imprescindible que, en orden a optimizar los recursos disponibles, se prioricen las actuaciones y medidas a adoptar, y se mejoren, modernizando y agilizando los procedimientos de gestión administrativa en el ámbito de la vivienda.



Ordenación y control del tráfico: la vigilancia como elemento disuasorio de la comisión de conductas de riesgo



EN el año 2010 se han recibido quejas en las que la principal preocupación del promotor es la falta de seguridad para el tránsito de personas y vehículos, en vías próximas a sus domicilios, o por las que se ven obligados a circular diariamente. Los reclamantes ponen de manifiesto, en todos los casos, la presunta dejadez de la administración municipal en sus funciones de ordenación y control del tráfico en las vías urbanas.

La vigilancia y el control del tráfico es la actividad mediante la cual se verifica el cumplimiento de la legislación por parte de los usuarios de las vías, es por ello que, las políticas de vigilancia y control son elementos fundamentales

No se debería exponer al usuario de las vías de circulación a sufrir las consecuencias negativas derivadas del estado de éstas, o de la escasez o ausencia de control por parte de los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico

en cualquier programa de seguridad vial. Se ha demostrado empíricamente que un incremento en la intensidad de la vigilancia ayuda a reducir las conductas de riesgo por parte de los usuarios, contribuyendo con ello a disminuir el número de siniestros, lo que se traduce, finalmente, en vías más seguras¹.

Según establece el artículo 25.2.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, el municipio tiene competencias en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas. Es por tanto, la administración municipal, la encargada de proveer de un sistema de vigilancia y control efectivo a las vías bajo su responsabilidad. Esto requiere un esfuerzo, pues, no solo hay que dotar a las vías de tránsito de los medios técnicos ne-

cesarios según las características de las mismas (pasos de peatones, reductores de velocidad, bandas transversales de alerta, etc.), sino, además, destinar recursos humanos, esto es, agentes de la policía local que controlen el respeto a la legislación vigente en materia de tráfico. Pese a lo difícil que resulta en muchas ocasiones, según

nos han informado las corporaciones locales, mantener patrullas de vigilancia del tráfico de forma continuada en el tiempo en ciertos lugares debido a su conflictividad, no debe olvidarse que la sola presencia de los agentes tiene efecto disuasorio sobre la comisión de conductas incompatibles con la normativa vigente.

Lo argumentado evidencia que no se debería exponer al usuario de las vías de circulación a sufrir las consecuencias negativas derivadas del estado de éstas, o de la escasez o ausencia de control por parte de los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico. El criterio adoptado por esta Institución, en la tramitación de los expedientes de queja mencionados al principio, ha sido instar a las distintas administraciones municipales a tomar todas las medidas a su alcance destinadas a conseguir unas vías más seguras, haciendo hincapié en la necesidad de mantener e incrementar, cuando así lo requiriera la situación, los controles policiales por ser un factor que actúa positivamente sobre la seguridad para peatones y vehículos.

¹ Fuente: DGT. Observatorio Nacional de Seguridad Vial, "El impacto sobre la seguridad vial de la vigilancia y control de la normativa del tráfico".

Demora en el pago de obligaciones por parte de las administraciones públicas canarias

LOS ciudadanos continúan solicitando la intervención de esta Institución para lograr el cumplimiento, por parte de las administraciones públicas, de sus obligaciones en cuanto al pago de determinados servicios, suministros y compras, o de los intereses de demora generados en las expropiaciones forzosas.

Así, hemos tramitado varias quejas en las que la demora de la Administración pública canaria en pagar sus obligaciones supera con creces varios ejercicios económicos, asfixiando de esta manera a los destinatarios del crédito, e incrementando el gasto público por la gestión ineficiente en el pago de sus deudas, lo que genera responsabilidades cuantiosas derivadas del devengo, por ministerio de la Ley, de los correspondientes intereses de demora.

En anteriores informes anuales de este Comisionado, hemos destacado la importancia que tiene, para el sistema económico que la Administración pública de Canarias, que a la hora de satisfacer sus deudas lo haga con celeridad, para evitar caer en la *ineficiencia* del gasto público, vetada por el artículo 31.2 de nuestra Constitución, evitando también la penuria económica del destinatario del crédito. Hemos incidido, especialmente, en la necesidad de efectuar, de forma rápida, la devolución de ingresos indebidos de naturaleza tributaria, eludiendo con ello la generación del pertinente gasto por los intereses que origina la demora en el pago.

En el presente ejercicio, debemos denunciar el transcurso de más de 10 años para satisfacer los intereses de demora correspondientes a expropiaciones efectuadas por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial del Gobierno de Canarias, la cual ocupó unos terrenos en el año 2000 y ha permanecido todo este tiempo inactiva para efectuar la determinación y el pago, pese a las reclamaciones de los afectados.

Tampoco es admisible que un ciudadano prestara determinados servicios a una Administración municipal durante el año 2003, en concreto al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces, y transcurridos más de siete años, no le hayan sido satisfechas las cantidades adeudadas en concepto de intereses de demora.

Hemos tramitado varias quejas en las que la demora de la Administración pública canaria en pagar sus obligaciones supera con creces varios ejercicios económicos, asfixiando de esta manera a los destinatarios del crédito, e incrementando el gasto público por la gestión ineficiente en el pago de sus deudas



Ayudas de emergencia



LA actual situación de crisis económica ha supuesto un incremento del número de personas que solicitan una intervención de emergencia de la administración municipal, vanguardia del sistema de asistencia social por su posibilidad de ofrecer inmediatez en la intervención.

A pesar de los esfuerzos, la situación actual desborda las previsiones y no existen suficientes recursos económicos para solucionar el 100% de estas situaciones, las cuales han aumentado de forma exponencial por el mayor número de familias que sufren el desempleo y no gozan ya de subsidios, lo que desemboca en dificultades para el pago del alquiler u otros gastos corrientes como luz, agua o el préstamo de la vivienda e, incluso, para poder sufragar la compra de alimentos.

Desde la perspectiva de la actuación municipal, las quejas indican que el trabajo se multiplica pero el personal y los recursos apenas han aumentado en la proporción necesaria para atender el incremento del número de personas que acuden por primera vez a los servicios sociales en busca de una ayuda de emergencia.

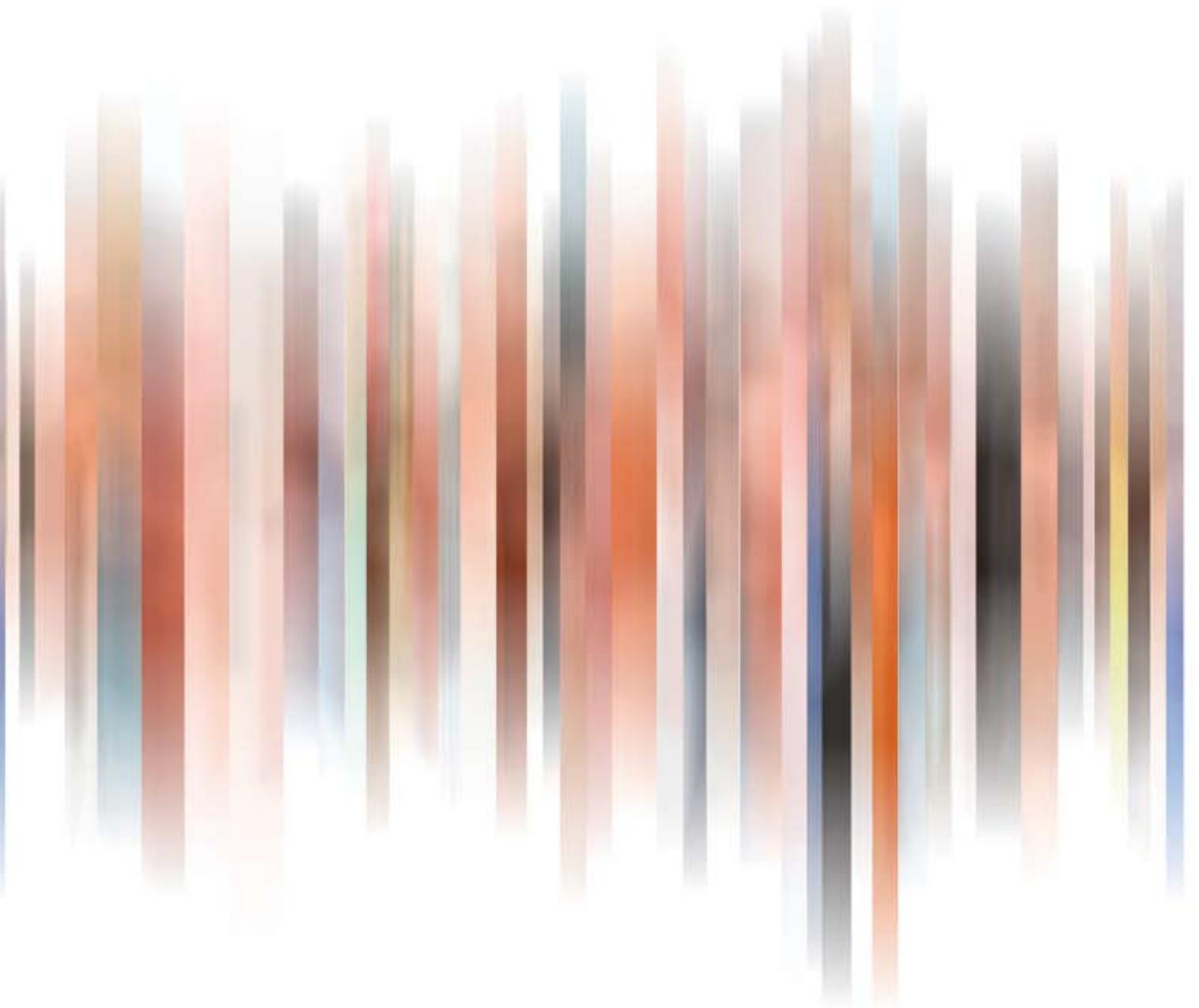
Este Diputado del Común ha tenido la oportunidad de recordar a las administraciones canarias, la necesidad de emprender medidas que permitan una tramitación rápida y eficaz de las mismas, a fin de evitar que las ayudas de emergencia pierdan su carácter por los retrasos en la valoración, tramitación y concesión

Por tanto, son las solicitudes de ayuda de emergencia las que priman en detrimento de otras de larga duración, como las pensiones no contributivas o ayudas económicas básicas, las cuales son entregadas, en su caso, al cabo de varios meses.

Del estudio de las quejas recibidas, así como de los informes que obtenemos de la administración con relación a los casos planteados, se concluye que los profesionales de este sector reclaman una mayor financiación y la dotación de más personal especializado, con el único fin de ofrecer la posibilidad de emprender actuaciones integrales e individualizadas, así como para poder atender con más garantías a un número mayor de solicitudes.

No han sido pocas las ocasiones en que este Diputado del Común ha tenido la oportunidad de recordar a las administraciones canarias, la necesidad de emprender medidas que permitan un aumento proporcional entre los presupuestos destinados a este tipo de ayudas y los medios personales y técnicos que permitan una tramitación rápida y eficaz de las mismas, a fin de evitar que las ayudas de emergencia pierdan su carácter por los retrasos en la valoración, tramitación y concesión.

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo



DURANTE los días 27 al 29 de septiembre se celebraron las XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. En esta ocasión, la organización de las mismas corrió a cargo de la Defensora del Pueblo de La Rioja.

El tema sobre el que versaron los trabajos se centró en “El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas”. En los meses previos, se desarrollaron tres talleres de trabajo preparatorios de estas jornadas en torno a las siguientes cuestiones:

- Evaluación de las medidas de carácter económico y social.
- Evaluación de las medidas de apoyo a las familias: en especial en materia de vivienda.
- Evaluación del impacto de la crisis en la actividad de las Defensorías del Pueblo.

En el marco de las Jornadas de Coordinación, el Diputado del Común desarrolló una ponencia sobre las conclusiones alcanzadas en el segundo de los talleres. La exposición supuso una reflexión sobre la necesidad de perseverar en la línea de la intervención pública con el objeto

de garantizar a todos los ciudadanos el ejercicio del derecho a disfrutar de una vivienda adecuada. Es competencia de los poderes públicos ajustar las políticas de vivienda a los nuevos tiempos, implementando los mecanismos precisos para fomentar, en especial, la reactivación del mercado de alquiler de viviendas, tanto libre como acogida a la protección pública, ampliando, al mismo tiempo, los sectores de población susceptibles de acceder a ayudas públicas para el alquiler de vivienda.

Las jornadas acogieron también el IX Foro de Derechos Ciudadanos para tratar, en particular, de los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica.

En cuanto al tema central tratado, las propuestas que las Defensorías trasladan a los poderes públicos, ante la actual situación de crisis económica, con el fin de garantizar los derechos y libertades fundamentales de las personas, se concretaron en un documento de conclusiones al que se puede acceder en nuestra página web (www.diputadodelcomun.org).

Portal web diputadodelcomun.org



HA transcurrido más de un año desde que el Diputado del Común puso en funcionamiento de forma oficial la página web institucional. A continuación, reseñamos los datos e informaciones más destacadas en este año 2010, respecto de los servicios que ofrece, los cuales hemos de significar que permanecen en continua mejora.

Una de las novedades de nuestra página web, ha sido la modificación de la base de datos para poder incorporar a las Resoluciones del Diputado del Común, la información sobre la aceptación o no de las mismas por parte de la administración pública correspondiente. Con ello se pretende seguir avanzando con el objetivo de conseguir la mayor transparencia en la información que se publica.

Datos relativos a los años 2009-2010

	2009	% por 12 meses	2010
Total de visitas	3.164	12.656	22.024
Visitas de usuario único	1.906	7.624	10.105
Páginas vistas	13.749	54.996	69.239
Media de páginas vistas por usuario	4,35%	0,174%	3,14%

Fuente: Google Analytics

En el siguiente cuadro comparativo, reflejamos los datos estadísticos más significativos, en cuanto a las visitas recibidas en nuestra web desde su inicio¹:

¹ La página web del Diputado del Común entró en funcionamiento de forma oficial en el mes de octubre de 2009, por lo que los datos registrados para el año 2009 se refieren únicamente al período de octubre a diciembre.

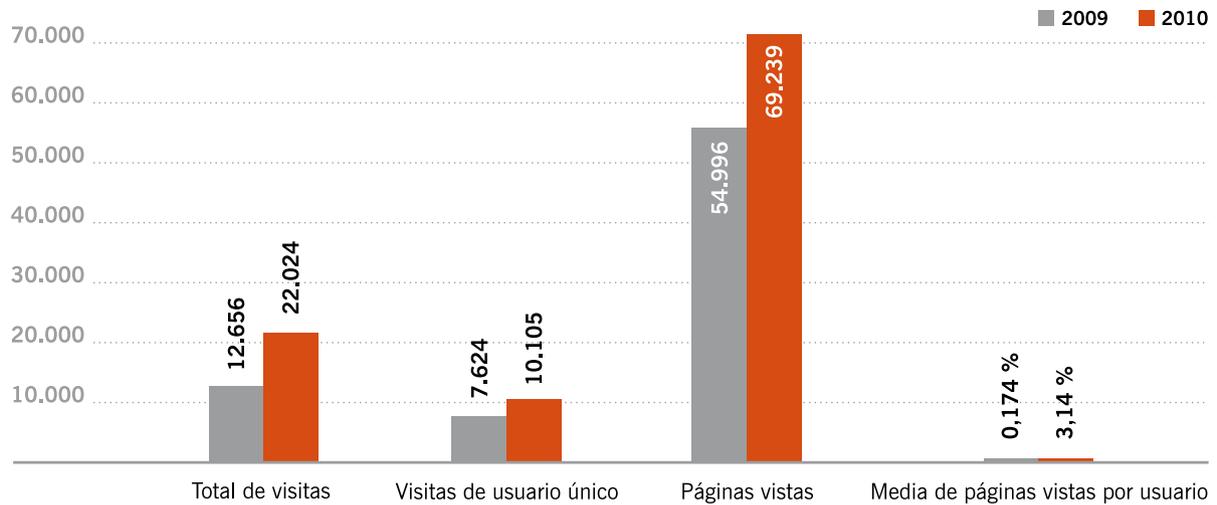
Interesa, este año, destacar la cada vez mayor aceptación que se observa respecto de las diferentes secciones que se incluyen en la página web, y que resultan de interés para los ciudadanos. Así, la página web del Diputado del Común, incluye los siguientes servicios:

- *Buzón del ciudadano* a través del cual recibimos mensajes en los que nos trasladan sus principales preocupaciones.
- *Consultorio exprés* donde cualquier persona puede realizar una consulta referente al ámbito de actividad del Diputado del Común.
- *Solicitudes de entrevista con el Diputado del Común*. Se facilita el contacto entre la ciudadanía y nuestro personal, evitando desplazamientos o esperas innecesarias a los usuarios de los servicios que ofrece el Diputado del Común.
- *Solicitudes de visita del Diputado del Común a centros educativos*.

Las secciones que están siendo más utilizadas por la ciudadanía son las de consultas exprés y las de solicitud de entrevista.

Con respecto a las visitas recibidas, páginas vistas y la media de páginas vistas por usuario, hemos observado las cifras que se reflejan en el siguiente cuadro. Los datos resultantes suponen para esta Institución un reto para continuar mejorando:





Por otro lado, respecto al origen geográfico de las visitas a la página web, el sistema de medición de estadísticas web registró 21.117 visitas desde ciudades españolas, destacando el tráfico de visitas desde Madrid (9.943). Le siguen, San Cristóbal de La Laguna (3.798), Las Palmas de Gran Canaria (3.091) y Santa Cruz de Tenerife (636). De las 907 visitas que se registraron desde fuera de España, 221 proceden de México, que es el país que más visitas aportó, seguido de Perú (87), Colombia (77), Argentina (62) y Estados Unidos (52).

Asimismo, procede destacar los siguientes datos relativos a la información incluida por parte de la Institución en la página web, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010:

- Se publicaron 57 noticias en la sección de actualidad del Diputado del Común.

- Se recibieron y contestaron 63 consultas, que quedan publicadas y puede leer cualquier usuario.
- Se recibieron 26 mensajes al buzón del ciudadano.
- Se recibieron 116 solicitudes de entrevista.

Podemos concluir, por tanto, que en el ejercicio al que se refiere el presente informe, la nueva página del Diputado del Común, ha tenido una buena aceptación por parte de los usuarios, y esta Institución pretende continuar mejorando los servicios que presta a través de la misma con el objetivo de que se convierta en una herramienta cada vez de más útil para la ciudadanía, y sirva para mejorar la protección de sus derechos y libertades.

Convenios con corporaciones locales



EL 21 de enero de 2010, se suscribió un convenio de colaboración entre la Oficina Municipal del Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria y este Diputado del Común.

Por medio del mismo se establecen las bases de la colaboración entre la citada oficina municipal y el Diputado del Común, con la finalidad de impulsar el máximo grado de desarrollo y protección de los derechos y libertades ciudadanas, mejorando la eficacia en la gestión de los recursos públicos en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones.

Al igual que los convenios suscritos en años anteriores con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, el texto prevé la celebración de reuniones periódicas para evaluar el desarrollo de la colaboración y armonizar el ejercicio de las funciones respectivas, al mismo tiempo que establece el compromiso, por parte del Diputado del Común, de hacer referencia expresa al desarrollo del mismo en el Informe anual que rinde ante el Parlamento de Canarias.

Precisamente con respecto al seguimiento de los convenios, tuvo lugar, con fecha 18 de noviem-

bre de 2010, una reunión en la que participó la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones del Excelentísimo Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y este Diputado del Común, donde se analizó la eficacia de la gestión realizada con base en dicha colaboración. Respecto al convenio suscrito con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se ha llevado a efecto, asimismo, la correspondiente reunión de seguimiento a la que asistieron, tanto el Presidente de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones de dicha corporación local, como este Comisionado y personal de su equipo de asesores, si bien el encuentro fue aplazado hasta las primeras fechas del año 2011.

Al finalizar el año se encontraba pendiente de determinar la fecha de la reunión prevista entre la Oficina Municipal del Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria y el Diputado del Común, por lo que daremos cuenta de la misma en nuestro próximo Informe anual.

En cuanto al desarrollo de la relación de colaboración con los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria, debemos destacar, en primer lugar, que existe, y en algunos casos, se afianza una línea de comunicación



directa, tanto en el ámbito técnico como entre los responsables de los distintos departamentos municipales y este Diputado del Común, lo cual permite una mayor fluidez en la comunicación y resolución de los asuntos que afectan al ciudadano.

En este año hemos podido analizar, por primera vez, los datos relativos al Ayuntamiento de Candelaria, y, al mismo tiempo, nos encontramos en disposición de realizar una primera valoración comparativa, respecto del pasado año, de la evolución y efectividad de los convenios suscritos con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

La evolución en la colaboración recibida desde el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria es especialmente positiva. De las setenta y dos peticiones de informe dirigidas por este Comisionado, en el año 2010, tan sólo ocho se encuentran pendientes de respuesta. Al mismo tiempo, pese a haber aumentado el número de solicitudes respecto al año anterior, el tiempo medio de respuesta, que es todavía algo elevado, se ha reducido de forma sensible, de ciento doce a cincuenta y tres días, situándose en un nivel similar al registrado en el segundo semestre del año 2009, momento en el que tuvo efectividad el convenio suscrito. El tiempo medio de pendencia ha evolucionado también de forma muy positiva y se sitúa en treinta y nueve días, frente a los ochenta y cinco del pasado ejercicio.

Igualmente se ha visto reducido el tiempo de espera en las solicitudes de informe dirigidas y contestadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de setenta y cinco días de media a cincuenta y siete, a pesar de que las peticiones han aumentado, de manera considerable, de veintiséis a cuarenta y cuatro. No obstante, el tiempo medio de respuesta es todavía elevado. Los asuntos pendientes han aumentado, si bien, porcentualmente, se mantienen en un nivel muy similar al pasado ejercicio (34,6% en 2009 y 38,6% en 2010). El tiempo de pendencia respecto a los asuntos que no han sido contestados necesita ser mejorado ya que ha pasado de ochenta y seis días de media en 2009 a ciento cincuenta y cinco en 2010.

Finalmente, los datos relativos al Ayuntamiento de Candelaria revelan que éste ha respondido de forma eficaz a las escasas peticiones de informe efectuadas durante el año 2010. El tiempo medio de respuesta a dichas peticiones ha sido de treinta días, sin que existan asuntos pendientes al finalizar el ejercicio.



Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

EL Diputado del Común, en colaboración con la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y con la participación, asimismo, de la Cátedra de la UNESCO de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria y el Comité Español de representantes de las personas con discapacidad (CERMI), ha organizado las primeras jornadas en torno a la “Aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”.

Los actos, que contaron con una nutrida asistencia (68 personas en Gran Canaria y 113 en Tenerife), se desarrollaron los días 14 y 15 de octubre de 2010, en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, respectivamente.

Las ponencias impartidas fueron las siguientes:

Ponencia 1. La Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. Estuvo a cargo de doña Carmen Delia Medina Castellano. Doctora en Derecho. Máster en Bioética. Diplomada en Enfermería. Profesora en programas de expertos en Geriátrica. Colabora en Proyecto de investigación sobre accesibilidad – Campus Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Coautora del libro: *Cuidados socio-sanitarios*.

Ponencia 2. Las políticas de accesibilidad y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. A cargo de don Óscar Moral Ortega. Abogado en ejercicio. Asesor jurídico del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Presidente de la Comisión de derechos humanos, igualdad de trato y propuestas normativas del CERMI. Vocal del Consejo



para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras de la Comunidad Autónoma de Madrid. Miembro del Comité de expertos del observatorio de justicia gratuita del Consejo General de la Abogacía Española y La Ley. Autor de varias publicaciones.

Ponencia 3. Autonomía personal y Atención a la Dependencia con relación a la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. A cargo de don Antonio Jiménez Lara. Sociólogo. Especializado en el análisis de necesidades sociales, especialmente en el campo de la discapacidad y la dependencia. Coordina los programas del Observatorio Estatal sobre discapacidad y colabora como consultor con diversas instituciones del sector social, como el Real Patronato sobre Discapacidad, Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). Participó en la elaboración del Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España y en diversos planes sobre



discapacidad de ámbito estatal, autonómico y municipal.

Ponencia 4. La capacidad de las personas y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

En Las Palmas de Gran Canaria estuvo a cargo de doña Carmen María Simón Rodríguez. Magistrada-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia Núm. 15 de Las Palmas de Gran Canaria, especializado en Familia e Incapacidades. Ingresó en la carrera judicial en el año 1991. Ascendió a Magistrada en mayo de 1998. Con amplia experiencia docente. Es coautora de la obra “*Marco Jurídico y Social de las Personas Mayores y de las Personas con Discapacidad*” (Editorial Reus). Miembro electo de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias durante el período 1999-2000.

En Santa Cruz de Tenerife, la ponencia fue impartida por doña Nieves Rodríguez Fernández. Magistrada-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia Núm. 8 de Santa Cruz de Tenerife, especializado en Familia y Tutelas. Ingresó en la carrera judicial en el año 1991. Ha tenido intervenciones como ponente en múltiples cursos sobre Derecho de Familia y Capacidad de las personas organizados por el Instituto Canario de Administraciones Públicas, la UNED, la Universidad de verano de Adeje y la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias. Ha intervenido también en congresos de la Sociedad Canaria de Geriátría y Gerontología, y ha sido ponente en

las jornadas organizadas en Tenerife, en mayo de 2010, por Aequitas y la Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano Buignon.

Los ponentes, cuya colaboración fue decisiva para la realización de las Jornadas, ofrecieron su tiempo y conocimientos de forma desinteresada, con el fin de que un instrumento jurídico tan trascendental en la protección de los derechos de las personas con discapacidad, fuera conocido en nuestro ámbito territorial. Conviene recordar que la Convención ha supuesto un cambio capital en la concepción de la discapacidad. Se abandona la idea de que las personas con discapacidad son objeto de actuaciones asistenciales para convertirse en auténticos sujetos de derechos humanos. Se adopta, asimismo, el modelo social de la discapacidad, entendiendo que el origen de la misma es en gran medida debido a factores sociales.

Desde el punto de vista jurídico, la Convención constituye un instrumento de interpretación de los derechos contenidos en la Constitución Española y exige las reformas legislativas que garanticen su efectiva aplicación a nivel nacional y autonómico.

El contenido íntegro de las intervenciones de los ponentes se encuentra en nuestra página web: www.diputadodelcomun.com. Los videos disponen de subtítulos y audiodescripción. El Informe extenso que este Comisionado presenta al Parlamento de Canarias contiene una relación pormenorizada de las conclusiones extraídas de dichas intervenciones.



25 Aniversario de la Institución del Diputado del Común



Al amparo de lo previsto en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, y en desarrollo de dicho precepto, el 12 de febrero de 1985 se promulgó la Ley 1/1985, del Diputado del Común. Un año después, el Parlamento de Canarias elegía al primer Diputado del Común, don Luis Cobiella Cuevas, cuyo mandato se desarrolló hasta el año 1991.

Desde aquella fecha hasta 1996, desempeña sus funciones como Diputado del Común, don Arcadio Díaz Tejera; al término de su mandato, le sustituye don Fernando Jiménez Navarro, que, a su vez, es sucedido por el actual Diputado del Común, don Manuel Alcaide Alonso.

Un hecho que hay que destacar, en esta andadura, fue la promulgación de la Ley 7/2001, de 31 de julio, actualmente en vigor, la cual vino a derogar la antigua Ley 1/1985, de 12 de febrero, del Diputado del Común.

La experiencia acumulada, a lo largo de los años, hizo que se planteara la oportunidad de reconsiderar la normativa reguladora de esta Institución, y, en especial, la necesidad de su adecuación a la reforma del Estatuto de Autonomía llevada a cabo mediante la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre.

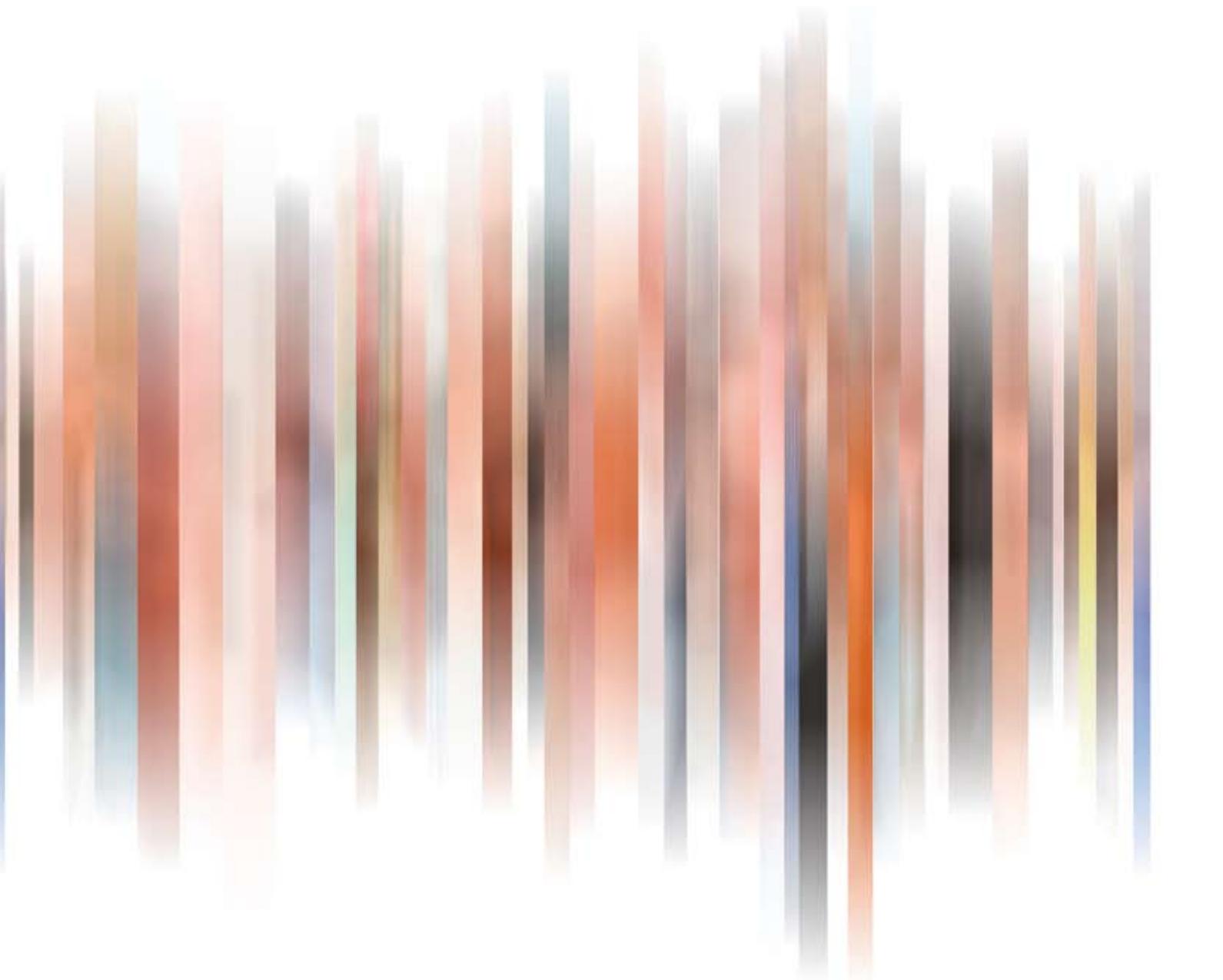
En el año 2010 se ha celebrado el 25 aniversario del Diputado del Común como alto Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos.

Con tal motivo, el pasado 7 de mayo, se llevaron a cabo una serie de actos conmemorativos en la sede de esta Institución en Santa Cruz de La Palma, a los que, entre otras personalidades autonómicas y locales, asistieron: el Defensor del Pueblo de España, don Enrique Múgica Herzog; el Síndic de Greuges de Cataluña, don Juan Ribó I Massó; la Procuradora del Principado de Asturias, doña M^a Antonia Fernández Felgueroso; la Defensora del Pueblo de La Rioja, doña María Bueyo Diez Jalón; el Procurador del Común de Castilla y León, don Javier Amoedo Conde; el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, don José Pablo Ruíz Abellán; el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, don José Cholbi Diego y el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, don José Manuel Martínez Cenzano.

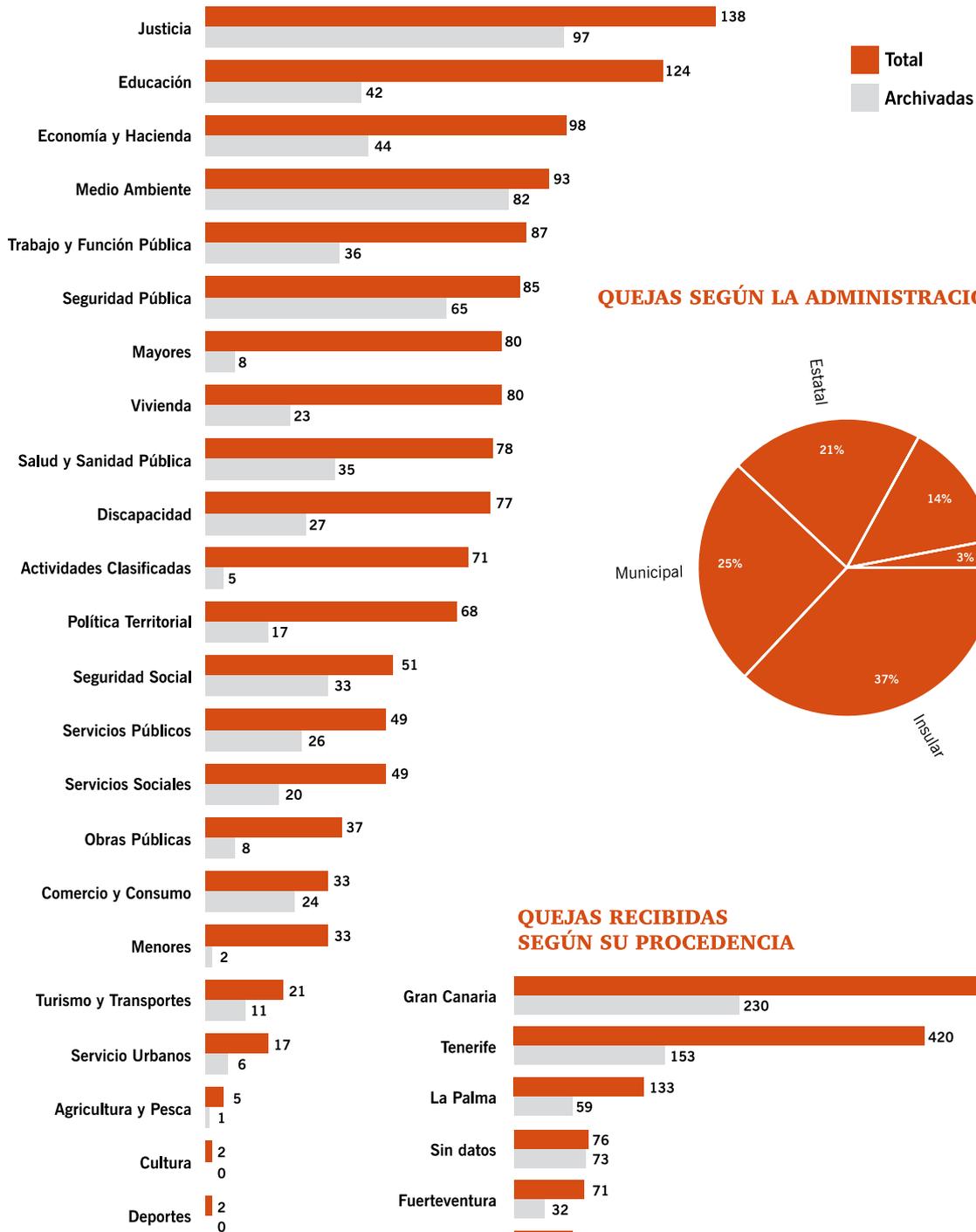
Entre los actos desarrollados, destacamos la conferencia pronunciada por el Defensor del Pueblo, en el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma, bajo el título *“El Defensor del Pueblo en la España de hoy”*.



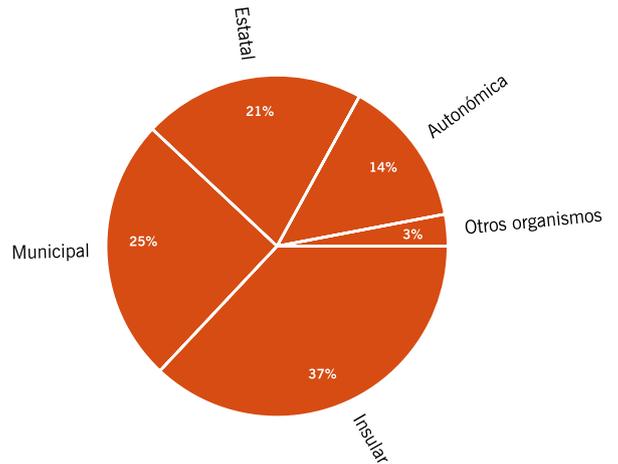
ESTUDIO ESTADÍSTICO. 2010



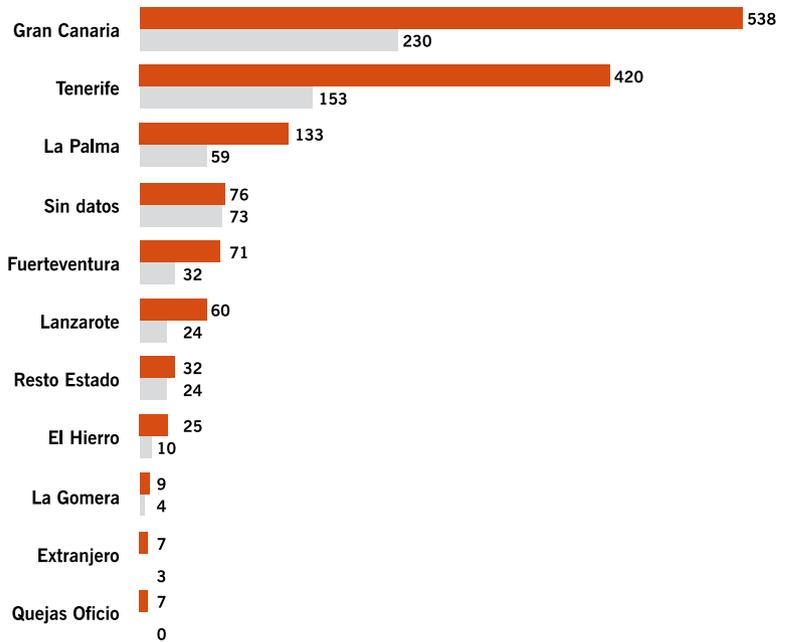
QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREA



QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN IMPLICADA

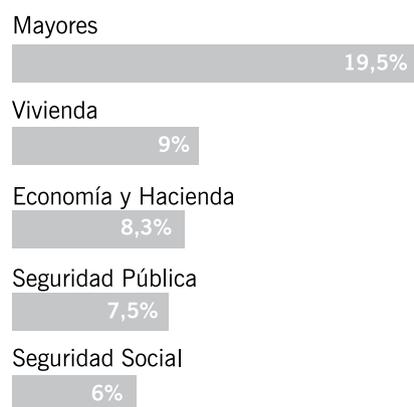


QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA



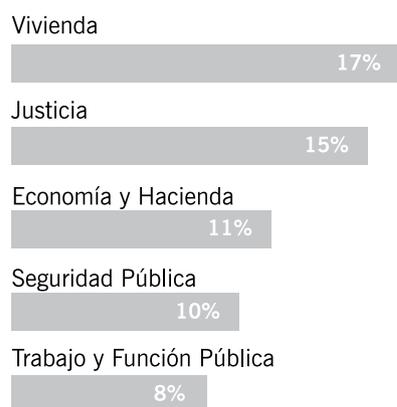
La Palma

Área	Total	Archivo
Mayores	26	3
Vivienda	12	5
Economía y Hacienda	11	8
Seguridad Pública	10	7
Seguridad Social	8	6
Servicios Públicos	8	5
Discapacidad	7	3
Política Territorial	7	3
Salud y Sanidad Pública	7	5
Actividades Clasificadas	6	0
Comercio y Consumo	6	3
Educación	6	4
Justicia	6	3
Medio Ambiente	4	1
Trabajo y Función Pública	4	1
Menores	2	0
Servicios Sociales	2	1
Agricultura y Pesca	1	1
Total	133	59



Fuerteventura

Área	Total	Archivo
Vivienda	12	3
Justicia	11	9
Economía y Hacienda	8	5
Seguridad Pública	7	4
Trabajo y Función Pública	6	0
Política Territorial	5	2
Mayores	3	1
Seguridad Social	3	3
Actividades Clasificadas	2	1
Discapacidad	2	1
Educación	2	1
Servicios Públicos	2	1
Servicios Sociales	2	0
Agricultura y Pesca	1	0
Medio Ambiente	1	0
Menores	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Servicio Urbanos	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Total	71	32



La Gomera

Área	Total	Archivo
Discapacidad	2	0
Actividades Clasificadas	1	0
Comercio y Consumo	1	1
Justicia	1	0
Seguridad Pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios Públicos	1	0
Trabajo y Función Pública	1	1
Total	9	4

Discapacidad



Actividades Clasificadas



Comercio y Consumo



Justicia



Seguridad Pública



Gran Canaria

Área	Total	Archivo
Educación	77	16
Justicia	61	47
Discapacidad	40	13
Salud y Sanidad Pública	36	21
Trabajo y Función Pública	34	18
Seguridad Pública	31	25
Actividades Clasificadas	30	3
Economía y Hacienda	29	16
Mayores	29	1
Política Territorial	27	5
Servicios Sociales	26	13
Vivienda	24	3
Seguridad Social	15	10
Servicios Públicos	14	10
Obras Públicas	13	5
Servicio Urbanos	13	5
Menores	12	1
Comercio y Consumo	11	8
Medio Ambiente	8	5
Turismo y Transportes	7	5
Agricultura y Pesca	1	0
Total	538	230

Educación



Justicia



Discapacidad



Salud y Sanidad Pública



Trabajo y Función Pública



El Hierro

Área	Total	Archivo
Actividades Clasificadas	10	0
Seguridad Pública	4	3
Economía y Hacienda	3	1
Discapacidad	2	2
Seguridad Social	2	2
Justicia	1	1
Salud y Sanidad Pública	1	1
Servicios Urbanos	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Total	25	10

Lanzarote

Área	Total	Archivo
Economía y Hacienda	10	4
Actividades Clasificadas	6	0
Educación	6	3
Justicia	5	4
Política Territorial	5	1
Comercio y Consumo	4	4
Servicios Públicos	4	2
Seguridad Pública	3	3
Seguridad Social	3	1
Trabajo y Función Pública	3	1
Turismo y Transportes	3	0
Salud y Sanidad Pública	2	0
Vivienda	2	0
Deportes	1	0
Discapacidad	1	1
Mayores	1	0
Menores	1	0
Total	60	24

Actividades Clasificadas

40%

Seguridad Pública

16%

Economía y Hacienda

12%

Discapacidad

8%

Seguridad Social

8%

Economía y Hacienda

17%

Actividades Clasificadas

10%

Educación

10%

Justicia

8%

Política Territorial

8%

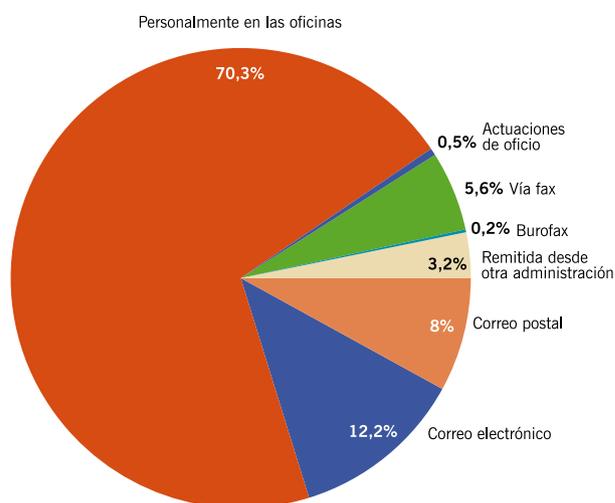


Tenerife

Área	Total	Archivo
Justicia	42	24
Economía y Hacienda	35	9
Trabajo y Función Pública	34	12
Educación	30	16
Vivienda	30	12
Seguridad Pública	28	21
Salud y Sanidad Pública	26	5
Obras Públicas	23	3
Política Territorial	23	6
Discapacidad	20	7
Mayores	20	3
Seguridad Social	19	10
Servicios Públicos	19	7
Servicios Sociales	18	5
Actividades Clasificadas	16	1
Menores	9	0
Comercio y Consumo	8	5
Medio Ambiente	7	3
Turismo y Transportes	6	4
Agricultura y Pesca	2	0
Cultura	2	0
Servicio Urbanos	2	0
Deportes	1	0
Total	420	153

QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE RECEPCIÓN

Forma de recepción	Total
Personalmente en las oficinas	969
Correo electrónico	168
Correo postal	110
Vía fax	77
Remitida desde otra administración	44
Actuaciones de oficio	7
Burofax	3
Total	1.378



Justicia

10%

Economía y Hacienda

8%

Trabajo y Función Pública

8%

Educación

7%

Vivienda

7%



**Sede en Santa Cruz de La Palma**

C/ O'Daly nº 28

38700. Santa Cruz de La Palma

Teléfono: (922) 41 60 40 / Fax: (922) 41 52 28

Oficina en Tenerife

C/ Pérez Galdós nº 25-27

38002. Santa Cruz de Tenerife

Teléfono: (922) 27 53 00 / Fax: (922) 24 10 23

Oficina en Gran Canaria

C/ San Bernardo nº 27

35002. Las Palmas de Gran Canaria

Teléfono: (928) 36 58 00 / Fax: (928) 37 20 46

Oficina en La Gomera

C/ Del Medio nº18

38800. San Sebastián de La Gomera

Teléfono: (922) 14 16 11 / Fax: (922) 14 17 16

Oficina en Lanzarote

Rambla Medular nº99 - 2ª Planta

35500. Arrecife

Teléfono: (928) 81 24 07 / Fax: (928) 80 78 00

Oficina en El Hierro

C/ Simón Acosta nº2

38900. Valverde

Teléfono: (922) 55 16 36 / Fax: (922) 55 16 36

Oficina en Fuerteventura

C/ Duero, 9 - 2º Piso - Oficina 5

35600. Puerto del Rosario

Teléfono: (928) 85 06 58 / Fax: (928) 85 81 71

La edición íntegra del Informe al Parlamento de Canarias de 2010 está publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias nº167, de 17 de junio de 2011.

TAMBIÉN PUEDE CONSULTARSE EN:

www.diputadodelcomun.org

CONTACTO:

diputadodelcomun@diputadodelcomun.org



Parlamento de Canarias