



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VI LEGISLATURA NÚM. 83
Fascículo III

29 de abril de 2005

El texto del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias puede ser consultado gratuitamente a través de Internet en la siguiente dirección:
<http://www.parcan.es>

SUMARIO

INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE
6L/IDC-0004 Informe anual correspondiente al año 2004.

Página 2

INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

ÍNDICE	Página	Página	
11. Política territorial	2	17. Servicios urbanos	39
12. Sanidad y salud pública	11	18. Trabajo y Función Pública	43
13. Seguridad pública	17	19. Turismo y transportes	67
14. Seguridad Social	27	20. Vivienda	68
15. Servicios públicos	29	ANEXO I. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO	
16. Servicios sociales	35	ANUAL DE SUPERVISIÓN	91
		ANEXO II. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	103

11. Política territorial.

En el área de política territorial y dentro del gran apartado de obras realizadas sin licencia urbanística, los asuntos planteados han venido referidos, principalmente, a la instalación de antenas de telefonía móvil, ejecución de otras obras, presuntamente ilegales, construcciones en suelo rústico y falta de ejecución de actos administrativos.

1.- Instalación de antenas de telefonía móvil.

El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC), en su artículo 166.1 s), establece la obligación de obtener licencia urbanística para llevar a cabo obras de instalación de tendidos telefónicos y la colocación de antenas de cualquier clase. Sin embargo, los ciudadanos continúan denunciando la inactividad de algunos ayuntamientos canarios ante la ejecución de dichas obras sin que, con carácter previo, sus promotores hayan obtenido la correspondiente licencia.

Ello se puso de manifiesto, entre otras quejas, en los EQs 998/02, 1.345/03, 1.506/03 y 446/04.

Especial mención merece el EQ 998/02, en el que se denunció la inactividad del Ayuntamiento de El Paso ante la instalación de varias antenas de telefonía móvil en dicho municipio.

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, aquél justificó su falta de actuación en la inexistencia de una ordenanza municipal reguladora.

Dado que la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*, modificada por la *Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local* (LBRL), otorga como potestades del municipio, entre otras, la reglamentaria y la sancionadora; teniendo en cuenta que la actividad administrativa concretada en la elaboración de una ordenanza, es una manifestación de la autonomía municipal; considerando que el Tribunal Supremo, en su sentencia de 18 de junio de 2001, establece que "(...) Las expresadas instalaciones por parte de las empresas de servicios, aconsejan una regulación municipal para evitar la saturación, el desorden y el menoscabo del patrimonio histórico y del medio ambiente urbano que puede producirse" y considerando que la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* (LRJPAC), en su artículo 12, dispone que la competencia es irrenunciable; esta institución formuló una resolución al Ayuntamiento de El Paso recomendándole que, con la mayor brevedad posible, tramitara el correspondiente procedimiento para la aprobación de la ordenanza para la instalación de antenas de telefonía móvil.

Asimismo, se recordó a la citada entidad local el deber de adoptar las medidas legalmente previstas ante cualquier acción u omisión tipificada como infracción en el TRELOTENC.

A la fecha de cierre del presente informe, dicha resolución no había sido contestada.

Otras reclamaciones que también dieron lugar a la formulación de una resolución, fueron las referidas a los EQs 1.345/03 y 1.506/03, ya que, aún cuando al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria le constaba que la

instalación denunciada estaba en funcionamiento sin contar con la preceptiva licencia urbanística y sin que se hubiera adaptado a las condiciones establecidas en el informe municipal emitido, ello no había recibido la debida respuesta de la citada Administración.

A juicio de este comisionado parlamentario, los plazos que habían transcurrido sin que dicho ayuntamiento hubiera adoptado las correspondientes medidas, estaban fuera de lo razonable, lo que nos llevó a recomendar a la aludida corporación municipal que iniciara, instruyera y resolviera el correspondiente procedimiento sancionador, así como que procediera al restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada, incluida la demolición.

Dicha recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, si bien la resolución municipal que acordó las referidas medidas fue recurrida ante la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias.

En el EQ 446/04, se puso de manifiesto la falta de información al reclamante, por parte del Ayuntamiento de Tifarafe, acerca de varias instalaciones radioeléctricas ubicadas en una zona de dicho municipio.

Tras habernos dirigido a la citada Administración, ésta nos dio cuenta de que las instalaciones denunciadas contaban con las correspondientes autorizaciones, excepto una de ellas que no disponía de licencia urbanística.

A la vista de ello, hemos acordado dirigir una resolución a la citada corporación municipal.

2.- Otras obras sin licencia urbanística.

En el presente apartado este Diputado del Común ha podido constatar que, en la mayoría de las ocasiones, la Administración municipal no adopta medidas ante las denuncias que formulan los ciudadanos y, cuando lo hace, su actuación se reduce a acordar la medida cautelar más urgente de suspensión de las obras (EQs 342/00, 673/01, 533/02, 546/02, 851/02, 395/03, 1.552/03, 490/04, 699/04, y 1.086/04).

Así, en el EQ 673/01, se puso de manifiesto la falta de actuación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna ante la construcción de una quinta planta en un edificio, cuyo promotor únicamente contaba con licencia urbanística y de primera ocupación para cuatro plantas y sótano.

Al respecto, la citada corporación municipal nos comunicó que, en el año 1996, había acordado la suspensión de las obras, ya que éstas se estaban ejecutando sin la preceptiva licencia urbanística y, además, que no resultaban legalizables ni en aquella fecha ni, con posterioridad, una vez que entró en vigor el nuevo Plan General de Ordenación Urbana.

El informe municipal continuaba indicando que, en el año 1996, se había iniciado expediente de restauración del orden jurídico infringido y de la realidad alterada y transformada.

Con posterioridad a que este comisionado parlamentario realizara dicha investigación, el referido ayuntamiento incoó, tramitó y resolvió el correspondiente expediente sancionador imponiendo al promotor de las obras la correspondiente multa, al tiempo que acordó la demolición de aquéllas.

A la vista de ello, este comisionado parlamentario acordó archivar provisionalmente el expediente de queja, al encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Nuevamente, hemos de hacer referencia al EQ 342/00, en el que se puso de manifiesto la inexecución de la resolución dictada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, respecto a unas obras realizadas sin licencia urbanística.

Al respecto, esta institución pudo constatar la doble inactividad denunciada, en un principio, del promotor de las obras y, posteriormente, de la referida entidad local, ya que, pese a haberse ordenado la demolición de aquéllas, habían transcurrido más de dos años y no se había llevado a cabo la misma de forma voluntaria, ni el ayuntamiento había procedido a la ejecución forzosa de dicho acto administrativo.

Considerando que los actos administrativos y acuerdos de las entidades locales gozan del privilegio de la inmediata ejecutividad, pudiendo llevarse a cabo forzosamente, mediante ejecución subsidiaria, dirigimos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria una resolución en tal sentido, instándole a que, en el más breve plazo posible, procediera a ejecutar, subsidiariamente, el acuerdo dictado y, con ello, a llevar a cabo la demolición de las referidas obras.

Nuestro recordatorio de deberes legales fue aceptado por la citada Administración, a cuyo efecto dictó decreto de orden de ejecución, requiriendo al promotor de aquéllas para que procediera a realizar las obras de demolición.

Dado que la citada Administración había tardado más de cuatro años en resolver la ejecución de una orden de demolición de unas obras que no solo eran ilegales, sino que, a la vista del Plan General de Ordenación Urbana, resultaban ilegalizables, esta institución formuló otra resolución a dicha corporación municipal, recordándole su deber legal de demoler las obras ilegalmente realizadas.

Dicha resolución fue aceptada por la aludida entidad local, habiéndose procedido a la demolición de las referidas obras.

Considerando que el asunto planteado había alcanzado una solución favorable, este comisionado parlamentario acordó el archivo del expediente en nuestras oficinas.

Un asunto que fue recogido en el informe referido a la gestión de este Diputado del Común en el año 2003, aludía a la falta de actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, respecto a la ejecución de unas obras, en el término municipal de San Andrés y Sauces (EQ 395/03).

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, esta institución pudo constatar que el citado organismo había adoptado las medidas legalmente previstas, siendo la última de ellas el traslado que dio del expediente al servicio de demolición para que éste resolviera la petición del denunciado, a efectos de proceder a la demolición voluntaria de las obras. Asimismo, constaba que el consejero de Medio Ambiente y Ordenación Territorial había resuelto el recurso de alzada interpuesto por el promotor de las obras, confirmando la resolución dictada por la citada agencia, al tiempo que fijó la correspondiente sanción por la infracción urbanística cometida.

A la vista de ello, procedimos a archivar el expediente por haberse solucionado el asunto planteado.

La ejecución de unas obras, presuntamente sin licencia, en el municipio de Moya y la inactividad que, al respecto, había mantenido el respectivo ayuntamiento y la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, dio lugar a la presentación del EQ 1.552/03.

Al respecto, el citado departamento autonómico nos dio cuenta de las actuaciones que había realizado a raíz de la formulación de la denuncia, constatándose que, en aquella fecha, el expediente se encontraba pendiente de informe técnico que describiera las obras y determinara la clasificación, categorización y calificación del suelo donde se habían llevado a cabo las obras y, con ello, conocer el régimen jurídico aplicable a dicho suelo.

Por su parte, el Ayuntamiento de Moya nos comunicó que había acordado la suspensión de las obras denunciadas. Dado que el informe municipal no se pronunciaba acerca del resto de las medidas a las que aquél venía obligado, nos dirigimos nuevamente a dicha corporación municipal, sin que, al cierre del presente informe, nuestra solicitud hubiera sido cumplimentada.

Un ciudadano puso de manifiesto que, desde el año 1998, venía denunciando ante el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana las obras de vallado de una parcela, presuntamente sin licencia urbanística, sin que se hubieran adoptado medidas (EQ 533/02).

Una vez tramitada dicha reclamación, esta institución observó que la obra resultaba disconforme con el planeamiento vigente y que lo procedente era la recuperación de dicho suelo.

Asimismo, pudo constatarse que dicha Administración había incoado tres procedimientos sancionadores, viéndose obligada a declarar la caducidad de los dos primeros, al haber transcurrido el plazo legalmente establecido para dictar la correspondiente resolución, sin que hubiera procedido a ello.

A juicio de este comisionado parlamentario, en el asunto planteado no se había actuado de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia, principios que, como ha tenido ocasión de recordar el Tribunal Constitucional, deben presidir, junto con otros, toda la actuación de la Administración pública (Sentencia 178/1989, de 2 de noviembre).

A la vista de todo ello, esta institución formuló una resolución al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana recomendándole que tramitara y resolviera el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa, así como que acordara las medidas que se estimaran precisas para la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la comisión de la presunta infracción.

Asimismo, se recordó a la citada corporación municipal el deber legal de iniciar, tramitar y resolver los expedientes dentro de los plazos previstos legalmente.

A la fecha de cierre del presente informe dicha resolución no había sido contestada.

La falta de adopción, por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, de las correspondientes medidas, a raíz de que el reclamante denunciara la ejecución de unas obras en el municipio de Candelaria, dio lugar a la presentación del EQ 699/04.

Una vez tramitada la queja, dicho organismo cumplimentó nuestra petición en los siguientes términos:

“Según informe técnico obrante en el expediente, las obras ejecutadas datan del año 1998, motivo por el cual la posible infracción que pudiera haberse cometido se encontraría prescrita por el transcurso del tiempo.

Igualmente, por haber transcurrido más de cuatro años desde su terminación, tampoco cabe acordar adoptar medida alguna en relación con el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Por lo anterior, en el presente expediente se ha acordado proponer declarar prescrita la infracción objeto del expediente, así como no acordar la demolición de las obras ejecutadas y, consecuentemente, concluir el procedimiento con archivo de las actuaciones”.

Al respecto, este comisionado parlamentario desconocía si, a raíz de haberse formulado la denuncia en el año 2001, dicho organismo había realizado actuación alguna con el fin de determinar la legalidad de las obras denunciadas y, en su caso, adoptar las correspondientes medidas, pues, en el informe emitido, únicamente se hacía referencia a la posible infracción que pudiera haberse producido.

Asimismo, constaba que las obras ejecutadas datan del año 1998, lo que, a juicio de esta institución, no significaba que aquéllas hubieran finalizado en esa fecha, como así parecía desprenderse del informe recibido.

Sobre ello, en el expediente de queja constaba un informe de la policía local del Ayuntamiento de Candelaria de fecha 2/09/01, según el cual las viviendas denunciadas no son de reciente construcción “(...) a pesar de no estar acabadas”.

A juicio de esta institución, de ello podía inferirse que si, en el año 2001, las referidas obras no se encontraban totalmente terminadas, la acción para exigir el restablecimiento del orden jurídico perturbado y la reposición de las cosas a su estado anterior no había caducado.

Al respecto, la jurisprudencia del Tribunal Supremo, en su sentencia de 27/05/98 (Arz-4267), establece que “El ‘dies a quo’ para el cómputo del referido plazo de prescripción es el de la total terminación de las obras y la carga de la prueba de este hecho corresponde al que invoca la prescripción”.

A la vista de todo ello, esta institución dirigió una resolución a la citada agencia, recomendándole que se realizaran las actuaciones inspectoras necesarias con el fin de determinar la legalidad de las obras denunciadas y, en el supuesto de que las mismas no contaran con las preceptivas autorizaciones, que se adoptaran las medidas dirigidas a restablecer el orden jurídico perturbado.

A la fecha de cierre del presente informe dicha resolución no había sido contestada.

Un ciudadano manifestó la pasividad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ante la ejecución de varias obras sin licencia, reiteradamente denunciadas ante dicha Administración (EQ 546/02).

Con posterioridad a que este comisionado parlamentario realizara la correspondiente investigación, la citada entidad local nos informó de que se había dado cumplimiento al decreto dictado por la alcaldía y, en consecuencia, se había procedido a la demolición de las obras.

A la vista de ello, procedimos a archivar el expediente de queja en nuestras oficinas, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

Las escasas actuaciones que había llevado a cabo el Ayuntamiento de Los Realejos, a raíz de que un ciudadano denunciara la ejecución de unas obras en el interior de dos locales, consistentes en la transformación de aquellos en viviendas, sin que su promotor contara con la correspondiente licencia urbanística, dio lugar a la formulación del EQ 851/02.

Al respecto, desde el año 2001, la oficina técnica municipal de dicha corporación municipal había informado no

solo de la ilegalidad de las obras denunciadas, sino también de su carácter ilegalizable.

Asimismo, observamos que se había acordado, entre otras medidas, la incoación de expediente de restauración de la legalidad urbanística infringida al promotor de las obras, debiendo reponer a su estado originario la realidad física alterada. Sin embargo, no constaba que se hubieran realizado más actuaciones tendentes a la ejecución forzosa de la referida resolución, a la vista de la falta de ejecución voluntaria.

A la vista de ello, esta institución solicitó al Ayuntamiento de Los Realejos un informe al respecto. Nuestra petición fue cumplimentada ocho meses después, en los siguientes términos: “(...) Mediante decreto de la alcaldía presidencia, de fecha 20 de marzo, se declara la perención del procedimiento de restauración de la legalidad infringida, incoado en virtud del decreto del concejal delegado del Área de Urbanismo, de 31 de octubre, al haber transcurrido más de tres meses desde la incoación del procedimiento sin haber recaído resolución, ordenándose, asimismo, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada por la realización de las obras descritas en el mismo”.

Tras estudiar las actuaciones que se habían llevado a cabo, este Diputado del Común pudo constatar que la citada corporación municipal no había incoado un nuevo procedimiento de restauración de la legalidad urbanística, aún cuando venía obligada a ejercer tal potestad, al no haber prescrito la infracción urbanística denunciada. Asimismo, observamos que aquélla había tardado dos años y medio en realizar la valoración de las obras realizadas, a efectos de incoar el correspondiente procedimiento sancionador.

Dado que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, no pudiendo dicha Administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el artículo 188.2 del citado TRELOTENC, esta institución formuló una resolución a la citada corporación municipal recomendándole que, sin más dilación, se tramitara y resolviera el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa. Asimismo, se recomendó a aquélla que, en el supuesto de que el obligado no procediera de forma voluntaria a la ejecución de la resolución que fuera dictada, se iniciara el correspondiente procedimiento para la ejecución forzosa de lo ordenado.

Dicha resolución fue aceptada, lo que nos llevó a archivar provisionalmente el expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

La ejecución de unas obras sin licencia en la vivienda colindante a la de los reclamantes, las cuales habían sido reiteradamente denunciadas ante el Ayuntamiento de Moya y la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, así como la falta de notificación a los denunciantes de la resolución por la que, con posterioridad, se acordó conceder la correspondiente licencia urbanística, dio lugar a la formulación del EQ 1.086/04.

Dado que los reclamantes tenían la condición de interesados, según lo dispuesto en la LRJPAC, nos dirigimos al Ayuntamiento de Moya con el fin de que nos dieran cuenta de las razones por las que no se había notificado a aquellos

la resolución dictada. Asimismo, solicitamos a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural que nos informaran de las actuaciones realizadas en el expediente sancionador incoado.

A la fecha de cierre del presente informe nos encontramos a la espera de que nuestras solicitudes fueran cumplimentadas.

3.- Suelo rústico.

Continúa siendo objeto de queja las vulneraciones en suelo rústico, habiendo constatado esta institución que aun cuando algunos ciudadanos son conscientes de que incumplen la ley, a sabiendas, construyen en dicho suelo confiando en que la "lotería del derribo" no toque a su puerta (EQs 382/02, 229/04, 583/04 y 642/04).

Así, en el EQ 382/02, se denunció la pasividad del Ayuntamiento de Arona ante la ejecución de unas obras en suelo rústico, consistentes en una vivienda unifamiliar de dos plantas, sin que su promotor contara con la previa calificación territorial y la preceptiva licencia urbanística.

Iniciada nuestra investigación, observamos que aun cuando la citada corporación municipal había acordado la suspensión de las referidas obras y la incoación del correspondiente expediente sancionador, éste no fue tramitado, viéndose obligada dicha Administración a declarar la caducidad del mismo.

La inactividad del referido ayuntamiento, que durante casi dos años no llevó a cabo más actuaciones en el expediente, dio lugar a que el promotor prosiguiera ejecutando las obras y que, a la fecha de cierre del presente informe, aquéllas se encontraran prácticamente terminadas.

Dado que nos encontrábamos ante la ejecución de unas obras que carecían de calificación territorial, cuya legalización había sido denegada, además de resultar ilegalizables, a juicio de este comisionado parlamentario, la respuesta a dicha situación no podía ser otra que la demolición de aquéllas.

Sin embargo, aun cuando hacía un año que el Ayuntamiento de Arona había requerido al infractor para que presentara el correspondiente proyecto de demolición, sin que hubiera procedido a ello, la citada corporación municipal no había ejercido sus competencias, olvidando, con ello, que la Administración no puede, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el artículo 188.2 del TRELOTENC.

A la vista de todo ello, esta institución formuló una resolución a la citada corporación municipal, recomendándole lo siguiente:

Que iniciara, instruyera y resolviera el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa; que resolviera la demolición de las obras realizadas; que acordara subsidiariamente la demolición a costa del interesado, en el supuesto de que aquél no procediera a ello de forma voluntaria, así como que iniciara, tramitara y resolviera el correspondiente expediente sancionador a la empresa infractora para imponerle la correspondiente multa, de constatarse que se hubiera incumplido lo dispuesto en el artículo 172 del TRELOTENC.

Asimismo, se recordó a dicha Administración los siguientes deberes legales:

Que iniciara, tramitara y resolviera los expedientes dentro de los plazos previstos legalmente y, con ello, que atendiera a los criterios de celeridad y eficacia que deben presidir, entre otros, la actuación administrativa; que, ante la comisión de una presunta infracción administrativa, tramitara el correspondiente expediente de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido, cumplimentándose el mismo en todos sus trámites con el fin de evitar la prescripción de las infracciones o, en su caso, de las sanciones impuestas; que diera las órdenes correspondientes para la no concesión del suministro de los servicios de energía eléctrica, agua, gas, telefonía y cable, inmediatamente después de notificar la orden de suspensión de las obras, en su caso.

Dicha resolución no recibió la debida respuesta del Ayuntamiento de Arona, limitándose a enviarnos la resolución que había dictado la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, quien, ante la inactividad municipal observada, inició el expediente sancionador, con la correspondiente advertencia de proceder a la demolición de las obras. Ello dio lugar a que acordáramos archivar provisionalmente el expediente, al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Destaca el Ayuntamiento de Arona no solo por su falta de colaboración con este comisionado parlamentario, sino por la no adopción de las medidas legalmente previstas ante la comisión de infracciones urbanísticas como la denunciada.

La ejecución de unas obras en suelo rústico más allá de la licencia concedida y la falta de incoación del correspondiente procedimiento sancionador por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, aun cuando el Ayuntamiento de La Frontera no había procedido a ello dos años después de haber sido requerido por aquélla para que ejerciera tal competencia, dio lugar a la formulación del EQ 642/04.

Tras habernos dirigido a la aludida agencia, nuestra solicitud no había sido contestada a la fecha de cierre del presente informe.

También, la falta de actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural ante la ejecución de unas obras en el municipio de Valverde, originó la presentación del EQ 583/04.

Al respecto, el citado organismo nos comunicó que había dictado una resolución acordando la suspensión de las mencionadas obras, pero que la misma no había sido notificada al denunciado, por no encontrarse nadie en el domicilio.

Sobre ello, este comisionado parlamentario no encontraba justificación legal alguna para que, más de un año y medio después desde que fuera acordada dicha medida, el referido organismo no hubiera realizado más actuaciones en el expediente. A la vista de ello, solicitamos a la citada agencia que nos diera cuenta de las razones por las que no se había procedido a notificar dicho acto administrativo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59.4 de la LRJPAC, el cual establece que, para supuestos como el planteado en la queja, la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del ayuntamiento en el último domicilio del interesado y en el *Boletín Oficial de Canarias*.

A la fecha de cierre del presente informe nuestra petición no había sido cumplimentada.

La inactividad del Ayuntamiento de Ingenio respecto a unas obras, presuntamente ilegales, que se estaban llevando a cabo en dicho municipio, dio lugar a la formulación del EQ 229/04.

Una vez nos dirigimos a la citada corporación municipal, ésta nos confirmó que el Cabildo de Gran Canaria había denegado calificación territorial a la legalización de las obras, así como que éstas no eran legalizables.

A juicio de esta institución la respuesta que debía recibir dicha situación no podía ser otra que la tramitación del correspondiente expediente sancionador y la demolición de las obras.

Sobre ello, observamos que, aún cuando las obras habían sido denunciadas en el año 2003, no fue hasta después de que esta institución llevara a cabo la correspondiente investigación cuando el Ayuntamiento de Ingenio resolvió la incoación del expediente sancionador el cual, a la fecha de emitir el informe, se encontraba en trámite.

Ello dio lugar a que acordáramos el archivo provisional del expediente, por considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

4.- Falta de ejecución forzosa de actos administrativos.

Un ciudadano denunció en su queja que el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, no había dado cumplimiento a dos sentencias dictadas acerca de la ejecución de unas obras que había llevado a cabo un particular, en dicho municipio (EQ 881/03).

Una vez tramitada la queja en el área de justicia, pudimos constatar que había recaído sentencia en el recurso contencioso-administrativo interpuesto por el reclamante, como consecuencia de la falta de ejecución de un acto administrativo dictado por dicha corporación municipal, sin que, al parecer, se hubiera ejecutado aquélla. Asimismo, observamos que el otro asunto planteado en la queja hacía referencia a que, aún cuando el juzgado de lo contencioso-administrativo había resuelto la conformidad a derecho del acto administrativo que acordó la demolición de unas obras ilegales, no se había procedido a la ejecución de aquél.

Tras solicitar varios informes a la aludida entidad local, ésta nos comunicó que, por lo que se refería al primero de los asuntos planteados, se había dado cumplimiento a la sentencia y, respecto al otro aspecto de la queja que “(...) *requieren la obtención de licencia de obra mayor, que no podrá ser concedida hasta que se apruebe el correspondiente Plan Especial*”.

A la vista de ello, y dado que el reclamante sostenía que no se había dado cumplimiento a la primera de las sentencias dictadas, formulamos una resolución al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, que consta incorporada en el apartado de resoluciones del Diputado del Común en materia de justicia.

Por lo que se refiere a la falta de ejecución de la resolución administrativa que, con base en el planeamiento entonces vigente, acordó la demolición de las obras, este comisionado parlamentario consideró que la ejecución de la misma no supondría “obstáculo” alguno para la ejecución de las determinaciones del citado plan especial que, por otro lado, aún se encontraba en trámite.

Al respecto, el Tribunal Supremo establece que “(...) *no hay motivo válido ni para suspender ni para inexecutar la sentencia. Lo único que hay es un proyecto de plan, no un plan. No ha existido nuevo ordenamiento urbanístico, sino*

que sigue en vigor el que sirvió a los tribunales para ordenar la demolición. Desde luego, ningún precepto permite a los tribunales suspender la ejecución de una sentencia hasta que se produzca un evento futuro que pueda hacerla inejecutable” (Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de noviembre de 2000, Arz-2000\9070).

“(...) *El derecho a la licencia que la sentencia contiene se retrotrae al momento en que fue indebidamente denegada, y no pueden serle opuestos posteriores cambios urbanísticos o de legislaciones sectoriales, ya que, en tal caso, el tiempo que requiere la tramitación de las distintas instancias procesales haría inútiles una gran parte de los derechos urbanísticos reconocidos en las resoluciones judiciales. Naturalmente que tales cambios normativos posteriores pueden incidir en la forma de ejecutar las sentencias, pero no en la ejecución misma*” (Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de marzo de 1999, Arz-1999\2160).

En consecuencia, y teniendo en cuenta que los actos administrativos y acuerdos de las entidades locales gozan del privilegio de la inmediata ejecutividad, dirigimos una resolución al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna recomendándole que se procediera a la ejecución del acuerdo plenario de 25 de febrero de 1999, que había resuelto la demolición de las obras.

A la fecha de cierre del presente informe nuestra resolución no había sido contestada.

5.- Otras quejas.

La disconformidad de la reclamante con el cómputo del plazo para efectuar alegaciones en un expediente que estaba tramitando el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, dio lugar a la formulación del EQ 466/03.

Sobre ello, pudimos constatar que el acto administrativo por el que se otorgaba trámite de audiencia a la reclamante se le había notificado el día 20 de diciembre de 2002. En consecuencia, el plazo de quince días había vencido el 10 de enero de 2003 y no el 9 de enero de 2003, tal y como se expresaba en la resolución dictada por dicho ayuntamiento.

A la vista de todo ello, y teniendo en cuenta lo previsto en la LRJPAC, referido a la obligatoriedad de los términos y plazos y, en particular, al cómputo de éstos, esta institución formuló una resolución a la citada corporación municipal recordándole los deberes legales de observar los términos y plazos establecidos en las leyes, así como de realizar el cómputo de los mismos de acuerdo con lo previsto en el artículo 48 de la LRJPAC.

Dicha resolución fue aceptada por la citada corporación municipal, lo que dio lugar al archivo del expediente en nuestras oficinas, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

Resoluciones del Diputado del Común en materia de política territorial.

EQ 998/02. El Ayuntamiento de El Paso no adopta medidas ante la instalación, presuntamente ilegal, de varias antenas de telefonía móvil, con base en la inexistencia de una ordenanza municipal reguladora. Recomendación y recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de El Paso.

Nuevamente nos dirigimos a VS. en relación con la queja presentada en esta institución por doña (...) y don (...), cuya referencia figura en la parte superior de este escrito.

Una vez tramitada dicha reclamación, constan los siguientes antecedentes:

I.- Con fecha 4/11/02, los Sres. (...) solicitaron la intervención de este Diputado del Común, como consecuencia de la inactividad mostrada por ese ayuntamiento, ante la instalación, presuntamente ilegal, de una estación base de telefonía móvil y tres estructuras metálicas para la colocación de antenas en la azotea del edificio donde aquellos tienen su vivienda.

II.- Con fecha 2/03/00, esa Administración informó a la Sra. (...) de que el promotor de la instalación no contaba con la preceptiva licencia municipal.

III.- En varias ocasiones, esta institución se ha dirigido a esa corporación municipal, habiendo constatado que, ante la presunta infracción urbanística denunciada, esa Administración no ha adoptado las medidas legalmente previstas, ni ha procedido a aprobar la correspondiente ordenanza para la instalación de antenas de telefonía móvil.

A la vista de todo ello, esta institución formula las siguientes consideraciones:

Primera.- La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local (LBRL), tras expresar en su artículo 1 que los municipios gestionan, con autonomía, los intereses propios de las correspondientes colectividades, les otorga una serie de potestades, entre otras: la potestad reglamentaria –artículo 4.1 a)– y la potestad sancionadora –artículo 4.1 f)–. Además, la actividad administrativa concretada en la elaboración de una ordenanza, es una manifestación de la autonomía municipal.

Al respecto, el Tribunal Supremo, en su sentencia de 18 de junio de 2001, establece que “(...) *Las expresadas instalaciones por parte de las empresas de servicios aconsejan una regulación municipal para evitar la saturación, el desorden y el menoscabo del patrimonio histórico y del medio ambiente urbano que puede producirse, por lo que no es posible negar a los ayuntamientos competencia para establecer la regulación pertinente. La necesidad de dicha regulación es más evidente, incluso, si se considera el efecto multiplicador que en la incidencia ciudadana puede tener la liberalización en la provisión de redes previstas en la normativa comunitaria (Directiva 96/19/CE [LCEur 1996, 593]) y en la nueva regulación estatal*” (Ley 11/1998 [RCL 1998, 1056, 1694] General de Telecomunicaciones).

“(...) *Existe una relación directa entre las instalaciones expresadas y las limitaciones medioambientales y de ordenación urbana a las que puede y debe atender la regulación municipal, y el punto de conexión entre unas y otras pueden ser tanto los instrumentos de planeamiento urbanístico, como las ordenanzas o reglamentos relativos a dichas instalaciones, posibles en virtud de la potestad y competencias atribuidas por los artículos 4.1 a) y 25.2 de la LBRL, tanto en materia de seguridad como de ordenación del tráfico de vehículos y personas, protección civil, prevención y extinción de incendios, ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística, protección del medio ambiente, del patrimonio histórico-artístico y de la salubridad pública*” (Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, Sala de lo contencioso-administrativo, de 28 de junio de 2002 -Arz. RJCA 2002\1003).

Segunda.- El Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias (TRELOTENC), en su artículo 166.1 s), establece que la instalación de tendidos eléctricos, telefónicos u otros similares y la colocación de antenas de cualquier clase están sujetos a previa licencia urbanística.

Tercera.- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en su artículo 12, dispone que la competencia es irrenunciable. Por su parte, el TRELOTENC, en su artículo 188.2, prevé que “*en ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción*”.

A la vista de todo ello, esta institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, recomienda a VS. que, con la mayor brevedad posible, se tramite el correspondiente procedimiento para la aprobación de la ordenanza para la instalación de antenas de telefonía móvil.

Asimismo, se recuerda a VS. el deber de adoptar las medidas legalmente previstas ante cualquier acción u omisión tipificada como infracción en el TRELOTENC.

EQ 533/02. El Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana no actúa ante la ejecución de unas obras ilegales, que resultaban disconformes con el planeamiento urbanístico vigente en dicho municipio. Recomendación y recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

Agradecemos su informe de fecha (...), relativo al expediente de queja arriba referenciado, promovido por don (...).

Sobre ello, le comunicamos que, tras estudiar las actuaciones que se han realizado por esa corporación municipal, esta institución ha podido constatar que se han incoado tres procedimientos sancionadores, viéndose obligada esa Administración a declarar la caducidad de los dos primeros, al haber transcurrido el plazo legalmente establecido para dictar la correspondiente resolución, sin haber procedido a ello.

Al respecto, según ha tenido ocasión de recordar el Tribunal Constitucional en su Sentencia 178/1989, de 2 de noviembre, el principio de eficacia es un principio esencial que debe presidir, junto con otros, toda la actuación de la Administración pública.

Asimismo, para que sea eficaz la actuación administrativa, en sentido constitucional, requiere haberse cumplido observando el procedimiento legalmente establecido.

Por su parte, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, no sólo insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad (lo que, además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa, según el artículo 103.1 de la Constitución española), sino también, para evitar discriminaciones o arbitrariedades, por orden riguroso de incoación.

A juicio de este comisionado parlamentario, en el asunto planteado no se ha actuado de acuerdo con los citados principios de celeridad y eficacia.

A la vista de todo ello, esta institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, recomienda a VS. que se tramite y resuelva el procedimiento sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa, así como que se acuerden las medidas que se estimen precisas para la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la comisión de la presunta infracción.

Asimismo, se recuerda a VS. el deber legal de iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores dentro de los plazos previstos legalmente y, con ello, atender a los criterios de celeridad y eficacia que deben presidir, entre otros, la actuación administrativa.

EQ 851/02. El Ayuntamiento de Los Realejos no adopta todas las medidas legalmente previstas ante la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable. Recomendación al Ayuntamiento de Los Realejos.

Nuevamente nos referimos al expediente de queja arriba referenciado, promovido por don (...).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes antecedentes:

1ª) Con fecha 23/09/02, el Sr. (...) solicitó la intervención de este comisionado parlamentario debido a las escasas actuaciones que, al parecer, había llevado a cabo ese ayuntamiento a raíz de que aquél formulara una denuncia el 18/06/01, reiterada en diferentes fechas, como consecuencia de la ejecución de unas obras en el interior de dos locales, sitios en los bajos del referido edificio, consistentes en la transformación de dichos locales en viviendas, sin que su promotor contara con la correspondiente licencia urbanística.

2ª) Con fecha 25/04/01, la oficina técnica municipal de esa corporación municipal emitió un informe acreditativo no sólo de la ilegalidad de las obras denunciadas, sino también de su carácter ilegalizable.

3ª) Con fecha 31/10/01, el concejal-delegado del Área de Urbanismo de esa Administración dictó el decreto, en virtud del cual resolvió, entre otras medidas, incoar expediente de restauración de la legalidad urbanística infringida a don (...), debiendo reponer a su estado originario la realidad física alterada. Asimismo, se advirtió a aquél de que el restablecimiento del orden jurídico perturbado podría tener lugar mediante los sistemas de ejecución forzosa, en el supuesto de incumplirse las medidas acordadas en dicha resolución. No consta que se hubieran realizado más actuaciones tendentes a la ejecución de la referida resolución.

4ª) Con fecha 25/10/02, esta institución solicitó a esa corporación municipal un informe al respecto. Dicha petición fue cumplimentada, ocho meses después, en los siguientes términos: "(...) *Mediante Decreto de la alcaldía-presidencia nº 1.017/03, de fecha 20 de marzo, se declara la perención del procedimiento de restauración de la legalidad infringida por don (...), incoado en virtud del Decreto del concejal delegado del Área de Urbanismo nº 4.821/01, de 31 de octubre, al haber transcurrido más de tres meses desde la incoación del procedimiento sin haber recaído resolución, ordenándose, asimismo, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada por la realización de las obras descritas en el mismo*".

5ª) Con fecha 16/07/03, este comisionado parlamentario se dirigió a esa Administración con el fin de que nos enviaran una copia del expediente de infracción urbanística incoado como consecuencia de las obras denunciadas. Tras haber procedido a su estudio, esta institución pudo constatar que esa corporación municipal no había incoado un nuevo procedimiento de restauración de la legalidad urbanística, aún cuando venía obligada a ejercer tal potestad, al no haber prescrito la infracción urbanística denunciada. Asimismo, observó que se había tardado dos años y medio en realizar la valoración de las obras realizadas, a efectos de incoar el correspondiente procedimiento sancionador, lo que no se produjo hasta el 20/04/04, mediante decreto de la alcaldía nº 988/04.

A la vista de todo ello, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

Primera.- El restablecimiento del orden jurídico perturbado.

El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (en adelante, TRELOTENC), en su artículo 4.2, señala como uno de los principios que informan y presiden toda la actuación pública y privada en relación con la ordenación de los recursos naturales, territorial y urbanística, el de restauración del ordenamiento jurídico urbanístico infringido.

Por su parte, el artículo 177.1 del TRELOTENC dispone que "*El restablecimiento del orden jurídico perturbado por un acto o un uso objeto de la suspensión a que se refiere el artículo anterior o cualquier otro realizado sin la concurrencia de los presupuestos legitimantes de conformidad con este texto refundido, aún cuando no esté ya en curso de ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso suspendido o, en su caso, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, incluso mediante los sistemas de ejecución forzosa previstos en la legislación de procedimiento administrativo, con el fin de restaurar el orden infringido, y con cargo al infractor*".

El número 2 añade:

"*La apreciación de la presunta comisión de una infracción a este texto refundido dará lugar siempre a la incoación, instrucción y resolución del correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras, actos, actividades o usos objeto de éste*".

Al respecto, hemos constatado que aun cuando mediante Decreto nº 1.017/03, de fecha 20/03/03, se resolvió, entre otras medidas, ordenar a don (...) la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, aquél no ha atendido dicho requerimiento ni esa corporación municipal ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, olvidando, con ello, que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el artículo 164.2 del TRELOTENC, no pudiendo esa Administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el artículo 188.2 del citado texto refundido.

Sobre ello, la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha declarado que las competencias que, en materia urbanística, la legislación confiere a los ayuntamientos son, en

general, regladas, y desde luego lo son las destinadas a restablecer la legalidad urbanística, de forma que cuando se den los presupuestos de hecho a los que el ordenamiento anuda una consecuencia jurídica, el ayuntamiento no puede obviarla en función de consideraciones discrecionales de política urbanística (Sentencia del Tribunal Supremo de 24 de febrero de 1997, Arz-1289).

Segunda- La ejecución de los actos administrativos.

Los actos de las administraciones públicas sujetos al Derecho administrativo –entre éstos los dictados por las entidades locales– son inmediatamente ejecutivos, salvo las excepciones consignadas por las leyes [artículos 94 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* (en adelante, LRJPAC), y 51 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*, modificada por la *Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local* (en adelante LBRL)].

En consecuencia, ante la falta de ejecución voluntaria de los actos administrativos, las administraciones públicas, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrán proceder, previo apercibimiento, a su ejecución forzosa, salvo en los supuestos en que se suspenda la ejecución de acuerdo con la ley, o cuando la Constitución o la ley exijan la intervención de los tribunales, todo ello conforme a lo dispuesto en el artículo 95 de la LRJPAC; ejecución forzosa que se podrá efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [artículos 96.1 b) y 98 de la LRJPAC].

En este caso, las administraciones públicas realizarán el acto por sí o a través de las personas que determinen, a costa del obligado, conforme se establece en el artículo 98 de la LRJPAC.

A la vista de todo ello, esta institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* recomienda a VS. que, sin más dilación, se tramite y resuelva el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa. Asimismo, se recomienda a VS. que, en el supuesto de que el obligado no proceda de forma voluntaria a la ejecución de la resolución que se dicte, se inicie el correspondiente procedimiento para la ejecución forzosa de lo ordenado.

EQ 881/03. El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no ejecuta el acto administrativo que resolvió la demolición de unas obras ilegales, declarado conforme a derecho por sentencia judicial firme. Recomendación al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Nos dirigimos nuevamente VE. con relación al expediente de queja que se viene tramitando en esta institución a instancia de don (...), que quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 881/03, a la cual rogamos que haga referencia en posteriores comunicaciones relativas a este asunto.

(...).

En virtud de sentencia de 7 de julio de 2000, del Juzgado de lo contencioso-administrativo nº 2 de Santa Cruz de Tenerife, se desestimó el recurso nº (...) interpuesto por el Sr. (...) contra el acuerdo plenario de 25 de febrero de 1999, que

ordenaba la demolición de las obras reseñadas en el citado acuerdo, confirmando el mismo por ser ajustado a derecho.

Tras haber solicitado a esa corporación municipal un informe acerca de las razones por las que no se había procedido a la ejecución de dicho acto administrativo, ese ayuntamiento nos comunicó que “*requiere la obtención de licencia de obra mayor, que no podrá ser concedida hasta que se apruebe el correspondiente Plan Especial, habiéndose presentado proyecto para su legalización*”.

En atención a los antecedentes señalados, esta institución le traslada las siguientes consideraciones:

(...).

La ejecución de los actos administrativos.

Constituye un postulado de la Administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos, lo cual ha sido consagrado en nuestro derecho municipal, como precepto positivo, en el artículo 51 de la *Ley 1/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*, modificada por la *Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local* (LRBRL). Además, el artículo 4.1 e) del citado texto legal reconoce a los municipios, las provincias y las islas “*la presunción de legitimidad y la ejecutividad de sus actos*”.

Todos estos preceptos tienen concordancia con la legislación estatal: artículos 57 y 93 a 101 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* (LRJPAC).

Ahora bien, para que los acuerdos municipales surtan efectos es preciso ejecutarlos. De otra forma, su adopción devendría inútil y serviría únicamente para tener una constancia en los libros de actas de la corporación y, en consecuencia, sin ninguna virtualidad práctica. Por ello, la ley ha concebido a los órganos locales como verdaderos órganos de gestión y les ha dotado de personalidad bastante y medios jurídicos suficientes para hacerles operantes.

La Administración pública, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrá proceder previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, conforme al artículo 95 de la LRJPAC, ejecución forzosa que se podrá efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [artículos 96.1 b) y 98 de la LRJPAC].

La doctrina del Tribunal Constitucional y la jurisprudencia del Tribunal Supremo acerca de la ejecución de sentencias:

“*El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva (artículo 24.1 CE) comprende el que el fallo judicial se cumpla, pues lo contrario sería convertir las decisiones judiciales y el reconocimiento de los derechos que ellas comportan en meras declaraciones de intenciones (STC 176/1985 [RTC 1985\176]), e inseparablemente unida a dicho derecho figura el principio de la inalterabilidad de las resoluciones judiciales firmes, en conexión con la seguridad jurídica que consagra el artículo 9.3 CE, que garantiza a quienes han sido partes en el proceso que las resoluciones judiciales que hayan ganado firmeza no serán alteradas o modificadas al margen de los cauces legales previstos (STC 231/1991 [RTC 1991\231]).*

El artículo 117.3 de la Constitución establece que el ejercicio de la potestad jurisdiccional en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado corres-

ponde exclusivamente a los juzgados y tribunales; el artículo 118 de la propia Constitución dispone que es obligado cumplir las sentencias y demás resoluciones firmes de los jueces y tribunales así como prestar la colaboración requerida por éstos en el curso del proceso y en la ejecución de lo resuelto; el artículo 18.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, de 1 de julio de 1985 (RCL 1985\1578, 2.635 y ApNDL 8375), determina que las resoluciones judiciales sólo pueden dejarse sin efecto en virtud de los recursos previstos en las leyes; y el apartado 2 del mismo artículo señala que “las sentencias se ejecutarán en sus propios términos”; y es doctrina del Tribunal Constitucional contenida, entre otras, en sus sentencias 34/1982, de 14 de junio (RTC 1982\34), 58/1983, de 29 de junio (RTC 1983\58), 67/1984, de 28 de octubre (RTC 1984\67), la de que el derecho a la tutela judicial efectiva que consagra el artículo 24.1 de la Constitución comprende el derecho a obtener la ejecución de la sentencia, debiendo la jurisdicción adoptar las medidas necesarias para el total cumplimiento del fallo como disponen también los artículos 105.1 a 110 de la ley de esta jurisdicción” (Sentencia del Tribunal Supremo de 5 de abril de 2001, Arz-2001\3030).

El planeamiento que ha de servir de base para la ejecución de la sentencia.

“(…) conforme a reiterada doctrina de esta sala, para la eficacia plena de todo planeamiento, es exigida la íntegra publicación de todas sus normas –artículos 70 de la Ley de Bases de Régimen Local, de 2 de abril de 1985 (RCL 1985\1578, 2.635 y ApNDL 8375), y 196.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, de 28 de noviembre de 1986 (RCL 1986\3.812 y RCL 1987\76)–, sin que tampoco conste la publicación con los referidos requisitos del citado Plan General de Ordenación Urbana, toda vez que en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares donde se expresa por la Administración, como publicado, no se recogen íntegramente las normas y ordenanzas del plan (…).” (Sentencia del Tribunal Supremo de 27 de julio de 1998 (Arz-1998\5768)).

“Conforme al artículo 70.2 de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local y de la jurisprudencia de este tribunal los planes urbanísticos no entran en vigor hasta que no tiene lugar la publicación íntegra de sus normas en el Boletín Oficial y de que las Normas Urbanísticas del Planeamiento de Dosrius ni siquiera habían entrado en vigor en la fecha en que se promovió el incidente, al no haberse publicado sus normas urbanísticas, por lo que mal podía dicho planeamiento, por no ser ejecutivo, ser causa de imposibilidad jurídica del cumplimiento de una sentencia firme en sus propios términos” (Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de noviembre de 1996, Arz-1996\8444).

“(…) En el presente caso no hay motivo válido ni para suspender ni para inexecutar la sentencia. Lo único que hay es un proyecto de plan, no un plan, que parece que tiene el designio de reducir la distancia a linderos. No se da, por lo tanto, el supuesto de hecho de las resoluciones del Tribunal Supremo que cita la parte, ya que aquí no ha existido nuevo ordenamiento urbanístico sino que sigue en vigor el que sirvió a los tribunales para ordenar la demolición.

Desde luego, ningún precepto permite a los tribunales suspender la ejecución de una sentencia hasta que se produzca un evento futuro que pueda hacerla inejecutable”. (Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de noviembre de 2000, Arz-2000\9070).

“(…) El derecho a la licencia que la sentencia contiene se retrotrae al momento en que fue indebidamente denegada, y no pueden serle opuestos posteriores cambios urbanísticos o de legislaciones sectoriales, ya que, en tal caso, el tiempo que requiere la tramitación de las distintas instancias procesales haría inútiles una gran parte de los derechos urbanísticos reconocidos en las resoluciones judiciales. Naturalmente que tales cambios normativos posteriores pueden incidir en la forma de ejecutar las sentencias, pero no en la ejecución misma” (Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de marzo de 1999 (Arz-1999\2160)).

“Es por tanto de toda evidencia que el Ayuntamiento de La Espluga de Francolí debe cumplir la sentencia firme de la Sala Territorial de 6 de marzo de 1984 en sus propios términos, y debe por ende practicar la reparcelación económica en ella ordenada hasta la total ejecución de la misma conforme al Plan Parcial vigente al dictarse tal sentencia y de acuerdo con ella, sin excusa ni desviación alguna, y sin que tampoco pueda tener ninguna incidencia en dicha ejecución las modificaciones introducidas y aprobadas después de la ejecutoria en las Normas Subsidiarias de Planeamiento del municipio y en el Plan Parcial del Casal; pues tales modificaciones no afectan al fallo que debe ejecutarse cuyos efectos se proyectan ex tunc desde el 12 de junio de 1981, fecha en la que se produjo la petición formalizada por los señores B. B. a la que se refiere el mismo fallo, pues éste es el efecto que corresponde a las sentencias de nuestra jurisdicción conforme a su carácter revisor de los actos de la Administración, lo que hace que los efectos de estos fallos se proyecten a la época de los actos revisados” (Auto del Tribunal Supremo de 5 de abril de 1988).

La imposibilidad de ejecutar una sentencia.

“Lo único que puede impedir la ejecución de las sentencias ‘en sus propios términos’, es la ‘imposibilidad’ de cumplirlas según ellos, imposibilidad ya atisbada en el artículo 107 de nuestra ley jurisdiccional y contemplada actualmente de manera especial en el 18.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Mas esta ‘imposibilidad’ debe entenderse en su sentido más restrictivo y estricto y en términos de imposibilidad absoluta (absoluta imposibilidad física o clara imposibilidad jurídica de cumplir el fallo)” (Auto del Tribunal Supremo, Sala de lo contencioso-administrativo, de 5 de abril de 1988).

“El administrado tiene derecho, y ésta es sin duda una muy rigurosa regla general, a la ejecución de la sentencia. Pero la protección del interés público, en los supuestos de cambio de ordenación, puede exigir, y éste es también sin duda un muy excepcional criterio, la no ejecución de la sentencia.

Subrayando otra vez lo muy excepcional del supuesto –esto es esencial en un Estado de Derecho–, habrá que entender que existe la imposibilidad legal de ejecución cuando modificada la ordenación urbanística, la ejecución de la sentencia aplicando la anterior ordenación habría de representar un serio obstáculo para la ejecución del nuevo planeamiento. La concreción del criterio ha de hacerse atendiendo a la índole de las determinaciones del Ppan que se pueden ver obstaculizadas y así, si se trata de un problema de volumen, ninguna dificultad habrá para

aplicar la que es una rigurosa regla general –ejecución de la sentencia–, en relación con el concepto de los edificios fuera de ordenación, por el contrario cuando la nueva edificación pudiera impedir la virtualidad práctica de una zona verde o de unos viales podría entrar en juego la excepción de la imposibilidad legal, concepto cuya concreción ha de verificarse teniendo en cuenta las específicas circunstancias de cada caso” (Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo contencioso-administrativo, de 21 de marzo de 1988).

En aplicación de todo lo anterior, a juicio de este comisionado parlamentario, la ejecución de la sentencia dictada y, con ello, la demolición acordada, no supondría “obstáculo” alguno para la ejecución de las determinaciones del Plan Especial de (...), actualmente en trámite.

En consecuencia, teniendo en cuenta que los actos administrativos y acuerdos de las entidades locales gozan del privilegio de la inmediata ejecutividad, se recomienda a VE. que se proceda a la ejecución del acuerdo plenario de 25 de febrero de 1999, que resolvió la demolición de las obras.

12. Sanidad y salud pública.

I. Sanidad.

La Real Academia Española define la salud como “estado en el que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones”, por lo que es muy difícil poder afirmar que habitualmente gozamos de buena salud o en términos más vulgares de “sana salud” o estado de perfecta salud, por cuanto cada día es mayor el número de atenciones médicas o clínicas que necesitamos.

Es evidente que en los últimos años se ha pasado de una sanidad de beneficencia a una sanidad mucho más tuitiva y generalista, pero en la que rige el principio de autonomía, y el ciudadano quiere utilizar la sanidad como si fuera su tarjeta de crédito (tarjeta oro sanitaria), es decir cualquier día del año, a cualquier hora y en el hospital o centro de salud que eligieran, confundiendo las funciones y principios del Sistema Canario de Salud con el principio que proclama el artículo 43.1 de la Constitución española, como “el derecho a la protección de la salud”.

Aunque sin llegar a la confrontación de ambas consideraciones, pero seguramente por no ser plenamente compatibles, nos encontramos con que uno de los problemas acuciantes de la sociedad canaria es precisamente el ejercicio del derecho a la salud, a la mejor salud de todos, así como la obtención de su beneficio.

Y a la vista de las quejas que hemos venido recibiendo a la largo del año que estamos examinando, así como de la tramitación de otras cuya resolución se había retrasado, especialmente las relativas a las lista de espera, por cuanto la Consejería de Sanidad no había contestado a nuestras peticiones de informe y sus correspondientes reiteraciones, es lo cierto que podemos afirmar que, a pesar de los esfuerzos que sin duda viene realizando dicho centro directivo a partir de la nueva etapa, la salud en Canarias no goza de buena salud. Valga la expresión que consideramos lo suficientemente gráfica, como para comprender que la mayoría de las quejas que se han presentado deben resolverse a favor del ciudadano, por cuanto le asiste generalmente la razón de sus reclamaciones debido al mal funcionamiento de la sanidad canaria y otras cuestiones a las que nos referiremos a lo largo de este informe.

Servicios de urgencia.

Varias han sido las reclamaciones que se nos han presentado en este año, continuando con las que se han recibido en años anteriores, quejándose los interesados de la mala atención humana y médica que sus familiares o deudos han recibido en los diferentes servicios de urgencia de los hospitales canarios.

Reconociendo de antemano la difícil y ardua labor que se realiza por los facultativos y demás personal adscrito a los servicios de urgencia, generalmente integrados por personas que tienen auténtica vocación profesional para el cuidado y atención del enfermo en unas situaciones extremas, estando dotados además de una preparación especializada y con una sensibilidad humana muy acusada, sin embargo es lo cierto que por circunstancias diversas, esas cualidades en ocasiones fallan o no se ejercen debidamente, dando lugar a situaciones graves que afectan seriamente a la salud de los enfermos, y que han llegado a coadyuvar o acelerar el fallecimiento del paciente por una atención médica o sanitaria deficiente.

En el funcionamiento interno de los servicios de urgencia y en los protocolos de actuación, existen contradicciones de difícil solución, ya que por ejemplo, si la urgencia es extrema (emergencia), con posible riesgo de muerte, el caso puede y debe ser tratado por el médico de urgencia (no especialista), ya que el requerimiento de la presencia de éste puede propiciar o adelantar el fatal desenlace del paciente.

Pero si el enfermo no presenta un riesgo vital, la asistencia puede demorarse al tener que solicitar, por ejemplo, la colaboración del especialista de guardia.

Con ello, en ocasiones se produce un resultado perverso, ya que los casos más graves son tratados por médicos no especialistas y en cambio los casos leves o menos graves los trata, después de una larga espera la más de las ocasiones, un especialista en la enfermedad que padece el usuario.

Todo ello con independencia de la dificultad de prever el número de asistencias, el momento, la importancia y gravedad de las patologías o enfermedades de los usuarios ingresados en urgencias, y también de los llamados “picos de demanda asistencial” por situaciones de epidemia, procesos gripales, etc.

Abundando en lo anterior, la institución del Diputado del Común, a la vista de las quejas que se vienen reiterando a lo largo de los últimos años, poniendo de manifiesto las graves carencias y falta de medios de los servicios de urgencia de los hospitales canarios, considera que los servicios de urgencia de la sanidad canaria, que son el barómetro de la salud de nuestra sociedad, están representando una grave disfuncionalidad del Sistema Sanitario público.

Es sumamente significativo que en la totalidad de las quejas relativas a este asunto, los reclamantes coinciden en la falta de medios humanos y materiales para que se pudiera prestar un servicio eficaz, y sobre todo en que el ingreso en tales servicios, las más de las veces, viene afectando a su dignidad como personas por la atención que reciben.

Amén de cuanto se expone, son reiteradas también las quejas de la ciudadanía canaria, relativa a la masificación de enfermos en esos servicios de urgencia, lo que, en ocasiones, está llegando a situaciones que pueden calificarse de caóticas por el hacinamiento de los pacientes.

A pesar de que estas situaciones vienen denunciándose reiteradamente, a lo largo de los últimos años, desde la institución de Diputado del Común, no parece que haya mejorado la atención especializada que se requiere. Y, además, recientemente el problema se ha visto agudizado debido a las denuncias que los propios médicos y demás personal sanitario de esos servicios, han realizado a la Administración, con amplia repercusión en los medios de comunicación.

Es hora, por tanto, de que la consejería competente adopte las medidas necesarias para eliminar estas situaciones erradicando una lacra que está afectando gravemente a la sanidad en las islas, habiendo convertido tales servicios, junto a las listas de espera, en los verdaderos escollos para el buen funcionamiento de la sanidad canaria.

Para ello, es de suma importancia que se dote a los servicios de urgencia de los hospitales de la Comunidad, de los medios materiales y humanos necesarios para que la atención que se preste a los usuarios sea de calidad, se les atienda con la mayor dignidad exigible a cada persona, se acabe con las disfunciones existentes, se evite la masificación de enfermos en espacios tan limitados, al propio tiempo que se corrijan las graves deficiencias de horarios del personal adscrito a los mismos.

La solución de estos problemas requiere, además de una decidida voluntad política, la asignación de los recursos económicos suficientes para lograr un cambio en la gestión y una reordenación del sistema canario de salud.

Por ello, la institución del Diputado del Común, a la vista de las quejas que se vienen reiterando a lo largo de los últimos años, poniendo de manifiesto las carencias y disfunciones de los servicios de urgencia de los hospitales canarios, tiene previsto próximamente realizar un trabajo específico sobre estos departamentos, esperando que las conclusiones a las que se llegue, de no ser positivas, puedan servir para la mejora asistencial y humana de los mismos, lo que repercutirá en beneficio de todos los usuarios de la Sanidad en Canarias.

En el año 2004 hemos recibido también varias quejas relativas a este asunto, entre las que destacamos las siguientes:

a) Una queja viene motivada por la falta de atención médico-sanitaria de la hija del reclamante, con síndrome de rubéola congénita y que estuvo desde las 21:16 horas hasta las 23:20 horas sin haber sido atendida (EQ 947/04).

b) Un reclamante padece gran invalidez desde hace varios años y precisa silla de ruedas y la ayuda de otras personas para sus actos más personales e íntimos. Personado en el servicio de urgencias de un hospital en Tenerife, con síntomas de hormigueo y debilidad en el lado derecho de su cuerpo, además de un fuerte dolor de cabeza, fue diagnosticado como un trastorno conversivo (sintomatología de naturaleza psiquiátrica pero carente de fundamento orgánico) y se le dio de alta el mismo día de su ingreso.

No obstante a la mañana siguiente tras sufrir vómitos, mareos y pérdida de conocimiento en su domicilio fue trasladado de nuevo en ambulancia al mismo servicio de urgencias, con la parte derecha del cuerpo casi paralizada. El médico que le atendió, con un trato vejatorio, impidiendo, incluso, que su asistente lo llevara a un apartado para que pudiera hacer sus necesidades, tras varias horas en el pasillo, advirtiéndole que si nos las hacía en el citado pasillo le pondrían una sonda, viéndose obligado a tener

que hacerlo en esas condiciones y sin que pudiera tomar alimento alguno, el médico le dio de alta, sin prescripción de medicación alguna para paliar los síntomas así como los dolores que padecía y que continuó teniendo posteriormente (EQ 981/04).

c) Otra queja nos denuncia la mala situación en que se encuentran los accesos a los servicios de urgencias de determinado Hospital de Gran Canaria (Materno Insular de Gran Canaria), ya que los pacientes se ven observados por los familiares y las otras personas que aguardan información acerca de los demás enfermos que están siendo también atendidos, lo que considera que atenta gravemente a la intimidad de aquellos (EQ 796/04).

d) La reclamante tuvo que llevar a su esposo al servicio de urgencias del hospital en Santa Cruz de Tenerife, ya que estaba orinando sangre y después de casi siete horas de espera le atendieron los médicos de guardia, pero a pesar de lo cual falleció (EQ 1.303/04).

Se han dado traslado de dichas quejas a la Consejería de Sanidad para informe que hasta la fecha no se han recibido, por lo que se ha tenido que remitir un recordatorio del deber legal de contestar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común, encontrándonos a la espera de su respuesta.

Por todo, podemos afirmar que el servicio de urgencia es el barómetro de la salud de nuestra sociedad y de la disfuncionalidad del sistema sanitario, de ahí la obligación de trasladar este informe al Parlamento, para su conocimiento y adopción de las medidas que se consideren precisas para evitar situaciones como las anteriormente expuestas.

Listas de espera.

Otro de los asuntos cuya evaluación representa una radiografía del estado en que se encuentra la Sanidad canaria, es sin duda el de la demora en la asistencia ambulatoria, clínica o quirúrgica de los pacientes.

En el informe correspondiente al año anterior, se hizo una amplia referencia a la situación en que se encontraban las listas de espera en relación las distintas especialidades, así como a la comparación con las existentes en otras comunidades autónomas.

Ahora hay que reseñar que durante el año que examinamos, se han recibido información sobre la mayor parte de las quejas correspondientes a ejercicios anteriores y que se encontraban pendiente de respuesta por parte de la consejería. Debiendo resaltarse que la gran mayoría de las mismas han sido atendidas o se encuentran en trámite de solución.

Pero también en el año que comentamos, se han recibido varias quejas relativas a los retrasos en ser atendidos los reclamantes por razón de las diversas dolencias que nos denuncian. Como por ejemplo, un padre que nos expone que su hijo tenía cita para el urólogo durante el año 2005, a pesar de que lleva orinando sangre desde el año 2003. Ante la gravedad de la situación, y debido a la intervención de nuestra institución, se ha podido lograr que se le adelantaran las pruebas varios meses, y programarle asimismo una serie de consultas para semanas posteriores, a fin de vigilar el estado del paciente.

Hemos dado traslado al reclamante de la información facilitada por la consejería y vamos a proceder al archivo del expediente por solución (EQ 732/04).

Igualmente, una reclamante, que cuenta con una minusvalía del sesenta y seis por ciento (66%) y padece graves dolencias con limitación de la movilidad lumbar desde el año 2001, nos expone que le han dado cita para el mes de mayo del 2005 a fin de realizarle unas pruebas especializadas que precisa (un estudio EMG/ENG), en el Servicio de Neurofisiología del hospital, lo que supone un grave problema para el desarrollo de su vida normal, por estar pendiente de una intervención quirúrgica, por lo que el retraso para la realización de dichas pruebas agrava la situación.

Se ha dado traslado de la reclamación a la consejería para informe y reiterado la ausencia de respuesta, encontrándonos a la espera de su contestación (EQ 773/04).

Otra reclamación tiene su causa en la demora producida en el hospital para que fuera intervenida la paciente que padece mioma de útero, y que éste había crecido dos centímetros desde la fecha en que la reclamante finalizó el tratamiento para su reducción y sin que le señalaran día para operación.

La consejería nos informa que la paciente no acudió a la consulta ginecológica en 19 de mayo de 2004 (la queja había sido presentada en el mes de enero anterior), y que posteriormente acudió al hospital el 1 de junio de 2004, manifestando que ya había sido intervenida quirúrgicamente en otro centro hospitalario, sin especificarnos si fue público o privado.

Se va a comunicar a la interesada que vamos a proceder al archivo del expediente por límite de actuaciones (EQ 166/04).

También se ha recibido otra reclamación relativa a la cancelación de una cita médica a una paciente aquejada de problemas cardíacos, que tenía concertada para la realización de una ecocardiografía, y sin que pesar del tiempo transcurrido desde dicha cancelación, no le había convocado para dicha prueba.

La consejería nos contesta que se ha concedido nueva cita para el 1 de octubre de 2004 (la queja había sido presentada el 27 de mayo anterior).

El reclamante se ha personado en nuestras oficinas y nos comunica que efectivamente se le ha convocado a su esposa para unas fechas posteriores al día 1 de octubre de 2004, a fin de realizarle la prueba en cuestión, por lo que se ha procedido al archivo del expediente por solución (EQ 577/04).

Otra reclamación viene motivada por cuanto la interesada lleva desde el mes de junio esperando para ser intervenida de una hernia abdominal que le diagnosticaron, y que está padeciendo fuertes dolores, habiéndose cumplido el plazo de seis meses para la realización de una ecografía de riñón.

Se ha remitido la queja a la consejería y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 970/04).

Servicio de ambulancias y de transporte sanitario.

Después de que en los dos años anteriores se habían reducido diversas quejas relativas al funcionamiento del servicio de ambulancias, para traslado de los enfermos que tienen que concurrir por diversos motivos a los hospitales o centros de salud, este año han vuelto a reiniciarse las reclamaciones relativas a este asunto, especialmente referidas a las islas de Tenerife y La Gomera.

En este sentido hemos recibido una queja de un paciente con trasplante hepático realizado en octubre de 2002, al que le ha sido denegado el transporte sanitario que tenía

solicitado para el mes de junio, con objeto de desplazarse desde su domicilio en Guía de Isora (Tenerife) al centro hospitalario para continuar su tratamiento, máxime cuando, además, el reclamante tiene problemas de visión, por lo que no puede desenvolverse con normalidad (EQ 680/04).

Igualmente, en otra queja se nos expone que al reclamante le han retirado el servicio de transporte de ambulancias, que había venido utilizando desde el año 2002 para sus desplazamientos desde su domicilio en el municipio de El Tanque (Tenerife) al hospital, por haber sido trasplantado de riñón y padecer diabetes, así como una minusvalía del ochenta y seis por ciento (86%). La situación se le agrava dado que únicamente percibe una pequeña pensión no contributiva, a pesar de tener todavía tres hijos a su cargo (EQ 640/04).

También la hermana de una reclamante lleva nueve años viajando a Tenerife, dado que tiene un riñón trasplantado, además de que está aquejada de diabetes y tiene problemas de falta de visión, teniendo además que utilizar muletas para desplazarse, ya que fue operada de las rodillas.

La reclamante nos manifiesta que, en los desplazamientos, su hermana es trasladada desde su casa al aeropuerto y de allí al hospital en ambulancia, y que hasta el 14 de junio de 2004 se había autorizado que fuera acompañada, ya que en ocasiones la paciente se cae al suelo. Pero a partir de dicha fecha se ha denegado la asistencia de la acompañante (EQ 959/04).

Otra reclamación se concreta a que el padre de la interesada tiene que recibir rehabilitación en una clínica de Santa Cruz de Tenerife, por haber sufrido una trombosis cerebral que le ha dejado paralizado el lado izquierdo, por lo que tienen que trasladarle desde su domicilio al centro hospitalario, siendo imprescindible que una persona vigile su evolución, comportamiento y progresión, ya que la tendencia natural del paciente es la de desplomarse lateralmente al no poder mantener el equilibrio, con las secuelas consiguientes a dicho estado.

La reclamante se queja de que los días 21, 23 y 24 de diciembre su padre fue abandonado en dicho centro en unas condiciones lamentables, y tanto la clínica como el servicio de ambulancias no quieren hacerse responsables de esta situación (EQ 1.310/04).

Por último, la hermana de una paciente invidente, que reside en Vallehermoso (La Gomera), con enfermedades que le obligan a acudir desde su domicilio hasta el Hospital General en San Sebastián o hasta el Hospital de El Mojón, en Los Cristianos (Tenerife) para diversas consultas médicas, venía siendo atendida por el servicio de ambulancias para trasladarla hasta los distintos centros médicos. Recientemente el Servicio Canario de Salud le ha denegado el transporte.

Al parecer, según nos informa la propia reclamante el motivo de dicho rechazo ha sido que en una ocasión, y ante la tardanza de la ambulancia en recogerla en el puerto de Los Cristianos para ir al hospital y a fin de no perder la cita que tenía concertada con el médico, se vio obligada a coger un taxi que le condujera hasta dicho centro, presuponiendo, entonces, el Servicio Canario de Salud, que la interesada cuenta con medios económicos suficientes para abonar los gastos de traslado mediante medios de transporte particulares y que, por ende, ha perdido el derecho al transporte en ambulancia desde su domicilio hasta los centros médicos.

Además de que la reclamante no cuenta con medios económicos suficientes para sufragar estos gastos, al ser invidente y persona mayor, tiene que contar con la ayuda de otra persona, con los consiguientes trastornos que esto le ocasiona, por lo que se ve abocada a tener que dejar de asistir a las consultas médicas (EQs 959/04 y 1.188/04).

Se ha solicitado información de todas las anteriores reclamaciones a la Consejería de Sanidad, sin que se haya recibido respuesta alguna, por lo que hemos tenido que reiterar la necesidad de que nos conteste y estamos a la espera de ello (EQs 640/04, 680/04, 959/04, 1.188/04, y 1.310/04).

Sin embargo, una reclamación presentada por la hija de una enferma que sufriera en su día un accidente, como consecuencia del cual quedó con una hemiparesia izquierda, y que había sido convocada por el Hospital Universitario de Canarias para un tratamiento de rehabilitación de un mes de duración, si bien le informaron telefónicamente que no tenían disponibilidad para que la paciente fuera trasladada en ambulancia al centro hospitalario y que, además, existe una lista de espera para el referido servicio.

La Consejería de Sanidad nos informa que “la organización del transporte sanitario depende de la demanda existente en la fecha concreta en la que se recibe el TS1, por lo que, en momentos puntuales, es posible que la asignación del recurso solicitado por el centro sanitario, en el horario y ruta establecida, no sea posible atender de manera inmediata”. Sin embargo, tras diversas gestiones realizadas por la Mesa del Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU), la paciente tiene plaza para comenzar a ser trasladada a partir del 20 de julio de 2004.

Se ha dado traslado a la interesada de la respuesta facilitada por dicho centro directivo y vamos a proceder al archivo del expediente por solución (EQ 790/04).

Maltrato a pacientes por personal sanitario y mala atención médica.

Además de las reclamaciones a que nos hemos referido en el apartado correspondiente a los servicios de urgencia de los hospitales, también existen, como en años anteriores, otra serie de quejas relativas, tanto al trato que reciben los pacientes, como a la atención médica que se les presta.

Una reclamación viene motivada por el trato recibido por el padre del reclamante, durante su internamiento en un centro clínico de Tenerife. Dicho internamiento se produjo como consecuencia de una caída sufrida en su domicilio de La Gomera, tras la cual fue trasladado en ambulancia al Hospital de San Sebastián y a continuación en helicóptero a dicho centro de Tenerife, donde fue ingresado de urgencia, diagnosticándole fractura y aplastamiento de varias vértebras.

También, son diversos los hechos que denuncian los reclamantes por la mala atención y el retraso en ser atendidos, como por ejemplo, por el traumatólogo cuatro días después de haber sido ingresado en urgencias y tardar diez días en hacerle una gammagrafía.

Se ha remitido la información facilitada por los reclamantes a la Consejería de Sanidad y nos ha contestado dicho centro directivo enviándonos copia de la carta dirigida por la directora de Enfermería al hijo del paciente, manifestándonos que tras recabar la oportuna información, se ha apercibido al personal que actuó en su momento, en relación con la conduc-

ta y tratamiento que se le dio al paciente, pidiéndole disculpas y agradeciéndole su denuncia por cuanto contribuye sin duda a mejorar la organización sanitaria.

Se ha dado traslado a los reclamantes de la información facilitada por la consejería y no habiéndose producido alegaciones al respecto, por lo que vamos a proceder al archivo del expediente (EQ 761/02).

Otra reclamación se fundamenta en el trato recibido por el padre del reclamante, que ingresó en el servicio de urgencias en el que estuvo cuatro días con un sangrado urinario. Posteriormente pasó a planta de urología donde le realizan varias pruebas para parar el sangrado. Sin embargo fue operado, al parecer con “resultado bueno”, según palabras textuales del médico que le intervino quirúrgicamente. Resultado que se les comunicó a los familiares telefónicamente desde el quirófano. A la semana siguiente, el médico internista comunica que no se le ha operado, que únicamente se tomaron muestras de un tumor, para analizarlo, lo que cree dicho facultativo que al final no se hizo.

Además, continua relatando la reclamante determinadas incidencias que tuvo que soportar el enfermo y sus familiares en la planta en la que estuvo internado, llegando a trasladarle de habitación, sin comunicárselo a los mismos, y sin que recibieran información adicional sobre el estado del paciente, ya que, según noticias recibidas, el historial clínico del mismo se había extraviado.

El enfermo mientras tanto estaba desorientado y tenía instalados unos tubos, que posteriormente le quitaron, con la promesa que le iban poner un catéter en el cuello, lo que tampoco se llegó a realizar.

A las pocas horas el paciente falleció en brazos de su esposa, reproduciéndose el mal trato personal a los familiares, según nos manifiestan.

La Consejería de Sanidad, nos informa a través del jefe de Servicio de Urología del hospital que “en ningún momento el paciente estuvo desatendido, desde el punto de vista médico, tanto en su faceta asistencial como en la humanitaria (*sic*), y siempre hemos estado dispuestos a dar toda la información que se nos requiera por parte de sus familiares. Por tanto, si en algún momento han considerado a nuestra actuación, desde el punto de vista asistencial y humanitario (*sic*), les ha parecido insuficiente, esa nunca ha sido nuestra intención. Nuestra actitud de trato para con el paciente y sus familiares siempre han sido y será parte del objetivo máximo en nuestro servicio”. Igualmente, nos hace una serie de consideraciones acerca de las razones por las que no se le suministró al paciente la medicación prescrita y, al propio tiempo, también, nos facilita una minuciosa exposición de las distintas actuaciones médico-clínicas que se le realizaron.

Con independencia del informe del jefe de Servicio de Urología del hospital, se ha recibido otro de la supervisora de la planta octava del mismo, que, en síntesis, nos manifiesta que “el paciente ha estado atendido con la diligencia y efectividad que requería cada una de las demandas en atención a las diversas complicaciones que se le presentaron” y realiza a continuación una serie de exposiciones y explicaciones acerca de las diferentes actuaciones que fueron llevando a cabo según las necesidades que se les presentaban, terminando su larga exposición manifestando lo desagradable que resulta una enfermedad de esta naturaleza y la dureza del duelo.

Se ha dado traslado de ambos informes a los reclamantes y no habiéndose recibido respuesta a nuestra petición de alegaciones, vamos a proceder al archivo del expediente por límite de actuaciones (EQ 315/04).

Los familiares de un paciente nos remiten una queja denunciando el mal trato recibido por ellos y su padre, que han tenido que soportar en las diversas ocasiones en que debido a la enfermedad que sufría tuvo que personarse en el centro hospitalario, así como la mala atención médica recibida como consecuencia de las dolencias por las que tuvo que ser tratado el paciente, primero en el centro de salud y posteriormente en el hospital donde fue intervenido, y que, siempre según los reclamantes, dicha mala atención médica, aceleró su fallecimiento.

Además de tener solicitado un informe al hospital acerca de las circunstancias que rodearon el internamiento del paciente y su fallecimiento, también han pedido una copia del historial clínico, sin que se hubieran recibido contestación alguna.

Al parecer, nos exponen los reclamantes que el retraso en operarle y la mala atención médica anterior, insisten, que han propiciado el fallecimiento.

Se ha dado traslado de la queja a la Consejería de Sanidad y estamos a la espera de que nos informe sobre el particular (EQ 1.175/04).

Asuntos diversos.

Dentro de este epígrafe vamos a referirnos a diferentes quejas presentadas por los reclamantes, y que no pueden encajarse en los apartados anteriores por tratarse de cuestiones diversas.

Así, por ejemplo, otro de los asuntos que ya han sido tratados con anterioridad, y que venía suponiendo una clara discriminación a los usuarios del Servicio Canario de Salud, era la exigua cantidad que se abonaba por dietas de desplazamiento a los familiares de enfermos que tienen que trasladarse a otras islas para una intervención quirúrgica, una observación especializada o la continuación de un tratamiento, la mayor parte de las veces imprescindible para la mejora de su salud.

También, en este año se recibió una queja sobre este particular, y cuando la institución ya había redactado una sugerencia para la Consejería de Sanidad, a fin de que se actualizaran sus importes al incremento del coste de la vida que se ha producido en los últimos años, se publica el Decreto 90/2004, de 13 de julio, por el que se adecuan las cantidades a la sazón vigentes desde el año 1995, a unos importes más acordes con la realidad, y además se faculta al consejero competente en materia de sanidad para que pueda dictar las disposiciones necesarias para su desarrollo, así como para actualizar la cuantía establecida en dicha disposición (EQ 243/04).

Un reclamante nos informa que el Área de Salud de La Gomera le había denegado el reintegro de los gastos de transporte cuando tuvo que desplazarse desde su domicilio hasta el Hospital Nuestra Señora de la Candelaria, para una cita con el especialista que le iba a intervenir quirúrgicamente, habiendo sido desviado desde el Hospital Mojón, en San Sebastián, aunque el interesado no poseía ningún volante justificativo de la derivación, por cuanto se le había convocado telefónicamente.

La Consejería de Sanidad, a la que se había dado traslado de la queja, nos informa que a ningún usuario residente en La Gomera se le abona el gasto del desplazamiento en taxi de la terminal de Santa Cruz al Complejo Universitario Nuestra Señora de la Candelaria o al Hospital Universitario de Canarias, por razones de economicidad y por cuanto si por elevado del paciente éste no pudiese trasladarse en transporte no concertado no sanitario, son activados los recursos sanitarios concertados (ambulancia o transporte colectivo) que llevan al paciente al mismo centro sanitario, siempre que así lo considere necesario el médico del Servicio Canario de Salud que trate al paciente.

También se tiene en cuenta, continua informando dicho centro directivo, criterios de equidad, por que si abonaran estos taxis, también todas las áreas de salud tendrían que abonar el transporte de los desplazamientos de los pacientes desde sus domicilios a los centros públicos, dentro de su misma área y, eso, por ahora, no es posible.

El reclamante, al que se le dio traslado de dicha información, nos manifiesta que, por ejemplo, un paciente que resida en Hermigua para trasladarse a un centro hospitalario en Tenerife, tiene que abonar los gastos de desplazamiento desde su domicilio hasta el puerto de San Sebastián, y según la dirección del área de salud, también desde la terminal del puerto de Santa Cruz de Tenerife, hasta el centro receptor, por lo que obviamente está pagando doble transporte, rechazando en consecuencia la razón de equidad que se aduce por la Administración.

Se ha solicitado nueva información a la consejería y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 1.020/03).

La Coordinadora Insular de Izquierda Unida Canaria formuló escrito de petición dirigido al Parlamento de Canarias, exponiendo que la empresa adjudicataria de la prestación del servicio de oxigenoterapia crónica domiciliaria a pacientes beneficiarios del Servicio Canario de Salud, no parece contar con los medios y el personal necesario, propio de enfermería, para los tratamientos de especial complejidad que tienen que realizar.

Incluso, de hecho, tales servicios se han venido subcontratando a otra empresa, por lo que dicha coordinadora observa con preocupación que se viene incumpliendo las obligaciones por parte de la empresa adjudicataria y se perjudica además a la pequeña empresa subcontratada y a sus trabajadores, que son los que realmente prestan servicios a la pacientes, por todo lo cual solicita que se rescinda el contrato de adjudicación debido a los incumplimientos observados.

La Mesa del Parlamento acordó dar traslado a esta institución de dicho escrito de petición, para que proceda a tramitar la misma como una queja ordinaria.

A tal efecto, previa comunicación a la interesada, se ha procedido a solicitar de la Consejería de Sanidad que nos informe al respecto y estamos a la espera de que nos conteste (EQ 1.309/04).

II.-Salud pública.

El Estatuto de Autonomía de Canarias recoge como una de las competencias que corresponde su desarrollo legislativo a la Comunidad Autónoma, la sanidad e higiene públicas.

En nuestra Comunidad Autónoma es la propia Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, la que establece como funciones de salud pública de la estructura sanitaria pública la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad y dentro de estas actuaciones generales se encuentran también las de prevención y protección de la salud.

Pero, en concreto, son las corporaciones municipales a las que compete en todo caso, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, las materias propias de protección de la salubridad pública.

Y en esta materia, durante los años anteriores se han venido presentado diversas quejas que afectaban a dichas materias en los habitantes de algunas viviendas por el proceder municipal y, las más de las veces, de los vecinos que con sus actuaciones atentan gravemente a la higiene y la salud. Debiendo hacerse constar que en la gran mayoría de las ocasiones, debido a la actuación del Diputado del Común, se han podido solventar.

Ahora también en este año se han recibido algunas quejas de los ciudadanos que se encuentran afectados a problemas relativos a la salubridad e higiene de los reclamantes, por las más diversas razones.

a) Así, por ejemplo, un vecino de la localidad de Santa Úrsula (Tenerife) se quejaba de las filtraciones de aguas residuales en su domicilio que están afectando a la cimentación de la vivienda, además de provocar malos olores y molestias de todo tipo, como la aparición de mosquitos.

El ayuntamiento en cuestión nos informa que *“en realidad no se trata de una vivienda afectada en su interior por aguas residuales, sino un risco de almagre empapado de agua que afecta a todo el barrio. Y en concreto el agua es conducida por una pequeña e improvisada construcción por el margen de la calle”*. *“La solución –continúa el escrito del ayuntamiento– sería un alcantarillado del barrio para evitar las aguas residuales de los pozos sépticos de las viviendas, pero esta solución no resolvería el problema del drenaje del terreno. Este problema es muy antiguo en el barrio y muy conocido en este municipio desde hace más de cincuenta años, aunque probablemente ocurra desde hace más de cien años”*.

Después de otras consideraciones, tales como que los resultados analíticos del agua indican que se encuentra contaminada, el inspector Municipal de Sanidad, como medida de precaución y protección de la salud, recomienda subsanar de momento esas filtraciones.

Y finaliza el informe de la corporación, manifestándonos que actualmente se está elaborando por la Oficina Técnica municipal un proyecto para canalizar debidamente esas aguas, para su posterior remisión al Consejo Insular de Aguas de Tenerife y al Área de Planificación y Cooperación Territorial del Cabildo de Tenerife, para su calificación territorial.

Se ha dado traslado al reclamante de la respuesta obtenida para su conocimiento, sin perjuicio de haber solicitado a la corporación municipal que nos informe de la situación en que se encuentra el expediente y la previsible fecha de comienzo de las obras (EQ 619/04).

Otra reclamación viene motivada por las molestias que viene padeciendo una residente en el municipio de Los Realejos como consecuencia del desmonte de un

terreno junto a su vivienda, y que debido a tales obras desapareció la canalización de la red de desagüe que conectaba con la fosa séptica de la vivienda de la reclamante, por lo que viene soportando desde hace varios meses la aparición de aguas fecales que desprenden malos olores y atraen mosquitos, con peligro grave para su salud.

Esta situación se ha apuesto en conocimiento del ayuntamiento, sin que se haya solucionado el problema suscitado, por lo que volvimos a dirigir a la corporación municipal para que nos informara sobre el particular y al propio tiempo para que adoptara las medidas oportunas para solventar esta situación.

Al cierre del presente informe, el ayuntamiento en cuestión nos da traslado de la resolución adoptada recientemente por la corporación en virtud de la cual se ha procedido a incoar un expediente contra la empresa presuntamente infractora, para que procediera a la inmediata suspensión de las obras y la adopción de medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística infringida.

Se ha dado traslado del escrito recibido a la reclamante, comunicándole que se va a proceder al archivo del expediente por solución (EQ 1.032/04).

Sin embargo, otra denuncia de un vecino de la Villa de La Matanza de Acentejo ponía en nuestro conocimiento que un particular estaba colocando escombros junto al solar de su vivienda y que, aparte de la mala presencia del entorno, le causan molestias y atentan a su salubridad y seguridad.

El ayuntamiento nos informa que, al parecer, los escombros y vertidos se realizan en una servidumbre de acceso y paso a otra vivienda sobre la que existe un conflicto privado, por lo que en múltiples ocasiones se le ha informado por los técnicos municipales que sus derechos sobre el acceso es una cuestión que deberá reclamar en vía judicial.

Se ha dado traslado al reclamante de la información facilitada, así como de las fotografías remitidas, manifestándole que vamos a proceder al archivo del expediente por haber llegado al límite de nuestras actuaciones en este asunto, debiendo proceder judicialmente en defensa de los derechos que dice le han sido vulnerados (EQ 492/04).

Junto a la vivienda de la reclamante se encuentra un almacén de una cooperativa agrícola en donde se empaquetan y se preparan para la exportación determinadas frutas como el plátano, para lo que se almacenan y venden determinados productos fitosanitarios destinados a la agricultura, tales como venenos, pesticidas, abonos y otros. Los olores que le llegan a su vivienda le producen mareos, dolores de cabeza y vómitos, por lo que considera que además del almacenamiento se están mezclando sustancias tóxicas.

Remitida la queja al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, nos informa que la alcaldía ha ordenado clausurar y precintar la mencionada actividad desarrollada por la cooperativa por no contar con la preceptiva licencia municipal de apertura.

Se ha dado traslado a la reclamante de la decisión del municipio, y ante el tiempo transcurrido sin haber recibido alegaciones al respecto, se va a proceder al archivo del expediente por solución (EQ 917/04).

b) También se han recibido, como en años anteriores, otras quejas relativas a las molestias que ocasionan determinados animales, fundamental perros, que se encuentran encerrados en lugares que son impropios y que causan incomodidades a los reclamantes, a la par que inciden en la salubridad del lugar, debido a la suciedad que provocan.

Entre ellas destacamos, la relativa a una señora que viene soportando determinadas molestias debido a la presencia de una perrera colindante con su domicilio, consistente en la presencia de insectos, roedores y garrapatas, así como malos olores y suciedad, amén de los ladridos de los animales, y aunque el ayuntamiento correspondiente había ordenado la retirada de los animales, sin embargo la situación sigue igual.

El Ayuntamiento de Valverde (El Hierro) nos informa que por los servicios municipales *“se pudo comprobar que en la perrera de unos veinte metros cuadrados aproximadamente, en el momento de la inspección ocular se hallaban cinco perros en el interior de la misma, pudiéndose observar cómo había una gran cantidad de moscas y desprendía fuertes olores provenientes de las perreras y se escuchaban bastantes ladridos”*.

Igualmente, por el Servicio de Protección de la Naturaleza (SEPRONA) se había formulado también denuncia por supuesta infracción de la Ley de Protección de los Animales y el reglamento que la desarrolla, debido a que al realizarse la inspección de la perrera se pudo comprobar como un gran número de perros de varias razas se encuentran ubicados en dos construcciones que se encuentran en unas condiciones higiénicas sanitarias poco apropiadas para los animales, desprendiéndose malos olores, así como que los animales no cesan de emitir fuertes ladridos ocasionando molestias a los vecinos del lugar, pudiendo incluso a ser un foco de infección, ya que el propietario tiene descuidada la limpieza y salubridad de las instalaciones”.

Y aunque el ayuntamiento no lo expresa claramente, hay que sobrentender que habiendo intervenido el SEPRONA se encuentra a la espera de la resolución que dicho organismo adopte, por lo que se ha dado traslado a la interesada para que nos formule las alegaciones que tenga a bien realizarnos, y estamos a la espera de su respuesta (EQ 769/04).

También otra reclamante nos expone que tiene denunciado al ayuntamiento que una vecina suya tiene numerosos animales en el piso, con los consiguientes problemas y molestias que conlleva, sin que se haya adoptado resolución municipal al respecto.

La corporación municipal nos informa que como ya se ha comprobado en anteriores ocasiones, los animales a los que la queja se refiere, se encuentran bien cuidados, la vivienda se encuentra en perfecto estado de limpieza y no hay malos olores, por lo que puede estimarse que las denuncias de la reclamante se refieran a los sonidos emitidos por los animales, pero que no existen motivos que afecten a la salubridad que hagan necesaria la adopción de medidas especiales de prevención.

La reclamante a la que se había dado traslado de la información municipal, nos contesta que *“quiere hacer énfasis en la imprecisión contenida en el artículo 2.1. de la ordenanza municipal de tenencia de animales y confección*

de un censo canino, ya que no determina el número de animales, y las especies de los mismos, que puedan habitar en una vivienda situada en núcleo urbano de Santa Cruz de Tenerife, máxime cuando se trata de pisos donde la conexión entre ellos, se produce, tanto por techos como por los suelos de las viviendas, así como por los patios interiores y demás elementos comunes”, por lo que interesa que el ayuntamiento adopte una solución en consecuencia con el contenido de dicho precepto.

Se ha dado traslado a la corporación municipal del nuevo escrito de la reclamante y estamos a la espera de su respuesta (EQ 653/04).

Un matrimonio, ambos mayores de ochenta años, vienen soportando desde hace varios años un problema relativo al aljibe que tienen en su vivienda, ya que, al parecer, se encuentra afectado por las aguas fecales de algún pozo negro colindante a la misma, dada la orografía del terreno donde está ubicado, habiéndole indicado el Servicio Canario de Salud organismo al que se había dirigido, que debían proceder a su limpieza, utilizando determinadas cautelas, dado que la responsabilidad podía ser de los reclamantes al pertenecer el aljibe a su propiedad.

Una vez que nos dirigimos a la Consejería de Sanidad, se ha recibido un nuevo escrito del reclamante, comunicándonos que las autoridades sanitarias de la isla de El Hierro, se han personado en su vivienda, y aunque nada pudieron hacer para resolver el problema, recientemente se ha detectado la causa del problema y se ha resuelto favorablemente.

Se ha procedido al archivo del expediente por límite de actuaciones (EQ 793/04).

Por último, otra queja presentada por los vecinos de dos barrios, uno perteneciente a Santa Cruz de La Palma, y el otro al municipio de Puntallana, nos informan que la ubicación e instalación de la depuradora de aguas residuales de la capital de la isla, en la desembocadura del barranco de Los Gomeros, está produciéndoles malos olores que vienen soportando, y que les impiden airear sus viviendas, así como que, a su vez, genera una atmósfera irrespirable en la zona.

A pesar de que tales molestias se habían puesto en conocimiento del ayuntamiento, lo cierto es que no se ha resuelto el problema, por lo que recibida que ha sido la queja, nos hemos dirigido a dicha corporación municipal para que nos informe y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 1.042/04).

13. Seguridad pública.

1.- Introducción.

En el área de seguridad pública la supervisión del Diputado del Común se circunscribe a tres materias, de índole bien distinta unas de otras, como son la extranjería, el tráfico y la seguridad ciudadana.

En el periodo que analizamos, se ha producido un descenso del 17'40% en las quejas recibidas en relación con cuestiones relativas a la extranjería, la nacionalidad y la inmigración, respecto al ejercicio del 2003. Todas los expedientes fueron trasladados al Defensor del Pueblo.

En materia de tráfico, se sometieron al juicio del Diputado del Común 23 expedientes, cuyo objeto variaba,

mayoritariamente, desde la disconformidad de los quejosos con la actuación de los agentes encargados de la vigilancia del tráfico, hasta el desacuerdo con el desarrollo de los procedimientos sancionadores, en materia de tráfico, llevados a cabo por los órganos competentes al respecto, tanto de los ayuntamientos como por los dependientes de la Administración general del Estado. No obstante, la señalización vial deficiente en vías con mucha densidad de tráfico de vehículos, con las consecuencias negativas que esto supone para la seguridad de peatones y vehículos, ha sido otra de las cuestiones destacables entre las quejas recibidas durante el ejercicio del 2004.

Por último, en cuestión de seguridad ciudadana se recibieron un total de 44 quejas, que han sido incluidas en tres apartados diferentes atendiendo al objeto de las mismas. Así, en el epígrafe titulado "Actuación de los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad" se incluyen las quejas, a través de las cuales, los ciudadanos han expresado a este comisionado parlamentario su malestar en relación con las actuaciones de los agentes en diferentes contextos y situaciones.

En el apartado titulado "Inseguridad ciudadana" se han tramitado todas aquellas quejas que planteaban el malestar de los ciudadanos derivado de la falta de seguridad para personas y bienes en los lugares públicos.

Las dificultades con que se encontró una ciudadana que intento solicitar un certificado en unas dependencias del Gobierno de Canarias, a nombre de una tercera persona, o la exclusión del padrón municipal de habitantes de varios miembros de una familia son los argumentos de algunas de las quejas que se han incluido en el apartado llamado "varios".

2.- Extranjería.

El artículo 149.1.2 de la Constitución establece que, la nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo son competencia exclusiva del Estado, por tanto, las quejas recibidas sobre estas materias han sido remitidas al Defensor del Pueblo para su oportuna valoración, y trámite, en su caso.

El Diputado del Común recibió durante el año 2004, un total de 52 quejas cuyo fundamento encaja con lo estipulado por el mencionado artículo 149.1.2 de nuestra Constitución. Por tanto, al no ser una materia competencia de esta institución, en este informe no se expone el contenido de las referidas quejas. Todas ellas figuran como archivadas, y sus números de expediente se relacionan a continuación (EQ 2/04, EQ 8/04, EQ 16/04, EQ 142/04, EQ 149/04, EQ 153/04, EQ 194/04, EQ 210/04, EQ 220/04, EQ 228/04, EQ 263/04, EQ 266/04, EQ 268/04, EQ 296/04, EQ 312/04, EQ 337/04, EQ 342/04, EQ 347/04, EQ 355/04, EQ 359/04, EQ 365/04, EQ 392/04, EQ 402/04, EQ 443/04, EQ 450/04, EQ 454/04, EQ 460/04, EQ 481/04, EQ 486/04, EQ 507/04, EQ 508/04, EQ 517/04, EQ 540/04, EQ 560/04, EQ 566/04, EQ 621/04, EQ 623/04, EQ 687/04, EQ 691/04, EQ 719/04, EQ 812/04, EQ 867/04, EQ 919/04, EQ 935/04, EQ 1.073/04, EQ 1.077/04, EQ 1.083/04, EQ 1.093/04, EQ 1.151/04, EQ 1.264/04, EQ 1.279/04).

3.- Tráfico.

Se agrupan, aquí, todas aquellas quejas en las que se ha solicitado la intervención de este Diputado del Común ante la disconformidad de los reclamantes, con las consecuencias que se han derivado de situaciones relacionadas con la circulación y el tráfico de vehículos. Se han recibido un total de 23 quejas (EQ 14/04, EQ 27/04, EQ 38/04, EQ 310/04, EQ 440/04, EQ 495/04, EQ 673/04, EQ 684/04, EQ 754/04, EQ 857/04, EQ 882/04, EQ 887/04, EQ 946/04, EQ 963/04, EQ 1.047/04, EQ 10.62/04, EQ 1.075/04, EQ 1.104/04, EQ 1.123/04, EQ 1.168/04, EQ 1.237/04, EQ 1.285/04, EQ 1.297/04). La situación de las mismas, a fecha de redacción de este informe, se expone a continuación.

Se encuentran en trámite 3 quejas: EQ 882/04, EQ 963/04 y EQ 1.237/04. En el expediente EQ 882/04 una ciudadana del municipio de San Juan de la Rambla, en la isla de Tenerife, se quejó del presunto trámite irregular que se había dado a un expediente sancionador que le había sido incoado por la comisión de una infracción de tráfico, por parte del órgano competente al respecto, del ayuntamiento del mencionado municipio. Solicitada copia del expediente sancionador y tras el oportuno estudio técnico, se consideró procedente remitir una resolución al ayuntamiento de San Juan de la Rambla pues se comprobó que tal y como había manifestado la reclamante, el procedimiento sancionador no se había ajustado estrictamente a lo establecido en el Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento sancionador en materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. La misma se incluye íntegra en el anexo de este informe. Actualmente se está a la espera de recibir respuesta de la citada Administración, acerca del rechazo o aceptación de la resolución enviada.

En cuanto a la queja EQ 963/04, una ciudadana de San Cristóbal de La Laguna se dirigió a esta institución solicitando la mediación de este Diputado del Común, ante la falta de respuesta del ayuntamiento a una solicitud que había dirigido, y en la que pedía una copia del informe elaborado por la policía local de ese municipio, tras el accidente de tráfico sufrido por su hijo, en una vía de la citada localidad. Nuestra solicitud ha tenido que ser reiterada.

La queja EQ 1.237/04 fue incoada a instancias de un reclamante de Las Palmas de Gran Canaria, quien puso de manifiesto la situación de inseguridad que viven los ciudadanos de la zona donde reside, por la señalización vial insuficiente, en una vía con gran densidad de tráfico. Dándose la particularidad que los puntos de mayor riesgo para los peatones, se encuentran en el tramo de vía en que está situada la zona escolar. Se ha solicitado informe al ayuntamiento de la localidad.

Se procedió al archivo de 12 expedientes. Aquellas quejas en las que el ciudadano manifestó desacuerdo con las denuncias o actuaciones, en materia de tráfico, de los agentes pertenecientes a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, por ser esa institución la competente para su estudio. Se remitieron 9 expedientes (EQ 14/04, EQ 673/04, EQ 684/04, EQ 754/04, EQ 857/04, EQ 887/04, EQ 946/04, EQ 1.075/04, EQ 1.285/04).

Por estar la cuestión inicialmente planteada, en vías de solución, tras la oportuna investigación realizada por esta institución, se archivaron 2 expedientes (EQ 38/04, EQ 495/04).

Por último, la queja EQ 440/04 se archivó por desistimiento del reclamante.

Fueron inadmitidas 8 quejas. Por estar el problema objeto de queja sometido a un procedimiento judicial se inadmitieron 2 quejas (EQ 310/04, EQ 1.062/04). Por no detectarse una infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración fueron inadmitidas 3 quejas (EQ 27/04, EQ 1.123/04, EQ 1.168/04). Finalmente, se inadmitieron por no ser competencia de esta institución 3 expedientes (EQ 1.047/04, EQ 1.104/04, EQ 1.297/04).

Bajo este epígrafe, se han tramitado también 4 expedientes de queja, que si bien se iniciaron en ejercicios anteriores, su tramitación se ha dilatado a lo largo del año 2004. Continúan en trámite 2 de estos expedientes. Es preciso aclarar que la dilación en el tiempo de los mismos no se debe, en ningún caso, a falta de colaboración por parte de las administraciones implicadas, Ayuntamiento de La Orotava y Ayuntamiento de Puerto del Rosario respectivamente, que en ambos casos ha sido exquisita, sino a la complejidad de las quejas en sí mismas (EQ 1.098/03, EQ 1.174/03).

Los otros 2 expedientes fueron archivados. En el caso del EQ 1.178/03, el motivo de archivo fue el traslado al Defensor del Pueblo, puesto que una vez el reclamante respondió a la solicitud de ampliación de datos que este Diputado del Común le había requerido, se comprobó, que las cuestiones planteadas en la queja escapaban a las competencias que por ley, tiene encomendadas esta institución. En cuanto a la queja EQ 1.492/03, de la que se daba cumplida información en el informe del ejercicio del 2003, se procedió a remitir una resolución al Ayuntamiento de Arrecife, en la que se instaba a la referida Administración a cumplir estrictamente lo establecido por la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero. Dicha recomendación fue puntualmente respondida y aceptada por la referida Administración, procediéndose, por ello, al archivo del expediente por estar en vías de solución la cuestión planteada. La resolución puede ser consultada en el anexo referido a las resoluciones del Diputado del Común, en materia de seguridad pública.

4.- Seguridad ciudadana.

4.1.- Actuación de los agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Este epígrafe contiene 29 quejas, que tienen en común la actitud o el comportamiento presuntamente inadecuado de los agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad hacia los ciudadanos, según manifestaciones de estos.

Catorce son los expedientes que reflejan una actuación, presuntamente incorrecta o de acoso y mal trato por parte de los agentes de la Policía Nacional o de la Guardia Civil, los mismos se encuentran todos archivados, pues han sido remitidos al Defensor del Pueblo, por pertenecer estos cuerpos de seguridad a la Administración General del

Estado, quedando por tanto fuera de la supervisión de esta institución, tal y como establece el artículo 16 b) de nuestra ley reguladora (EQ 227/04, EQ 417/04, EQ 437/04, EQ 533/04, EQ 693/04, EQ 700/04, EQ 710/04, EQ 734/04, EQ 809/04, EQ 824/04, EQ 848/04, EQ 965/04, EQ 1.099/04, EQ 1.100/04).

Los 15 expedientes restantes han sido incoados a petición de ciudadanos que han considerado que la actuación de los agentes de la policía local, de distintos municipios de esta Comunidad Autónoma, no se ajustó a lo establecido para estos cuerpos en el ordenamiento jurídico vigente (EQ 170/04, EQ 247/04, EQ 313/04, EQ 472/04, EQ 487/04, EQ 585/04, EQ 602/04, EQ 603/04, EQ 608/04, EQ 852/04, EQ 898/04, EQ 1.036/04, EQ 1.044/04, EQ 1.072/04, EQ 1.242/04). El trámite dado a estas quejas se detalla a continuación.

Están siendo tramitados, a fecha de elaboración del presente informe 2 expedientes. En el EQ 1.036/04 se hace referencia a una presunta actuación irregular de la Policía Local de Puerto del Rosario. Una vez estudiada la documentación aportada, se ha considerado oportuno requerir a la reclamante una ampliación de datos, estando a la espera de recibir la información solicitada, para determinar si se inician actuaciones por esta institución.

El otro expediente en trámite es el EQ 1.242/04, el mismo recoge las quejas de un ciudadano de Tenerife, que considera que la actuación, en materia de tráfico, de la policía local de dos municipios del norte de la isla, no es todo lo eficiente que debería ser, en función de las competencias que por ley estos cuerpos tienen atribuidas. Tras el oportuno estudio técnico, se ha solicitado informe a los ayuntamientos de La Victoria de Acentejo, y de Santa Úrsula, respectivamente.

Se archivaron a lo largo del año 2004 un total de 7 expedientes. La queja EQ 247/04 una vez recibido el informe del Ayuntamiento de La Frontera, se archivó por estar en vías de solución, puesto que se dio respuesta a una solicitud de la reclamante, tras la mediación de esta institución. Por el mismo motivo se archivó el EQ 898/04, después de recibir el informe que a petición nuestra nos remitió el Ayuntamiento de Telde, y que le fue oportunamente trasladado al reclamante.

Por desistimiento del reclamante archivamos el EQ 472/04. Mientras que los expedientes EQ 313/04, EQ 585/04, EQ 608/04, y EQ 852/04 se archivaron por no detectarse infracción alguna del ordenamiento jurídico, tras recibir los informes de los ayuntamientos de Santa Brígida, Puerto del Rosario, San Cristóbal de La Laguna, y Tías a los que nos habíamos dirigido tras valorar las manifestaciones de los reclamantes.

Por último, se inadmitieron 5 quejas por estar pendiente de la resolución de un procedimiento judicial, es decir, que los ciudadanos que fueron presuntamente víctimas de un trato incorrecto por parte de los agentes de policía local, se dirigieron en primer lugar a la Administración de justicia, hecho este que impide la actuación de esta institución tal y como establece el artículo 26 de nuestra ley reguladora (EQ 170/04, EQ 487/04, EQ 602/04, EQ 603/04, EQ 1.044/04). Fue inadmitido por no competencia el expediente EQ 1.072/04.

Los expedientes EQ 1.215/03 y EQ 1.530/03 fueron archivados por desistimiento de los reclamantes, quienes tras haberles dado traslado de los informes recibidos de los ayuntamientos de Puerto del Rosario y Las Palmas de Gran Canaria, respectivamente, no volvieron a dirigirse a esta institución.

4.2.- Inseguridad ciudadana en determinadas zonas de las isla.

Muchos ciudadanos de esta Comunidad Autónoma se quejan de la falta de seguridad ciudadana en las calles, de los pueblos y barrios donde residen. Suele ser una denominador común en muchas de estas quejas el factor ocio, es decir, aquellos ciudadanos vecinos de locales de ocio o de lugares donde se celebran espectáculos públicos, manifiestan que se producen desordenes públicos que desembocan en falta de seguridad para personas y bienes. No obstante, no son pocos, aquellos otros ciudadanos que se quejan de la inseguridad provocada por la practica de actividades, por parte de otros ciudadanos, ilícitas o que sin serlo, a veces generan conflictos entre sus practicantes, en este caso nos referimos al tráfico de drogas o el ejercicio de la prostitución. En ambos casos, la intervención de esta institución pasa por recabar de las autoridades municipales información relativa al conocimiento que tienen de los conflictos expuestos por los reclamantes, así como, que medidas toman, con base en las competencias que en materia de seguridad en lugares públicos, estipula para los municipios tanto la Ley de Bases de Régimen Local, como la Ley orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en aras de solventar los problemas creados y garantizar el orden público. A lo largo del año 2004 se recibieron 6 quejas. Tres de ellas ponían de manifiesto el problema que afectaba a un colectivo de ciudadanos (EQ 138/04, EQ 513/04, EQ 810/04, EQ 865/04, EQ 936/04, EQ 990/04).

Durante la elaboración de este informe se encuentran en trámite 4 de los expedientes. El EQ 513/04 contiene las quejas de un ciudadano de La Gomera, quien ve perturbado su descanso nocturno por las personas que transitan por la calle donde reside a altas horas de la noche, tanto a pie, como en vehículos, que circulan a gran velocidad produciendo un ruido excesivo. Tras el estudio del informe remitido por el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, y una vez trasladado el mismo al reclamante para su conocimiento, se ha procedido por este Diputado del Común a remitir una resolución a la mencionada corporación local, en la que se sugiere que se valore la posibilidad de tomar cuantas medidas estén a su alcance para garantizar la seguridad de personas y bienes. Estando a la espera de recibir respuesta respecto de la aceptación o rechazo de la sugerencia, por parte de la corporación local citada. La resolución íntegra puede ser consultada en las páginas del anexo de este informe.

El expediente EQ 865/04 fue promovido por un grupo de ciudadanos del municipio de Güímar, quienes expresaban su malestar como consecuencia de los desordenes públicos que se producen cada año durante la celebración de las fiestas patronales de su localidad. Según sus manifestaciones, las celebraciones tienen lugar en el casco urbano, y pese a que de la documentación aportada, tanto por los reclamantes como por el ayuntamiento a solicitud de esta

institución, se deduce que desde la corporación local se toman medidas para garantizar la seguridad de personas y bienes, estas resultan insuficientes. Tras la oportuna valoración técnica, se remitió una resolución al Ayuntamiento de Güímar, y nos encontramos en espera de recibir la respuesta de la citada corporación. El texto íntegro de la resolución puede ser consultado en el anexo de este informe.

Una residente en Santa Cruz de Tenerife se dirigió a este comisionado parlamentario, a través de la queja EQ 936/04, para manifestar que sufría continuos insultos, así como agresiones a su vivienda, por parte de grupos de jóvenes que merodean por las calles próximas a su domicilio. Añadía la reclamante en su escrito de queja, que venía sufriendo estos problemas desde hacía tiempo, y pese a que se había dirigido tanto a la autoridad municipal, como a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, no se había solucionado el problema. Analizada la documentación aportada por la reclamante, se procedió a solicitar un informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en relación con las afirmaciones de la quejosa, respecto de la escasez de patrullas de la policía local en su barrio. Igualmente, aunque salvando la ausencia de competencias, se solicitó un informe a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, acerca de las medidas que se habrían tomado o se tenía previsto tomar, respecto de la falta de seguridad ciudadana en el barrio de residencia de la reclamante. Se ha recibido respuesta del ayuntamiento, que se ha trasladado a la reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones.

En el expediente EQ 990/04 se relata la disconformidad de un ciudadano de Gran Canaria, por la falta de seguridad en las calles anexas a su vivienda, puesto que según sus afirmaciones, su vivienda es objeto de continuos ataques con piedras, que se producen durante la noche, desconociendo el reclamante quiénes son los autores de tales agresiones. De la pronta respuesta que nos remitió el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, se dio traslado al reclamante, y estamos a la espera de sus alegaciones.

Tras el oportuno trámite, se archivaron por estar en vías de solución 2 expedientes: EQ 138/04 y EQ 810/04. En el primero de los casos, una ciudadana de Santa Cruz de Tenerife hizo llegar a este Diputado del Común su preocupación por la falta de seguridad ciudadana en el barrio donde reside, provocada por el tráfico de drogas, el ejercicio de la prostitución, y las peleas entre grupos de ciudadanos. Asimismo, añadía que el mal estado del mobiliario urbano, y del alumbrado público contribuían a incrementar la inseguridad del lugar. Puesta esta institución en contacto con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se recibieron varios informes, en los que se daba cuenta de las medidas tomadas desde la corporación local, para solucionar los problemas puestos de manifiesto en la queja. De todos los informes se dio traslado a la reclamante, quien no presentó alegación alguna a los mismos, de lo que se dedujo su conformidad, y por tanto, que el problema estaba en vías de solución.

En cuanto al expediente EQ 810/04 se incoó con base en las aseveraciones de un ciudadano de la isla de El Hierro, quien hacía llegar a este Diputado del Común su preocupación por la falta de seguridad para personas y bienes, que

cada fin de semana vienen soportando los ciudadanos residentes en las calles próximas a un local de ocio. Del informe que a petición de esta institución, nos remitió el Ayuntamiento de Valverde, se dedujo que por parte de la citada corporación se hacía todo lo posible, dentro de sus posibilidades, para garantizar la seguridad en la zona. Se dio traslado al reclamante del informe, y este no presentó alegación al mismo, de lo que se infirió, que en lo que a la seguridad ciudadana se refería, el problema estaba en vías de solución.

Respecto a las quejas procedentes de años anteriores, que han continuado su tramitación a lo largo del 2004, encontramos 74 expedientes. De estos, continúan en trámite 2, los expedientes con número de queja EQ 910/03 y EQ 1.251/03. El primero de ellos hace referencia a la falta de seguridad ciudadana en las calles de una zona residencial de Santa Cruz de Tenerife. Tras haber recibido varios informes del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, que a su vez fueron remitidos al reclamante, finalmente esta institución consideró procedente remitir una resolución a la citada corporación local, relativa a la necesidad de intensificar las actuaciones policiales en la zona, así como, de valorar la posibilidad de poner en marcha políticas preventivas destinadas a evitar la formación de nuevos focos de inseguridad en el lugar. La resolución aún no ha sido respondida, y puede ser consultada íntegramente en páginas posteriores de este informe.

El expediente EQ 1.251/03 fue incoado con base en las manifestaciones de una ciudadana residente en Las Palmas de Gran Canaria, quien expuso su mal estar por los desordenes públicos que se venían produciendo en la calle donde residía, como consecuencia, según exponía en su queja, del ejercicio de la prostitución por ciudadanas de origen extranjero que habitaban en una vivienda colindante a la suya. Se solicitó informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, relativo al conocimiento que tenía la citada Administración local de la situación expuesta por la reclamante, así como sobre que medidas se habían tomado o se preveía tomar al respecto. Una vez recibida la respuesta, se comprobó que la autoridad municipal tenía conocimiento de las irregularidades que se habían venido produciendo, y que tras las oportunas investigaciones policiales se había comprobado que efectivamente, se estaba poniendo en riesgo la seguridad ciudadana en el lugar, y por ello, se había procedido a poner en conocimiento de la Delegación del Gobierno en Canarias la situación, con el fin de que se tomarán las medidas oportunas, por ser esta la Administración competente para ello. Se dio traslado del informe a la reclamante y se le comunicó el archivo del expediente por no existir infracción del ordenamiento jurídico.

Una residente en Santa Cruz de Tenerife, se quejó, EQ 1.328/03, de la falta de respuesta del ayuntamiento a un escrito que había presentado, conjuntamente con otros vecinos, denunciando la falta de seguridad en las calles de su barrio. Se solicitó un informe a la corporación local, que tuvo que ser reiterado, y que una vez recibido fue remitido a la reclamante, quien presentó alegaciones al mismo, que están siendo estudiadas para determinar cuáles deben ser

los próximos pasos a dar para la resolución definitiva de la situación que motivó la queja.

Las quejas comprendidas entre los números EQ 658/03 y EQ 729/03, ambos incluidos, hacían referencia a la falta de seguridad en los alrededores de una zona residencial, debida a los continuos desordenes públicos que provocaba la agrupación de personas a la entrada de un local de ocio. Del informe remitido por el Ayuntamiento de Arona se trasladó una copia a los reclamantes, sin que, transcurrido un tiempo prudencial se recibiese alegación alguna al mismo, motivo por el cual se archivaron los expedientes por desistimiento de los reclamantes.

4.3.- Varios.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta en este informe, se recibieron 9 quejas, que por su contenido, no encajaron en ninguno de los epígrafes tratados con anterioridad en esta área.

De esas nueve quejas, continúan en trámite dos, EQ 276/04 y EQ 1.160/04. En la primera de ellas se solicitó una ampliación de datos al reclamante, previa a la intervención de esta institución, y se está a la espera de recibir su respuesta. En cuanto al otro expediente, nos hemos dirigido en solicitud de informe al Ayuntamiento de El Sauzal, ya que una ciudadana residente en ese municipio manifestó su desacuerdo con la falta de respuesta a una solicitud que había dirigido por escrito a la corporación local mencionada, pese a haber transcurrido ampliamente el plazo administrativo estipulado por la ley, para contestar al ciudadano.

Se archivaron 3 expedientes, dos de ellos por que fueron trasladados al Defensor del Pueblo (EQ 521/04, EQ 639/04). Sin embargo, la queja EQ 246/04 hacía referencia a los problemas que se encontró una ciudadana de Gran Canaria al intentar solicitar un certificado en unas dependencias del Gobierno de Canarias, a nombre de una tercera persona. Se solicitó una ampliación de datos a la reclamante, quien no volvió a dirigirse a esta institución, hecho que motivó el archivo del expediente por carecer de datos suficientes para tramitar.

Fueron inadmitidas 4 quejas. Los expedientes EQ 578/04 y EQ 868/04 por estar pendientes de resolución judicial. La queja EQ 893/04 por tratarse de un conflicto entre particulares, y el EQ 972/04 por reflejar hechos ajenos a las competencias de esta institución.

El expediente EQ 750/03 se incoó tras recibir la queja de una ciudadana residente en el municipio de Granadilla de Abona, relativa a los inconvenientes que para su vida diaria suponía la falta de una señalización vial adecuada, dadas las características de la calle donde estaba situada su vivienda. Además, se quejaba de la falta de respuesta del ayuntamiento ante sus reiteradas peticiones para que se procediese a solucionar el problema, que afectaba también a muchos otros ciudadanos que transitaban por el lugar. En el último de los informes que nos remitió la corporación, se hacía referencia a las medidas que se habían tomado, en aras de solucionar definitivamente el problema, por lo que se procedió a archivar el expediente, por estar la cuestión planteada en vías de solución.

Resoluciones del Diputado del Común en materia de tráfico y seguridad ciudadana.

EQ 910/03. Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Nos dirigimos a VI. en relación al expediente de queja que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don (...), en calidad de presidente de la Comunidad de Propietarios (...), y que tiene su antecedente en el expediente de queja EQ 1.062/02.

En su queja, el reclamante exponía la falta de seguridad ciudadana en las calles aledañas a sus viviendas, particularmente por las noches, a consecuencia de las actividades realizadas por otros ciudadanos, tales como, tráfico de drogas, prostitución, peleas entre las personas que ejercen las actividades mencionadas, etc. Asimismo, manifestaba el reclamante que la actuación llevada a cabo por los agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad era insuficiente, para mantener el orden público y garantizar una convivencia digna y segura.

Por tal motivo esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y resolvió admitirla a trámite y recabar de esa corporación informe respecto del asunto planteado, así como, sobre las medidas que se hubieran adoptado, o se tuviera previsto llevar a cabo.

En respuesta a nuestra solicitud, se recibió, en marzo de 2003, informe del jefe del Servicio de Seguridad Ciudadana y Vial, en el que se nos daba traslado de copia de los partes de intervenciones realizadas por la policía local en la zona durante el año 2002 y principios de 2003. Se significaba que tales intervenciones habían sido consecuencia de los requerimientos vecinales, así como de los controles policiales habituales. Asimismo, se ponía de manifiesto que “la zona comprendida por las vías antes citadas vienen siendo lugares de preferente actuación, especialmente en horas nocturnas, tanto por parte de esta policía local, como por el Cuerpo Nacional de Policía en operaciones conjuntas. Las medidas a adoptar siguen la línea de actuación policial con el objetivo principal de intentar erradicar los focos creadores de la inseguridad ciudadana.”

El referido informe fue remitido al reclamante, quien presentó alegaciones al mismo, en las que afirmaba que la inseguridad ciudadana en la zona no había disminuido, sino todo lo contrario, puesto que habían tenido que contratar vigilantes privados e instalar cámaras de seguridad en los accesos al garaje de la comunidad.

Por ello, se consideró oportuno solicitar, al objeto de completar la información suministrada inicialmente, la emisión de un nuevo informe acerca del seguimiento que se estaba realizando por parte de la policía local en la zona afectada, y las medidas concretas tomadas, con posterioridad a la emisión del primer informe (marzo de 2003), para garantizar la seguridad ciudadana en la zona.

El contenido de este nuevo informe, emitido por la Unidad de Policía Local, y recibido en noviembre de 2003, concluye que “desde la fecha de emisión del último infor-

me (...) se han venido produciendo intervenciones, ya por los requerimientos vecinales, ya por controles periódicos que se realizan conjuntamente con funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía en toda la zona, especialmente en las calles Bravo Murillo, José Manuel Guimerá Gurrea, Darias y Padrón, José Antonio Primo de Rivera, San Sebastián y General Gutiérrez, consideradas como conflictivas, siendo objeto de preferente actuación especialmente en horas nocturnas.”

De lo anterior se desprende que, el segundo informe remitido por esa corporación se ratifica en lo informado en el primero de ellos, es decir, que la calle Bravo Murillo y sus alrededores, sigue siendo zona de preferente actuación por la policía local, manteniéndose las medidas policiales encaminadas a erradicar los focos de inseguridad, y la colaboración con el Cuerpo de Policía Nacional.

Pese a lo expuesto, el reclamante en sucesivas ampliaciones de datos ha seguido manifestando la persistencia de la inseguridad ciudadana, inclusive la tendencia creciente de la misma, sin que los controles policiales hayan tenido efecto alguno en lo que a erradicar el problema de forma definitiva se refiere.

En atención a lo expuesto esta institución ha estimado conveniente someter a VI. las siguientes consideraciones:

Primera.- El artículo 1.3 de la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, establece que las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la *Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local* y en el marco de esta ley orgánica.

Asimismo, el artículo 53.1 g) del mismo cuerpo legal añade que los cuerpos de policía local deberán efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.

Segunda.- La *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local* prescribe en su artículo 25.2 a) que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias en materia de seguridad en lugares públicos, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha estimado dirigir a VI. la siguiente sugerencia:

- De valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la puesta en marcha de políticas preventivas destinadas a evitar la formación de nuevos focos de inseguridad en la zona referida.

- De intensificar las actuaciones policiales en la zona, encaminadas a la erradicación definitiva de los actuales focos creadores de inseguridad, incrementando para ello, en la medida de lo posible, la colaboración entre el Cuerpo de Policía Local de ese municipio y el Cuerpo Nacional de Policía.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37 de la *Ley del Diputado del Común*, deberá dar respuesta a esta sugerencia en término no superior al de un mes, comunicando a esta institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

EQ 1.492/03. Recomendación al Ayuntamiento de Arrecife.

Nos dirigimos nuevamente a VS. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de respuesta a las solicitudes presentadas ante ese ayuntamiento, por el reclamante, don (...) con domicilio en calle (...) nº (...), en el término municipal de Teguiise.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 2 de diciembre de 2003, el señor (...) presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Arrecife a los dos escritos que le había dirigido. El reclamante acompañaba copia de ambos escritos de fechas 1 de abril (r/e nº 2003-013881) y 2 de junio (r/e nº 2003-022499) de 2003, respectivamente.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 775 de 9 de febrero de 2004), que nos informara acerca del trámite dado a los escritos presentados por el reclamante.

3º) Esta institución acusó recibo de un informe remitido por VS. (r/s nº 2004-006351 de 7 de abril de 2004), y emitido por el técnico del Departamento de Contratación, en el que se nos hace saber que:

- “El día 1 de abril de 2003 tuvo entrada en el Registro General escrito por el que don (...) solicitaba (...)”.

- “El día 2 de junio de 2003, don (...) presenta escrito en el Registro General del ayuntamiento reiterando la solicitud efectuada el 1 de abril de 2003.”

- “(...) por parte de este departamento se procedió al archivo de dichos escritos.”

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VS. las siguientes consideraciones:

Primera.- De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Segunda.- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, prescribe en su artículo 42 que:

“1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (...).”

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento (...).

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazos máximos, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. (...).”

Asimismo, el artículo 43.4 b) del referido cuerpo legal añade: “En los casos de desestimación por silencio admi-

nistrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio”.

Finalmente, define el artículo 47 del mismo texto que: “Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas competentes para la tramitación de los asuntos (...)”.

Por tanto, del análisis del informe remitido por VS. a este comisionado parlamentario, se deduce que ese ayuntamiento y en concreto el Departamento de Contratación, tuvo conocimiento de las solicitudes presentadas por el señor ..., y tras realizarse las gestiones que se consideraron oportunas, se procedió al archivo de las solicitudes, sin que se dictara resolución expresa en el expediente, y sin notificar, en forma alguna, la decisión tomada al administrado, contraviéndose así lo establecido por el ordenamiento jurídico vigente y dejando, por tanto, al señor (...) en la más absoluta indefensión.

En función de las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS. la siguiente recomendación:

- De acuerdo con lo preceptuado por el ordenamiento jurídico vigente, ese ayuntamiento debe velar por el cumplimiento de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, concretamente en lo enunciado en el artículo 42.1 que establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

Según dispone la Ley del Diputado del Común, deberá comunicar a esta institución la aceptación o rechazo a esta recomendación, y, en su caso, las actuaciones emprendidas a raíz de la misma. Agradecemos la remisión de su informe a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, en el plazo de un mes que dispone nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

EQ 513/04. Sugerencia al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.

Nos dirigimos a VS. en relación al expediente de queja que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don (...) con domicilio en calle (...) nº (...) de ese término municipal.

En su queja, el reclamante exponía que desde que se viene proyectando cine, de forma regular, en el Auditorio Insular “Infanta Cristina” de esa localidad, ha disminuido la tranquilidad y calidad de vida de que disfrutaba con anterioridad, como consecuencia de los ruidos y escándalos que se producen a altas horas de la noche, coincidiendo con la hora de salida de la última sesión de cine. Manifiesta el señor ..., que los ruidos mencionados proceden tanto de las conversaciones, y hasta en ocasiones cantos de los viandantes, como de los vehículos, particularmente motos.

Asimismo, manifestaba el reclamante que la actuación llevada a cabo por los agentes de las fuerzas y cuerpos de seguridad era insuficiente para mantener el orden público y garantizar una convivencia digna y segura.

Por tal motivo esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y resolvió admitirla a trámite y recabar de esa corporación informe respecto del asunto planteado, así como, sobre las medidas que se hubieran adoptado, o se tuviera previsto llevar a cabo.

En respuesta a nuestra solicitud, se recibió, en noviembre de 2004, informe de esa corporación, en el que se nos hacía saber que "(...) *En cuanto a los ruidos y molestias que se ocasionan por la proyección de sesiones de cine en horario nocturno, el orden público y tráfico no se puede controlar por la policía local, puesto que no contamos con plantilla suficiente para realizar servicio en esos horarios (...)*". Además, también se informaba que "(...) *este ayuntamiento no tiene creada ordenanza municipal en materia de circulación de ciclomotores*".

En atención a lo expuesto esta institución ha estimado conveniente someter a juicio de VS. las siguientes consideraciones:

Primera.- De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Segunda.- El artículo 1.3 de la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, establece que las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta ley orgánica.

Asimismo, el artículo 53.1 g) del mismo cuerpo legal añade que los cuerpos de policía local deberán efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.

Tercera.- La *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local* prescribe en su artículo 25.2 a) y b) respectivamente que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias en materia de seguridad en lugares públicos y ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas.

Por otra parte, el referido texto legal establece en el artículo 4.1 a) que en su calidad de administraciones públicas de carácter territorial, y dentro de la esfera de sus competencias, corresponde en todo caso a los municipios las potestades reglamentarias y de autoorganización.

Para mayor abundamiento, y conforme al artículo 84.1 a) de la citada ley, las corporaciones locales podrán intervenir la actividad de los ciudadanos a través de ordenanzas y bandos.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha estimado dirigir a VS. las siguientes sugerencias:

- De valorar la posibilidad de reorganizar los horarios de servicio de la policía local de ese municipio, de tal forma que, como unidad operativa de esa Administración muni-

cipal, le sea posible ejercer las funciones propias del cuerpo, en materia de seguridad en lugares públicos y control del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, particularmente, en la calle próxima al Auditorio Insular "Infanta Cristina" durante las horas de salida de público, al finalizar la última sesión de cine.

- De considerar la posibilidad elaborar y aplicar una ordenanza municipal reguladora del tráfico de ciclomotores, en ese término municipal. Todo ello, con el objetivo, entre otros, de regular el tráfico de este tipo de vehículos por el casco urbano de ese municipio, particularmente en horas nocturnas, tal que se pueda garantizar el descanso de los ciudadanos de esa localidad, que se traducirá en tranquilidad y calidad de vida.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a estas sugerencias en término no superior al de un mes, comunicando a esta institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

EQ 865/04. Sugerencia al Ayuntamiento de Güímar.

Nos dirigimos a VS. en relación al expediente de queja que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña (...) que actúa en nombre propio y en el de otros vecinos del edificio "(...)", de ese término municipal.

En su queja, la reclamante explicaba las molestias, de diversa índole, que ocasiona a los vecinos de zonas adyacentes, la celebración de las fiestas patronales de San Pedro, en esa localidad. Manifestaba la señora (...) que en las celebraciones de junio pasado se produjeron situaciones que pusieron en riesgo la seguridad ciudadana en la zona donde se celebraban algunos de los actos de las fiestas, particularmente, donde se encontraban colocados los kioscos de música, así como, en la plaza donde tenía lugar la verbena.

Por tal motivo esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y resolvió admitirla a trámite y recabar de esa corporación copia del plan de seguridad elaborado por ese ayuntamiento para cubrir los distintos actos de celebración de las Fiestas Patronales de San Pedro 2004, dentro del casco urbano de ese municipio.

En respuesta a nuestra solicitud, se recibió, en octubre de 2004, la copia del mencionado plan de seguridad. Tras estudiarlo con detenimiento, se comprobó que por la policía local de esa corporación se habían previsto operativos especiales para cubrir los distintos eventos a celebrar durante las fiestas patronales del pasado mes de junio del año en curso.

No obstante lo anterior, los vecinos más próximos al lugar donde se colocaron, como al parecer viene siendo costumbre, los kioscos de música, así como, a la plaza donde tuvieron lugar las verbenas, manifestaron que un año más las actividades mencionadas provocaron alteraciones del orden público y daños de diversa índole (suciedad en la calle, y en las puertas de acceso a las viviendas más próximas, daños al mobiliario público, etc.) que pusieron en riesgo la seguridad ciudadana de personas y bienes en la referida zona.

En atención a lo expuesto esta institución ha estimado conveniente someter a juicio de VS. las siguientes consideraciones:

Primera.- El artículo 1.3 de la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, establece que las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la seguridad pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta ley orgánica.

Asimismo, el artículo 53.1 g) del mismo cuerpo legal añade que los cuerpos de policía local deberán efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.

Segunda.- La *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local* prescribe en su artículo 25.2 a) que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias en materia de Seguridad en lugares públicos, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha estimado dirigir a VS. la siguiente sugerencia:

- De cara a futuras celebraciones de las fiestas patronales de ese municipio, se valore la posibilidad de incrementar el número de agentes de la policía local destinados a controlar el orden público en los alrededores de los kioscos de música, así como en la plaza donde se celebre la verbena popular, tal que quede, en todo momento garantizada la seguridad pública de personas y bienes.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta sugerencia en término no superior al de un mes, comunicando a esta institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

EQ 882/04. Recomendación al Ayuntamiento de San Juan de la Rambla.

Nos dirigimos nuevamente a VS. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por doña (...) con domicilio en la carretera (...) núm. (...) en el barrio de (...) de ese término municipal, y alusivo al desacuerdo de la señora (...) con la forma en que se ha llevado a cabo la tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico, que le fue incoado por el órgano competente, al respecto, de ese ayuntamiento.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1ª) El 10 de agosto de 2004, la señora ... presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba su total desacuerdo con la tramitación que se había seguido en el expediente sancionador núm. 38-34-0100-001307, incoado por la comisión de una infracción al artículo 152 del Reglamento General de Circulación, por un vehículo del que es titular, el día 6 de octubre de 2003.

2ª) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 5.189 de 8 de septiembre de 2004), para que nos remitiera copia del referido expediente sancionador.

3ª) En octubre de 2004, se recibió la copia solicitada, y del estudio del expediente se deduce que:

- Con fecha 25 de noviembre de 2003 (r/s nº 5134) se le notifica a la reclamante, que por el alcalde accidental se ha aprobado el Decreto 604/2003, por medio del cual se procede a la incoación de expediente sancionador núm. 38-34-0100-001307, como consecuencia de la comisión de una infracción al artículo 152 del Reglamento General de Circulación, calificada como leve. Además, se le hace saber que dispone de quince días hábiles, a partir del siguiente a la notificación del Decreto 604/2003 (recibida por la reclamante, según la documentación obrante en el expediente el día 4 de diciembre de 2003) para presentar escrito de recusación contra el instructor del expediente sancionador, así como las alegaciones y pruebas que estimara oportunas para su defensa.

- Con fecha 23 de diciembre de 2003 (r/e en ese ayuntamiento nº 3197) la reclamante presenta ante ese ayuntamiento escrito de alegaciones, que no de recusación.

- Con fecha 29 de abril de 2004 se remite escrito de ratificación de la denuncia (r/s de la Policía Local núm. 597) inicialmente impuesta al vehículo 84 (...) -BBV, cuya titular es la reclamante, firmado por el agente de esa policía local con número de identificación D-04 al Sr. jefe del Negociado de Sanciones del Ayuntamiento de San Juan de la Rambla.

- Con fecha 30 de abril de 2004 (r/s de ese ayuntamiento nº (...) 1.162) se notifica a la reclamante la propuesta de resolución del expediente sancionador, y dictada por el instructor del referido expediente en fecha 30 de marzo de 2004. En dicha propuesta se puede leer en el resultando segundo que:

- “*Que transcurrido el plazo legalmente otorgado no se presenta por doña (...) titular/conductor del vehículo, escrito alguno de alegaciones que desvirtúe la presunción de veracidad de la denuncia formulada por los agentes de la autoridad (...)*”.

Además, en la página dos de la misma propuesta de resolución, y en su punto segundo se lee:

- “*Notificar la presente resolución dictada a (...) indicando que la misma agota la vía administrativa y contra el mismo podrá interponer recurso de reposición ante el mismo órgano que lo dictó, en el plazo de UN MES contado (...)*”.

(...) *La presente resolución se dicta en cumplimiento de lo establecido en (...) para que en el plazo de quince días y con vista del expediente, pueda alegar o que estime pertinente y proponer pruebas en su defensa (...)*” Concejal-Delegado.

- Con fecha 24 de mayo de 2004 (r/e en ese ayuntamiento nº 2295) la reclamante interpone nuevo escrito de alegaciones contra la propuesta de resolución sancionadora.

- Con fecha 2 de julio de 2004 (r/s de ese ayuntamiento nº 1779) se le notifica a la reclamante el Decreto 337/2004 mediante el cual se ratifica la resolución sancionadora recaída en el expediente sancionador núm. 38-34-0100-001307. En el mismo, y en su resultando tercero se puede leer:

- “*Que por la denunciada se presentó en el plazo concedido en trámite de audiencia escrito de recusación de*

fecha 23 de diciembre de 2003 (RE núm. 3.197, 23/12/2003)”.

Igualmente en el cuarto resultando se lee:

- “Que con fecha 30 de marzo de 2004 se dictó propuesta de resolución que fue elevada a esta alcaldía y que se notificó a doña (...) con fecha 10 de marzo de 2004.”

A continuación y en el quinto resultando se lee:

- “Que por el agente de la policía local emite informe con fecha 29 de abril de 2004 (...) que el agente denunciante se ratifica en la denuncia (...)”.

- Con fecha 8 de julio de 2004 (r/s de la Policía Local) se remite por el agente D-04, y en relación con el expediente sancionador núm. 38-340100-0001307, escrito de ratificación de la denuncia interpuesta al vehículo “TF-82 (...) -BBV”, por infracción al artículo 154 del Reglamento General de Circulación.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VS. las siguientes consideraciones:

Primera.- De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Segunda.- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, prescribe en su artículo 47 que:

“Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas competentes para la tramitación de los asuntos (...)”.

Tercera.- El Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, prescribe en el artículo 5 que:

“En las denuncias por hechos de circulación deberá constar: (...) nombre, profesión y domicilio del denunciante. Cuando este sea un agente de la autoridad podrán sustituirse estos datos por su número de identificación (artículo 75.3 a) y b) del texto articulado)”.

En el artículo 10.3 se puede leer:

“Será causa legal que justifique la notificación de la denuncia en momento posterior el hecho de formularse en momentos de gran intensidad de circulación o concurriendo factores meteorológicos adversos (...)”.

En el artículo 12.3 del mismo texto legal se dice que:

“De las alegaciones del denunciado (...) se dará traslado a éste —el denunciante—, para que informe en el plazo máximo de quince días.”

Además en el artículo 15.1 queda establecido que:

“(...) la resolución (...) deberá ser motivada y decidirá sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del procedimiento.”

Por último, en el artículo 18.1 del mismo reglamento se define que:

“El plazo de prescripción de las infracciones previstas en el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial será de tres meses para las infracciones leves (...)”.

(...) la prescripción se interrumpe por cualquier actuación administrativa de la que tenga conocimiento el denunciado (...) La prescripción se reanuda si el procedimiento se paraliza durante más de un mes por causa no imputable al denunciado.”

Por tanto, del análisis del expediente sancionador en materia de tráfico núm. 38-34-0100-001307, remitido por VS. a este comisionado parlamentario, se deduce que la tramitación del mismo no se ajustó estrictamente a los términos y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente al respecto, detectándose las siguientes deficiencias:

1) Puesto que la notificación de la denuncia se realizó con posterioridad a la comisión de la infracción, en dicha notificación debía haberse incluido la identificación del denunciante.

2) Según establece la legalidad vigente, el plazo máximo del que dispone el agente denunciante para ratificarse o no, en la denuncia interpuesta es de quince días. En el caso que nos ocupa transcurrieron más de tres meses sin que por el agente denunciante se emitiera informe en relación con las alegaciones presentadas.

3) En la notificación de propuesta de resolución sancionadora a la denunciada se dice que la denunciada no ha presentado alegaciones en su defensa, cosa incierta, puesto que la denunciada si presentó escrito de alegaciones en el plazo legalmente establecido. Consecuentemente, no se desvirtúan, por el instructor del expediente, tales alegaciones. Para mayor abundamiento, dicha propuesta de resolución fue hecha por el instructor del expediente con fecha 30 de marzo de 2004, y la ratificación del agente denunciante D-04 es remitida al Negociado de Sanciones de ese ayuntamiento el 29 de abril de 2004, de lo que se deduce que el instructor del procedimiento sancionador hizo la propuesta de resolución sin que tuviera en cuenta la ratificación del agente.

4) Además, en dicha propuesta de resolución, y en la página dos del documento, en su punto segundo se produce una contradicción, puesto que, primero se lee que la “presente resolución agota la vía administrativa, y contra la misma podrá interponerse recurso de reposición”, para a continuación, y en el párrafo siguiente, leer que “la presente resolución se dicta para que en el plazo de quince días y con vista del expediente se pueda alegar y proponer prueba”. Lo anterior produce error y/o confusión en la interesada, provocándole indefensión, al no quedar claro en qué momento del procedimiento se encuentra el expediente sancionador.

5) En la notificación de la ratificación de la sanción, por medio del Decreto 337/2004, si se tiene en cuenta el escrito de alegaciones presentadas por la denunciada el 23 de diciembre de 2003 (r/e nº 3197), si bien, no se le da tal consideración, por el contrario, se le denomina escrito de recusación. Analizando el escrito en cuestión, la denunciada hace constar expresamente que no tiene inconveniente en quien sea el instructor del expediente sancionador. De esta consideración, de recusación y no de alegaciones, quizá se derive el hecho de que en el referido Decreto 337/2004 no se dé respuesta a ninguna de las alegaciones o solicitudes planteadas por la denunciada ni en el primer escrito de alegaciones, presentado el 23/12/03, ni en el segundo presentado el 24/5/04.

6) Aparece incluido en el expediente, que nos ha remitido VS., un escrito de ratificación de denuncia, firmado por el agente D-04 y remitido al Negociado de Sanciones de ese ayuntamiento (8/7/04, r/s de la Policía Local) referido al expediente sancionador núm. 38-34-0100-001307, que es el que nos ocupa, pero en el que el agente D-04 hace referencia a un vehículo (...) y a una infracción (al artículo 154 del Reglamento General de Circulación), que no coinciden ni con el vehículo ni con la infracción (al artículo 152 del Reglamento General de Vehículos) objeto de sanción en el expediente sancionador 38-34-0100-001307.

En función de las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución ha acordado dirigir a VS. la siguiente recomendación:

- De acuerdo con lo preceptuado por el ordenamiento jurídico vigente, ese ayuntamiento debe velar por el cumplimiento de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, y del Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, tal que sean estrictamente respetados los términos y plazos establecidos en dichas normas, evitándose así dilaciones innecesarias de los procedimientos administrativos, o la imposición de sanciones con base en infracciones ya prescritas.

Según dispone la *Ley del Diputado del Común*, deberá comunicar a esta institución la aceptación o rechazo a esta recomendación, y, en su caso, las actuaciones emprendidas a raíz de la misma. Agradecemos la remisión de su informe a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, en el plazo de un mes que dispone nuestra *Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

14. Seguridad Social.

Introducción.

Como ya hemos señalado en ejercicios anteriores, es conveniente recordar que las actuaciones administrativas objeto de queja en esta área suelen corresponder a las direcciones provinciales de los órganos de la Administración del Estado con competencias en la materia (Instituto Nacional de la Seguridad Social, Instituto Nacional de Empleo, Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales), por lo que en la mayoría de las ocasiones las quejas son trasladadas al Defensor del Pueblo para su tramitación, al residir en el comisionado de las Cortes Generales la competencia de supervisión de dichas entidades, ello sin perjuicio de que la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, habilite a este comisionado para dirigirse a cualquier Administración pública que desarrolle sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En este sentido, el Diputado del Común tramita las quejas referentes al área de Seguridad Social únicamente en aquellos casos en los que la inmediatez y cercanía de nuestra gestión pueda contribuir a solucionar una situación

en la que no hay un conflicto jurídico manifestado, sino un aparente incumplimiento del deber de resolver los procedimientos iniciados o de dar respuesta expresa a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Las quejas recibidas en esta área se distribuyen en varios subepígrafes, en función de la materia: afiliación, cotizaciones y recaudación, incapacidad, jubilación, viudedad y desempleo.

1.- Afiliación, cotizaciones y recaudación.

Con respecto a afiliación, reseñamos una queja en la que la interesada ha reclamado en numerosas ocasiones, sin éxito, que se incluyan tres meses correspondientes al último trimestre de 1977 en su informe de vida laboral, aportando para ello la documentación que considera que justifica la veracidad del alta y cotización en el período señalado (EQ 626/04).

Un caso similar al anterior, aunque con consecuencias más graves pues la reclamante no ha podido acceder a la prestación por incapacidad por no reunir el período de cotización necesario, es el del EQ 717/04. En este caso, la reclamante denuncia la deficiente gestión de la Seguridad Social, pues la misma ha podido constatar, por los recibos bancarios, que se habían efectuado las cotizaciones durante todo el período en que la misma se encontraba en alta.

En el EQ 1.069/04 la reclamante denuncia la descoordinación existente entre los distintos organismos dependientes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pues la Dirección Provincial del INSS le denegó la prestación de incapacidad temporal por la existencia de un período al descubierto en el régimen de trabajadores agrarios por cuenta ajena, sin tomar en consideración la certificación emitida por la Tesorería General de la Seguridad Social en la que se expresaba que la trabajadora no tenía pendiente de ingreso ninguna reclamación por deudas ya vencidas con la Seguridad Social.

Con respecto a recaudación destacamos las quejas referidas a la exigencia en vía ejecutiva de cuotas que ya han sido oportunamente satisfechas o que pueden considerarse prescritas por el transcurso del plazo que establece la legislación vigente (EQ 278/04, 284/04).

En uno de estos supuestos, la reclamante señala que la empresa para la que trabaja está practicándole una retención de una parte de su nómina mensual, sin que la Tesorería General de la Seguridad Social le haya comunicado en momento alguno la existencia de deuda con dicha entidad, deuda que, a juicio de la misma, es inexistente, ni el inicio y tramitación del procedimiento de recaudación en vía ejecutiva (EQ 376/04).

Un caso parecido es el del EQ 801/04, en el que el reclamante señala que la Seguridad Social le ha reclamado unas cantidades por impago de las cuotas sociales por un período que trabajó en el régimen especial de trabajadores autónomos como socio trabajador de una cooperativa en 1994. El reclamante tuvo conocimiento del embargo de nómina practicado por su actual empresa en diciembre de 2004, sin haber recibido previamente notificación alguna del organismo recaudador. Señala el interesado que puesto en contacto con la Tesorería General de la Seguridad Social, y analizado el expediente, constató que todas las

notificaciones se dirigieron al domicilio de su anterior empresa, siendo devueltas por el servicio de correos por ser un destinatario desconocido en esa dirección. Por último, el reclamante alega que la Tesorería ha contado durante todo este período con su dirección particular, a la que le habían remitido informes de vida laboral.

En el EQ 1.152/04, la interesada ha reclamado la modificación de los datos de su vida laboral, pues de acuerdo con la fechas de los sucesivos contratos de trabajos suscritos con diversos organismos públicos, y en contraste con su informe de vida laboral, existe un desfase de cerca de 90 días entre las altas y bajas y las cotizaciones efectuadas.

En respuesta a la denuncia que interpuso ante la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, dicho organismo le comunica que pese a que los hechos denunciados podrían ser constitutivos de infracciones en el orden social consistentes en faltas de alta y cotización, lo cierto es que dichas infracciones estarían prescritas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

En igual sentido que el anterior, el expediente EQ 1.153/04, en el que el reclamante solicita la modificación de su informe de vida laboral en 22 días trabajados y no cotizados por la empresa en la que prestaba sus servicios.

2.- Incapacidad.

Con respecto a incapacidad temporal, se ha tramitado una queja (EQ 943/04) motivada por el hecho de que el médico de cabecera le diera el alta médica al reclamante con posterioridad a que, por parte de la directora provincial del INSS, se dictara resolución en la que señalaba que de acuerdo con los datos existentes en el Instituto Nacional de la Seguridad Social y de la documentación aportada por el reclamante, la dirección provincial, en aplicación de la legislación vigente, resolvía denegar la prestación de Incapacidad permanente por no ser las lesiones que padecía el mismo susceptibles de determinación objetiva o previsiblemente definitiva, debiendo continuar bajo tratamiento médico, en la situación jurídica que le correspondía, por el tiempo que fuera necesario hasta la valoración definitiva de las lesiones, según lo dispuesto en los artículos 128, 131-bis, 136 y 137 de la Ley General de la Seguridad Social, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio (BOE 29/6/94).

Además, como consecuencia de dicha alta médica, el reclamante había dejado de percibir la correspondiente prestación y se encontraba impedido para trabajar, a causa de las lesiones sufridas.

La Unidad de Salud Laboral del Servicio Canario de la Salud, tras recibir nuestra solicitud de informe, anuló el alta médica e indicó al médico de cabecera que emitiera los correspondientes partes de baja y de confirmación, por lo que procedimos al archivo de la queja por solución.

En materia de incapacidad permanente se plantea con frecuencia el desacuerdo de algunos afectados con los dictámenes-propuesta emitidos por los equipos de valoración de incapacidades del INSS, tanto en Las Palmas como en Santa Cruz de Tenerife, si bien como hemos venido

expresando reiteradamente, son actuaciones administrativas sustentadas en un dictamen médico que, por su contenido técnico, no son supervisables por parte del Diputado del Común, sin perjuicio del cumplimiento de las reglas reguladoras del procedimiento (EQ 269/04, EQ 340/04, EQ 1.020/04).

Además hay que recordar que la jurisprudencia ha afirmado de forma reiterada que la incapacidad permanente absoluta sólo puede apreciarse cuando las limitaciones derivadas de las lesiones padecidas sean de tal entidad que el trabajador se encuentre en una situación de incompleta inhabilidad para el ejercicio de cualquier profesión u oficio, sin que por ninguna otra circunstancia ajena a la reducción de la capacidad de trabajo pueda reconocerse el indicado grado de incapacidad si dicha reducción, considerada siempre de forma individualizada, carece de esa proyección genérica impidiendo la realización de cualquier actividad laboral (SSTS de 22 de diciembre de 1986, 20 de marzo de 1987, 29 de abril de 1997, 13 de mayo de 1988, etc.).

Algunos reclamantes (EQ 327/04) oponen a lo anterior el hecho de que el mismo Tribunal Supremo reconozca que la prestación de un trabajo, por liviano que sea, incluso el sedentario, sólo puede consumarse mediante la asistencia diaria al lugar de empleo, permanencia en él durante toda la jornada, estar en condiciones de consumir una tarea, siquiera sea leve, que ha de demandar un cierto grado de atención, una relación con otras personas y una moderada actividad física –sentencias de 14 de diciembre de 1983 (RJ 1983\6211) y de 16 de febrero de 1984 (RJ 1984\888)–; sin que sea posible pensar que en el amplio campo de las actividades laborales existe alguna en la que no sean exigibles esos mínimos de dedicación, diligencia y atención, que son indispensables en el más simple de los oficios y en la más baja de las categorías profesionales, salvo que se den un verdadero afán de sacrificio por parte del trabajador y un grado intenso de tolerancia en el empresario, pues de no coincidir ambos no cabe mantener como relaciones laborales normales ésas en las que se ofrezcan aquellos mínimos.

En cualquier caso, el Diputado del Común traslada estas quejas al Defensor del Pueblo, por razón de la competencia de esta institución para supervisar el funcionamiento de la Administración del Estado.

En otros casos el Diputado del Común realiza una labor de información y asesoramiento a personas que acuden a nuestras oficinas y desconocen el funcionamiento de los organismos de la Seguridad Social y los derechos de los usuarios del sistema. Así, en el EQ 1.163/04, presentado por una trabajadora en incapacidad temporal, que sufre una enfermedad degenerativa, se informó a la misma de las consecuencias de la finalización del período de incapacidad temporal, de los grados de incapacidad permanente y de los organismos competentes en esta materia, a los que debía dirigirse en caso de que no se produjese mejoría en su estado de salud.

Finalmente existen casos en los que el Diputado del Común no interviene, ni traslada la queja al Defensor del Pueblo, por encontrarse ésta pendiente de resolución judicial, como el EQ 799/04.

3.- Jubilación.

Las quejas del subepígrafe de jubilación se refieren habitualmente al desacuerdo con la cuantía de las pensiones en general o de alguna pensión en particular.

No obstante, en este ejercicio solo hemos recibido una queja, en la que el reclamante expresa su desacuerdo con la denegación de la pensión de jubilación en su modalidad contributiva, pese a haber cubierto con creces el período de carencia contemplado en la legislación vigente (EQ 558/04).

La queja ha sido trasladada al Defensor del Pueblo, y nos encontramos a la espera de que dicha institución nos comunique las gestiones llevadas a cabo.

4.- Viudedad.

En materia de viudedad es común la queja por el retraso en el reconocimiento al derecho a percibir la correspondiente prestación o el desacuerdo con la cantidad correspondiente a cada beneficiario, en caso de que haya más de uno (EQ 982/04).

También se ha recibido una queja en la que el reclamante, en un caso de convivencia de hecho sin existencia de vínculo matrimonial, expresa su desacuerdo con la denegación de la pensión de viudedad basada en la causa prevista en el artículo 174.1 y 174.2 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, que señala que tendrá derecho a la pensión de viudedad el cónyuge superviviente, y que en los supuestos de separación o divorcio el derecho a la pensión de viudedad corresponderá a quien sea o haya sido cónyuge legítimo (EQ 604/04).

5.- Desempleo.

Un caso frecuente en el epígrafe de desempleo es el retraso que se produce en la percepción de la prestación cuando la empresa en la que prestaba sus servicios el trabajador se niega a emitir el certificado de empresa que solicita el INEM o dilata indebidamente esta obligación.

En estos casos, a pesar de que se produce la intervención de la Inspección de Trabajo, que levanta el correspondiente acta, lo cierto es que se produce un retraso en la percepción de la prestación que perjudica al trabajador, que normalmente no dispone de otro ingreso que el correspondiente a la prestación de desempleo (EQ 132/04).

No obstante, la queja más común en este ejercicio sobre desempleo se refiere a errores en la gestión de las prestaciones, que provocan que los reclamantes dejen de percibir o perciban con retraso las cantidades que debe ingresarles el INEM (EQ 530/04, EQ 677/04, EQ 986/04).

Otras quejas se refieren a desacuerdo con las correspondientes resoluciones por las que se deniega la prestación de desempleo, tanto en su modalidad contributiva (EQ 676/04) como en la no contributiva (EQ 886/04).

Finalmente, hacemos alusión a una queja en la que el reclamante manifestaba que había sido incluida por la dirección de la oficina de empleo de San Sebastián de La Gomera dentro de un programa de seguimiento y control de disponibilidad, lo que le obligaba a comparecer, cada dos días aproximadamente, en la oficina del citado municipio (EQ 398/04). La interesada exponía que esto significaba recorrer una distancia de más de 60 kilómetros

desde su domicilio, en Vallehermoso, hasta dicha oficina, viéndose obligada a utilizar el servicio de un taxi para poder cumplir con dicha exigencia, con el fin de evitar las sanciones que su incumplimiento implicaría, con el consiguiente gasto económico que supone.

En respuesta a nuestra solicitud de informe el servicio público de empleo nos comunicó que los controles de disponibilidad se realizaban conforme a los planes de acción del INEM para el año 2004, para impulsar la reinserción laboral, la lucha contra el fraude y la morosidad y la mejora de la gestión en el ámbito de las prestaciones por desempleo y que el hecho de que se hubiera incluido a la reclamante obedecía únicamente a que era beneficiaria de subsidio de desempleo.

Finalmente, la Subdirección de Empleo reconocía que la asignación de un control intensivo a demandantes de empleo con domicilio alejado de la oficina de empleo puede causar mayores dificultades para el cumplimiento de las mismas, aunque señalaba que por dicha razón se había asignado a la afectada un horario en días alternos, siempre a la misma hora y solo durante cinco controles, cuando habitualmente se realizan controles diarios, durante quince días y en distinto horario cada día.

15. Servicios públicos.

Durante el ejercicio 2004 se han tramitado un total de 91 quejas en el área de servicios públicos, resultando archivadas 51 de ellas. Ello supone un incremento de los expedientes que han tenido entrada en esta institución con respecto al ejercicio anterior. De las quejas que continúan en trámite 35 pertenecen al ejercicio de 2004 y 5 al ejercicio 2003, toda vez que las reclamaciones que aún seguían vivas de los años 2000, 2001 y 2002 han encontrado su archivo definitivo.

Como dato a destacar, podemos decir que la gran mayoría de las quejas tramitadas han venido referidas a la falta de respuesta de la Administración a los escritos y solicitudes de los ciudadanos, así como al retraso en notificar y resolver expedientes de diversa índole, sin que podamos determinar de forma exacta la causa de esta desidia administrativa, pues sólo en algunos casos concretos es la propia Administración la que fundamenta el retraso en el volumen de expedientes que tienen que tramitar, aunque si bien es cierto que en la gran mayoría de ellos no se nos da una explicación, limitándose a trasladar al reclamante el documento solicitado o la información requerida. Solo en un porcentaje muy bajo de casos la Administración reconoce el error en la tramitación del expediente y por tanto su incumplimiento. Es por ello que a la vista del resultado de la tramitación de las quejas apreciamos un incremento de los casos en los que la Administración incumple la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pues no podemos llegar a otra conclusión a raíz del elevado número de reclamaciones referidas a este asunto, las cuales se contabilizan en unas 43 de las tramitadas en el presente ejercicio.

También han sido motivo de queja la actuación de la compañía Unelco-Endesa en particular y los temas relacionados con la red eléctrica en general, así como la coloca-

ción de transformadores de alta tensión cerca de las viviendas y, en menor medida, las relacionadas con la actividad de Correos y Telégrafos y de Telefónica.

Quejas correspondientes a los ejercicios anteriores a 2004.

Debemos destacar las siguientes quejas.

Se tramitó el EQ 1.128/2003, por medio del cual el reclamante exponía que en enero de 2003 presentó escrito ante el Ayuntamiento de Arrecife solicitando copia del Inventario General de Bienes del municipio, dicho escrito fue reiterado en abril de 2003. Asimismo, en mayo de 2003 solicitó identificación de autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitaba su expediente, sin haber recibido respuesta a los escritos citados.

Se solicitó el oportuno informe a la corporación, la cual nos respondió que el reclamante había sido debidamente notificado de la contestación a sus solicitudes, aportándonos copia de los escritos remitidos al mismo. No obstante, analizados éstos, nos percatamos de que, en cuanto al fundamento primero y segundo de la resolución de fecha 25 de abril de 2003, por el que se deniega la solicitud de copia del Inventario General de Bienes del Ayuntamiento de Arrecife correspondiente al año 1991, se alude al hecho de que, según el artículo 37.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y documentos que formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud, pero acto seguido se desestima su petición por entenderse que, al ser un expediente vigente y a la fecha de la solicitud no estar finalizado, entra dentro de la excepción contenida en el mencionado artículo 37.1 de la ley referida.

En el fundamento tercero y cuarto se alude a que la información que solicita el reclamante afecta a intereses de terceros más dignos de protección, y no se justifica que el interesado tenga un interés legítimo y directo, ni una causa ni razón debidamente justificada. También se alude al principio de proporcionalidad como fundamento de la denegación, entendiéndose por ese ayuntamiento que la solicitud de información es desproporcionada por lo que se pretende es "comprobar que efectivamente se posee una finca rústica en el municipio".

Por éste y otros motivos hemos dirigido una recomendación al citado ayuntamiento que ha sido contestada en sentido negativo, pues el Ayuntamiento de Arrecife no acepta los fundamentos jurídicos invocados por este comisionado parlamentario. La queja se encuentra archivada por haberse llegado al límite de actuaciones.

Seguimos a la espera de recibir informe del Ayuntamiento de El Sauzal a raíz del EQ 1.151/2003, por el que el reclamante exponía que en junio de 2002 presentó escrito formulando alegaciones en un expediente de infracción urbanística sin haber recibido comunicación posterior alguna de esa corporación acerca del estado de tramitación del mismo.

La petición ha sido reiterada en tres ocasiones y se le ha enviado un recordatorio de su deber de colaborar, sin haber recibido respuesta.

La Consejería de Industria, Comercio y Consumo, Unelco-Endesa y el Ayuntamiento de Breña Baja continúan inhibiéndose de responsabilidad en el caso planteado en el EQ 773/2003, del que ya se dio cuenta en el informe anual anterior. De los datos recabados se desprende que, lejos de plantear una solución al problema suscitado las administraciones y la compañía se limitan a eludir toda responsabilidad, trasladando ésta a la compañía constructora o a la junta de compensación del complejo residencial, donde el propio ayuntamiento debe estar representado.

Efectivamente, es cierto que existe un acuerdo de la promotora del complejo de viviendas con Unelco haciéndose cargo de las obras, aunque desconocemos los motivos de la falta de ejecución de las mismas. Lo cierto es que, ante la situación de riesgo de varias familias, situación en la que, ni la compañía Unelco, la consejería o el ayuntamiento quieren intervenir de forma subsidiaria bajo el fundamento de que corresponde dicha actuación a la junta de compensación, que por otro lado, desconocemos si existe o no aún, nos dirigimos nuevamente al ayuntamiento para solicitar informe sobre la posibilidad de que actúe de forma subsidiaria en el asunto, comunicándonos el mismo que Endesa, Distribución Eléctrica, SL, había presentado en la oficina técnica de la corporación un proyecto para soterrar las líneas, con lo que el problema quedaría resuelto, motivo por el cual la queja se ha archivado por estar el asunto en vías de solución.

En el EQ 1.561/2003, el reclamante manifestaba que presentó escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria solicitando copia de plano del garaje del edificio en que reside, sin haber recibido respuesta al mismo.

Una vez solicitado el oportuno informe, el ayuntamiento nos comunica que se había puesto el expediente a disposición del reclamante y expedida la copia que solicitaba, por lo que la queja se archivó por solución del problema planteado.

Quejas pertenecientes al ejercicio 2004.

- De un primer análisis de las quejas recibidas durante el ejercicio 2004, podemos indicar que se ha apreciado un aumento considerable de las reclamaciones referidas a la atención administrativa en todas sus manifestaciones, tanto con referencia a la falta de contestación a escritos presentados por los ciudadanos ante la Administración como al retraso en emitirse resoluciones o en resolver expedientes diversos.

Falta de contestación de la Administración a escritos y solicitudes de los ciudadanos.

Vuelve a ser un dato a resaltar, en los informes que se elaboran en el área de servicios públicos, que la falta de respuesta de la Administración a los escritos y solicitudes que les dirigen los ciudadanos acaparan el mayor número de quejas que se reciben, presentándose como el reflejo de uno de los problemas más preocupantes con los que, a nuestro parecer, se encuentra hoy día la Administración canaria. Este problema no es otro que el incumplimiento de

la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Sirvan como ejemplo las quejas que a continuación se exponen, y que pueden ilustrar de modo claro cuanto venimos exponiendo.

En la Queja 279/2004, el reclamante exponía que en noviembre y diciembre de 2003 presentó unos escritos ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria solicitando su intervención y pronunciamiento expreso sobre la posible señalización incorrecta de un vado permanente, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Esta institución consideró que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, por lo que acordó admitirla a trámite y solicitar remisión de informe relativo a trámite dado a las denuncias formuladas por el reclamante, así como las medidas a adoptar, en su caso, con relación con la situación denunciada.

La Administración nos contestó que el asunto planteado estaba solucionado, al tiempo que lamentaba el retraso en contestar a la solicitud del reclamante.

Igualmente encontró solución favorable el EQ 409/2004, por medio del cual el reclamante nos informaba de que el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma no le contestó a dos solicitudes de certificación de las cantidades abonadas por los servicios prestados, así como la fecha en que fueron prestados los mismos, lo cual le causaba graves perjuicios porque el certificado lo necesitaba para otros usos. La reclamante nos indicó, vía telefónica, que un funcionario de la corporación le había manifestado que había mucho trabajo y no se le podía emitir el certificado con la urgencia que solicitaba. Se procedió a enviar una solicitud urgente de informe al tiempo que se realizó una llamada telefónica al citado ayuntamiento, y se nos contesta que dado el volumen de trabajo en sus oficinas se intentaría emitir el certificado en el plazo de una semana. La reclamante nos manifiesta que el certificado le urge y que ella lo solicitó con la suficiente antelación y que ya podía estar emitido. Acto seguido, se realiza una visita por un técnico de esta institución a las oficinas del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y se constata que el volumen de trabajo que aducía el funcionario no era tal, pues en esos momentos estaba sin hacer tarea alguna, por lo que una se le recordó su deber legal, el mismo nos indicó que el certificado sería enviado con urgencia. En estos momentos la queja se encuentra archivada por haberse llegado a una solución favorable.

También se solucionó el EQ 186/2004, donde resultó implicado el ayuntamiento referido en la queja anterior.

La reclamante se quejaba de que presentó un escrito solicitando la colocación de baranda en una escalera muy pendiente y próxima a su domicilio y que comunica la carretera general con la calle donde vive, sin haber recibido respuesta al mismo.

Una vez recabado el informe, el ayuntamiento nos contesta que había sido colocada la baranda solicitada, hecho que se constató en el reportaje fotográfico aportado con el informe remitido.

En el EQ 423/2004 el reclamante nos exponía que solicitó, con carácter urgente, certificado ante el Ayunta-

miento de Santa Brígida habiéndose demorado la expedición del mismo y que su contenido no se ajustaba a lo solicitado. Manifestaba, asimismo, que el trato dispensado por parte de los funcionarios que la atendieron fue incorrecto.

Se solicitó informe sobre el trámite dado al escrito de denuncia presentado por la reclamante y las medidas a adoptar respecto al error en el contenido del certificado solicitado, así como sobre la posibilidad de convalidar el pago de la tasa, en caso de que se admita rectificar el contenido del certificado.

El ayuntamiento nos contesta que se ha emitido el certificado según lo solicitado por la reclamante y convalidado la tasa. Que respecto a la denuncia formulada por el trato recibido del funcionario, éste ha pedido las disculpas pertinentes a la reclamante las ha aceptado. La queja se encuentra archivada por solución del asunto planteado.

Por último, existen un gran número de quejas que continúan en trámite. En algunos casos no hemos conseguido que la Administración conteste a nuestras solicitudes de informe, como ocurre en el EQ 200/2004, por el que el reclamante exponía que presentó denuncia ante la Policía Local de Santa Cruz de La Palma, comunicando que un vecino estaba realizando obras presuntamente ilegales junto a su domicilio, sin haber recibido respuesta alguna ni apreciar intervención al respecto.

Hemos realizado dos reiteraciones a la petición de informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, sin que hasta la fecha de este informe se haya recibido respuesta alguna.

En otros casos, las quejas continúan en trámite porque no ha transcurrido el plazo que la Administración tiene para contestar a esta institución, que de conformidad con el artículo 29 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, es de 15 días, sin perjuicio del retraso apreciado en la falta de contestación a los escritos y solicitudes que les dirigen los ciudadanos.

Problemas con la gestión de la compañía Unelco-Endesa.

Hemos conseguido archivar por solución una queja que venía siendo tramitada desde el ejercicio de 2001 y que fue objeto de informe en su momento. Nos referimos al EQ 866/2001, motivado porque Unelco y el Ayuntamiento de Vallehermoso no atendieron a la solicitud del reclamante de retirada de unos cables que atravesaban la fachada de su vivienda y que ocasionaban daños en la misma imposibilitando que pudiese realizar reformas. Como se informó en su momento a ese Parlamento, Unelco manifestaba que dado que el alumbrado público es competencia del Ayuntamiento de Vallehermoso, era éste quien debía hacerse responsable de los desperfectos y de la retirada del cable, todo lo contrario a lo que afirmaba, a su vez, el ayuntamiento, el cual mantenía que la instalación pertenecía a Unelco y no procedía sino su intervención. Después de un gran número de informes cruzados, sugerimos al ayuntamiento que emitiera un informe técnico al respecto. Una vez la corporación accedió y nos remitió el informe técnico del que se desprende la realidad de los desperfectos y que no

era el ayuntamiento el responsable de los mismos, se trasladó a Unelco con la sugerencia de que procediera de inmediato a la retirada de los cables y al reparación de los desperfectos en la fachada, a lo cual accedió. La queja se archivó por solución del asunto planteado.

El EQ 1.377/2003 vino motivado que el reclamante nos indicaba que los técnicos de la compañía Unelco-Endesa, tras visitar su vivienda cuya fachada está en malas condiciones debido a cableado eléctrico instalado en ésta, determinaron el desmontaje y paso subterráneo de las redes de distribución eléctrica instaladas en la misma. No obstante, dichos trabajos no se han realizado y llevan un considerable retraso.

Puestos en contacto con Unelco-Endesa nos manifestaron que las obras comenzarían en breve, lo cual fue confirmado posteriormente por la reclamante, motivo por el cual la queja se archivó por solución del asunto planteado.

Se llegó a la solución del EQ 902/2003, por el que el reclamante manifestaba que presentó escrito ante la Oficina Insular de Información al Consumidor del Cabildo Insular de Lanzarote denunciando la falta de conexión de su vivienda a la red eléctrica, sin haber recibido respuesta al mismo, habiendo transcurrido varios meses sin saber el estado de su expediente. Solicitamos informe a la corporación citada sobre el estado actualizado del expediente de reclamación y ésta nos comunica que el expediente se resolvió de forma favorable para la reclamante.

Igualmente encontró solución favorable la Queja 548/2004, por la cual tuvimos conocimiento de que un reclamante llevaba varios años en conversaciones con Unelco-Endesa para que le retirasen, de la escalera de su casa, una caja de registro que al llegar las lluvias se mojaba y producía cortocircuitos.

Nos dirigimos a la compañía a fin de solicitar informe sobre la posibilidad de inspeccionar el lugar y adoptar medidas al respecto, al tiempo que pusimos este asunto en conocimiento de la Consejería de Industria y Comercio. Posteriormente se recibe un informe de la citada consejería, la cual nos indica que se ha procedido a requerir a Unelco-Endesa para que desinstalen el registro y lo reubiquen en otro lugar. Dicho requerimiento fue atendido por Unelco-Endesa y se procedió a lo solicitado por el reclamante.

Al margen de las quejas que han sido archivadas por desistimiento del reclamante o por que no se ha conseguido aún una respuesta, bien de Unelco o bien de la Administración implicada, nos hemos visto obligados a archivar por límite de actuaciones las quejas referidas a la instalación cerca de viviendas de transformadores de alta tensión.

Problemas con la colocación de transformadores de alta tensión.

Al archivo por límite de actuaciones llegaron los EQ 1.315/2003 y 1.319/2003, donde resultó implicado el Ayuntamiento de Puntallana, La Palma, la Consejería de Industria, Comercio y Consumo, la Consejería de Vivienda y la propia compañía Unelco-Endesa. En ambos casos, se habían colocado por Unelco unos transformadores de alta tensión a muy corta distancia de unas viviendas de protección oficial de reciente construcción. Una vez recabados informes del ayuntamiento, Consejería de Industria,

Comercio y Consumo, Vivienda y de Unelco, se constató que la compañía contaba con todos los permisos pertinentes y con el visto bueno de todas las administraciones, aunque si bien es cierto que el transformador se encuentra a menos de 15 metros de la viviendas. Debido a que en la fechas de este informe no se conoce la existencia de una normativa concreta que regule la distancia exacta a la que deben estar los transformadores en casos como los que se plantean en estas quejas, nuestra intervención se limitó a trasladar dichos informes al reclamante, recodándole que tenía expedita la vía judicial, sin perjuicio de que este comisionado parlamentario esté estudiando la posibilidad de enviar una recomendación a la Consejería de Industria, Comercio y Consumo y a la de Vivienda sobre la necesidad de prever una ubicación más adecuada de este tipo de transformadores, ello debido al problema de fondo que se detecta en estos casos. Así, los campos electromagnéticos son rara vez tenidos en cuenta como factores de contaminación en el área de la construcción, pese a las evidencias de sus efectos sobre la vida y, en especial, sobre la salud humana.

Resoluciones del Diputado del Común en materia de servicios públicos.

Recomendación en el EQ 1.128/2003 al Ayuntamiento de Arrecife, Lanzarote, como consecuencia de la falta de contestación al escrito que presentó ante esa corporación solicitando copia del Inventario General de Bienes del municipio correspondiente al año 1991, que fue reiterado en fecha 3 de abril de 2003, así como al escrito por el que solicitaba identificación de autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramitaba su expediente, sin haber recibido respuesta a los escritos citados (...).

Consideraciones

Primero.- En cuanto al fundamento primero y segundo de la Resolución de fecha 25 de abril de 2003, por el que se deniega la solicitud de copia del Inventario General de Bienes de ese ayuntamiento en el año 1991, se alude al hecho de que, según el artículo 37.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y documentos que formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporta material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud, pero acto seguido se desestima su petición por entenderse que, al ser un expediente vigente y a la fecha de la solicitud no estar finalizado, entra dentro de la excepción contenida en el mencionado artículo 37.1 de la ley referida.

Segundo.- En el fundamento tercero y cuarto, se alude a que la información que solicita el reclamante afecta a intereses de terceros más dignos de protección, y no se justifica que el interesado tenga un interés legítimo y directo, ni una causa ni razón debidamente justificada. También se alude al principio de proporcionalidad como fundamento de la denegación, entendiéndose por ese ayun-

tamiento que la solicitud de información es desproporcionada por lo que se pretende es “comprobar que efectivamente se posee una finca rústica en el municipio”.

Tercero.- Como es sabido, el derecho de información, mediante el acceso a los archivos y registros administrativos, está proclamado en el artículo 105 b) de la Constitución y cuyo desarrollo efectivo se ha verificado a través del artículo 35 de la Ley 30/1992, donde se recoge igualmente el derecho a conocer la identidad de funcionarios al servicio de la Administración.

Este derecho abarca la facultad de obtener el acceso a la información radicada en los archivos y registros administrativos, con las salvedades mencionadas en el apartado b) del artículo 105, y se plasma concretamente en los apartados g) y h) de la Ley de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Dados los términos en los que aparece planteada la cuestión, no debe perderse de vista que el derecho de participación ciudadana, y en concreto a través de la vertiente de petición y efectiva obtención de la información correspondiente, contribuye a fortalecer el principio de transparencia que se proyecta como elemento esencial exigible de toda actuación administrativa.

La participación ciudadana no se detiene únicamente en el ámbito ético de los principios, sino que viene a estar encarnada en auténticas disposiciones normativas, incluso plasmadas al máximo nivel normativo.

Basta recordar el mandato contenido en el artículo 9.2 de la Constitución el cual corresponde a los poderes públicos facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Por otro lado, el artículo 23.1 de la Constitución si bien viene a establecer el concreto ámbito de debate que eventualmente pueda suscitarse, en el seno de la participación de los ciudadanos en asuntos públicos mediante representantes y no en una participación de modo general, la participación ciudadana en el ámbito de la Administración local, constituye un auténtico complemento de la democracia representativa, que permite perfeccionar el sistema de control de los representados sobre sus representantes.

El derecho a la participación ciudadana queda pues plasmado en multitud de aspectos de la vida local, tal y como lo pone de manifiesto como punto de partida la propia declaración contenida en el artículo 1 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, que asigna a los municipios la función de ser cauces inmediatos de la participación ciudadana en los asuntos públicos, participación ciudadana que viene a garantizarse, a través de múltiples mecanismos que incluyen la consulta popular a la que se refiere el artículo 71 de la Ley 7/85, pasando claro está, por el derecho del ciudadano a la obtención de la información que considere oportuna sobre aspectos de la vida local, siempre evidentemente dentro de los cauces legales.

Así, el mandato constitucional por el cual se reconoce el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas, por decisión del propio texto fundamental

exige un desarrollo legislativo que se plasma, por lo que al ámbito de la Administración Local atañe, entre otros, en los artículos 18.1 e) y 70.3 de la LRBRL.

El artículo 18.1 e) de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local de 1985 dispone que: “son derechos y deberes de los vecinos: ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución”.

Por su parte, el artículo 70.3 de la misma ley, establece que “todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, letra b) de la Constitución. La denegación o limitación de este derecho, en todo cuanto afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá verificarse mediante resolución motivada”. En el mismo sentido, el artículo 207 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales de 1986.

Este derecho a obtener la correspondiente información debe entenderse que corresponde a todo ciudadano y no sólo al que ostenta la condición de vecino, como parece inferirse del artículo 18 anteriormente transcrito, pues, además de que el artículo 70.3 de la propia Ley 7/85 (RCL 1985, 799, 1372) habla del mismo como un derecho que corresponde a todos los ciudadanos, esta idea encuentra incluso un trasfondo constitucional desde el momento que el artículo 20.1 de la Constitución (RCL 1978, 2836) alude también al derecho de todo ciudadano a recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión.

Obviamente, además de las prohibiciones y limitaciones propias derivadas de la materia de que se trate (relativas a la seguridad y defensa del Estado, investigación de ilícitos penales, o cuestiones atentatorias a la intimidad de las personas) los principios de eficacia de la actuación administrativa, así como un elemental principio de economía procedimental, determinarán la improcedencia de atender aquellas peticiones carentes absolutamente de toda justificación, o que por los términos en los que se redacten, sean manifiestamente abstractas o generales, que es precisamente lo que debe ser objeto de análisis en este caso concreto, pues entendemos que la cuestión a dilucidar es únicamente si la solicitud del reclamante es o no injustificada, pues no podemos aceptar como fundamento de la denegación, ni la afirmación de que se trata de un expediente sin finalizar, ni que la falta de interés legítimo, ni que afecta a derechos más dignos de protección.

Teniendo en consideración lo dicho anteriormente entendemos que, en el caso que nos ocupa, la petición del reclamante que comprendía la expedición del inventario general de bienes del año 1991, así como la identidad del funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitó su petición, debió ser atendida por el ayuntamiento.

En efecto, su pretensión no sólo resulta amparada por la normativa anteriormente analizada, sino que además, tal y como se infiere de la propia resolución del ayuntamiento,

no se ha motivado suficientemente la denegación de la solicitud, ni se ha intentado, cuando memos, satisfacer en la medida de lo posible el derecho del ciudadano, bien concediéndole la posibilidad de acceder de forma personal a los archivos, o bien facilitándole los datos de forma paulatina. Por ello no entendemos que se argumente la denegación de la información solicitada en tres aspectos que, en el caso concreto que nos ocupa y según nuestra opinión, carecen de aplicabilidad al caso.

En primer lugar, no creemos que pueda calificarse el inventario general de bienes del ayuntamiento en el año 1991 como un expediente que no está finalizado, pues bajo este fundamento, ningún ciudadano podría conocer los bienes municipales por que a la fecha de la solicitud el expediente no estaría concluido, entendiéndose por no concluido el que siempre puede añadirse un bien más al patrimonio. No podemos participar de este argumento, toda vez que al cierre del año 1991 el ayuntamiento puede saber cuáles son los bienes de los que dispone hasta esa fecha y facilitar esa información al solicitante. En este sentido, entendemos que no se le informe de la existencia de un bien concreto porque no ha finalizado el expediente bajo el cual se tramita su adquisición, pero no que se considere que los bienes ya ha adquiridos en pleno dominio estén inmersos en un expediente vigente.

En segundo lugar, no se motiva por el ayuntamiento cuales son esas razones de interés público y de terceros más dignos de protección, pues se limita a invocar dicha excepción al derecho de información. En este sentido, debe recordarse que los procedimientos administrativos para la adquisición de propiedades que pasan a ser municipales deben estar sujetos a los requisitos legales de publicidad que se establecen, por lo que no puede haber adquisiciones que queden “en el estricto conocimiento de la corporación...”, pues es lógico pensar que su adquisición ha cumplido con los requisitos legales exigidos y por lo tanto sujetos a conocimiento público. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el tercero que conviene con el ayuntamiento la venta de una propiedad, también estaría sujeto a los requisitos de publicidad exigidos, por lo que carece de virtualidad jurídica la referencia a los “intereses de terceros más dignos de protección”.

Tampoco se justifica por el ayuntamiento que el reclamante no tenga un interés legítimo y directo, pues, como se acaba de exponer anteriormente, no se trata de un interés particular sino general de todo ciudadano a conocer las propiedades del municipio y la identidad del funcionario que tramita el expediente.

Centrándonos en el argumento de la desproporcionalidad de la solicitud del reclamante, único fundamento que podría tener cabida en este caso, siempre que se motive convenientemente, diremos lo siguiente.

Efectivamente, la Ley 30/1992, en sus artículos 35 h) y 37 únicamente impone la obligación de la Administración de permitir el acceso a Registros y Archivos de las administraciones públicas, y el apartado 7º del referido artículo 37 establecía que el derecho de acceso será ejercido de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos, no aceptándose peticiones genéricas sobre materias o conjunto de materias, por lo que no cabría,

según se desprende del núm. 8 de ese artículo 37, peticiones genéricas o globales de copias o certificados.

Este caso, la solicitud de un inventario de bienes referido a un año concreto así como la identidad del funcionario que tramita un expediente, no puede ser considerada como una materia abstracta ni genérica, sino que perfectamente puede ser atendida en varias entregas si no se puede de una sola vez. Pero además, tampoco se justifica o se motiva por parte del ayuntamiento que la solicitud del reclamante sea desproporcionada. Así, la referencia realizada por la corporación en el sentido de interpretar que el reclamante lo que pretende es comprobar que posee una finca rústica en el municipio, nos parece, cuando menos, desacertada y objeto de una eventual rectificación, y ello desde el momento que supone prejuzgar de forma subjetiva las intenciones del ciudadano lo cual, a nuestro juicio, no resulta adecuado.

Por ello, tampoco consideramos de aplicación la invocación del principio de proporcionalidad alegado, al basarse en criterios subjetivos carentes de justificación.

Principio del formulario.

Conclusiones.

En base a las consideraciones realizadas, podemos concluir de la siguiente forma.

Sobre la obligación del ayuntamiento de facilitar la documentación e información que se le solicita, estimamos que la negativa a facilitar la documentación que se pide vulnera el derecho de los ciudadanos a la información, ya que la petición se ha efectuado lo suficientemente individualizada como para evitar cualquier repercusión sobre la eficacia del servicio público. No se motiva que exista complejidad en la obtención o localización de los documentos pedidos y que ello ocasionaría un trastorno en el funcionamiento de las dependencias administrativas, encargadas de su localización y copia, pues la información solicitada debe ineludiblemente figurar en los archivos municipales, incluso, con los adelantos técnicos actuales, en formato informático, pues de los datos con los que contamos no se desprende nada en contrario.

No hay que olvidar, en relación con todo ello, que de acuerdo con el artículo 37 de la tan citada Ley 30/1992, y demás normativa de aplicación, esta denegación de la información solicitada, en cualquier caso, puede ser declarada nula de pleno derecho de conformidad con el artículo 62 de la Ley 30/1992, y la negativa a la entrega de la documentación e información solicitada vulnera los principios de buena fe, de confianza legítima, de lealtad institucional, y de transparencia y participación.

De esta manera, y teniendo en cuenta lo expuesto, esta institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, ha considerado procedente dirigir a usted la recomendación de revisar la solicitud al objeto de concederle copia del inventario general de bienes referido al año 1991, así como la identificación del funcionario que tramitó dicha solicitud o, en su defecto, que proceda a motivar de forma razonada la denegación (...).

16. Servicios sociales.

En el ejercicio 2004, debemos informar nuevamente de que la tramitación de las quejas ha significado un aumento de la actividad desarrollada en el área de servicios sociales, pues una de las notas a destacar es que hemos analizado un considerable número de quejas que se han referido a una gran variedad temas.

Pensiones no contributivas, ayudas económicas básicas y ayudas de emergencia social y a domicilio.

Un año más debemos llamar la atención sobre la problemática que gira en torno al retraso en la tramitación de las solicitudes de pensiones no contributivas. Y es que continúan apreciándose dilaciones a la hora de emitirse las resoluciones para la concesión de estas pensiones y los ciudadanos continúan mostrando su malestar y desacuerdo por este hecho. En algunos casos, resulta alarmante el excesivo plazo que transcurre desde que se presentan las solicitudes hasta que se notifica la convocatoria para la valoración por los equipos médicos de Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

Con independencia de que una vez valorados los reclamantes por los equipos médicos no alcancen el grado mínimo legal para que se les reconozca el derecho a ser perceptores de una pensión no contributiva, es precisamente el retraso de la Administración en cumplir con los trámites lo que hace que el ciudadano se irrite y tache esa actuación de negligente, pues es más comprensible para ellos que se les comunique que no alcanzan el mínimo legal para obtener una pensión por invalidez, por ejemplo, que el tiempo que transcurre desde que presentan la documentación que se les exige hasta que se les cita para la valoración médica, llegando el retraso, en algunos casos, a acercarse al plazo de un año. Por lo tanto, no estamos hablando de un problema de fondo sino de forma, de procedimiento, pues sin perjuicio de la existencia de casos en los que se ha producido un error en la valoración médica, en la mayoría de ellos las personas que solicitan una pensión no contributiva nos comunican que su problema es la necesidad que padecen y que su situación ya de por sí lamentable, se ve agravada tanto por la incertidumbre creada porque la Administración no contesta a su solicitud, como por la lentitud entre un trámite y otro que origina no solo el desconcierto sino un enfado generalizado.

Pensiones no contributivas.

Han sido archivadas por solución dos quejas que llevaban tramitándose desde el año 2002 y de las que ya se dio cuenta en el informe correspondiente a ese ejercicio, nos referimos a los EQ 273/2002 y 965/2002. Respecto al primero, después de los retrasos apreciados en las notificaciones al reclamante, en la falta de localización del expediente por parte de la dirección general y la subsanación de algunos trámites que debía realizar el propio ciudadano, no ha sido hasta abril de 2004 cuando la Dirección General de Servicios Sociales ha citado al reclamante para ser valorado por los médicos adscritos a esa Administración. En el segundo caso, en septiembre de 2004, la Dirección General de Servicios Sociales nos informa de que ya se había citado al reclamante para la valoración médica preceptiva

en el procedimiento de concesión de pensión no contributiva por invalidez.

En el EQ 348/2004, el reclamante nos manifestaba que el 11 de marzo de 2003 había solicitado a la Dirección General de Servicios Sociales una pensión no contributiva por invalidez, sin que hasta la fecha de interposición de la queja hubiese recibido respuesta alguna.

En septiembre de 2004 nos pusimos en contacto con la dirección general, la cual nos informa de que el expediente de la reclamante se había resuelto favorablemente mediante resolución recaída en mayo de 2004, con la concesión, por tanto, de la pensión solicitada, aunque no se nos da una explicación del motivo del retraso en la resolución del expediente, limitándose a referir la Administración que se requirió a la reclamante para que aportara unos datos y una documentación concreta. No sobra recordar la obligación que tiene la Administración, no sólo de contestar al Diputado del Común sino de ajustar el contenido de su respuesta a lo solicitado por este comisionado parlamentario, cumpliendo así con la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y evitando que la finalización del expediente se demore en nuestras oficinas.

En el EQ 651/2004, un reclamante nos manifestaba que se había dirigido a la Dirección General de Servicios Sociales al objeto de solicitar una pensión no contributiva, ya que no dispone de medios económicos de subsistencia. También nos indicaba que es emigrante retornado y lleva residiendo siete años en Canarias, habiendo aportado la documentación que le ha sido requerida, sin que hasta la fecha se le haya concedido dicha prestación o notificado resolución alguna, salvo la notificación de la solicitud de una documentación por parte de la dirección general, lo cual se constata que se realizó en abril de 2004.

Nos dirigimos a la Administración implicada y solicitamos un informe sobre el estado actual del expediente del reclamante y el plazo estimado para emitir resolución, si procediese, sin que se haya recibido respuesta alguna hasta el momento.

Sin archivar se mantiene el EQ 923/2004. Manifiesta la reclamante que, inicialmente en febrero de 2004, la Dirección General de Servicios Sociales le había reconocido un grado de discapacidad de 77% y concedido una pensión no contributiva. Posteriormente, dado que su situación se ha agravado por la necesidad de una tercera persona, solicitó nuevamente a la Dirección General de Servicios Sociales una modificación del grado de discapacidad a fin de que se le incremente la pensión, sin que recibiese respuesta alguna. En septiembre de 2004, procedimos a dirigirnos a la Administración solicitando informe sobre el estado del expediente y el plazo para emitir resolución. La dirección general nos confirma en el informe que en febrero de 2004 se le concede el grado de 77% y sólo alcanza 8 puntos sobre 15 para la valorar la necesidad de tercera persona, no obstante, de la solicitud de revisión sólo se nos contesta que tuvo entrada en sus oficinas y que *“según el artículo 11 del Real Decreto 1.971/1999 se mantiene la valoración realizada en enero”*.

Es a través de una ampliación de datos del reclamante como tenemos conocimiento de que, antes de que la dirección general nos informara de los trámites que siguió

el expediente en cuestión, ya había recaído resolución referida a la solicitud de revisión y así como que la reclamante había interpuesto una reclamación previa administrativa, la cual también fue desestimada. Ello nos obligó a comunicarnos con la interesada para que nos informase de si tenía intención de acudir a la vía judicial a la que le remitía la resolución de la reclamación previa, a lo que nos respondió que sí, por lo que estamos a la espera de que se nos confirme tal extremo a los efectos de cumplir con los trámites previstos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*. No obstante, no podemos dejar de apuntar que la Dirección General de Servicios Sociales debió ponernos al tanto de cuantas resoluciones hayan recaído en el mencionado expediente, de conformidad con lo establecido en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*. Por ello, con independencia de que la reclamante nos confirme que interpondrá demanda judicial, enviaremos el correspondiente recordatorio de deberes legales a la Dirección General de Servicios Sociales sobre la obligación que le incumbe de colaborar con el Diputado del Común, dando respuesta a las peticiones de informe que se les envían y en los términos adecuados.

Ayudas de emergencia social y ayudas económicas básicas.

En otros informes anteriores hemos llamado la atención sobre la necesidad de que la Administración tramite con celeridad las ayudas de emergencia social y las ayudas económicas básicas, por cuanto el retraso a la hora de conceder la ayuda o en el simple estudio de la solicitud no son compatibles con el objeto de las mismas, que no es otro que mitigar el estado de necesidad urgente de la persona que lo solicita y de su familia.

Como ejemplos nos referiremos a los EQ 822/2004 y 864/2004, por los que los reclamantes nos manifestaban que en abril de 2004 habían solicitado a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, respectivamente, una ayuda de emergencia social, sin que conste hasta la fecha de interposición de la queja, en el mes de julio de 2004 en el primer caso y en agosto en el segundo, que hubiesen recibido respuesta.

En este sentido, y teniendo en cuenta que las quejas reunían los requisitos formales exigidos por la *Ley/2001, de 31 de julio*, que regula la institución del Diputado del Común, se solicitaron sendos informes sobre el trámite dado a las solicitudes de ayuda de emergencia y el plazo para emitir resolución, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta de los mencionados ayuntamientos.

En cuanto a las ayudas económicas básicas reguladas por Decreto 13/1998, de 5 de febrero, hemos detectado en este ejercicio un aumento considerable de los casos de queja por el tiempo en que tarda la Administración para tramitar este tipo de ayudas. Aún teniendo en cuenta el volumen de trabajo con el que puede encontrarse la Administración, estimamos que la tramitación eficaz de este tipo de ayudas debe ser un objetivo a cumplir, pues lo contrario no sólo redundaría en perjuicio del administrado sino que desvirtúa el objeto mismo de las ayudas.

En este sentido, se ha procedido al archivo por solución de los EQ 1.351/2003, 1.352/2003, 1.353/2003, 1.354/2003,

1.355/2003, 1.357/2003, 1.358/2003, 1.359/2003, 1.363/2003, 1.437/2003 y 1.438/2003, quejas que se interpusieron por unos reclamantes que habían solicitado una ayuda económica básica a la Dirección General de Servicios Sociales, sin que a la fecha de interposición de la queja hubiese recaído resolución alguna. En todos estos casos, sin contar los varios meses que pasaron entre las solicitudes y la primera comunicación de la Administración, desde enero de 2003, fecha de interposición de la queja, hasta abril de 2004, fecha de entrada del informe de la Dirección General de Servicios Sociales, no tuvo constancia esta institución de que a los reclamantes se les había concedido la ayuda.

De las quejas tramitadas y correspondientes al ejercicio 2004 queremos destacar el EQ 426/2004, la cual se tramitó paralelamente en el área de vivienda, toda vez que el reclamante nos denunciaba que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife le había obligado a desalojar su vivienda que, al parecer, ocupaba ilegalmente, y que no se le había concedido una ayuda económica básica que había solicitado a raíz de los hechos.

En lo que respecta al asunto relacionado con la ayuda económica básica, una vez recabado el oportuno informe al ayuntamiento referido, el mismo nos comunica que, en efecto, el reclamante había solicitado a través del ese ayuntamiento, en fecha 2 de marzo de 2004, una solicitud de AEBA, la cual fue remitida a la dirección general el 14 de abril de 2004. Realizadas las consultas telefónicas pertinentes, se constató que la AEBA la había sido concedida y el reclamante figuraba en el listado de beneficiarios con inclusión en la nómina de julio de 2004.

Puestos en contacto con el reclamante, éste agradecía las gestiones realizadas al tiempo que nos manifestaba algo que resulta ilustrativo para resumir la problemática que afecta al retraso en la tramitación de las AEBAS y las repercusiones que esto acarrea a los ciudadanos. Así, el reclamante nos indicaba: *“no entiendo como el ayuntamiento tarda sólo días en tramitar el desalojo de mi vivienda pero tarda más de un mes en comunicar a la Dirección General de Servicios Sociales que me hace falta una ayuda económica básica para subsistir”*.

Ayudas a domicilio.

En la fecha de elaboración de este informe no se tiene constancia de que el Ayuntamiento de Telde haya contestado a este comisionado parlamentario a la solicitud inicial relacionada con el EQ 1.548/2003, por medio del cual el reclamante nos informaba de que le había sido notificada por la corporación citada la suspensión del Servicio de Ayuda a Domicilio que se le venía prestando, al parecer por unas incidencias ocurridas durante la prestación del mismo.

Se procedió a solicitar informe al ayuntamiento a fin de que se nos remitiera copia del Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio y para que nos informara del estado actual del expediente y de las gestiones realizadas para el esclarecimiento de los hechos denunciados por la reclamante, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta alguna.

Seguimos a la espera de que el Ayuntamiento de Arafo conteste a nuestra solicitud de informe con relación al EQ 390/2004, que vino motivado por la denuncia realizada

por un reclamante que no ha recibido contestación a su solicitud de ayuda a domicilio efectuada en abril de 2004. A la fecha de este informe, desconocemos si el reclamante ha recibido el servicio que solicitaba, pues el mencionado ayuntamiento ha incumplido su deber de colaborar con esta institución al retrasar un informe que nos es vital para conocer el estado del asunto, y con independencia de que nos veamos obligados a contactar con el reclamante para conocer el estado actual de su situación, la tardanza en la remisión del informe solicitado es susceptible de ser calificada como una actitud obstruccionista de la labor del Diputado del Común.

En determinados casos, como el que analizamos en el EQ 542/2004 que afecta al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, nos planteamos si las distintas administraciones tienen en cuenta para exigir un precio público por la prestación de un servicio como el de ayuda a domicilio, su adaptabilidad al fundamento del propio servicio, esto es, con la finalidad de ofrecer a los más desfavorecidos un servicio de ayuda para aliviar la situación de incapacidad que padecen. Evidentemente, el servicio de ayuda a domicilio requiere unos gastos que en algunos casos puede superar los propios recursos de los ayuntamientos, por lo que muchos de ellos optan por trasladar a los preceptores del servicio una parte del costo del mismo, obligación que queda recogida en la correspondiente ordenanza municipal reguladora, aunque existen casos en los que se plantea si se da una proporcionalidad con los propios recursos del ciudadano solicitante.

En el presente caso, la reclamante nos denuncia que en fecha 3 de julio de 2003 solicitó al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife una modificación del servicio de ayuda a domicilio (aumento del número de horas), dado el agravamiento de su enfermedad. Mediante resolución de 19 de enero de 2004 se le concede el aumento y se le aplica el precio público correspondiente según la Ordenanza Reguladora del Precio Público aprobada en fecha 30 de octubre de 2001, tomando como referencia los ingresos familiares de la unidad familiar, algo con lo que la reclamante no está conforme por suponer un gasto que estimaba no podía afrontar, motivo por el cual presenta un recurso de reposición bajo el fundamento de *“no poder abonar los gastos del aumento del servicio y considerar excesivo el precio público para las personas mayores con graves enfermedades y pocos recursos económicos”*. En marzo de 2004 se resuelve la desestimación del recurso, aunque la reclamante recibe notificación de la resolución el 10 de junio de 2004.

Solicitado el oportuno informe, el ayuntamiento nos contesta reconociendo que ha existido una demora en el plazo de notificación que achaca al volumen de expedientes que tienen que tramitar, situación que intentan solucionar para un mejor servicio al ciudadano.

Del citado informe se ha dado traslado al reclamante y estamos a la espera de recibir sus alegaciones. No obstante, dado que el ayuntamiento está tomando medidas para corregir el retraso reconocido y sin que podamos contradecir la aplicación de una norma municipal aprobada con las garantías legales preceptivas, la intervención del Diputado del Común debe limitarse a poner de manifiesto la necesi-

dad de que los diversos ayuntamientos estudien la posibilidad de arbitrar alguna medida para adaptar la exigencia de una contraprestación del administrado en la prestación del servicio a las realidades de su situación concreta, pues se evidencia que la aplicación de una ordenanza de forma estricta puede acarrear situaciones como la que se nos presenta, ya que el reclamante se encuentra en la disyuntiva de desembolsar un dinero que le es imprescindible para subsistir pero sin el cual no puede optar a la modificación del servicio de ayuda a domicilio que le aportaría una mejora en su situación.

Discapacitados.

Siguen tramitándose quejas relativas a la problemática en torno a los discapacitados. Se han abordado casos de discapacidad física, referidos tanto al retraso en emitirse valoración del grado de discapacidad reconocido por la Administración y a la citación para reconocimiento del mismo, como a la aplicación de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*.

También se han estudiado los temas referidos a la discapacidad psíquica, principalmente en el que afecta a las solicitudes no atendidas de ingreso de discapacitados en centros especiales.

- Discapacidad física.

Desacuerdo con el grado de discapacidad reconocido por la Administración.

Ha encontrado una solución favorable el EQ 1.440/2003, por el que una reclamante denunciaba que había solicitado reconocimiento del grado de minusvalía que le era imprescindible para que se le concediera una pensión no contributiva y no había recibido respuesta alguna.

Se solicitó el oportuno informe sobre el plazo estimado para emitir resolución del grado de minusvalía, comunicando la Administración que la solicitud se cursó en diciembre de 2002, siendo citada para la revisión en enero de 2003. En febrero de 2003 se revisa por la Junta de Evaluación y Orientación emitiéndose el dictamen técnico en marzo de 2003. En abril de 2003 se envía a la firma y en junio del mismo año se notifica a la reclamante la resolución de reconocimiento del grado de discapacidad. La Administración reconoció el retraso aunque lo justifica en el excesivo volumen de casos que tienen que atender.

Por medio del EQ 1.544/2003, un reclamante nos expone que tiene reconocido un grado de discapacidad del 47% y con el agravamiento de la enfermedad que padece, en fecha 9 de julio de 2003 presentó solicitud de nuevo reconocimiento, sin que hasta la fecha se le haya efectuado dicho reconocimiento.

Se solicitó el oportuno informe con el ruego de que la respuesta se efectuase a la mayor brevedad posible, puesto que el reclamante ha solicitado vivienda de protección oficial, siendo necesario el reconocimiento de grado de minusvalía para computar en la puntuación requerida.

La Dirección General de Servicios Sociales nos informa de que la solicitud tuvo entrada en las oficinas del Centro Base de Atención a Minusválidos en fecha 20 de agosto de 2003, y que fue tramitada a través del Ayuntamiento de Breña Alta, en la isla de La Palma, aunque la incorporación

de los informes médicos necesarios se produce el 29 de diciembre de 2003. Desde entonces, está pendiente su citación para el reconocimiento debido a que “el médico que integra el equipo de valoración y orientación se encuentra de baja por enfermedad, existiendo dificultades en lograr la contratación de profesionales con el perfil exigido”.

Dicho informe ha sido trasladado al reclamante, aunque la queja se encuentra en estudio técnico al objeto de determinar la necesidad de enviar una recomendación a la Administración implicada sobre el asunto en cuestión.

A través del EQ 599/2004, tuvimos conocimiento de que la reclamante lleva esperando, desde el principios de abril de 2004, a que la Dirección General de Servicios Sociales cite a su hija discapacitada para la valoración del grado de discapacidad.

Solicitado el oportuno informe sobre el plazo estimado para citar a la hija de la reclamante, seguimos a la espera de recibirlo.

Existencia de barreras físicas y dificultades de acceso de discapacitados.

En el EQ 1.571/2004, el reclamante, discapacitado, nos denunciaba que es paciente de un centro hospitalario en Las Palmas de Gran Canaria y que encuentra serias dificultades para acceder al mismo debido a la existencia de barreras físicas.

Manifestaba, además, que se habían realizado obras de mejora en ese centro pero que no se habían tenido en cuenta los preceptos recogidos en la *Ley 1/1998, de 5 de mayo, sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas*.

Esta institución recabó un informe relativo a las previsiones para adoptar alguna medida para la supresión de barreras físicas y accesibilidad, contestando la dirección del hospital que se están adoptando las medidas oportunas para eliminar las barreras físicas, instalando una escalera mecánica que facilite el acceso a las personas con discapacidad. La queja se encuentra archivada por solución del asunto planteado.

En el EQ 582/2004, el reclamante denunciaba que en el edificio donde vive, que es de nueva construcción, existe una escalera en el pasillo de la entrada que resulta insalvable para los discapacitados. Por este motivo, se dirigió al Ayuntamiento de Arucas solicitando su intervención, habiendo respondido la corporación aunque eludiendo toda responsabilidad sobre el tema y trasladándola a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda.

En agosto del presente año, nos dirigimos al Ayuntamiento de Arucas y a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda en solicitud de informe, siendo necesario reiterar dicha petición, sin que hayamos recibido aún respuesta alguna. Esta solicitud viene motivada porque, de la documentación aportada por el reclamante, se desprende que la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda tramitó un expediente sobre supresión de barreras arquitectónicas en el edificio donde vive el reclamante. A raíz de dicho expediente, se elabora un informe del que se deduce que esa Administración, bajo la invocación del artículo 25.1 de la Ley 8/95, de accesibilidad, no se hace responsable del incumplimiento de la normativa vigente al entender que “la mayor carga de responsabilidad recae sobre el ayuntamiento”, aunque se reconoce que el

técnico de la dirección general que intervino en el examen y comprobación del proyecto, “no advirtió en su momento la existencia de barreras arquitectónicas y la necesidad de ajustar el mismo a las prescripciones de la ley de referencia”.

Así, puede deducirse la existencia de una responsabilidad compartida entre ambas administraciones actuantes, dado que en alguna fase del expediente de tramitación de licencia de obras o de modificación del proyecto original ambas podían haber exigido a la empresa el cumplimiento de la Ley 8/1995, motivo por el cual estimamos que la queja reunía los requisitos formales para su admisión a trámite y se solicitó al consejería y al Ayuntamiento de Arucas que se pronunciasen sobre la posibilidad de que se dirijan a la empresa constructora a fin de exigirle la adecuación de la obra a las prescripciones de la Ley de accesibilidad antes mencionada, y sobre la posibilidad de coordinar acciones con el Ayuntamiento de Arucas para llegar a una solución favorable al respecto. Hasta el momento no hemos recibido respuesta.

El EQ 782/2004 se inicia por la denuncia de un reclamante que manifestaba que había presentado escrito ante el Ayuntamiento de Telde solicitando la construcción de una rampa para facilitar el acceso de los minusválidos a la plaza y al paseo marítimo en Ojos de Garza, ya que tiene una hermana con una minusvalía del 85% y tiene problemas, incluso, para acceder a su vivienda, debido al estacionamiento de vehículos ante la entrada de la misma, pues no existe señal alguna que lo prohíba.

Asimismo, alegaba que existe una zona de aparcamiento reservado para minusválidos que no se respeta, pues durante la semana es utilizado para carga y descarga y los domingos y festivos para la venta ambulante.

Una vez recabado el informe el ayuntamiento, nos comunica que a pesar de que se trata de una zona que afecta a otro ámbito competencial, se están adoptando las medidas posibles para mejorar el acceso, por lo que la queja se archivará por estar el asunto en vías de solución.

- Discapacidad psíquica.

Las quejas recibidas en el ejercicio 2004 han vuelto a poner de manifiesto nuevamente la carencia de plazas suficientes para atender a la demanda de centros especiales para discapacitados psíquicos, por cuanto muchas de esas quejas vienen motivadas porque la Administración no atiende de manera eficaz a las solicitudes de plazas para este tipo de centros. En un alto porcentaje nos vemos obligados a archivar muchas de esas quejas, bien por desistimiento del reclamante o bien por haber llegado al límite de actuaciones, pues no cabe otra posibilidad cuando la Administración nos informa de que no existen plazas suficientes para el ingreso del solicitante y que se atenderá la petición en cuanto dichas plazas estén disponibles. Así ocurre en quejas tales como el EQ 719/2002, 604/2003 y 1.243/2003. En otros casos las quejas continúan en trámite a la espera de que la Administración requerida de una contestación a nuestra solicitud informe, como ocurre, por ejemplo, en el EQ 1.141/2004 y 846/2004.

Existen casos en los que se consigue llegar a una solución satisfactoria, como ocurre en el EQ 971/2003 y en el EQ 244/2004. En este último, por ejemplo, un reclamante solicitaba nuestra intervención debido a que llevaba más

de un año intentando que el Instituto de Atención Sociosanitaria de Tenerife solucionara la búsqueda de una plaza en un centro especial para su padre, que se encontraba internado en un centro de la Península. Al ponernos en contacto con el citado organismo, éste nos anuncia que el caso está en vías de solución y que en breve se procederá al traslado.

Quejas de oficio.

Durante el ejercicio 2004 se han tramitado un total de 7 quejas de oficio en el Área de Servicios Sociales, correspondiendo una de ellas al ejercicio 2002, tres al ejercicio 2003 y cuatro al presente ejercicio.

En cuanto al EQ 1.138/2002, queja referida al estado y funcionamiento del CAMP Reina Sofía de Güímar, seguimos esperando contestación a la recomendación enviada al Cabildo Insular de Tenerife, sin que hasta la fecha se haya verificado.

La denuncia efectuada al Diputado del Común por varios indigentes mientras éste realizaba una visita a un centro de Cáritas en Las Palmas, motivó la apertura del EQ 1.014/2003, que tiene como objetivo recabar cuantos datos sean necesarios para determinar o aproximarnos a la situación actual de los indigentes en Canarias. Como primer trámite se ha procedido a solicitar informe a las administraciones Canarias sobre el grado de cumplimiento del actual Plan de integración social contra la pobreza y exclusión social, habiendo recibido contestación de algunas de ellas, aunque debemos esperar a contar con más informes a fin de contrastar los datos de forma global.

Continúan en trámite el EQ 321/2003, que dio lugar a la queja de oficio por la situación del CAMP Andrés Llarena en Güímar, dado que no hemos recibido aún contestación del Juzgado Decano de los de Güímar a cerca de si se había iniciado o no procedimiento judicial a raíz de la presunta denuncia de los afectados. Se procedió al archivo del EQ 1.343/2003 sobre la presunta situación de maltrato a los internos del centro de atención a minusválidos Cruz Blanca, ubicado en la isla de La Palma. Tras analizar los datos recavados por la institución, se llegó a la conclusión de que no se detecta infracción del ordenamiento jurídico ni por parte del cabildo insular, institución que subvenciona el centro, ni por la orden religiosa encargada de su gestión, no habiéndose apreciado que la denuncia efectuada por el reclamante tuviera fundamento alguno.

Por último, estamos a la espera de recibir los informes previos solicitados al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a raíz del EQ 832/2004, iniciado como consecuencia de la denuncia efectuada al Diputado del Común en la visita realizada al Albergue Municipal de Santa Cruz de Tenerife. Se ha procedido a recomendar a la corporación que inicie una investigación sobre los hechos denunciados (robos, maltratos físicos, vejaciones, falta de seguridad), así como que nos informe del resultado de la misma.

En cuanto a los EQ 316/2004, sobre el estado y condiciones de atención del CAMP de El Sauzal y el EQ 330/2004 referido al CAMP Hermano Pedro, seguimos a la espera de recibir los informes solicitados a la Consejería de Sanidad y Consumo así como a la de Educación, Cultura y Deportes, respectivamente.

17. Servicios urbanos.

Vuelve a ser un dato a destacar en el ejercicio 2004 la disminución de reclamaciones que se derivan al área de servicios urbanos. Se han tramitado un total de 35, habiéndose archivado la mayoría de ellas y con un alto porcentaje de quejas que han encontrado solución. El mayor número de reclamaciones ha girado en torno a la problemática derivada del mal funcionamiento del sistema de abastecimiento de agua potable. En concreto, y en cuanto a la red de suministro de agua potable, los ciudadanos se quejan de la falta o insuficiencia de las conexiones a la red pública.

En menor medida se han tramitado quejas relativas a los problemas que afectan a la relación de los ciudadanos con las empresas suministradoras, tanto en lo que se refiere a la falta de respuesta a sus reclamaciones como al desacuerdo de los reclamantes con el exceso de facturación. También se han detectado un número importante de reclamaciones referidas al vertido incontrolado de aguas fecales o al deficiente servicio municipal de recogida de basuras.

Quejas correspondientes a los ejercicios anteriores a 2004.

Abastecimiento de agua potable.

Nos hemos visto obligados a archivar por límite de actuaciones el EQ 558/2000, del que ya se ha dado cuenta en los informes correspondientes a ejercicios anteriores. Esta queja que venía referida a la denuncia del reclamante contra el Ayuntamiento de Arafo, pues desde hacía siete años residía en la Majada, Arafo, careciendo de suministro de agua potable debido a la inexistencia de una red de abastecimiento en la zona, habiendo solicitado reiteradamente al ayuntamiento la instalación de una red de abastecimiento sin que recibiera respuesta alguna o solución a su problema.

La falta de colaboración del mencionado ayuntamiento ha dado lugar, y de conformidad con el artículo 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, a la elaboración de una Resolución declarando su actuación obstruccionista y entorpecedora de las labores del Diputado del Común, Resolución a la que nos referimos en un epígrafe específico al final de este informe. No obstante, con posterioridad al envío de la mencionada resolución al Parlamento de Canarias, el Ayuntamiento de Arafo nos envía un informe en el que nos comunica que han realizado cuantas gestiones han considerado procedentes para solventar el problema que afecta al reclamante, ofreciéndole, incluso la posibilidad de gestionar su ingreso en una residencia, a lo cual, al parecer se niega.

Encontró solución la queja registrada al número 1.554/2003, que venía motivada por la falta de contestación del Ayuntamiento de Teror a la reclamación presentada por el interesado, quien solicitaba la reposición del servicio de abastecimiento de agua que había sido suspendido sin notificación previa. Examinada la documentación, se apreció que el corte del suministro y baja del contador se debió a que la persona que figuraba como anterior propietario de la vivienda había fallecido, sin que se hubiera informado al ayuntamiento a efectos de cambio de titularidad del contador y, por tanto, de los recibos correspondientes. Una vez recabado el oportuno informe

de la corporación, se nos traslada una resolución por la que se ordena la reposición del servicio de abastecimiento de agua potable y se otorga al reclamante un plazo prudencial para solucionar los problemas de titularidad detectados.

En el EQ 1.077/2003, el reclamante denunciaba la falta de contestación del Ayuntamiento de Firgas a su denuncia sobre la existencia de cantidades de manganeso en el agua de abasto que superaban los valores permitidos por la legislación vigente.

Se procedió a solicitar informe relativo a si el ayuntamiento tenía conocimiento del asunto planteado y si se han llevado a cabo estudios o informes técnicos acerca de la cuestión, así como también de las medidas a adoptar, en su caso.

El ayuntamiento nos comunica que una vez recibida la denuncia se procedió a solicitar la intervención del los técnicos del Área de Salud de Las Palmas, los cuales confirmaron la presencia de niveles superiores de manganeso en el agua de abasto, por lo que se procedió comunicar a los vecinos que se abstuvieran de consumir dicha agua y se limpió el depósito. Actualmente se está a la espera del visto bueno del Área de Salud. La queja se encuentra archivada por solución.

Se procedió al archivo por solución del EQ 598/2003, por el que nos denunciaba el reclamante que el Ayuntamiento San Nicolás de Tolentino acordó aceptar la cesión del uso una tubería de agua que era propiedad del reclamante, a cambio de conectar la misma a la red general de agua de abasto.

Manifestaba, asimismo, que a pesar de haber solicitado dicha conexión en reiteradas ocasiones y de estar pagando por el servicio no dispone de éste. Recabado el informe, el ayuntamiento nos comunica que se están realizando las obras de enganche pertinentes, pero que se demorará más de lo previsto debido a que el núcleo de población se encuentra en zona rústica y a gran distancia del enganche a la red.

Denuncia la inactividad del Ayuntamiento de San Bartolomé ante una presunta situación ilegal.

Continúa en trámite el EQ 1.148/2003. El reclamante manifestaba que en reiteradas ocasiones ha presentado escritos denunciando al Ayuntamiento de San Bartolomé los perjuicios ocasionados por el vecino colindante, que ha construido una habitación en la parte trasera de su vivienda y en zona de retranqueo sin la preceptiva licencia municipal, sin que hubiese recibido respuesta a los mismos.

En estos momentos se valora la posibilidad de enviar al ayuntamiento una recomendación sobre el asunto planteado, toda vez que la corporación reconoce que el reclamante denunció en su momento la infracción dentro de los 4 años, aunque no se pronuncia sobre la posibilidad de que la figura de la prescripción urbanística no pueda aplicarse.

Vertido incontrolado de aguas fecales.

En el EQ 1.104/2003, el reclamante nos denunciaba que se había dirigido al Ayuntamiento de Breña Baja y a la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda, denunciado el vertido de aguas fecales desde una fosa séptica ubicada a pocos metros de su vivienda, sin haber recibido respuesta.

Solicitado el oportuno informe, la consejería referida nos manifiesta que, efectivamente, en visita de inspección técnica, se detectó un mal funcionamiento de la fosa séptica perteneciente al grupo de viviendas oficiales cercanas a la del reclamante debido a un desbordamiento de la misma, por lo que se han adoptado medidas inmediatas consistentes en limpiar la red y vaciado parcial del pozo y la fosa séptica, así como verter productos derivados de la sosa para facilitar al descomposición, aunque como medida definitiva se procederá a construir un nuevo pozo absorbente junto al antiguo. El ayuntamiento, por su parte, nos comunica que puso en conocimiento de la consejería los hechos en el momento oportuno, lo cual fue confirmado por la propia Administración regional.

La queja se encuentra archivada por solución.

Igualmente encontró solución el EQ 932/2003, por el que el reclamante nos indicaba que no había recibido respuesta a su denuncia ante la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda, por el vertido de aguas fecales en el edificio donde vive, dado que se apreciaba un desplazamiento del bajante general, al parecer producido por la actuación negligente de uno de los adjudicatarios de las viviendas. Manifestaba también que dichos vertidos se estaban filtrando al interior de varias viviendas, lo cual estaba creando problemas de insalubridad.

Puestos en contacto con la Administración, ésta nos informa de que, una vez consultados los vecinos e informados de las obligaciones como adjudicatarios de viviendas de protección oficial, dichos vecinos ya se habían puesto de acuerdo para reparar el bajante general.

Servicio de recogida de basuras.

En el EQ 1.209/2003, el reclamante nos comunicaba que no había recibido respuesta del Ayuntamiento de Ingenio a sus continuas denuncias por el mal funcionamiento del servicio de recogida de basura.

Al solicitar informe al ayuntamiento sobre el particular, nos comunicaron que se había dado orden para que se incrementara dicho servicio por la calle donde vive el reclamante. La queja se encuentra archivada por solución.

Seguimos tramitando el EQ 953/2001, que vino motivado por la falta de contestación y actuación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a su denuncia, debido a la existencia de basura en un solar colindante al inmueble donde se ubica la comunidad de propietarios afectada, vertido que ha dado lugar a la aparición de ratas y malos olores.

Se solicitó un primer informe al ayuntamiento sobre los hechos denunciados y las medidas a adoptar. Después de numerosas reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar, la corporación nos comunica en un breve y escueto informe que se había requerido legalmente a la propietaria del solar para procediera a su vallado y limpieza, en el plazo de un mes, bajo apercibimiento de la ejecución subsidiaria y a su costa por parte del ayuntamiento. En ese momento se procedió al archivo por solución, no obstante, una ampliación de datos del reclamante nos reveló que ha pasado con creces el plazo dado a la propietaria, sin que haya realizado nada de lo ordenado por el ayuntamiento. Por este motivo, nos vimos obligados a dirigimos nueva-

mente a la Administración implicada a fin de que procediera a ejecutar el acto administrativo. Después de varias reiteraciones, el ayuntamiento nos contesta que se ha procedido a la ejecución forzosa del acto administrativo a costa del propietario, por lo que la queja se ha archivado finalmente por solución.

Quejas pertenecientes al ejercicio 2004.

Servicio de abastecimiento de agua potable.

Por medio del EQ 721/2004, el reclamante nos denunciaba que desde marzo de 2004 lleva esperando para que el Consorcio de Abastecimiento de Aguas de Fuerteventura proceda suministrarle de agua en una finca de su propiedad. Al parecer, a pesar de contar el reclamante con todos los permisos y licencias pertinentes, no está de acuerdo con que tenga que costear una tubería desde su contador hasta el enganche a la red, manifestando que dicha obra le corresponde por ley al consorcio.

Se solicitó el oportuno informe. Una vez remitido se constató que el Consorcio de Aguas de Fuerteventura estaba actuando conforme a la normativa vigente, teniendo en cuenta, además, que estamos hablando de suministro de agua para uso agrícola, lo cual requiere que el abonado cumpla con una serie de requisitos específicos que el reclamante no acredita. Por este motivo, se procederá a dar traslado del informe al reclamante a archivar la queja por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración.

Relaciones de los ciudadanos con las empresas suministradoras.

Por medio de la Queja 671/2004, el reclamante nos denunciaba que tras haber recibido un recibo de facturación de agua de abasto de la compañía Emalsa que consideraba excesivo, presentó reclamación ante la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda, a fin de que se girara visita de inspección técnica al contador e instalaciones de su vivienda, sin haber recibido respuesta alguna.

Seguimos a la espera de recibir el informe solicitado a la Administración sobre el trámite dado a la solicitud del reclamante.

En el EQ 208/2004, el reclamante denuncia que lleva más de una semana sin agua porque la Compañía Emalsa ha realizado unas obras en la calle donde vive, sin que haya recibido respuesta alguna a su reclamación.

Puestos en contacto con la compañía, ésta nos manifiesta que el problema de la falta de suministro no es por la reparación de la tubería, sino porque el edificio de la reclamante no cumple con las especificaciones contenidas en el Reglamento del Servicio del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, pues todo edificio de más de 15 metros de altura debe contar con equipos elevadores para poder recibir el suministro en condiciones adecuadas. El piso del reclamante se encuentre en el número 12, por lo que debe ser la comunidad de propietarios el que dote al inmueble del equipo necesario.

El informe se ha trasladado al reclamante y la queja se ha archivado por límite de actuaciones.

Vertidos incontrolados de aguas fecales.

En el EQ 205/2004, desde junio de 2004 seguimos esperando respuesta del Ayuntamiento de Breña Baja a nuestra solicitud de informe acerca de la denuncia del reclamante ante la policía local por el vertido de aguas fecales en la vía pública.

Problemas derivados del servicio de recogida de basura.

Se archivó por solución el EQ 505/2004. Éste vino motivado por la falta de actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ante la denuncia del reclamante de la aparición de ratas en la zona en que reside y por el vertido de basura que el ayuntamiento no ha procedido a retirar. Se solicitó el oportuno informe y el ayuntamiento nos contestó que se había intentado contactar con la propietaria del solar donde se depositaba la basura sin éxito alguno, motivo por el cual ya se habían dado instrucciones a los servicios municipales competentes para que procedieran a la limpieza del solar.

En el EQ 378/2004, un reclamante denunciaba que presentó escrito ante el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane denunciando deficiencias en la prestación del servicio de recogida de basura domiciliaria, así como en el de limpieza viaria, sin que hubiera recibido respuesta al mismo. Al parecer, el problema venía motivado porque en la calle donde reside el reclamante se encuentra una discoteca y después de que cierra la calle permanece sucia y la basura son recoger. Una vez recabado el informe de la Administración, ésta nos comunica que se han dado instrucciones a los servicios de limpieza para que incrementen el servicio en la zona, así como se ha requerido al propietario de la discoteca para que procure depositar la basura para su recogida en los lugares habilitados al efecto. La queja se ha archivado por solución.

En el EQ 895/2004, un reclamante denunciaba que teniendo reconocido un grado de minusvalía de 86%, se ha dirigido a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arafo comunicando que en la calle en que reside el contenedor de basura más próximo se encuentra ubicado a 700 metros de su domicilio.

Se solicitó informe a la corporación sobre la posibilidad de facilitar la recogida de basura del reclamante y ésta nos comunica que se había colocado un contenedor de basura en lugar próximo a su domicilio. Puestos en contacto con el mismo, éste está conforme con la medida adoptada por el ayuntamiento, por lo que la queja se ha archivado por solución del problema planteado.

Resoluciones del Diputado del Común.

Resolución de fecha 17 de noviembre del Excmo. Sr. Diputado del Común declarando obstruccionista al Ayuntamiento de Arafo.

Antecedentes

Con fecha 11 de julio de 2000 se recibió en esta institución escrito de queja relativo a la actuación del Ayuntamiento de Arafo. En dicho escrito el reclamante manifestaba que desde hace siete años reside en el domicilio que

señala en su queja (...), careciendo de suministro de agua potable debido a la inexistencia de una red de abastecimiento en la zona, habiendo solicitado reiteradamente al ayuntamiento la instalación de una red de abastecimiento sin que recibiera respuesta alguna.

Esta institución, considerando que la queja reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar al Sr. alcalde de dicha corporación un informe a cerca de los motivos que justificasen la falta de respuesta a las solicitudes del reclamante, así como que nos informasen del estado actual de la red de abastecimiento de agua potable en la zona (...) y sobre las medidas a adoptar, o si tienen previsto instalar una red de abastecimiento en la zona, en caso de no existir.

Los trámites realizados por el Diputado del Común para la resolución de la queja han sido los siguientes:

- En fecha 8 de agosto de 2000, se procede a solicitar el informe pertinente en los términos antes expuesto (registro de salida 3552).
- Dada la falta de contestación, en fecha 18 de septiembre de 2000 se procede a reiterar dicha petición de informe (registro de salida 4052).
- El 3 de noviembre de 2000 se envía un recordatorio del deber de colaborar al Ayuntamiento de Arafo (registro de salida 4630).
- En fecha 11 de diciembre de 2000, se reitera el RDL anterior (registro de salida 5109).
- El 6 de septiembre de 2001, se envía un nuevo recordatorio del deber de colaborar (registro de salida 3670).
- El 21 de noviembre de 2001, se procede a reiterar el RDL referido anteriormente (registro de salida 4692).
- El 21 de agosto del año 2002, el adjunto segundo del Diputado del Común realiza una gestión telefónica para intentar contactar con el Sr. alcalde, y le informan que no se encuentra en el lugar en ese momento. Tampoco se encuentra el concejal delegado, por lo que el funcionario que atendió la llamada, del que se desconocen los datos, se compromete a comunicar nuestra llamada a su superior jerárquico y a devolverla, sin que se hubiera verificado esto último.
- El 28 de agosto, el adjunto segundo vuelve a ponerse en contacto con el ayuntamiento sin que pudiese comunicar con el Sr. alcalde por no encontrarse en el lugar.
- El 12 de diciembre de 2002, el adjunto segundo repite la llamada, pudiendo contactar con la Sra. secretaria general, la cual informa que se compromete a ocuparse del trámite de petición de informe personalmente y a contestar a esta institución antes de fin de ese año en curso.
- El 11 de marzo de 2003, se envía un nuevo recordatorio del deber de colaborar (registro de salida 1161).
- En fecha 19 de mayo de 2003, se reitera el RDL anterior (registro de salida 2699).
- El 3 de septiembre de 2003, se envía nueva petición de informe de forma urgente (registro de salida 4766).
- El 11 de noviembre de 2003 se reitera dicha petición (registro de salida 5982).
- El 4 de mayo de 2004, se reitera nuevamente la petición de informe (registro de salida 2584).

- Finalmente, en fecha 9 de marzo y 15 de marzo de 2004 se envían sendos recordatorios del deber de colaborar (registros de salida 1.319 y 1.558 respectivamente).

En la fecha de la presente resolución no hay constancia en nuestras oficinas de que el Ayuntamiento de Arafo haya remitido al Diputado del Común el informe reiteradamente solicitado.

Fundamentos de Derecho

La *Ley 7/2001, de 31 de julio, de Diputado del Común*, establece, en su artículo 30.1 y 3:

“Las autoridades y el personal de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones”. (...).

“A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Igualmente, es su artículo 34, la citada ley establece:

“La actuación de un autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto, el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara”.

“Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado social y democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta institución constituye, a parte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que se reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de los derechos fundamentales.

A la vista de los anteriores antecedentes de hecho y fundamentos jurídicos, en ejercicio de las facultades que me confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, resuelvo:

Declarar que la actuación del Ayuntamiento de la Villa de Arafo en la tramitación del expediente de queja 558/2000 es obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común.

Esta resolución será remitida a la Mesa del Parlamento de Canarias e insertada en próximo informe anual que se presente a la Cámara (...).

18. Trabajo y Función Pública.

El área de trabajo y función pública continúa siendo uno de los sectores funcionales de la actividad del Diputado del Común que genera un mayor número de quejas en todos los ejercicios, en parte por la conflictividad vivida en algunos ámbitos laborales dentro de la Administración pública, en parte por la existencia, entre los empleados públicos, de un mayor grado de conocimiento de las competencias de esta institución.

Una cuestión de suma importancia es, a nuestro juicio, la de la garantía de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público. Para muchos aspirantes a un puesto de trabajo en el sector público, que han invertido una gran cantidad de tiempo y dinero en la preparación de las pruebas de acceso, resulta especialmente frustrante el hecho de verse excluidos por no haber obtenido una calificación suficiente.

Por ello, consideramos que se debe extremar el celo en el cumplimiento de las obligaciones que impone la legislación reguladora de la función pública, evitándose cualquier actuación que pueda desvirtuar la apariencia de objetividad e imparcialidad que debe revestir la actuación de los tribunales calificadoros de los referidos procesos selectivos.

Hay que destacar también en este ejercicio la recepción de diversos grupos de quejas alusivos a conflictos de carácter colectivo entre la Administración pública y los empleados a su servicio, como es el caso de los docentes de las universidades públicas canarias o el del personal de urgencias de la red de atención primaria.

En cuanto a la función pública docente no universitaria, destacamos la existencia de numerosas quejas relativas al procedimiento de adjudicación de destinos a docentes, así como la existencia de numerosos problemas en la gestión de las retribuciones de dichos empleados.

Finalmente, en el ámbito laboral, hay que reseñar la tramitación de una queja de oficio referida a la contratación de personal no cualificado para el ejercicio de actividades turístico-informativas, en detrimento de los guías de turismo habilitados por la Comunidad Autónoma, y la queja referida a la situación de los agentes de empleo y desarrollo local, ante la eventualidad de un cese generalizado en sus puestos de trabajo por haber cumplido el período máximo de cuatro años que la normativa preveía.

1.- Formación. Trabajo.

En materia de formación continua de los empleados públicos, se ha tramitado una queja referida a las acciones formativas realizadas por organismos privados y homologadas por el Instituto Canario de administraciones públicas (ICAP).

En esta queja el reclamante expresaba que la asociación organizadora del curso publicó la relación definitiva de admitidos y suplentes, tras el proceso de inscripción, sin tener en cuenta su reclamación y sin haber dado respuesta a la misma. También señalaba que solicitó conocer los criterios que se habían tenido en cuenta para la evaluación de la memoria que habían de presentar los candidatos a realizar la acción formativa y que, a su juicio, la selección de los aspirantes fue contraria a Derecho.

Finalmente el reclamante había realizado una serie de sugerencias al ICAP con el fin de mejorar en el futuro el

desarrollo de estas acciones formativas, tales como el desglose de puntuación de la memoria, la apertura del curso a los cuerpos facultativos o la publicidad de la composición de la comisión de selección.

Pese a ser una sola reclamación, destacamos su importancia pues tras la tramitación correspondiente se sugirió a dicho instituto que adoptara las medidas necesarias para garantizar que la selección de alumnos en los cursos homologados se realice utilizando criterios objetivos basados en los principios de igualdad, mérito, capacidad y relación del contenido de la acción con las tareas del puesto de trabajo desempeñado por el alumno, y que en los cursos homologados se hayan efectuado las pruebas de aprovechamiento obligatorias, tal como exige la Orden de 7 de agosto de 1998, por la que se regulan los requisitos y procedimientos para la homologación de acciones formativas organizadas por instituciones públicas y privadas, dirigidas al personal de las administraciones públicas canarias (EQ 272/03).

Con respecto a la formación ocupacional y políticas activas de empleo, las cuestiones tratadas durante el ejercicio han sido la atención inadecuada a ciudadanos en las oficinas del Servicio Canario de Empleo de Arrecife (Lanzarote) y de Arenales (Las Palmas de Gran Canaria), o el retraso en la iniciación de cursos de formación ocupacional promovidos por dicho organismo en Tenerife (EQ 1.183/04).

En la primera de las quejas el reclamante manifestaba que había acudido a la oficina del Servicio Canario de Empleo en Arrecife con la finalidad de solicitar la tarjeta de demanda de empleo. Tras obtener el número correspondiente para ser atendido, el personal de seguridad de la oficina le prohibió la entrada a la misma, a pesar de haber permanecido en la puerta hasta que le correspondió su turno. Por este motivo, el interesado presentó una reclamación, que no obtuvo respuesta. No obstante, tras solicitar informe al referido organismo pudimos comprobar que ya se había dado respuesta a la reclamación, por lo que procedimos al archivo de la queja (EQ 863/04).

En el caso de la oficina de Arenales la queja venía motivada por la inadecuada atención recibida por una desempleada en dicha oficina, que pretendía participar en un procedimiento para cubrir una plaza vacante en un organismo público, así como por la respuesta dada a su reclamación que, a juicio de la misma, era insuficiente. Esta queja se encuentra en trámite (EQ).

En este último expediente el reclamante expresaba que en el mes de agosto de 2004 solicitó en una oficina del Servicio Canario de Empleo en Santa Cruz de Tenerife la inscripción en el curso gratuito de formación de prevención de riesgos laborales. En dicho curso, se habían inscrito otras 134 personas en la fecha de presentación de la queja. Sin embargo, a pesar de haber transcurrido más de tres meses desde su solicitud, el curso aún no había dado comienzo ni se había publicado la fecha de su impartición, creando gran incertidumbre entre los desempleados que se encontraban pendientes del mismo. La queja se encuentra en trámite en nuestras oficinas.

En el área de trabajo destacan dos quejas que afectan a colectivos numerosos que además forman parte de secto-

res estratégicos para el desarrollo socioeconómico de nuestra Comunidad Autónoma.

La primera de estas quejas se refiere a la habilitación de los guías de turismo y la práctica de utilizar los servicios de guías no habilitados que se ha detectado en varias islas. De acuerdo con las previsiones del Decreto 59/1997, de 30 de abril, por el que se regulan las actividades turístico-informativas, el ejercicio de las actividades turístico-informativas está atribuido en exclusiva a los Guías de Turismo habilitados por la Comunidad Autónoma de Canarias. Solo en el caso de que no hubiera guías de turismo habilitados en la categoría solicitada por la agencia de viajes o empresa organizadora para una visita concreta y determinada, habrían de utilizarse los servicios de un técnico de empresas y actividades turísticas y, en su defecto, de cualquier otro personal cualificado. Según algunas denuncias recibidas, en la actualidad no existe ningún sistema que garantice que las agencias de viajes y las empresas organizadoras de excursiones traten de obtener los servicios de un guía habilitado, optando éstas con mucha frecuencia por la contratación de personal no cualificado, lo cual supone una reducción del coste de los servicios. Además, al parecer, la Inspección de Turismo del Gobierno de Canarias ha manifestado en algunos casos no disponer de medios para efectuar un control más exhaustivo de estas supuestas prácticas fraudulentas (EQ 171/04).

Con respecto a esta queja hemos de señalar que la vigencia del principio de libertad de empresa permite a los organizadores de las excursiones contratar a aquellos profesionales que consideren más idóneos, ello sin perjuicio de las normas antidiscriminación contenidas en la Constitución y en el Estatuto de los Trabajadores en lo relativo al empleo.

Ahora bien, este principio de libertad de empresa no es incompatible con la prohibición de contratar a aquellas personas que no dispongan de la titulación adecuada para el ejercicio de determinadas profesiones. En este caso, para ejercer la actividad turístico-informativa en Canarias se requiere estar en posesión de la correspondiente habilitación otorgada por el Gobierno de Canarias. Solo en caso de no existir ningún guía habilitado disponible el organizador podrá optar por la contratación de un TEAT (Técnico de Empresas y Actividades Turísticas) y en su defecto por contratar a cualquier otra persona cualificada.

Aunque en principio podría presumirse que se están respetando las previsiones legales en cuanto a contratación de guías habilitados, a la vista de los informes incorporados a nuestro expediente podemos concluir que:

- No siempre las empresas organizadoras de excursiones agotan las posibilidades en cuanto a contratación de guías habilitados.
- Como consecuencia de lo anterior, guías que han obtenido la habilitación observan como es contratado determinado personal que no cuenta con dicha habilitación, aún existiendo disponibilidad de guías habilitados.
- La Inspección de Turismo requeriría de mayor dotación para verificar todas las denuncias y para iniciar actuaciones de oficio contra las irregularidades que podrían estar cometiendo algunas empresas organizadoras de excursiones.

- En los casos en que la Inspección levanta acta por la posible infracción se produce con frecuencia el archivo de los expedientes ya que en ocasiones se desvirtúan los hechos imputados con cierta facilidad, al no poder acreditar la disponibilidad o no de guías con los requisitos y condiciones solicitados por las agencias de viajes en una fecha determinada.

Por ello, hemos recomendado a la Consejería de Turismo y Transportes que estudie, en coordinación con los cabildos insulares y con los estamentos empresariales y profesionales afectados, la posible modificación del Decreto 59/1997, de 30 de abril, o el desarrollo normativo del mismo, con la finalidad de implementar un sistema que ofrezca información puntual acerca de los guías habilitados disponibles en cada momento y permita la constancia del intento de contratar guías habilitados por parte de los organizadores de excursiones turísticas, encontrándonos a la espera de respuesta a dicha recomendación.

La segunda queja alude a la situación del colectivo de Agentes de Empleo y Desarrollo Local (AEDL), que viene realizando sus tareas de promoción socioeconómica y desarrollo sostenible en la mayoría de los municipios de las islas (EQ 429/04). Dicho colectivo denunciaba la discriminación que sufrían por causa de la Orden Ministerial de 15 de julio de 1999. Según ésta disposición, la contratación de cada agente de Empleo y Desarrollo Local sólo podía ser subvencionada por un periodo máximo de cuatro años. Sin embargo las administraciones que deseaban continuar con estos puestos de trabajo podían seguir solicitando subvenciones para contratar nuevos AEDL, con lo que los AEDL ya formados y en pleno desarrollo de las estrategias de desarrollo local quedaban fuera de la posible renovación. Esta situación afectaba a todas las comunidades autónomas, aunque algunas habían adoptado medidas al respecto, creando su propia regulación autonómica en esta materia (por ejemplo Galicia; que ha creado la figura de técnico de Empleo Local, regulada por Orden de 26 de septiembre de 2002).

En respuesta a nuestra petición de informe, el Servicio Canario de Empleo nos ha comunicado que un gran número de corporaciones locales canarias les habían remitido certificados de acuerdos plenarios en los que solicitaban al presidente del Gobierno de Canarias y a la consejera de Empleo y Asuntos Sociales que se modificara la normativa reguladora de este Programa de Empleo. Igualmente, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales recibió numerosos escritos de los propios agentes de empleo y desarrollo local, en el mismo sentido. Por estos motivos, el Servicio Canario de Empleo solicitó al director general del servicio público de empleo estatal que se realizase una modificación de la Orden Ministerial de 15 de julio de 1999, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que contemplara la posibilidad de continuar la contratación subvencionada del mismo agente por un período mayor, o que el agente contratado por una corporación local por el período máximo pudiera ser contratado por otra corporación distinta de forma inmediata.

A comienzos del ejercicio 2005 hemos conocido que la referida orden ha sido reformada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, contemplándose ahora la

posibilidad de prorrogar la subvención para la contratación del Agente de Empleo y Desarrollo Local, siempre que la contratación se realice por distinta corporación local o entidad dependiente o vinculada, por lo que hemos archivado la queja por entrar en vías de solución el asunto planteado.

Con respecto a la actuación o la ausencia de actuación de la Inspección Provincial de Trabajo, tanto en Santa Cruz de Tenerife como en Las Palmas, se han recibido varias quejas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por razón de competencia. Estas quejas aluden tanto a conflictos entre trabajadores y empresa (EQ 781/04; EQ 900/04), como a la supuesta falta de actuación ante denuncias por irregularidades en la contratación de trabajadores extranjeros (EQ 1.196/04) y ante denuncias por despidos en empresas (EQ 325/04). También se han trasladado al Defensor del Pueblo quejas por supuesto acoso laboral en el seno de la Guardia Civil (983/04) y por dificultades para la homologación de títulos profesionales obtenidos en el extranjero (EQ 1.078/04).

Finalmente, se ha recibido una nueva queja referida a la aplicación de la *Ley 9/2002, de 21 de octubre, de indemnizaciones a las personas excluidas de los beneficios establecidos en la disposición adicional decimoctava de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios de 1990 y 1992*, en cuya virtud se estableció la concesión de indemnizaciones para los canarios que habían sufrido privación de libertad durante el régimen dictatorial franquista (EQ 311/04).

En esta ocasión la queja hacía referencia al hecho de que ni la citada ley, ni su antecesora, reconocieran los perjuicios causados a personas privadas de libertad por delitos contemplados en el ordenamiento jurídico vigente durante la dictadura y distintos a los que fueron amnistiados por la Ley de 1977.

La queja no fue admitida a trámite, pues el Diputado del Común no supervisa los actos legislativos del Parlamento de Canarias, si bien se informó al reclamante de que con fecha 10 de septiembre de 2004 se había aprobado el Real Decreto 1.891/2004, por el que se crea la Comisión Interministerial para el estudio de la situación de las víctimas de la guerra civil y del franquismo. Son funciones de dicha Comisión, entre otras, el estudio de carácter general de los derechos reconocidos a las víctimas de la guerra civil y a los perseguidos y represaliados por el régimen franquista y la elaboración de un anteproyecto de ley en el que se regulen las medidas necesarias para ofrecer un adecuado reconocimiento y satisfacción moral a las víctimas, por lo que habrá que estarse a los resultados del trabajo de dicha comisión, para verificar si alguna de las medidas que adopte responden a las demandas del reclamante.

2.- Acceso al empleo público. Cuestiones generales.

En el ejercicio 2003, el Diputado del Común dirigió una resolución al Ayuntamiento de Candelaria para que revisara las actuaciones llevadas a cabo, relativas al procedimiento selectivo convocado mediante resolución publicada en el *Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife* nº 31, de 12 de marzo de 2001, con el fin de que se ajustaran las mismas a las previsiones de la Ley de

Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, particularmente en lo referido a la revisión de oficio de los actos administrativos (EQ 1.022/02, EQ 470/03). Por razones de economía, nos remitimos a lo expuesto en el informe al Parlamento de Canarias correspondiente a ese ejercicio.

Esta resolución no obtuvo respuesta, como tampoco la obtuvieron nuestras reiteradas solicitudes de informe acerca de una queja en la que un participante en el referido proceso selectivo solicitaba la devolución de las tasas abonadas para concurrir a las pruebas (EQ 1.062/03). En consecuencia, el Diputado del Común declaró que la actitud de la mencionada corporación era obstruccionista y entorpecedora de sus funciones, y comunicó este extremo a la Mesa del Parlamento, la cual acordó la publicación de dicha resolución en el *Boletín Oficial del Parlamento de Canarias*, al amparo de lo previsto en el artículo 34 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

La publicación de esta declaración en el *Boletín Oficial del Parlamento de Canarias* produjo un considerable efecto, ya que algunos medios de comunicación se hicieron eco de la misma. Pese a ello, lo cierto es que en la fecha de redacción de este informe el Ayuntamiento de Candelaria aún no ha dado respuesta a la solicitud de información del Diputado del Común.

Otra queja de gran importancia, por el número de reclamantes y porque de la lectura de la misma podía deducirse que la conducta administrativa denunciada afectaba directamente al núcleo esencial del derecho constitucional a acceder a las funciones públicas en condiciones de igualdad, es la relativa al proceso selectivo para 150 plazas de bomberos del Consorcio de Emergencias de Gran Canaria, proceso selectivo convocado mediante resolución hecha pública en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas* nº 82, de 10 de julio de 2002. En este proceso, tras superar la fase de oposición, la de concurso, y la de formación del período de formación y prácticas, así como un año entero de prácticas, siete bomberos fueron eliminados, al parecer por haber identificado sus exámenes cuando el tribunal había indicado lo contrario (EQ 1.013/04 a EQ 1.019/04).

Después de investigar la queja constatamos, entre otras cuestiones, que las bases del proceso no contemplaban el anonimato en esta prueba, así como la inexistencia de una advertencia de eliminación en caso de identificación del examen. Constatamos igualmente que en 6 de los 7 casos la firma era ilegible, que la calificación de los exámenes de los opositores eliminados era de apto, que las calificaciones dadas por los tutores del año de prácticas era de aptos en los 7 casos, y que existían otros incumplimientos de las normas del examen por parte de otros opositores que no habían sufrido la misma consecuencia.

El Diputado del Común recordó al Consorcio de Emergencias de Gran Canaria su deber legal de revocar de forma inmediata el acuerdo adoptado por el tribunal calificador por el que se eliminó por identificación a los siete reclamantes, y de nombrar como funcionarios de carrera a los 7 funcionarios en prácticas eliminados.

Entendemos, de la respuesta ofrecida por su presidente, que el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria aceptó parcialmente la recomendación del Diputado del Común,

pues aunque no se aceptaron expresamente las consideraciones jurídicas y la propuesta de revocación del acuerdo adoptado por el tribunal calificador, tenemos constancia de que dicho organismo convocó a los siete afectados para que realizaran de nuevo la prueba en la que fueron eliminados, siendo finalmente nombrados funcionarios de carrera, con efectos retroactivos a la fecha en que fueron nombrados los demás funcionarios en prácticas que se examinaron con ellos, de acuerdo con la comunicación efectuada por los reclamantes a la institución.

Sin abandonar el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria y el proceso selectivo iniciado en 2002 al que venimos haciendo referencia, se han recibido otras dos quejas de opositores que han sido excluidos en la fase de prácticas. En la primera de ellas (EQ 1.305/04), el reclamante alega que ha sido excluido del proceso selectivo por no haber superado unas evaluaciones cuatrimestrales que el que el tribunal no ha llevado a cabo, así como por ser el único aspirante suspendido en la prueba final, aunque a su juicio su ejercicio merecía una nota suficiente para considerar dicha prueba superada. El reclamante señala que ha solicitado poder acceder a su examen, sin haber recibido respuesta y que ha interpuesto recurso de reposición contra la resolución que lo excluye del proceso, que tampoco ha obtenido respuesta.

En la segunda queja (EQ 1.306/04) el reclamante señala que no pudo asistir a la realización de la prueba global por encontrarse en situación de incapacidad temporal, pese a lo cual el tribunal calificador lo consideró suspendido en lugar de no presentado. A su juicio, debía haberse aplicado lo dispuesto en el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado, aprobado por Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, de aplicación supletoria en la esfera local, que dispone, con respecto al período de formación y prácticas, que quienes no puedan efectuar el curso de formación o período de prácticas por causa de fuerza mayor debidamente justificada y apreciada por la Administración podrán efectuarlo con posterioridad, intercalándose en el lugar correspondiente a la puntuación obtenida.

Ambas quejas se encuentran en trámite en el momento de redacción de esta memoria, a la espera de la recepción de los informes solicitados al Consorcio de Emergencias de Gran Canaria, si bien el reclamante de la segunda queja nos ha comunicado verbalmente que el Consorcio de Emergencias ha estimado su recurso y le ha readmitido como funcionario en prácticas.

Sin abandonar el ámbito local, destacamos la recepción de quejas referidas a procesos selectivos convocados por los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife (EQ 318/04), San Sebastián de La Gomera (EQ 576/04), Adeje (EQ 894/04) y por el Cabildo Insular de Tenerife (EQ 413/04), alusivos a retraso o irregularidades en procesos selectivos para plazas de auxiliar administrativo, en los dos primeros casos, irregularidades en el desarrollo del período de prácticas en plazas de policía local, en Adeje, aunque esta queja no se ha tramitado por encontrarse pendiente de resolución judicial, y falta de respuesta por parte del tribunal calificador a una solicitud formulada por un opositor, en el caso del Cabildo de Tenerife, si bien esta queja

se archivó por no observarse infracción del ordenamiento jurídico.

Es de destacar que en la primera de dichas quejas, relativa a las oposiciones para plazas de auxiliar administrativo convocadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, el tribunal calificador reconoce la existencia de una considerable dilación en el desarrollo del proceso, si bien se nos informa de que ésta fue debida al inusual número de aspirantes que superaron el primer ejercicio y concurrieron a la prueba de informática, a la consecuente necesidad de garantizar que todos los aspirantes realizaran el ejercicio en condiciones de igualdad, con equipos informáticos de características técnicas idénticas, y a las dificultades para encontrar el espacio físico con las dotaciones técnicas idóneas para realizar la prueba.

Destacamos también la queja de un aspirante a Policía Local en el municipio de Arrecife (EQ 1.155/04), que denuncia que se ha elevado la exigencia de altura mínima de 1,70 mts. a 1,75 mts en el caso de los hombres, sin tener una justificación legal y sin un correlativo aumento en la exigencia de altura para las mujeres opositoras, a las que se les continúa exigiendo un mínimo de 1,65 mts.

En esta queja hemos solicitado informe al Ayuntamiento de Arrecife, petición que ha debido ser reiterada ante la falta de respuesta de dicha corporación local.

Con respecto al personal laboral de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes destacamos la queja de una reclamante que presentó instancia para participar en el proceso selectivo de personal laboral para formar parte de la lista de reserva de profesores sustitutos, así como para cubrir temporalmente puestos vacantes con vínculo jurídico laboral. Tras la publicación de las listas de admitidos y excluidos, la interesada observó que no se encontraba en ninguna de ellas, por lo que presentó una reclamación que no obtuvo respuesta (EQ 15/04).

Tras la solicitud del correspondiente informe la citada consejería verificó que la instancia para participar en el proceso selectivo se había presentado dentro del plazo recogido en las bases ante la Dirección General de Recursos Humanos, si bien no constaba que dicho centro directivo hubiese remitido la misma a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Así las cosas, el tribunal calificador decidió examinar a la reclamante, la cual obtuvo el número 1 en la lista.

Con respecto a la Administración de Justicia, se encuentra en trámite una queja (EQ 922/04) relativa a la Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, de 20 de noviembre de 2003, por la que se regula la selección, el nombramiento y cese de los funcionarios interinos de los cuerpos de Médicos Forenses, Oficiales, Auxiliares y Agentes de la Administración de Justicia en Canarias. En dicha queja se denuncia el hecho de el artículo 4 de la referida orden, que regula los requisitos para la integración en las listas de reserva, contemple, entre otros, el de *“figurar inscrito en la Agencia Canaria de Empleo como demandante de empleo o mejora del mismo, excepto para los que en el momento de la convocatoria se encuentren prestando servicios como funcionarios interinos de la Administración de Justicia”* (artículo 2, apartado f) y asimismo el requisito de en el momento de finalización

del plazo de presentación de solicitudes “*tener su residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias*” (artículo 4, apartado g). A juicio de los reclamantes tales requisitos son contrarios a la normativa constitucional sobre acceso a la función pública, pues el artículo 103.3 de la Constitución española impone la obligación de no exigir para el acceso a la función pública requisito o condición alguna que no sea referible a los principios de mérito y capacidad.

Aunque dicha queja se encuentra en trámite, hay que destacar que la reciente derogación de la Orden de 20 de noviembre de 2003, operada por Orden de 30 de diciembre de 2004, que viene a sustituir a la anterior norma, no ha modificado los requisitos antes aludidos para poder formar parte de la lista de reserva.

Se han trasladado al Defensor del Pueblo dos quejas referidas a procesos selectivos para acceso a los cuerpos de la Policía Nacional. En uno de los casos el reclamante expresaba que había sido excluido del proceso, una vez superadas todas las pruebas, por una causa médica que no estaba prevista en las bases (EQ 1.193/04). En el otro caso, el reclamante denunciaba su exclusión del proceso por tener unos antecedentes penales que ya habían quedado cancelados (EQ 841/04).

También hemos dado traslado al Defensor del Pueblo de dos quejas en las que se denuncia discriminación a la mujer en el empleo, en el primer caso, alusivo a la empresa pública AENA (EQ 662/04) y ausencia de medidas de discriminación positiva en las pruebas físicas para las mujeres opositoras en la convocatoria de plazas de la escala de agentes medioambientales de la Red de Parques Nacionales (EQ 1.081/04).

En el primero de estos expedientes la reclamante incluso ha aportado informe de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, en el que se constata la existencia de una clara discriminación al acceso al empleo, prohibido por el ordenamiento jurídico, entre otras normas, por la Declaración sobre la eliminación de la discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 7 de noviembre de 1967, cuyo artículo 1 afirma que la discriminación contra la mujer, por cuanto niega o limita sus derechos con el hombre, es fundamentalmente injusta y constituye una ofensa a la dignidad humana.

Sobre la segunda queja hemos podido constatar que la Orden del Ministerio de Medio Ambiente, de 4 de marzo de 2004, por la que se convocó el proceso selectivo, contempla una prueba de aptitud física, en la que no se establecen diferencias entre hombres y mujeres, consistente en cubrir una distancia de siete kilómetros, en pista y por calle libre, partiendo de la posición de parado, en un tiempo de 35 minutos.

3.- Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.

Nos encontramos todavía recabando los datos correspondientes a algunos ayuntamientos canarios, relativos a la queja iniciada de oficio relativa a la integración laboral de los trabajadores con discapacidad en las administraciones públicas canarias. Para ello se han remitido cuestionarios a todos los ayuntamientos y cabildos insulares, a fin de recabar los datos correspondientes a la Administración local. Con respecto a la Administración autonómica, se ha

remitido cuestionario a la Dirección General de la Función Pública, a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, a la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud y a cada una de las sociedades mercantiles en cuyo capital social participa la Comunidad Autónoma de Canarias (EQ 1.350/03).

Por otro lado, a instancia de parte se han tramitado diversas quejas relativas a la falta de previsión del cupo de trabajadores con discapacidad en las listas de reserva del Servicio Canario de la Salud y en las de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (EQ 557/04, EQ 686/04 y EQ 698/04).

En la última de dichas reclamaciones, el Diputado del Común solicitó informe tanto al Servicio Canario de la Salud como a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, encontrándose la misma en trámite en el momento de elaboración de este informe.

4.- Otras cuestiones relativas a la Función Pública en Canarias.

Con respecto a la queja sobre la situación de los centros penitenciarios en Canarias, a la que nos referimos en el informe del pasado ejercicio (EQ 1.056/03), sin perjuicio de su traslado al Defensor del Pueblo, hemos remitido una resolución a la Consejería de Presidencia para que promueva de forma prioritaria la reactivación de las actividades de la Comisión creada por el convenio firmado entre el Ministerio de Justicia y el Gobierno de Canarias en 1990, relativo a los centros penitenciarios en Canarias. Dicha consejería ha derivado el asunto a la Presidencia del Gobierno de Canarias, al requerir la cuestión planteada la coordinación de diversos departamentos del Gobierno autonómico.

Recientemente, la Consejería de Presidencia nos ha remitido un nuevo informe, en el que se da cuenta de toda la actividad que desarrollan los distintos departamentos de la Comunidad Autónoma con respecto a los centros penitenciarios en Canarias. Sin demérito de dichas actividades, seguimos considerando necesario que se de cumplimiento a las previsiones del convenio, que prevé la constitución de una comisión de seguimiento, de carácter paritario entre el Ministerio y el Gobierno de Canarias, responsable de la elaboración y seguimiento del programa anual de colaboración, que ha de elaborarse con base en las propuestas aportadas por cada centro penitenciario. Dicho programa anual debe contener (cláusula sexta):

- Las acciones a desarrollar en cada centro, por áreas.
- Los medios humanos y materiales a utilizar.
- Los responsables de cada una de las acciones concretas.
- Las aportaciones de cada parte.

El convenio se cierra con una cláusula séptima, en la que ambas partes se comprometen a intensificar los esfuerzos mutuos dirigidos a potenciar una reinserción social real de los internos, y una cláusula octava en la que se prevé la adopción de nuevos acuerdos sectoriales que concreten el propio convenio.

También se ha remitido una resolución a la directora general de Protección del Menor y la Familia, para que se agilice el pago de las dietas a los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado que efectúen servicios de traslados de menores que generen derecho a la percepción de dietas.

En esta queja, la dirección general aludida nos comunicó que había de tenerse en cuenta que, en aras a los principios de organización y economía administrativa y por el elevado número de expedientes de pago relacionados con otros miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los mismos son tramitados en bloque cuando se acumula una cantidad tolerable; circunstancia ésta que depende de la disponibilidad de crédito en determinado momento y de la existencia de otras prioridades de pago relacionadas con otras necesidades por afectar más directamente a los menores.

Sobre esta cuestión, hay que recordar que los funcionarios al servicio del Gobierno de Canarias tienen derecho a percibir las indemnizaciones correspondientes por razón del servicio (artículo 82.4 de la *Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria*). Este derecho, que no está sujeto a condición más allá de la efectiva realización del servicio y al cumplimiento de los requisitos formales previstos en la normativa, se extiende también a las personas ajenas a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en los supuestos que expresamente estén establecidos (artículo 2.3 del Decreto 251/1997, de 30 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Indemnizaciones por razón del servicio).

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Indemnizaciones por razón del servicio, son comisiones de servicio con derecho a indemnización los cometidos que se ordenen al personal cuando su realización exija el desplazamiento fuera del centro de trabajo, sea dentro o fuera del término municipal en que esté localizado el mismo (artículo 4). Corresponde a los titulares de los departamentos u órganos asimilados de las entidades de Derecho Público autorizar el abono de indemnizaciones en concepto de dietas y gastos de viaje a las personas ajenas a la Administración pública autonómica y a los funcionarios pertenecientes a otras administraciones públicas por servicios prestados a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (artículo 5).

En las comisiones de servicio que deban realizarse fuera del término municipal en el que esté localizado el puesto de trabajo se devengará, en las condiciones y cuantía previstas en el Reglamento de Indemnizaciones por razón del servicio, la dieta por gastos de manutención, sin que sea precisa su justificación (artículo 13.1).

Esta institución entiende la complejidad administrativa del asunto planteado, debido al elevado número de comisiones de servicio de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que se producen con relación a los menores sujetos a medidas judiciales. No obstante, nos parecía a todas luces desproporcionado que en el mes de diciembre de 2003 no se hubieran abonado comisiones de servicios correspondientes a desplazamientos efectuados en el mes de mayo de 2002.

Además, sin perjuicio del derecho y deber de la Administración implicada de adoptar las medidas organizativas más adecuadas para optimizar su funcionamiento, no puede obviarse que el trabajador, en este caso ajeno a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, está anticipando un gasto que debe soportar la Administración pública, circunstancia que queda corroborada por el

hecho de que el Reglamento de Indemnizaciones por razón del servicio contemple la posibilidad de que el personal a quien se encomiende una comisión de servicio con derecho a indemnización perciba por adelantado el importe aproximado de las dietas y gastos de viaje (artículo 22.1), así como por que se obligue a los órganos superiores a que adopten las medidas precisas para la existencia de fondos con los que atender al abono por adelantado de las indemnizaciones que correspondan por dietas y gastos de viaje (artículo 22.2). Si la Administración debe prever la existencia de fondos para el pago anticipado de dietas y gastos de viaje, parece evidente que debe también prever la existencia de fondos para el pago de dichos gastos una vez que se han producido.

Por tanto, el abono de la indemnización por razón del servicio se debe efectuar en un plazo razonable una vez que ha quedado constancia de la efectiva realización de la comisión de servicio. Esta obligación se viene incumplido sistemáticamente a tenor de lo expresado en el informe al que venimos haciendo alusión, pues se reconoce la existencia de retraso en el abono de las indemnizaciones al reclamante, así como de un numeroso colectivo de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, circunstancia ésta que debe ser oportunamente corregida. Por último, debe considerarse que la mala gestión en el abono de las indemnizaciones, en cuya virtud se incurre en mora, puede producir un perjuicio económico a la Hacienda pública, por el pago de los correspondientes intereses ex artículos 1.100 del Código Civil y 45 del Real Decreto Legislativo 1.091/1988, Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria.

Se han recibido también quejas en las que se denuncia la situación de algunos funcionarios que se han visto afectados por la ejecución de diversas sentencias judiciales relativas al concurso de traslados de los funcionarios de la Comunidad Autónoma convocado en el ejercicio 2000. Si bien son evidentes los esfuerzos llevados a cabo por la Consejería de Presidencia para que el trámite de ejecución sea lo menos lesivo posible para los funcionarios afectados, sería deseable un proceso de elaboración más cuidadoso de las bases de las convocatorias que evite situaciones como ésta en el futuro (EQ 995/04).

Otras quejas relativas a función pública hacen referencia al retraso en la tramitación de un expediente en el que se solicita la responsabilidad patrimonial del Gobierno de Canarias (EQ 260/04), a desacuerdo con la no incoación de expediente sancionador a una funcionaria de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación y a la falta de respuesta al recurso interpuesto contra la resolución denegatoria (EQ 994/04) o a la supuesta sanción por vía de hecho impuesta a un trabajador temporal del Organismo Autónomo de Correos y Telégrafos (EQ 343/04).

5.- Función Pública docente.

En cuanto a la función pública docente hay que hacer alusión en primer lugar a las quejas del colectivo de personal docente interino, al servicio de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en las que se denuncia la precariedad laboral a la que se encuentran sometidos y solicitan que el Diputado del Común elabore un informe al Parlamento de Canarias y al

Defensor del Pueblo sobre la situación de este colectivo docente (EQ 40/04 a EQ 130/04).

Por ser idénticas a las recogidas en el informe del pasado ejercicio, nos remitimos a lo ya expresado por esta institución, particularmente en lo que se refiere a nuestro acuerdo con las recomendaciones remitidas por el Defensor del Pueblo a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias. Entre éstas destacamos la recomendación de que se adopten las medidas legales necesarias, con el fin de que en las comunidades autónomas de elevado número de profesorado interino, entre ellas Canarias, se reduzcan los niveles de interinidad hasta equiparlos a la tasa del 8%, como máximo, porcentaje que se puede considerar proporcionado, de acuerdo con los informes emitidos por los responsables de la gestión educativa en las distintas comunidades autónomas. Igualmente, es importante reseñar que solo cabría aceptar desde criterios legales la estabilidad en el empleo a través de la introducción de las figuras de “interino de larga duración” y de “estabilidad transitoria”, como un medio a corto plazo para dar continuidad a un proyecto educativo estable, en la idea de que el empleo público sólo se puede consolidar a través de los mecanismos de acceso legalmente establecidos y que todos los puestos de trabajo docente deben quedar integrados, en un periodo razonable, en las plantillas orgánicas.

Con respecto al acceso a la carrera docente, se han recibido dos quejas correspondientes a las oposiciones a los Cuerpos de Enseñanza Secundaria celebradas en 2004 (EQ 828/04 y EQ 1.027/04). En la primera de ellas, que aún se encuentra en trámite, la reclamante alega que el examen práctico propuesto por uno de los tribunales calificadoros de la especialidad de Formación y Orientación Laboral no encontraba amparo en las bases de la convocatoria, al no corresponderse con las materias designadas para la elaboración de los casos prácticos. En la segunda queja el reclamante había solicitado la revisión de su examen, sin obtener respuesta por parte del tribunal calificador.

Hay otras dos cuestiones que son objeto de quejas todos los años, si bien en este ejercicio han sido más numerosas de lo que es habitual. En primer lugar están los desacuerdos con las asignaciones de destinos que se realizan al inicio de cada curso escolar. Somos conscientes de que el número de docentes que participa cada año en dicho procedimiento es elevado, como elevados son los diferentes grupos en los que los docentes se dividen en función de su situación administrativa y complejo es el sistema de prelación para elegir destino establecido. Sin embargo, esto no debe ser impedimento para evitar errores que pueden ocasionar, por ejemplo, que un docente se tenga que trasladar de isla a comienzo de curso, y volver a la isla donde quería tener su destino a los dos meses, una vez que se ha detectado el error en la gestión administrativa. Es posible que los nuevos planes puestos en marcha para dotar de estabilidad a los claustros simplifiquen los procedimientos anuales de asignación pero, pese a ello, se debe seguir estudiando mecanismos que minimicen la producción de errores en la asignación de destinos (EQ 1.022/04, EQ 1.046/04 y EQ 1.049/04).

Junto a los errores en los procedimientos, observamos una escasa capacidad de respuesta por parte de la Adminis-

tración educativa cuando se plantean solicitudes o reclamaciones ya sean de tipo salarial, ya sean indemnizaciones o suplidos. En muchos casos desde la Consejería de Educación, Cultura y Deportes se alega escasez de personal, pero son problemas que se plantean año tras año y no observamos que se adopten soluciones eficientes.

Sobre retraso en la percepción de retribuciones devengadas, destacamos los expedientes EQ 1.039/04, aún en trámite, en el que una profesora interina reclama retribuciones no percibidas, el EQ 806/04, también en trámite, presentado por una profesora de religión, que tampoco ha percibido una serie de haberes que le corresponden y el EQ 292/03, en el que hemos remitido una resolución a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por el retraso existente en la percepción de sus retribuciones por un profesor interino.

Sobre esta última queja, creemos de interés destacar parte de la información que nos remitió la Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Así, en dicho informe se señala que la gestión de la nómina docente abarca a un colectivo conformado por más de 24.000 personas, divididas en grupos de naturaleza jurídica no homogénea, pues hay personal funcionario de carrera, interinos, sustitutos y personal laboral docente. En particular, la puesta en marcha de un nuevo programa informático de nóminas en enero de 2002, para adaptarse a la introducción del euro, generó el nacimiento de infinidad de problemas, que se sumaron a los inherentes a la gestión ordinaria. Además, se produjeron otras circunstancias, que incrementaron los problemas, tales como los retrasos en la remisión de los recibos de salarios a los trabajadores, las regularizaciones tardías efectuadas en relación con el porcentaje de retención en concepto de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas o las dilaciones en la ejecución de las sentencias judiciales.

A continuación se concretan en tres las causas de la dilación en el abono de la retribuciones del reclamante, que entendemos aplicables a la generalidad de retrasos producidos en los abonos. Son las siguientes:

- La complicada burocracia requerida para la remisión a las secciones de nóminas docentes de las direcciones territoriales de Educación de las prórrogas de los profesores sustitutos en los concretos puestos que se encuentran desempeñando en ausencia de su titular.

- El enorme número de incidencias y tareas que resultan inherentes a la nómina docente, las cuales se contraponen a la escasez de personal en las dos secciones de nóminas antedichas.

- En lo que se refiere específicamente al último trimestre del año 2002, el cúmulo de esfuerzos llevados a cabo para la realización de las modificaciones presupuestarias habituales al final de cada ejercicio presupuestario, esfuerzos que recondujeron parte de la labor del personal adscrito a la gestión de la nómina docente, limitando su acción en otras áreas.

Destacamos además que en el epígrafe IV de los fundamentos de Derecho del reiterado informe se señala que “*el reciente concurso de traslados celebrado en el seno de la Administración autonómica vino a vaciar de personal,*

literalmente, las secciones de nóminas antedichas (de las direcciones territoriales de Educación de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas), dando lugar a una notable escasez de personal para afrontar las aproximadamente 6.000 incidencias mensuales que presenta la nómina docente”.

Y concluye señalando que el retraso en el abono de las retribuciones del reclamante se ha debido a las causas expresadas, y se señala también que “desde esta Dirección General de Personal se persigue en la actualidad, entre la adopción de otras medidas varias para evitar la repetición de tan indeseada situación, la simplificación del proceso de remisión de la información relativa al colectivo sustituto docente, de tal forma que, sin ponerse en peligro el abono del grueso de la nómina docente en los plazos establecidos, se regularice el abono de las retribuciones de aquel colectivo”.

El Diputado del Común ha recomendado a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes que tome las medidas adecuadas para asegurar el pago puntual de las retribuciones al personal docente, particularmente en lo referido a la simplificación de los procedimientos y a la dotación de personal en las secciones de nóminas de las direcciones territoriales de Educación de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas, si bien no hemos obtenido aún respuesta a la misma.

En cuanto a la falta de abono de percepciones salariales por desempeño de puestos de trabajo, reseñamos los EQ 1.490/03 y EQ 237/04. En el primero de ellos el reclamante señala que durante el transcurso de diversos cursos, desde el año 1997, desempeñó funciones docentes en varios centros educativos de enseñanza secundaria, actuando como jefe del Departamento de Formación y Orientación Laboral, sin que por esos periodos haya sido remunerado con el complemento correspondiente a dichas funciones. Tras nuestra solicitud de informe, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes ha reconocido el impago de haberes en los periodos en los que la sustitución ha sido superior a tres meses, en aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional novena de la Ley 13/1997, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma para 1998, por lo que ha cursado parte de alteración de nómina a efectos de realizar el abono correspondiente.

En el EQ 237/04 el problema que se plantea es la interpretación que se deba dar a lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 110/2002, de 26 de julio, por el que se mejora el régimen y cuantía de las retribuciones de determinado personal docente no universitario al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 2002 (BOC de 30 de agosto de 2002), que señala:

“El personal del Cuerpo de Maestros que ejerza su actividad docente en una plaza del primer ciclo de la ESO en centros públicos dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes percibirá, mientras imparta efectivamente esa docencia, el complemento docente en la cuantía de 655,55 euros mensuales a partir del 1 de septiembre de 2002.

El personal docente del Cuerpo de Maestros que comparta su horario lectivo entre el primer ciclo de la ESO e Infantil-Primaria percibirá dicho complemento retributivo

minorado en la parte proporcional que corresponda al horario lectivo efectivamente impartido en Infantil-Primaria (según corrección de errores aparecida en BOC nº 126, de 23 de septiembre de 2002)”.

Según la Dirección General de Personal el Decreto 110/2002 subordina la percepción del complemento recogido en su artículo 2 a que se den tres condiciones:

- Que se trate de funcionarios del cuerpo de maestros.
- Que ejerzan su actividad docente.
- Que la ejerzan en una plaza de primer ciclo de la ESO.

A este respecto hay que recordar que el Acuerdo Marco de mejora del sistema público educativo de Canarias suscrito entre la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y las organizaciones sindicales en el sector; ANPE, FETE-UGT, UCPL, SEPCA y CSIF (BOC 146, de 1 de noviembre de 2002), en su anexo VI, relativo al abono de un complemento retributivo a los maestros que ejerzan su actividad docente en una plaza de primer ciclo de la ESO señala que el personal del Cuerpo de Maestros que ejerza su actividad docente en una plaza del primer ciclo de la ESO en centros públicos dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes percibirá, mientras imparta efectivamente esa docencia, un complemento retributivo personal, de carácter no consolidable, según los términos previstos en dicho documento.

Como vimos anteriormente, el Decreto 110/2002 se pronuncia en el mismo sentido, es decir, que percibirán el complemento salarial los maestros que ejerzan su actividad docente en una plaza de primer ciclo de la ESO.

Por tanto, ni en el acuerdo marco entre la Administración y los sindicatos ni en el Decreto 110/2002 se exige la adscripción a la plaza de Secundaria, sino que se ejerza la docencia en una plaza del primer ciclo de la ESO. Y se puede ejercer la docencia en una plaza del primer ciclo de la ESO tanto si se está adscrito a ella como si no, por lo que la interpretación literal que propugna la consejería, ex artículo 3 del Código Civil, deviene insuficiente, a juicio de este comisionado, para alcanzar una solución conforme a Derecho en el asunto planteado.

Pero es que además, el segundo párrafo del artículo 2 del decreto reconoce el abono del complemento salarial en aquellos casos en que se comparta el horario lectivo entre el primer ciclo de la ESO y Educación Infantil-Primaria, como fue el caso del reclamante en el ejercicio 2003-2004.

Una interpretación conforme al contexto, de acuerdo con el artículo 3 del Código Civil, puesto que la interpretación según el sentido propio de las palabras es insuficiente en este caso, nos hace concluir que carecería de sentido reconocer el complemento salarial al que imparte menos horas en secundaria, al compartir su horario lectivo con Infantil-Primaria, y negarlo al que está realizando su horario completo en el primer ciclo de la ESO, como fue el caso del reclamante en el curso 2002-2003, pese a no existir un acto formal de adscripción a dicho primer ciclo. Por ello hemos remitido una resolución a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, encontrándonos a la espera de respuesta a la misma.

Continuamos también recibiendo quejas relativas a la gestión de listas de sustituciones en el colectivo docente y la situación de los funcionarios interinos y profesores

sustitutos, como el EQ 463/04, presentado por una profesora de prácticas de Administración Hotelera a la que se le deniega la inclusión en las listas de la especialidad de Tecnología de Hostelería y Turismo, o el EQ 570/04, en el que la reclamante plantea su desacuerdo con su exclusión de las listas para sustituciones en formación profesional, en la especialidad de producciones en artes gráficas. Destacamos particularmente la Queja 549/03, en la que se debate si la Administración educativa debe considerarse enterada del cese de una maestra sustituta y en consecuencia de su nueva disponibilidad para aceptar nombramiento desde el día en que el docente cesado comunica esta circunstancia en una dirección insular de Educación –si es el caso–, o, por el contrario, desde el día en que la dirección insular se lo notifica a la dirección territorial, organismo competente para la gestión de los ceses y nombramientos del personal docente.

A estos efectos el artículo 38.2 LRJ-PAC señala que *“Los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los escritos y comunicaciones, e indicarán la fecha del día de la recepción o salida. Concluido el trámite de registro, los escritos y comunicaciones serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.”*

Por su parte, el artículo 42.4 LRJPAC especifica que *“Las administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo. En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”*.

Finalmente, hay que destacar lo dispuesto en el Decreto 105/2000, de 26 de junio, en el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Concretamente, el artículo 7 de esta disposición regula los efectos de la presentación de documentos. Este artículo señala lo siguiente:

“A los efectos del cumplimiento de los plazos por los ciudadanos se entenderá como fecha de recepción de solicitudes y escritos por el órgano o entidad destinataria, la de su presentación en cualquiera de los lugares que establece el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 y en la normativa autonómica aplicable.

La fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones en las oficinas de registro del órgano competente para su tramitación producirá el efecto de inicio del cómputo de los plazos que haya de cumplir la Administración, y en particular del plazo máximo para notificar la resolución expresa. Dicho órgano indicará en la notificación o comunicación a que se refiere el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, la expresión de la fecha de inicio del procedimiento, el plazo en que debe dictarse y notificarse la resolución y los efectos del silencio, todo ello referido al concreto procedimiento de que se trate”.

Por tanto, con relación a la presentación de documentos en los registros auxiliares, concluimos que cuando se trate de un plazo que ha de cumplir un ciudadano, se entiende como fecha de recepción de su escrito o solicitud el día de su presentación en cualquier registro. Si por el contrario se trata de un plazo que ha de cumplir la Administración, éste se computará desde la entrada del escrito en el órgano competente para su tramitación, circunstancia esta que comunicamos a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes en la resolución del expediente.

Con respecto a la falta de abono de indemnizaciones por razón del servicio, se encuentra en trámite la queja de un profesora que sufrió un accidente de circulación en el desplazamiento entre los diferentes centros de enseñanza en los que imparte clase. La reclamante solicitó una indemnización para cubrir la reparación del vehículo y no obtuvo respuesta (EQ 498/04). También hemos tramitado en este ejercicio la queja EQ 1.461/03, en el que una funcionaria docente se quejaba del retraso existente en la tramitación de una solicitud de indemnización por razón del servicio que había presentado en el año 2000. Una vez investigada la queja pudimos constatar la veracidad de la denuncia, así como la existencia de numerosos expedientes en la misma situación, por lo que dirigimos a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes la recomendación de adoptar medidas para resolver con la mayor brevedad los expedientes de indemnizaciones por razón del servicio que se encontraban en trámite, así como de impulsar la cobertura de una plaza vacante que se consideraba prioritaria por la propia Administración para la resolución de los expedientes y que se impulsara la modificación de la relación de puestos de trabajo para que la plantilla fuera suficiente para realizar el trabajo encomendado.

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes ha aceptado nuestra recomendación, por lo que hemos procedido al archivo del expediente.

Para finalizar con la función pública docente no universitaria, nos referiremos a la incoación de expedientes disciplinarios a funcionarios públicos y las quejas que ello suscita en determinadas ocasiones.

Así, en el expediente EQ 469/04 el reclamante exponía que había sido rechazado por dos veces, por el consejo escolar de su centro, un proyecto de actividad extraescolar que había presentado, rechazo que se produjo por motivos que desconocía. Añadía también que había denunciado este hecho ante la Consejería de Educación del Gobierno

de Canarias, sin haber obtenido respuesta, así como que se le había incoado expediente disciplinario basado en falsas acusaciones que no le habían permitido rebatir.

En respuesta a esta queja el Diputado del Común comunicó al reclamante que no podía admitir a trámite la misma, si bien esta circunstancia podría reconsiderarse si se produjera una dilación indebida en el procedimiento disciplinario o cualquier actuación administrativa que le produjese indefensión.

Posteriormente, el reclamante presentó sendos escritos de ampliación de datos en los que solicitaba que se reconsiderara el archivo provisional de la queja y se tramitara la misma conforme a las previsiones de la Ley 7/2001, de 31 de julio, todo ello con base en diversas irregularidades cometidas en la actuación de la Administración educativa.

Analizados estos escritos y ante la existencia de indicios de posibles irregularidades administrativas, admitimos la queja a trámite y solicitamos a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, que nos remitiera una copia del expediente disciplinario incoado.

Finalmente, la tardanza en la remisión del informe solicitado ha impedido la intervención del Diputado del Común, pues el reclamante, nos comunicó la interposición de recurso contencioso-administrativo, lo cual veda la continuidad de nuestras actuaciones, según dispone el artículo 26 de nuestra ley reguladora, en la misma fecha en que recibimos el informe.

El otro expediente al que haremos mención en materia disciplinaria es el EQ 1.181/04. En este caso, el objeto de la queja era la desproporción de la medida cautelar de suspensión de funciones adoptada contra un profesor de enseñanza Secundaria al que se incoó expediente disciplinario por la supuesta comisión de hechos que podrían calificarse como infracciones administrativas.

En este caso, el Diputado del Común, tras efectuar un examen de razonabilidad de las circunstancias concurrentes, de acuerdo con el criterio marcado por el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo para estos supuestos (del Tribunal Constitucional, STC 108/1984, de 26 de noviembre; en el mismo sentido, sentencias de la Sala Tercera del Tribunal Supremo de 25-4 [RJ 1985, 2182] y 1/6/1985, 9/5/1986 [RJ 1986, 2357], 3/2/1987 [RJ 1987, 497] y de la Sala Quinta de 15 [RJ 1987, 6007] y 16/9/1987 [RJ 1987, 6023]), recomendó a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes que acordara el levantamiento de la medida cautelar de suspensión provisional de funciones impuesta al funcionario encausado en el expediente disciplinario al que aludimos.

En cuanto al profesorado de las universidades canarias, se recibió una queja colectiva en la que se hacía referencia al desacuerdo con la implantación del nuevo sistema de remuneración, contemplado en el Decreto 140/2002, de 12 de octubre, el cual supedita la percepción de los complementos retributivos del profesorado a una evaluación de calidad realizada por una agencia pública ajena a la universidad (901/04 a 909/04 y 912/04 a 915/04).

No obstante, en este caso se adoptaron medidas de conflicto por parte de los reclamantes, así como del resto del colectivo de docentes universitarios de las dos univer-

sidades públicas canarias, por lo que cualquier posible actuación del Diputado del Común quedaría supedita al acuerdo que alcancen las partes y, en su caso, a la vigilancia del cumplimiento de éste.

6.- Función pública sanitaria.

Con respecto al acceso a la función pública en el ámbito de la Administración sanitaria, se ha recibido una queja en la que se denuncian supuestas irregularidades en un proceso selectivo para plazas de auxiliar administrativo del Servicio Canario de Salud, aunque dicha queja no fue tramitada al no haber transcurrido el plazo para que se produjera silencio administrativo (EQ 588/04). Por otro lado, hemos finalizado la tramitación de otro expediente en el que el reclamante había accedido a una lista de reserva para plazas de fontaneros, si bien cuando se efectuaron las respectivas contrataciones no se le ofertó plaza alguna, por no disponer de carné de conducir para desplazarse entre centros de salud, requisito este no contemplado en las bases (EQ 775/02).

En este caso, a la vista del informe recibido, inferimos que la Administración sanitaria decidió apartarse del contenido de las bases de forma unilateral, incluyendo un requisito para un determinado oficio que no figuraba en las bases aprobadas por la Dirección General de Recursos Humanos.

La justificación de esta vulneración de las bases estribaba en la imposibilidad de prestar un adecuado servicio de mantenimiento si no se posee el permiso de conducir, lo cual implicaría que el derecho de todos los ciudadanos a una asistencia segura, rápida y fiable podría verse comprometida. Ante esta colisión de intereses debía prevalecer, a juicio de la Gerencia de Atención Primaria, el derecho a la salud, pues de acuerdo con su configuración legal y jurisprudencial es un derecho esencial, preferente frente a otros con los que pueda colisionar.

Sin entrar a valorar el aludido conflicto de intereses que alega la Administración, lo que no puede obviarse es que la modificación de las bases de una convocatoria requiere seguir un procedimiento determinado, de acuerdo con las previsiones de la LRJ-PAC. Pero además, la propia resolución por la que se convocaron las listas de aspirantes contempla para las listas una vigencia de un año, así como la prórroga automática si no se hubiesen confeccionado nuevas listas (base decimotercera), por lo que cabía la confección de nuevas listas al término del plazo de vigencia de las primeras.

Por ello, dirigimos al Servicio Canario de la Salud la recomendación de adoptar las medidas oportunas para legalizar la inclusión del requisito del permiso de conducir a los aspirantes incluidos en las listas confeccionadas a partir de la Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud, de 17 de junio de 1997, así como de iniciar el correspondiente procedimiento a fin de determinar la posible existencia de responsabilidad patrimonial en la actuación administrativa objeto de esta queja. Esta recomendación fue aceptada por el Servicio Canario de la Salud.

Sobre adscripción a puestos de trabajo destacamos los expedientes EQ 515/03, EQ 423/03 y EQ 301/03. En el primero de ellos la reclamante expresa la falta de respuesta

positiva a una solicitud de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud que había dirigido al Servicio Canario de la Salud. Tras nuestra intervención, el referido organismo, remitió informe a la Unidad de Salud Laboral del Servicio Canario de la Salud y a la Dirección General de la Función Pública para iniciar el correspondiente expediente de cambio de puesto de trabajo. En el segundo, el reclamante alegaba haber sido excluido de un concurso de traslados del Servicio Canario de la Salud por haber cometido un error en la cumplimentación de la instancia para participar en el proceso. Según el reclamante, este error era achacable a la Administración y no a él, por lo que solicitaba la reconsideración de su solicitud. En este caso, tramitada la queja pudimos constatar que no había infracción del ordenamiento jurídico por parte del organismo denunciado, por lo que procedimos a archivar la queja.

El tercer expediente, EQ 301/03, hace referencia a la situación de una médico especialista en Pediatría, que tuvo conocimiento de que iba a quedar libre una vacante en una plaza de pediatra en un centro de salud de La Palma, por lo que solicitó ocupar dicho puesto de trabajo. Esta solicitud fue rechazada, ocupando la mencionada plaza una doctora titulada en medicina general, por lo que, según nos comunicó la interesada, una médico general ocupaba una plaza de Pediatría y la reclamante, especialista en Pediatría, seguía ocupando una plaza de medicina general.

A la vista del informe emitido por la Gerencia de Servicios Sanitarios de La Palma, no nos constaba cuál era la situación de la reclamante en las listas de contratación, con referencia a la médico no especialista que fue finalmente contratada, si bien parece lógico considerar que una adecuada ponderación de los méritos de ambas avalaría el mejor derecho de la médico titulada en Pediatría frente a la médico que no dispone de dicha especialización.

En cualquier caso, a la vista de la documentación obrante en nuestro expediente, observamos que por parte de la Administración sanitaria no se había dado respuesta a la solicitud realizada por la reclamante, a través de la oficina de Correos, ni a la que realizó posteriormente en el registro de la Dirección del Área de Salud de La Palma. Tampoco constaba que se hubiera dado respuesta a la solicitud de remoción del puesto de trabajo efectuada un mes después, aproximadamente.

Por ello, recomendamos al Servicio Canario de la Salud que inspeccionara las actuaciones llevadas a cabo por la Gerencia de Servicios Sanitarios de La Palma con relación al contrato formalizado para la cobertura de la plaza de pediatra a la que nos venimos refiriendo, adoptando, en el caso de que se verificasen irregularidades, las medidas legales oportunas, particularmente la iniciación del correspondiente procedimiento para determinar la posible responsabilidad patrimonial de la Administración pública por los perjuicios causados a la reclamante. El citado organismo aceptó la recomendación, y efectuó la correspondiente inspección, aunque a juicio del mentado organismo, a la vista de los documentos e informes obrantes en el expediente no podía deducirse actuación administrativa irregular.

Otras quejas recibidas hacen referencia a conflictos colectivos, como el de los celadores o el del personal de los servicios de urgencias, ambos en Gran Canaria (EQ 445/04

y EQ 929/04). En el primer caso se denunciaba lo que los trabajadores consideraban una vulneración del derecho a la huelga, motivada por la imposición unilateral de los servicios mínimos por la Administración y la falta de publicación de los mismos en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma.

En el segundo caso, los reclamantes manifiestan que desarrollan una actividad asistencial totalmente diferenciada e independiente de la prestada por los equipos de Atención Primaria, así como por la realizada en urgencias hospitalarias. También su horario es diferente por cuanto su labor comienza cuando acaba la de los equipos de Atención Primaria. Igualmente señalan que, en consecuencia con lo anterior, sus conceptos retributivos no pueden asimilarse a los de los referidos equipos y, además, no están adecuadamente definidos. A juicio de los mismos, en la *Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias*, se contempló la elaboración de un Plan Regional de Urgencias, sin que hasta la fecha se haya publicado nada al respecto, aunque se ha aludido a éste por parte de la Administración, en los encuentros que ésta ha mantenido con representantes de los trabajadores.

Ambas quejas se encuentran aún en trámite, pendientes de la valoración de los informes recibidos y de las alegaciones que efectúen los reclamantes, por lo que en sucesivos informes daremos cuenta del resultado de las mismas.

Otras quejas recibidas se refieren a falta de respuesta a solicitudes de información efectuadas por la Junta de Personal del Área de Salud de La Palma (EQ 633/04) o a la falta de respuesta a una solicitud de aplicación del régimen de libranzas en festivos del personal funcionario de la Comunidad Autónoma al personal estatutario (EQ 1.011/03).

Finalmente se ha tramitado otra queja referida a la inactividad administrativa del Servicio Canario de la Salud ante las denuncias sobre contratación de profesionales que no contaban con la habilitación legal para trabajar en España (EQ 943/02).

Resoluciones del Diputado del Común en materia de trabajo y Función Pública.

EQ 272/03. Acciones formativas llevadas a cabo por entidades privadas y homologadas por la Administración pública. Recomendación y sugerencia al Instituto Canario de administraciones públicas.

Nos dirigimos a VI. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de (...).

En el escrito de queja el reclamante manifestaba que en fecha 4 de septiembre de 2002, ocupando el puesto de trabajo denominado (...), presentó la solicitud para asistir al curso "La Comunidad Autónoma de Canarias y la Unión Europea-Siglo XXI", organizado por la Asociación Europea de Enseñantes, sección islas Canarias (en adelante AEDE) y subvencionado por la Administración pública canaria y el Fondo Social Europeo.

En la relación general de inscritos con indicación provisional de puntuaciones por consejerías, el reclamante figuraba como no apto y mal adscrito, por lo que presentó

reclamación en fecha 20 de septiembre de 2002, recibiendo respuesta en documento de fecha 18 de octubre, confirmando la puntuación acordada.

En fecha 15 de noviembre, el Sr. (...), presenta escrito ante el Instituto Canario de Administración pública (en adelante ICAP), sin que al día de presentación de esta queja hubiera recibido respuesta alguna.

El Diputado del Común admitió la queja a trámite y solicitó el correspondiente informe, que fue emitido y enviado a nuestras oficinas dentro del plazo legalmente establecido. Junto al mismo se nos dio traslado de diversa documentación relativa a la gestión del curso al que nos estamos refiriendo, así como al trámite dado a las reclamaciones presentadas por el Sr. (...), ante la asociación AEDE y ante el ICAP.

Con respecto al trámite dado a la reclamación de 15 de noviembre de 2002 del Sr. (...), se señala que el director del ICAP dirigió escrito a la asociación AEDE, el 18 de noviembre de 2002, dando traslado de los escritos presentados por el aludido Sr. (...) y por otro aspirante al curso, para su conocimiento y a efectos de que por parte de dicha asociación se informara al ICAP sobre los mismos. Con fecha 4 de abril de 2003 el ICAP recibió escrito del presidente de la asociación AEDE, que a tenor de lo expresado en el informe que fue remitido a esta institución, sería oportunamente trasladado al interesado.

Además, en el informe del director del ICAP se expresaba lo siguiente:

“La intervención de este instituto en el expediente se concretó en fomentar, mediante la concesión de una subvención, una actividad ajena que se consideró de interés público a la vista del proyecto presentado.

Realizada la actividad por la asociación beneficiaria y justificado el empleo de los fondos públicos se procedió a su abono en firme conforme al artículo 31 del Decreto 337/97.

Considera este Instituto que carece de competencia para revisar los actos de una persona jurídica privada, por lo que la reclamación del interesado debe dirigirse a la referida asociación.

No obstante, como ha quedado de manifiesto en la documentación que se adjunta, se solicitó a la asociación AEDE que nos informara sobre el contenido de la reclamación presentada, sobre todo para disponer de elementos de juicio en futuras actuaciones”.

A la vista de los anteriores antecedentes esta institución, en ejercicio de las funciones que le atribuye la Ley 7/2001, de 31 de julio, por la que nos regimos, ha acordado someter a su juicio las siguientes consideraciones:

Primera.- Como señalamos anteriormente, el reclamante dirigió escrito al ICAP el 15 de noviembre de 2002 y ese organismo dio traslado del escrito a la asociación AEDE y, al parecer, dio traslado del informe emitido por la asociación AEDE al interesado.

No obstante, hay que señalar que el Sr. (...), en escrito de ampliación de datos, nos ha comunicado que el ICAP no le ha trasladado el informe elaborado por AEDE señalado en su escrito, lo que nos lleva a recomendarle que ordene la verificación de esta cuestión, a efectos de comprobar la denuncia del reclamante y, en su caso, para un mejor funcionamiento de ese organismo público, puesto que el

Sr. (...) ha tenido conocimiento del informe, ya que le fue remitido por este comisionado parlamentario.

Segunda.- En cualquier caso, hay que detenerse en el contenido del escrito del Sr. (...), a fin de valorar la actuación del ICAP que ha sido objeto de denuncia ante el Diputado del Común.

En dicho escrito el reclamante expresa, entre otras cuestiones, que la asociación AEDE publicó la relación definitiva de admitidos y suplentes en el curso “La Comunidad Autónoma de Canarias y la Unión Europea-Siglo XXI”, sin tener en cuenta su reclamación y sin haber dado respuesta a la misma. También señala que solicitó conocer los criterios que se habían tenido en cuenta para la evaluación de la memoria y que, a su juicio, la selección de los aspirantes fue contraria a derecho, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 3 e), párrafo segundo, de la Orden de 7 de agosto de 1998, de la Consejería de Presidencia y Relaciones Institucionales, por la que se regulan los requisitos y el procedimiento para la homologación de acciones formativas organizadas por instituciones públicas y privadas, y dirigidas al personal al servicio de las administraciones públicas canarias.

Además, en el escrito se realizan una serie de sugerencias con el fin de mejorar en el futuro el desarrollo de estas acciones formativas, tales como el desglose de puntuación de la memoria, la apertura del curso a los cuerpos facultativos o la publicidad de la composición de la comisión de selección.

A la vista del contenido del citado escrito, hemos de recordar a ese Instituto que la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, establece la obligación que recae sobre todas las administraciones públicas de dictar resolución expresa en todos los procedimientos administrativos y de notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación (artículo 42.1).

Por otro lado, la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, prescribe la obligación de los destinatarios públicos de las peticiones de acusar recibo de las recibidas y, salvo excepciones tipificadas restrictivamente, la obligación de tramitarlas y contestarlas adecuadamente, lo que constituye desarrollo del contenido esencial de este derecho (artículo 6 y sgts.).

En conclusión, tanto si el escrito que el reclamante dirigió al ICAP el 15 de noviembre de 2002 se considera como iniciación de un procedimiento administrativo, como si se califica como ejercicio del derecho de petición, ese instituto tiene la obligación legal de dar respuesta expresa al mismo, ello sin perjuicio del pertinente traslado a la asociación AEDE para su valoración e informe.

Tercera.- acuerdo con lo expresado en el informe al que hicimos anteriormente alusión, remitido por el director del ICAP al Diputado del Común, dicho organismo se limitó a fomentar mediante la concesión de una subvención, una actividad ajena que se consideró de interés público a la vista del proyecto presentado.

Sin embargo el director del ICAP, con anterioridad a la remisión del informe al Diputado del Común, había dictado Resolución de 14 de enero de 2003, por la que se

homologó de oficio la actividad formativa, promovida y ejecutada por la asociación AEDE, “La Comunidad canaria y la Unión Europea”, conforme al procedimiento establecido en la Orden de 7 de agosto de 1998, publicada en el BOC nº 110, de 28 de agosto, por la que se regulan los requisitos y procedimientos para la homologación de acciones formativas organizadas por instituciones públicas y privadas, dirigidas al personal de las administraciones públicas canarias.

Por tanto, el ICAP no se limitó a subvencionar una actividad ajena, sino que además impulsó de oficio la homologación de la misma, procedimiento éste sobre el que queremos trasladarle algunas reflexiones, ligadas a la reclamación del Sr. (...) contra su exclusión del curso, que fue resuelta, según se desprende de la documentación obrante en la queja, por la comisión seleccionadora.

La orden que regula la homologación de acciones formativas, en su artículo 3, recoge los requisitos que deberán reunir las acciones formativas susceptibles de homologación. En su apartado e) especifica que la selección de alumnos habrá de realizarse utilizando criterios objetivos basados en los principios de igualdad, mérito, capacidad y relación del contenido de la acción con las tareas del puesto de trabajo desempeñado por el alumno.

En el baremo de puntuación para acceder al curso organizado por AEDE y posteriormente homologado por el ICAP, se otorga hasta un máximo de 4 puntos por la experiencia laboral y hasta un máximo de 2 puntos por los cursos de formación o perfeccionamiento y publicaciones. Tanto en el caso de la experiencia laboral como de la formación complementaria de los candidatos, existe una descripción detallada de la puntuación correspondiente, en un caso en función de los meses y en el otro en función de que se haya sido alumno, profesor o que se sea el titular de una publicación.

Los otros 4 puntos corresponden a la valoración de una memoria en la que, en un máximo de 7 folios, los candidatos deben realizar una descripción sumaria de su trayectoria profesional, así como el interés en la realización del curso y su relación con el puesto de trabajo.

A juicio de este comisionado, sería conveniente exigir una mayor concreción de la asignación de los 4 puntos correspondientes a la memoria, para una mayor garantía de la objetividad que exige la Orden de 7 de agosto por la que se regula la homologación de las acciones formativas, toda vez que se trata de un 40 por 100 de la puntuación máxima alcanzable por los aspirantes a participar en el curso.

Por otro lado, en la letra b) del artículo 3 de la orden que venimos comentando se establece que serán susceptibles de homologación las actividades formativas singulares de duración igual o superior a veinte horas lectivas y que dispongan de un sistema de evaluación que incluya la realización de pruebas de aprovechamiento para determinar la aptitud de los alumnos.

Analizada la documentación remitida a esta institución, entre la que se encuentra la solicitud de subvención presentada por el presidente de la asociación AEDE, así como el folleto por el que se dio publicidad al mismo, observamos que no aparece expresamente reflejada la necesidad de realización de pruebas de aprovechamiento para la supera-

ción del curso. En concreto, se señala que los participantes que superen la primera fase con una asistencia a la misma no inferior al 85 por 100 podrán participar en la segunda fase del curso; y en lo que respecta a la segunda fase, se señala que “*se trabajará en comisiones y sesiones que finalizarán cada día con puestas en común y elaboración de conclusiones*”. Por último, en el calendario de trabajo se especifica que la 2ª fase se desarrollará en los meses de noviembre y diciembre, en los que se hará el viaje de trabajo y la valoración del curso y las memorias.

A la vista del expediente de queja incoado en esta institución, este comisionado parlamentario desconoce si se han realizado las pruebas de aprovechamiento que exige la normativa vigente para la homologación de los cursos, aunque debemos presumir la efectiva realización de las mismas, a la vista de la existencia de una resolución administrativa por la que se homologa el curso. En cualquier caso, consideramos conveniente que por parte de ese organismo se revise este extremo, a fin de asegurar en este caso, y en otros que puedan producirse, el estricto cumplimiento de la normativa vigente.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, en ejercicio de las atribuciones que confiere al Diputado del Común la Ley 7/2001, de 31 de julio, hemos acordado dirigir a VI. las siguientes recomendaciones.

- De verificar que por parte del ICAP se ha dado traslado al reclamante del informe elaborado por la asociación AEDE, según se expresaba en el informe remitido al Diputado del Común y, en todo caso, de dar respuesta expresa al escrito del reclamante de 15 de noviembre de 2002.

- De verificar que en la acción formativa, promovida y ejecutada por la asociación AEDE, denominada “La Comunidad canaria y la Unión Europea”, a la que nos venimos refiriendo, se han realizado las pruebas de aprovechamiento para determinar la aptitud de los alumnos que establece la normativa vigente.

Igualmente, en ejercicio de las funciones atribuidas por la Ley 7/2001, de 31 de julio, esta institución ha acordado remitir a VI. la siguiente sugerencia:

- De adoptar medidas que mejoren la garantía del cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) Que la selección de alumnos en los cursos homologados se haya realizado utilizando criterios objetivos basados en los principios de igualdad, mérito, capacidad y relación del contenido de la acción con las tareas del puesto de trabajo desempeñado por el alumno.

b) Que en los cursos homologados se hayan efectuado las pruebas de aprovechamiento que establece la normativa vigente.

EQ 171/04. Contratación de guías de turismo habilitados para las excursiones organizadas. Recomendación a la Dirección General de Ordenación e Infraestructuras Turísticas de la Consejería de Turismo y Transportes.

Nos dirigimos de nuevo a VI. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, relativo al ejercicio de la actividad turístico-informativa en Canarias.

Como VI. conoce, de acuerdo con la normativa vigente, el ejercicio de las actividades turístico-informativas está

atribuido en exclusiva a los guías de turismo habilitados por la Comunidad Autónoma de Canarias. Solo en el caso de que no hubiera guías de turismo habilitados en la categoría solicitada por una agencia de viajes o empresa organizadora para una visita concreta y determinada, habrían de utilizarse los servicios de un técnico de Empresas y Actividades Turísticas y, en su defecto, de cualquier otro personal cualificado.

En esta institución se recibieron diversas comunicaciones según las cuales, al no existir ningún sistema que garantice que las agencias de viajes y las empresas organizadoras de excursiones traten de obtener los servicios de un guía habilitado, éstas venían optando con mucha frecuencia por la contratación de personal no cualificado, lo cual supone una reducción del coste de los servicios pero también una merma de la calidad del producto turístico que se ofrece.

Por todo ello, esta institución acordó incoar un expediente de queja de oficio (EQ 171/04), y solicitar tanto a VI. como a los representantes de los cabildos insulares que nos manifestaran su valoración con relación a lo anteriormente expuesto, así como de las medidas que, en su caso, se hubieran adoptado para potenciar la contratación de guías habilitados.

Pasamos a continuación a transcribir el contenido principal de los informes recibidos en nuestras oficinas:

1.- Cabildo Insular de Fuerteventura.

La consejera delegada de Turismo del Cabildo Insular de Fuerteventura emite el siguiente informe:

“**Primero.-** El intrusismo en la actividad de los/as guías de turismo, tiene una notable incidencia en la isla de Fuerteventura, toda vez que al margen del incumplimiento de la normativa canaria que se viene produciendo, somos conscientes de que el nivel cultural de algunas de las personas que están ejerciendo como guías, no es el apropiado para otorgar al usuario turístico las garantías de una correcta información y trato apropiados que toda persona merece. Este hecho supone que el usuario regresa muchas veces al lugar de origen con unos conocimientos erróneos o falsos de la isla que va en perjuicio de la imagen de Canarias.

Desde esta consejería hemos decidido cooperar en lo posible con los guías habilitados por la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, para la creación de una cooperativa de guías turísticos a modo semejante al que se viene realizando en otras islas de este Archipiélago.

En reuniones con representantes de la Asociación de Guías Turísticos en Fuerteventura (FUERTE-GUÍAS), nos han manifestado la intención de este colectivo de crear una cooperativa y la homogeneización de las tarifas de precios de los servicios propios de guías. Para ello cuentan con la colaboración de la Federación de Asociaciones de Guías Turísticos de Canarias, así como de la Confederación Nacional de Guías Turísticos, presidida por D. Carlos Ortega. No obstante, existen dificultades para establecer reuniones previas con los guías y “guías no habilitados”, operantes en la isla, dado que, al parecer, se han producido represalias y amenazas de discriminación laboral, por parte de grandes agencias de viajes, que son las que controlan mayoritariamente la contratación de guías en la

isla, en caso de acudir a reuniones o fomentar la regularización de este sector en la isla (...).

Segundo.- Este cabildo carece de competencias para poder reprimir este tipo de prácticas ilegales (contratación de guías no habilitados) dado que la potestad sancionadora en materia de turismo la ostenta el Servicio de Inspección y Sanciones de la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística del Gobierno de Canarias, en virtud de lo establecido en el Decreto 190/1996, de 1 de agosto, regulador del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora en materia turística y de la inspección de turismo, correspondiendo por tanto a dicha dirección general velar por el cumplimiento de la legislación vigente en dicha materia.

Puestos en contacto con el mencionado Servicio de Inspección y Sanciones, nos comunican que tienen constancia de varios escritos de denuncia presentados precisamente por la Asociación de Guías Turísticos en Fuerteventura (FUERTE-GUÍAS), lo que ha determinado la apertura de los correspondientes expedientes, por lo que le remitimos a ellos en caso de que desee ampliar la información.

Estimamos que la lucha contra el intrusismo en esta actividad requiere por un lado una campaña de información, en la que este cabildo ya viene trabajando y una mayor presencia de la Inspección turística para corregir la actual situación.

Finalmente, le agradezco el interés manifestado por este tema y le ruego que adopte todas aquellas iniciativas, en el ámbito de su competencia para tratar de solucionar el problema planteado.”

2.- Cabildo Insular de Lanzarote.

El presidente acctal. de la corporación emite el siguiente informe:

“Que, efectivamente, el Decreto 156/1994 de 21 de julio, de transferencias de funciones de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de promoción y policía del turismo insular, establece, entre otras, las competencias que en dicha materia corresponden a los cabildos.

Que no obstante lo anterior, de acuerdo con lo que dispone el artículo 3 del citado decreto, tanto las competencias que regulan las agencias de viajes como las profesiones turísticas son de la exclusiva competencia de la Administración Autónoma de Canarias. Extremo que, por otro lado, también viene recogido en el artículo 5 de la vigente Ley 7/1995, de Ordenación del Turismo de Canarias.

Que con independencia de lo anterior, cuando el Cabildo de Lanzarote a través de cualquiera de sus departamentos, tiene conocimiento de alguna denuncia o irregularidad contra el ejercicio de la actividad que nos ocupa, da inmediato traslado a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias (Servicio de Inspección), en cumplimiento a lo que establece el Decreto 168/1996, de 4 de julio (BOC nº 88 de 22 de julio de 1996).”

3.- Cabildo Insular de Gran Canaria.

El Patronato de Turismo de Gran Canaria emite el siguiente informe:

“Se ha tenido conocimiento tanto por parte de una de las asociaciones de guías como por parte de las agencias

organizadoras de excursiones, de la problemática que aqueja a este sector, siendo por una y otra parte quejas razonables en cuanto a la dificultad de seguimiento de la ley.

Por un lado, el Decreto 59/97, que fue elaborado con las aportaciones y consideraciones del presidente de una de las asociaciones, es enormemente restrictivo respecto a la contratación de guías oficiales, dándose la paradoja de que en el caso de no haber guías habilitados en determinados idiomas se obliga a la empresa organizadora de la excursión a pagar por un guía oficial habilitado, más otro guía, no oficial, que hace de informador en el idioma correspondiente obligando a doblar el coste de este servicio.

Por otro lado, nos consta la existencia de diversas nacionalidades que sin poseer los estudios adecuados ni el conocimiento de destino, hacen de guías para algunas agencias a precios inferiores a los habituales de las distintas asociaciones de guías.

Como usted sabe, el grado de transmisión de las transferencias en materia turística por parte del Gobierno de Canarias a los respectivos cabildos insulares no ha sido completo y por lo tanto carecemos de la capacidad de inspección y sanción por lo cual toda acción en este sentido nos está limitada a notificar al Gobierno, quien con muy pocos inspectores debe supervisar, inspeccionar y controlar no solo esta actividad sino todas las relativas al sector, incluyendo restauración, alojamiento, etc..

Sin embargo nuestra preocupación por este tema es muy alta, por lo que nos ponemos a su disposición para cualquier cuestión al respecto y le exponemos nuestro parecer en las próximas líneas.

Para aclarar el sistema de contratación de guías es fundamental que conozca cómo se desarrolla la operativa diaria y juzgue en consecuencia:

1º) Todos los días, incluso festivos, los representantes de los touroperadores venden excursiones diversas a sus clientes y tramitan las reservas de las plazas a través de las agencias de viaje de receptivo correspondientes.

2º) Las agencias organizan la excursión y a última hora del día, sobre las 19:00/20:00 horas cierran las listas de ocupantes y sus respectivos idiomas pues los touroperadores venden hasta última hora en los hoteles.

3º) Una vez se conoce el número de guaguas necesario, se dividen a los clientes en ellas, según su idioma, y se solicitan los guías.

(Nota: antiguamente solo existía la asociación antes mencionada, que recibía las peticiones y adjudicaba los servicios entre sus asociados, enviando en ocasiones a personas a las que no correspondía el perfil del idioma solicitado o incluso alguna vez enviaron a guías no habilitados sin informar a la empresa organizadora de la excursión con antelación. Estos precios eran fijos y se sembró malestar entre las agencias y entre varios guías que acusaban a esta asociación de querer monopolizar los servicios, por lo que han ido surgiendo otras asociaciones que prestan servicios similares a las agencias de viaje.)

4º) Hay varias agencias que utilizan los servicios de alguna de las diversas asociaciones de guías, quienes en el caso de no contar con suficientes guías habilitados recurren a la ley para adjudicar el servicio a un guía no habilitado en

su lugar. Evidentemente, esto no impide el hecho de que guías habilitados adscritos a otras asociaciones no sean demandados en este supuesto, perdiendo una oportunidad de trabajar. Igualmente hay que considerar que la distribución de idiomas entre los guías habilitados no es homogénea, siendo a veces mayor la demanda de algunos idiomas que de otros por lo que ciertos guías no tienen tanta demanda.

Es por tanto una normativa difícil de cumplir, que aunque, suponemos, se creó para evitar el intrusismo, no sólo no lo evita sino que altera la organización fluida de las excursiones. En este sentido le ruego tener en cuenta aspectos importantes tales como que la ausencia de guías habilitados en idiomas nórdicos/escandinavos supone la contratación adicional de otro guía (da igual en qué idioma, es sólo para cumplir la ley...) en una simple visita a Vegueta por ser casco histórico. Es por este motivo que ha dejado de desarrollarse esta excursión entre estos touroperadores dado que el coste dejó de ser rentable limitándose la visita de la ciudad a zonas comerciales... Esto es una pérdida de calidad importante en cuanto a la oferta turística y una discriminación hacia todos los clientes procedentes de países con idiomas poco habituales en la isla ya que se les condena a pagar un sobreprecio por hacer la misma excursión que un súbdito alemán o inglés.

Finalmente, consideramos que igual que es difícil exigir a un guía que se asocie a todas las asociaciones/cooperativas de guías existentes, es imposible exigir a las agencias que a las 20:00 consulten a todas las asociaciones qué guías tienen disponibles. Sería algo igual como solicitar los servicios de guaguas a todos los transportistas, etc... Cada agencia trabaja con la empresa con la que tiene contrato en vigor y en caso de exceso de demanda es el transportista el que subcontrata manteniendo el precio pactado a la agencia. Mi recomendación personal es que las asociaciones operaran así entre ellas, lo que no entiendo es por qué funciona correctamente en el sector del transporte y no es posible poner de acuerdo a las asociaciones de guías para que subcontraten la sobredemanda de idiomas entre ellas.

Por último, y entendiendo el malestar de los guías habilitados ante esta situación, considero que lo más apropiado es revisar el funcionamiento de cara a proponer unas medidas legales más acordes con sus necesidades y con las necesidades de aquellos a quienes prestan servicios, bien sean agencias de viajes o turistas. Por tanto nuestra valoración es que debe revisar el decreto sentando a ambas partes y conciliando un modelo lo más cercano a la realidad del sector. Evidentemente, obligar a cumplir una ley que afecta a la calidad, al precio y que puede suponer una discriminación de los turistas por su nacionalidad no es la solución.

4.- Cabildo Insular de La Palma.

El consejero delegado del Área de Turismo y Transportes del Cabildo de La Palma emite el siguiente informe:

“El Decreto 156/1994, de 21 de julio, de transferencia de funciones de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de promoción y policía del Turismo Insular reguló la transferencia a los cabildos de competencias y funciones ya ordenada en la disposición adicional primera, letra m) de la Ley 14/1990, de 26 de

julio, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas de Canarias, que les transfiere las competencias en materia de “Promoción y policía de turismo insular, salvo las potestades de inspección y sanción”.

El referido Decreto 156/1994 establece en su artículo 3 que “Son competencias y funciones cuya titularidad corresponde a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias las siguientes:

- 1) (...)
- 2) (...)

10) La regulación de las profesiones turísticas y la enseñanza para la formación y perfeccionamiento de los profesionales del turismo, con las salvedades constitucionales y estatutarias pertinentes (...).

15) La autorización del ejercicio de la profesión de técnicos de empresas y actividades turísticas y de las profesiones turístico-informativas.”

En aplicación de los referidos preceptos, este cabildo insular carece de competencia en materia de profesiones turístico-informativas, ni en las posibles actividades inspectoras y, en su caso, sancionadoras, en relación con posibles incumplimientos de la normativa aplicable a aquellas.

Conoce este cabildo, sin embargo, que en La Palma, solamente existen habilitadas para el ejercicio de la profesión de guías de turismo insular cuatro personas.

La afirmación de los profesionales afectados acerca de que “no existe ningún sistema que garantice que las agencias... y las empresas... traten de obtener los servicios de un guía habilitado...” parece correcta: el único sistema existente es la normativa vigente, la cual puede cumplirse o incumplirse, pero no es habitual establecer sistemas, aparte de la propia ley, que garanticen *a priori* el cumplimiento de las normas.

Por otra parte, según ha podido conocer el cabildo, el escaso número de guías habilitados para el ejercicio de la profesión en La Palma parece hacer inevitable la contratación, al menos adicional, de personas no habilitadas. Piénsese, por ejemplo, en la contratación de una decena de autocares para las excursiones de un crucero, con las dificultades añadidas de la probable multiplicidad de idiomas.

La valoración que puede hacerse desde este cabildo es necesariamente negativa en cuanto a los posibles incumplimientos de la normativa, y también en el aspecto quizás más trascendente del asunto: la falta de profesionales en un campo en el que existe oferta de trabajo, en una isla en la que el paro es una preocupación esencial para sus instituciones. Como dato adicional, puedo informar a esa Diputación que en los exámenes que en estas fechas se desarrollan para la obtención de aquella habilitación profesional, no se ha presentado ningún aspirante a obtener la habilitación para La Palma.

A su pregunta acerca de las medidas que se han adoptado para potenciar la contratación de guías habilitados, debo informarle que este cabildo, careciendo de competencias en la materia, no ha podido adoptar ninguna medida al respecto. Entendemos que la solución al problema concreto denunciado se halla en el ámbito inspector y sancionador, competencia de la Consejería de Turismo del Gobier-

no de Canarias, y no conocemos en qué medida se ha producido la actuación de dicha Administración sobre el asunto.”

5.- Cabildo Insular de La Gomera.

El presidente del Cabildo de La Gomera emite el siguiente informe:

“En relación a su escrito relativo a los guías de turismo habilitados por la Comunidad Autónoma de Canarias y la contratación por las agencias de viajes de personal no cualificado para realizar estos servicios, le informo que el único escrito recibido en esta institución remitido por la Asociación Profesional de Guías de Turismo Tenerife, hacía referencia a una serie de sugerencias y peticiones para facilitarles el trabajo en nuestra isla, el cual fue debidamente respondido por la consejera de Turismo de esta institución, se adjunta copia de los referidos escritos.

Por lo que respecta a las medidas adoptadas para potenciar la contratación de guías habilitados, al respecto manifestarle que el Decreto 156/1994, de 21 de julio, de transferencia de funciones de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de Promoción y Policía (del Turismo) Insular, regula como competencia cuya titularidad corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias en su artículo 3.15 “la autorización del ejercicio de la profesión de técnicos de empresas y actividades turísticas y de las profesiones turístico-informativas”, entendiéndose en consecuencia, que no es competencia de esta Administración.

No obstante lo anterior sí quiero manifestar que esta institución siempre ha colaborado con la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias en las convocatorias para acceder a guía turístico nombrando, previa solicitud de la mencionada consejería, un técnico de este cabildo para que forme parte del tribunal opositor.”

6.- Cabildo Insular de El Hierro.

El presidente del cabildo insular nos da traslado del contenido del siguiente informe técnico:

“No hay constancia de que las agencias de viajes y las empresas organizadoras de excursiones opten con mucha frecuencia por la contratación de personal no cualificado, en vez de guías turísticos careciendo este servicio de datos que puedan avalar la información que se solicita, o permitir hacer la valoración que se pide, se desconoce la adopción de medidas al respecto.

La competencia en la actividad turística que se hace referencia y en materia de inspección corresponde a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias.”

7.- Cabildo Insular de Tenerife.

El consejero insular de Planificación y Turismo nos remite el siguiente informe:

“En contestación a su escrito por el que se nos da traslado de distintas quejas producidas con motivo del incumplimiento de la normativa que afecta a los guías turísticos en nuestra Comunidad Autónoma (Rf.: EQ 171/04), por el presente me complazco en comunicarle que este cabildo no tiene competencia alguna sobre dicha materia; asimismo le significo que las contrataciones que realiza la corporación, recaen siempre en profesionales habilitados como guías de turismo”.

8.- Consejería de Turismo y Transporte.

Por último, transcribimos el informe emitido por VI.:

“A. El artículo 13 del Decreto 59/1997, de 30 de abril en efecto establece en su artículo 13.1 que ‘*Al realizar visitas, excursiones o itinerarios de interés cultural, artístico, histórico o geográfico comprendidos en el artículo 2 del presente decreto, las agencias de viajes o entidades organizadoras utilizarán los servicios de un guía de turismo canario o Insular debidamente habilitado por cada grupo de hasta setenta viajeros, o por cada unidad de transporte*’; previendo en su apartado 3 que ‘*no habiendo disponibles guías de turismo habilitados en la categoría solicitada por la agencia de viajes o empresa organizadora para una visita concreta y determinada, deberán utilizarse los servicios de un técnico de Empresas y Actividades Turísticas y, en su defecto, de otro personal cualificado*”.

B. Es cierto que dicho apartado 3, heredero del antiguo artículo 35 del reglamento de agencias de viajes, es fuente de algunos conflictos y controversias, en el sentido de que en opinión de algunos la mera existencia de la misma ofrece a las agencias la posibilidad del incumplimiento de la regla general del apartado 1. Sin embargo no es menos cierto, que el apartado tercero, viene a configurarse como una cláusula de salvaguardia para situaciones excepcionales, lindantes con el estado de necesidad, que permite a las agencias evitar el fracaso de una excursión por una ausencia coyuntural del guía idóneo.

C. Es cierto que el Decreto 59/1997 no establece mecanismos de constancia del intento de obtener guías habilitados, y el único mecanismo de facto sería el supuesto de una única asociación o colectivo de guías (llámese central de reservas o turno de guías). Pero ello no impide que pueda sancionarse el incumplimiento, puntual o sistemático de las previsiones del artículo 13.1.

D. La presunción de que las agencias de viajes incumplen sistemáticamente el Decreto 59/1997, por la existencia de dicha cláusula, no pasa de ser una mera presunción no menos válida que la contraria de que las agencias acuden en primer lugar generalmente a guías habilitados y en segundo lugar a personal cualificado, sin que puedan descartarse casos de agencias que prescindan de guías habilitados o casos de agencias que tengan o crean tener motivos en contra de guías determinados.

E. No obstante y con independencia de que una eventual reforma del decreto pudiera llegar a poner los mecanismos para la acreditación del intento de contar con guías habilitados, se está estudiando si cabría complementar la previsión del artículo 13, mediante su desarrollo por orden departamental que introduzca las medidas tendentes a favorecer el cumplimiento del decreto y a dotar de mecanismos a la inspección para la acreditación de los incumplimientos sistemáticos.

F. Las denuncias que se reciben por el ejercicio de actividades turístico-informativas por personas que carecen de habilitación, son atendidas realizándose las correspondientes inspecciones en orden a comprobar la veracidad de los hechos denunciados.

G. Una vez levantadas las correspondientes actas y si existen indicios de un posible incumplimiento de la normativa reguladora de las actividades turístico informativas, se

inician los expedientes sancionadores, si bien ha de hacerse constar que dependiendo de las alegaciones que se realizan por los expedientados se produce con frecuencia la situación de tener que archivar los expedientes ya que en ocasiones se desvirtúan los hechos imputados con cierta facilidad, al no poder acreditar la disponibilidad o no de guías con los requisitos y condiciones solicitados por las agencias de viajes en una fecha determinada.

H. En cualquier caso para poder acreditar si existen o no guías disponibles hay que acudir a las propias empresas o cooperativas de guías para que sean los que informen si existen o no guías disponibles.

I. Por último, debe reconocerse que no existe un sistema que garantice que las agencias de viajes traten de obtener los servicios de un guía habilitado. La exigencia de un fax con la solicitud y aceptación o denegación del servicio por existir o no guías disponibles solo se da, por acuerdo de los implicados, en el ámbito territorial de la isla de Tenerife, si bien esta obligatoriedad no se da normativamente.”

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes consideraciones:

Primera.- Aspectos principales de los informes emitidos.

En primer lugar, hemos de aclarar que esta institución, al iniciar esta investigación de oficio, no disponía de datos que avalaran un incumplimiento generalizado de las previsiones de las normativa autonómica relativas a la contratación de guías de turismo, sino que únicamente conocía diversas denuncias relativas a la posible trasgresión de la normativa en casos puntuales.

No obstante, a la vista de los informes incorporados al expediente, que han sido transcritos casi en su totalidad en las páginas precedentes, podemos afirmar que existe un relativo incumplimiento de la obligación de contratar guías habilitados, si bien es imposible, con los datos a nuestro alcance, determinar la magnitud de dicha circunstancia.

En apoyo de esta tesis nos remitimos a lo expuesto por los responsable del turismo en las islas de Fuerteventura, Gran Canaria y La Palma, que constatan en sus respectivos ámbitos territoriales la existencia de intrusismo (“*El intrusismo en la actividad de los/as guías de turismo, tiene una notable incidencia en la isla de Fuerteventura*”) y las disfunciones que provoca la aplicación del Decreto 59/1997 (“*Es por tanto una normativa difícil de cumplir, que aunque, suponemos, se creó para evitar el intrusismo, no sólo no lo evita sino que altera la organización fluida de las excursiones*”).

Como denominador común destacamos que todas las corporaciones insulares manifiestan en sus informes la falta de competencia de las mismas en lo relativo a inspección y sanción en materia de turismo, competencia que reside en la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias. Incluso algunas de estas corporaciones, como las de Fuerteventura, Gran Canaria o La Palma refieren la necesidad de una mayor actividad de la Inspección de Turismo, a fin de perseguir y sancionar las conductas tipificadas como infracción administrativa en materia de turismo, y más concretamente la realización de excursiones sin contar con los guías de turismo habilitados por el Gobierno de Canarias.

Solamente un cabildo, el de Gran Canaria, expone abiertamente la necesidad de una modificación en la normativa que debe hacerse, a juicio de dicha corporación, con el acuerdo de los guías de turismo y las empresas organizadoras de las excursiones. También se alude a la posible modificación del decreto en el informe emitido por VI., si bien parece circunscribirse el posible ámbito de la reforma a la constancia de que por parte del organizador de la excursión se ha solicitado la prestación del servicio de guía a los guías habilitados disponibles.

Finalmente, destacamos la mención que se hace en el informe emitido por VI., acerca del posible desarrollo y complemento del artículo 13 del Decreto 59/1997, de 30 de abril, que introduzca las medidas tendentes a favorecer el cumplimiento del decreto y a dotar de mecanismos a la inspección para la acreditación de los incumplimientos sistemáticos.

Segunda.- La obligación de contratar guías habilitados.

La vigencia del principio de libertad de empresa permite a los organizadores de las excursiones contratar a aquellos profesionales que consideren más idóneos, ello sin perjuicio de las normas antidiscriminación contenidas en la Constitución y en el Estatuto de los Trabajadores en lo relativo al empleo.

Ahora bien, este principio de libertad de empresa no es incompatible con la prohibición de contratar a aquellas personas que no dispongan de la titulación adecuada para el ejercicio de determinadas profesiones. En este caso, para ejercer la actividad turístico-informativa en Canarias se requiere estar en posesión de la correspondiente habilitación otorgada por el Gobierno de Canarias, de forma que, por ejemplo, para una excursión de idioma inglés en la isla de Gran Canaria el organizador de la misma podrá contratar a cualquier guía de turismo habilitado para la isla de Gran Canaria y en idioma inglés. Solo en caso de no existir ningún guía habilitado disponible el organizador podrá optar por la contratación de un TEAT (Técnico de Empresas y Actividades Turísticas) y en su defecto por contratar a cualquier otra persona cualificada.

En principio, podría presumirse que todos los organizadores de excursiones agotan las opciones de contratar guías habilitados antes de contar con los servicios de un TEAT o de cualquier otro personal cualificado, siendo en teoría suficiente la labor de la Inspección de Turismo para detectar los casos de incumplimiento e iniciar los correspondientes expedientes sancionadores. Sin embargo, a la vista del contenido de los informes transcritos en los antecedentes de esta resolución, podemos adelantar algunas conclusiones:

- No siempre las empresas organizadoras de excursiones agotan las posibilidades en cuanto a contratación de guías habilitados.

- Como consecuencia de lo anterior, guías que han obtenido la habilitación observan como es contratado determinado personal que no cuenta con dicha habilitación, aún existiendo disponibilidad de guías habilitados.

- La Inspección de Turismo requeriría de mayor dotación para verificar todas las denuncias y para iniciar actuaciones de oficio contra las supuestas prácticas fraudulentas que podrían estar cometiendo algunas empresas organizadoras de excursiones.

- En los casos en que la Inspección levanta acta por la posible infracción se produce con frecuencia el archivo de los expedientes ya que en ocasiones se desvirtúan los hechos imputados con cierta facilidad, al no poder acreditar la disponibilidad o no de guías con los requisitos y condiciones solicitados por las agencias de viajes en una fecha determinada.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI. la siguiente recomendación:

De estudiar, en coordinación con los cabildos insulares y con los estamentos empresariales y profesionales afectados, la posible modificación del Decreto 59/1997, de 30 de abril, o el desarrollo normativo del mismo, con la finalidad de implementar un sistema que ofrezca información puntual acerca de los guías habilitados disponibles en cada momento y permita la constancia del intento de contratar guías habilitados por parte de los organizadores de excursiones turísticas.

EQ 1.013/04 a EQ 1.019/04. Irregularidades en proceso selectivo de bomberos en la isla de Gran Canaria. Recordatorio de deberes legales y recomendación al Consorcio de Emergencias de Gran Canaria.

Nos dirigimos de nuevo a VI. con relación a los expedientes de queja que se tramitan en esta institución, con las referencias del encabezamiento, alusivos al proceso selectivo para cubrir plazas de bomberos en el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria, convocado por Decreto del presidente del Consorcio de 4 de julio de 2002, *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas* nº 82, de 10 de julio de 2002.

A la vista de los documentos incorporados al expediente, destacamos los siguientes antecedentes:

I. En escrito de queja interpuesto ante esta institución, los reclamantes manifestaron lo siguiente:

1. Su desacuerdo con la resolución final del tribunal calificador de la citada convocatoria, hecha pública por la secretaria del tribunal, que les fue notificada el 26/07/04, por la que se establece la puntuación final de la prueba global y de la evaluación, tal y como viene recogido en las bases de la convocatoria, en la que aparecen excluidos de la lista de aprobados figurando en los respectivos casilleros la anotación "eliminado por identificación".

2. Que con fecha 23/08/04, con diversos números de registro de entrada en esa Administración, interpusieron recurso de alzada contra la resolución antes citada, por entender que la misma era contraria a derecho y les provocaba indefensión, con base en los siguientes motivos:

a) Que la "identificación" en esta prueba no constituye motivo de descalificación según las bases de la convocatoria.

b) Que las condiciones del recinto donde se efectuaron las pruebas no contaban con la acústica suficiente para que todos los opositores escucharan correctamente las instrucciones verbales del tribunal, por lo que no advirtieron el aviso de que no se aceptarían los exámenes que estuvieran identificados.

II. Los reclamantes, además, en comparecencia en esta institución para interponer escrito de queja, manifestaron

que en ningún caso habrían firmado los exámenes, de conocer que este hecho sería causa de eliminación, lo cual consideran de sentido común, sobre todo teniendo en cuenta que el sistema de códigos empleado permite fácilmente la identificación de los exámenes en caso de que éste fuera el fin buscado.

III. Esta institución, en virtud de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitir a trámite la queja y solicitar a ese organismo un informe acerca de lo expuesto por los reclamantes, así como una copia completa del expediente administrativo correspondiente a este proceso selectivo.

Con fecha 4 de noviembre de 2004 se recibió el informe solicitado, emitido por el gerente del Consorcio de Emergencias de Gran Canaria, así como la copia del expediente administrativo.

Por razones de economía omitimos la transcripción del informe emitido por el gerente del consorcio, aunque a modo de resumen señalaremos que a juicio del mismo, si bien la eliminación por identificación no estaba expresamente prevista en las bases de la convocatoria, sí es una circunstancia posible a tenor de lo dispuesto en el artículo 4 c) del Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, que establece que en la realización de los ejercicios escritos deberá garantizarse, siempre que sea posible, el anonimato de los aspirantes. Según el informe de esa entidad lo que pretende garantizar la exigencia de anonimato es que el tribunal calificador esté libre de todo subjetivismo que pudiera viciar su decisión y a la postre perjudicar a los opositores.

Además, aunque la identificación no sea motivo de descalificación recogido en las bases, sí se recoge en la base decimotercera una cláusula de regulación de lo no previsto en las mismas, en la cual se alude al antes citado Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, en cuya virtud el tribunal calificador realizó la correspondiente instrucción al comienzo de la prueba a todos los opositores encaminada a garantizar en todo momento el anonimato de los aspirantes, y adoptó un sistema de dos sobres para mantener dicho anonimato.

En el informe del gerente del consorcio se señala también que tanto el recurrente como el resto de eliminados por identificación cumplieron con el resto de instrucciones dadas por el tribunal, por lo que no se entiende entonces su afirmación de que el lugar no reunía las condiciones acústicas adecuadas.

IV. Consta en nuestro expediente acta de comparecencia en el Consorcio del Servicio de Emergencias de Gran Canaria, el día 12 de noviembre de 2004, de un funcionario y un asesor del Diputado del Común, para examinar los documentos obrantes en el expediente que no fueron remitidos al Diputado del Común. En dicha acta se señala lo que sigue:

“Las conclusiones obtenidas del examen de los documentos puestos a disposición de los comparecientes son las siguientes:

1. A la vista de los ejercicios de los siete funcionarios eliminados por identificación en la prueba global celebrada el día 28 de junio de 2004, se concluye que en seis de ellos la firma es ilegible.

2. Existen al menos cuatro ejercicios correspondientes a otros tantos opositores que contienen señales o marcas, distintos a los signos de puntuación propios del lenguaje o a los gráficos y dibujos realizados para resolver el supuesto práctico propuesto. Dichos ejercicios son los siguientes:

Código	Funcionario en prácticas.
12345	(...).
00505	(...).
77477	(...).
23541	(...).

3. Existen al menos veintinueve ejercicios correspondientes a otros tantos opositores en los que éstos eligieron una clave alfabética o alfanumérica, en vez de una clave de cinco dígitos, según les había sido requerido. Dichos ejercicios son los siguientes:

Código	Funcionario en prácticas.
OCAMP	(...).
28A05	(...).
6151M	(...).
RSQ21	(...).
0092C	(...).
GABRI	(...).
CRIS8	(...).
735RH	(...).
HIP3K	(...).
SAULO	(...).
BAR92	(...).
ABCE1	(...).
PASTO	(...).
24 A68	(...).
MALDI	(...).
C1234	(...).
1537I	(...).
1806E	(...).
CHINI	(...).
BOMBA	(...).
F2325	(...).

4. Se encuentran en el expediente las valoraciones de los tutores relativas a los siete funcionarios en prácticas que resultaron eliminados, siendo todas ellas, en término medio, suficientes para considerar superado el trámite recogido en la base diez, epígrafe 6.

5. Los comparecientes solicitaron examinar las evaluaciones cuatrimestrales que debía llevar a cabo el tribunal calificador, según prevé la base diez, epígrafe 4, de las reguladoras de este proceso selectivo. La funcionaria responsable informó de que dichas evaluaciones cuatrimestrales no se encontraban en el expediente.

Tras el examen del expediente los comparecientes se entrevistaron con D.(...), miembro del tribunal calificador, que aportó, a requerimiento de los mismos, la siguiente información:

1. El tribunal no realizó las evaluaciones cuatrimestrales recogidas en las bases, sino que validó las evaluaciones realizadas por los superiores jerárquicos y/o tutores.

2. *Que las evaluaciones realizadas por los tutores a los siete funcionarios en prácticas eliminados fueron satisfactorias.*

3. *Que el tribunal corrigió los exámenes de los funcionarios en prácticas eliminados por identificación, siendo todos ellos aptos y suficientes para superar la prueba, sin perjuicio de que resultarían eliminados por identificación.*”

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su consideración las siguientes consideraciones:

Primera.- Identificación de los aspirantes.

Como bien señala el informe emitido por esa Administración, analizadas las bases de la convocatoria no se observa que se recoja de forma expresa la identificación como motivo de descalificación. En este sentido, el Tribunal Supremo viene expresando de forma reiterada (entre otras muchas, las sentencias de 20 de marzo de 1995, de 16 de junio de 1997 y de 4 de marzo de 1998), que las bases de la convocatoria son la ley del proceso selectivo, y vinculan tanto a la Administración que lo convoca como a los opositores y a los tribunales calificadoros. Igualmente, la legislación española ha incorporado esta vinculación, en el artículo 15.4 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado, el cual señala que “*las bases de las convocatorias vinculan a la Administración y a los tribunales o comisiones permanentes de selección que han de juzgar las pruebas selectivas y a quienes participen en las mismas*”.

No obstante lo anterior, en el informe del gerente del consorcio se señala, como advertimos en el relato de antecedentes de esta resolución, que aunque la identificación no sea motivo de descalificación recogido en las bases, sí se recoge en la base decimotercera que “*en todo lo no previsto en las presentes bases se estará a lo dispuesto en (...), el Real Decreto 896/1991, de 7 de junio (...)*”. Sobre la base de esta remisión el consorcio justifica la eliminación de los aspirantes, pues al parecer el tribunal dio a los opositores, de forma verbal, la instrucción de no hacer ninguna marca o señal, ni firmar.

Sobre esta cuestión es necesario realizar algunas apreciaciones, a fin de poder valorar la eliminación de los referidos aspirantes, que es el objeto central, aunque no el único, de la intervención del Diputado del Común con relación a este proceso selectivo, como se verá más adelante.

En este sentido, el artículo 4c) del Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, señala lo siguiente:

“*Las bases deberán contener al menos:*

a) *La naturaleza y características de las plazas convocadas, con determinación expresa de la Escala, subescala y clase a que pertenezcan, con indicación del grupo de titulación que corresponda a cada una de ellas, así como, en su caso, las que correspondan a promoción interna.*

b) *El sistema selectivo elegido: oposición, concurso-oposición o concurso.*

c) *Las pruebas de aptitud o de conocimientos a superar, con determinación de su número y naturaleza. En todo caso, uno de los ejercicios obligatorios deberá tener carácter práctico.*

Las de la fase de oposición tendrán carácter eliminatorio y en la realización de los ejercicios escritos deberá garantizarse, siempre que sea posible, el anonimato de los aspirantes (...)”.

Del contenido de dicho artículo deducimos nítidamente que la garantía de preservación del anonimato se predica de las pruebas de aptitud que se realicen en la fase de oposición. De acuerdo con las bases de la convocatoria, la prueba objeto de esta queja realizada por los aspirantes, ya funcionarios en prácticas, se enmarca en la fase de formación y prácticas, período de prácticas (base octava), período al que accedieron después de haber superado la fase de oposición, la fase de concurso y el primer período, de formación, de la fase de formación y prácticas. Por lo tanto, no es jurídicamente admisible que ese consorcio justifique la eliminación por identificación con base en el Real Decreto 896/1991, de 7 de junio.

Con lo expuesto hasta ahora sería suficiente para concluir que la medida adoptada por el tribunal calificador no encuentra amparo legal y debe revocarse de forma inmediata, para que cese así la vulneración de los derechos de los afectados. No obstante, queremos incidir en otras cuestiones que redundan aún más, si cabe, en la desproporción de la medida adoptada.

En primer lugar consideramos que pugna con las reglas lógicas más elementales la idea de que una vez advertidos y enterados de que firmar, marcar o señalar el examen traería como consecuencia la eliminación, estos siete funcionarios en prácticas tomaran la decisión de firmar el examen, obteniendo así la eliminación contra la que han recurrido ante esta institución. En este punto hay que destacar que no existe (al menos no la hemos encontrado en el expediente) instrucción dada por escrito a los funcionarios en prácticas advirtiéndoles de las consecuencias de la firma del examen, lo cual demuestra la desproporción de la medida adoptada, máxime si se tiene en cuenta que en la fase de oposición si se dio a los aspirantes una hoja de instrucciones, en las que se definía claramente la forma de preservar el anonimato y las conductas que darían lugar a la eliminación de los aspirantes (acta nº 1 del tribunal calificador, anexo III, y acta nº 5 del tribunal calificador, Anexo I).

Abundando aún más en esta cuestión, observamos una contradicción entre las actas del tribunal calificador números 22 y 23, de un lado, y 26, de otro. Según las actas 22 y 23, el tribunal entrega a cada uno de los opositores un sobre grande y otro pequeño, advirtiéndoles de que a los efectos de mantener el anonimato no pueden hacer ninguna marca o señal, ni firmar, por lo que sus datos solo pueden figurar en la tarjeta que irá dentro del sobre pequeño, en cuyo exterior deberá ponerse la clave de cinco dígitos, que solo se abrirá, al igual que el sobre grande, una vez corregidos y calificados los exámenes. Sin embargo, no se recoge en estas actas que se advirtiera a los opositores que se eliminarían los exámenes identificados, como se expresa por el presidente del tribunal en la sesión de este órgano celebrada el 23 de julio de 2004, según recoge el acta de la misma.

En segundo lugar, señalamos que constan en nuestro expediente varias declaraciones juradas efectuada por algunos de los interesados, en las que expresan que durante

el primer período de la fase de formación y prácticas, llegaron a realizar cerca de veinte ejercicios escritos, en los que no solo no se les pidió el anonimato, sino que se les insistió en que firmaran dichos exámenes. Este hecho, además de reforzar la tesis de la inaplicabilidad del Real Decreto 896/1991, una vez finalizada la fase de oposición, hace aún más comprensible el hecho de que los reclamantes firmaran esta prueba, al igual que hicieron durante todo el período de formación.

En tercer lugar, hay que señalar que a tenor de lo recogido en las actas números 24 y 25, de 5 de julio y 9 de julio de 2004, respectivamente, el tribunal calificador realizó su trabajo sin que se reflejara en acta ninguna incidencia relativa a la existencia de marcas, señales o firmas en los exámenes. Es decir, que no consta oposición de los miembros del tribunal a corregir ninguno de los exámenes realizados, ni hay indicios que hagan sospechar de la posible existencia de un trato favorable o desfavorable con respecto a alguno de los bomberos en prácticas, habiendo además resultado aptos los siete reclamantes, tras la corrección de sus ejercicios, según se recoge en el acta de comparecencia a la que se alude en los antecedentes de esta resolución.

Por ello entendemos que con la decisión tomada de eliminar a los siete bomberos en prácticas no se pretendía purificar un proceso selectivo sobre el que se cernían sospechas de irregularidades o de conducta arbitraria por parte de algún miembro del tribunal en el momento de corregir los exámenes, sino que únicamente se buscaba el imperio de la ley, al amparo de la máxima de que las instrucciones del tribunal calificador han de ser cumplidas por todos los opositores.

Sin embargo, esta posición no se compadece con el cotejo de la totalidad de los exámenes efectuada por el personal del Diputado del Común, que ha podido comprobar la existencia de al menos otros cuatro exámenes en los que existen marcas de diverso tipo, tales como firmas tachadas, cuyos autores no han sido eliminados del proceso selectivo.

Pero es más, de acuerdo con las instrucciones dadas a los funcionarios en prácticas para realizar su examen, en el sobre que acompañaba al mismo debían anotar una clave de cinco dígitos, que coincidiría con una clave igual que situarían en el texto del examen. Cotejada la documentación existente en la sede de ese consorcio por el personal de esta institución, se ha podido comprobar que al menos veintiuno de los aspirantes que superaron la prueba violentaron las instrucciones del tribunal, eligiendo claves alfanuméricas e incluso solo alfabéticas que, en algunos casos, podían facilitar la identificación a quien estuviera interesado, si ese fuera el caso.

Observamos por tanto la existencia de exámenes con marcas o señales, además de la utilización de claves de identificación ajenas a lo señalado por el tribunal en sus instrucciones, cuyos titulares no sufrieron las mismas consecuencias jurídicas que los siete reclamantes de esta queja, lo cual podría revelar, en el mejor de los casos, un descuido en el trabajo del tribunal y, en el peor de ellos, un ánimo o deseo expreso de perjudicar a los siete reclamantes, difícilmente cohonorable con la obligación de impar-

cialidad y sujeción a la legalidad con la que deben de actuar los tribunales en los procesos selectivos.

Segunda.- Incumplimiento de lo dispuesto en la base diez.

De acuerdo con lo previsto en la base diez de las reguladoras de este proceso selectivo, durante el período de prácticas, que tendría un año de duración, debían producirse las siguientes circunstancias:

- Asignación de un tutor a cada opositor, que efectuaría las prácticas y evaluaciones necesarias para alcanzar los objetivos del servicio.

- El tribunal realizaría evaluaciones cuatrimestrales a todos los bomberos en prácticas, otorgando la calificación de apto o no apto a la vista, a su vez, de las calificaciones obtenidas en los cursos y prácticas realizados.

- El tribunal calificador realizaría una prueba global a los funcionarios en prácticas, sobre las materias en que haya consistido la formación, dentro del mes anterior a la finalización del período de prácticas.

- Evaluación final de la prestación de los servicios de los funcionarios en prácticas, para lo cual se recabarían los oportunos informes de los superiores jerárquicos y/o tutores.

Del análisis del expediente administrativo remitido al Diputado del Común, así como de la comprobación en la sede del Consorcio de Emergencias de Gran Canaria de los documentos obrantes en el citado expediente, concluimos que no se realizaron las evaluaciones cuatrimestrales que debía llevar a cabo el tribunal.

Estas irregularidades suponen un grave incumplimiento de lo preceptuado en las bases del proceso selectivo, incompatible con lo dispuesto en el párrafo 4 del artículo 15 del Real Decreto 364/1995, al que anteriormente se hizo alusión.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI. el siguiente recordatorio de deberes legales:

- El Consorcio de Emergencias de Gran Canaria debe llevar a cabo las actuaciones necesarias para que se produzca la revocación inmediata del acuerdo adoptado por el tribunal calificador en sesión celebrada el 23 de julio de 2004, por el que se eliminó por identificación a los siete reclamantes, y para que, en consecuencia, se efectúe el nombramiento como funcionarios de carrera de dichos funcionarios en prácticas, con los pronunciamientos legales inherentes a dicho nombramiento.

Asimismo, esta institución ha acordado dirigir a VI. la siguiente recomendación:

- De adoptar las medidas adecuadas para que los procesos selectivos que en adelante lleve a cabo ese organismo se respete lo previsto en las bases de las respectivas convocatorias.

EQ 1.056/03. Situación de los centros penitenciarios en Canarias. Recomendación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

Nos dirigimos de nuevo a VI. con relación al expediente que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, alusivo a la situación del Centro penitenciario de Las Palmas (Salto del Negro).

En este expediente hemos recibido informe del secretario general técnico de la Consejería de Presidencia y Justicia, mediante el que nos da traslado de informe emitido por VI., en el que se expresa lo siguiente:

“En relación a su escrito de 16 de diciembre pasado (registro de salida 8.848 de 18 de diciembre), solicitando informe sobre el cumplimiento del convenio de colaboración entre el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Canarias y el Ministerio de Justicia en materia penitenciaria, de fecha 15 de diciembre de 1990 (BOE nº 26, de 30 de enero de 1991), debo comunicarle que la última reunión de la Comisión de Seguimiento del mismo se celebró el día 26 de junio de 2000, sin que, desde entonces se tenga constancia de actuación alguna”.

A la vista de estos antecedentes, hemos considerado oportuno trasladarle, al amparo de lo dispuesto en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, las siguientes consideraciones:

Primera.- El Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas aprobó, por Resolución 663 C (XXIV), de 31 de julio de 1957, las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos. Con posterioridad, se han adoptado numerosos instrumentos internacionales, en el seno de la organización de las Naciones Unidas, relativos a la protección y tratamiento de las personas presas. Algunas de ellas son:

- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la justicia de menores (“Reglas de Beijing”), adoptadas por la Asamblea General en su Resolución 40/33, de 28 de noviembre de 1985.
- Conjunto de Principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión, adoptado por la Asamblea General en su Resolución 43/173, de 9 de diciembre de 1988.
- Principios básicos para el tratamiento de los reclusos, adoptados y proclamados por la Asamblea General en su Resolución 45/111, de 14 de diciembre de 1990.
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990.

En el ámbito espacial del Consejo de Europa se realizó una revisión de las Reglas Mínimas de Naciones Unidas de 1957, la cual dio lugar a la aprobación de las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos del Consejo de Europa, mediante Resolución (73) 5, de 19 de enero. Tras una nueva revisión se aprobaron, finalmente, por Recomendación R (87) 3 del Comité de Ministros, las Reglas Penitenciarias Europeas, dirigidas a los Estados miembros, con el fin de que adapten progresivamente su legislación y sus prácticas a los principios contenidos en su texto (Rivera Beiras).

Segunda.- De acuerdo con nuestra Constitución, las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la misma reconoce han de ser interpretadas 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).

El artículo 25.2 de la Constitución española, verdadera piedra angular del sistema penitenciario español, establece:

“Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados. El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la Ley penitenciaria. En todo caso, tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la seguridad social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad.”

Las SSTC 2/1987, 28/1988, 112/1996 y 2/1997 señalan que *“la finalidad reeducadora y de reinserción social a que constitucionalmente debe servir la imposición de una pena privativa de libertad, no contiene derecho fundamental alguno, sino que constituye un mandato al legislador para orientar la política penal y penitenciaria en ese preciso sentido, que es el constitucionalmente determinado”*. No obstante, de acuerdo con la STC 112/1996, *“que este principio constitucional no constituya un derecho fundamental no significa que pueda desconocerse en la aplicación de las leyes, y menos aún cuando el legislador ha establecido, cumpliendo el mandato de la Constitución, diversos mecanismos e instituciones en la legislación penitenciaria precisamente dirigidos y dirigidas a garantizar dicha orientación resocializadora, o al menos, no desocializadora precisamente facilitando la preparación de la vida en libertad a lo largo del cumplimiento de la condena”*.

Tercera.- La competencia en materia de legislación penitenciaria corresponde exclusivamente al Estado (*Ley Orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria y Reglamento Penitenciario*). No obstante, en el caso de Canarias, materias como la asistencia social y servicios sociales, instituciones públicas de protección y tutela de menores, deporte, ocio y esparcimiento, cultura o cooperativas son materias sobre las que la Comunidad Autónoma tiene competencias exclusivas (artículo 30 del Estatuto de Autonomía), al igual que tiene competencias de desarrollo legislativo y ejecución sobre educación y sanidad (artículo 32), o que tiene competencias de ejecución sobre legislación laboral (artículo 33).

Se observa, por tanto, un fenómeno de confluencia competencial, ya que “lo penitenciario” no puede desconocer, sin más, parcelas como la enseñanza en todos sus niveles, la promoción de la cultura y el deporte, la sanidad o la asistencia social. La reeducación y la reinserción social como elementos o principios informadores de la legislación penitenciaria necesitan servirse de los instrumentos adecuados para que el retorno del recluso a hábitos sociales generalmente aceptables sea una realidad.

Para armonizar esta confluencia de competencias el ministerio entonces competente en materia penitenciaria y algunas comunidades autónomas han concertado convenios de colaboración mediante los que dichas comunidades, en ejercicio de sus competencias sectoriales, se implican en la consecución de los fines que la Constitución y la legislación penitenciaria establecen con respecto al cumplimiento de las penas.

En Canarias, la firma del referido convenio se produjo en diciembre de 1990. De acuerdo con su cláusula novena, el convenio sigue vigente en la actualidad, ya que aunque se otorgó por un período de dos años, se previó un mecanismo de prórroga tácita por períodos anuales, en el caso de que no existiera denuncia del mismo por ninguna de las partes.

El objeto del convenio, según su cláusula primera, es la colaboración de la Comunidad Autónoma, a través de diversas consejerías, con el ministerio, a través de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, para “conseguir los fines que la Constitución española y las leyes vigentes establecen para las penas de privación de libertad (...)”.

Cada centro penitenciario debe establecer, anualmente, su programa global de intervención, que debe estar planificado por el equipo de observación y tratamiento, en colaboración con los responsables de los servicios implicados (cláusula quinta).

El convenio prevé la constitución de una comisión de seguimiento, de carácter paritario entre ambas administraciones, responsable de la elaboración y seguimiento del Programa anual de colaboración, que ha de elaborarse con base en las propuestas aportadas por cada centro. Dicho programa anual debe contener (cláusula sexta):

- Las acciones a desarrollar en cada centro, por áreas.
- Los medios humanos y materiales a utilizar.
- Los responsables de cada una de las acciones concretas.
- Las aportaciones de cada parte.

El convenio se cierra con una cláusula séptima, en la que ambas partes se comprometen a intensificar los esfuerzos mutuos dirigidos a potenciar una reinserción social real de los internos, y una cláusula octava en la que se prevé la adopción de nuevos acuerdos sectoriales que concreten el propio convenio, amén de la ya comentada cláusula novena relativa a la vigencia del mismo.

Cuarta.- Durante el ejercicio 1999 el Diputado del Común realizó un estudio para conocer el estado de los centros penitenciarios en Canarias y analizar el grado de colaboración que existía, en materia penitenciaria, entre la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el estudio se destacaron una serie de conclusiones, que fueron trasladadas a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias y al Defensor del Pueblo, referidas a la sobreocupación de algunos centros, a la situación de las secciones de mujeres, a los desplazamientos de internos a centros ubicados en islas diferentes a la de su residencia, al desarrollo de actividades docentes, laborales y formativas, a la situación de los menores de tres años que viven en los centros con sus madres, así como a la situación de los menores adolescentes de entre 16 y 18 años, etc.

Asimismo, el Diputado del Común formuló una serie de recomendaciones al Gobierno de Canarias, relativas a las obligaciones que había asumido la Comunidad Autónoma de Canarias con la firma del convenio de colaboración con el Ministerio de Justicia.

Al respecto, se dirigieron recomendaciones sobre el asesoramiento jurídico a los reclusos, la formación en el exterior de las prisiones, el refuerzo de los equipos docentes de los centros e implantación de la Enseñanza Secun-

daria Obligatoria, la dotación de monitores de deporte, la ejecución de programas de educación para la salud, el incremento de la asistencia sanitaria especializada o la coordinación de los servicios sociales penitenciarios con la Red Básica de Servicios Sociales.

La entonces Consejería de Presidencia aceptó las recomendaciones del Diputado del Común y nos comunicó que iba a retomar las actuaciones que se recogían en el convenio suscrito con el Ministerio de Justicia, a cuyo efecto puso en marcha la Comisión de Seguimiento del convenio, con la finalidad de elaborar un programa general de actuaciones a nivel autonómico.

Sin embargo, a la vista del informe que nos remite VI., concluimos que no se han producido actuaciones por parte de la referida comisión, ya que su última reunión se produjo en el mes de junio del año 2000.

Por todo ello, a la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI. la siguiente recomendación:

- De adoptar, en el ámbito de sus competencias, las medidas que estime necesarias para dar cumplimiento al convenio de colaboración suscrito en 1990 entre el Gobierno de Canarias y el Ministerio de Justicia, en materia penitenciaria.

EQ 1.461/03. Retraso en la resolución de expedientes de solicitud de indemnizaciones por razón del servicio. Recomendación a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Nos dirigimos de nuevo a VI. con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, alusivo al retraso en la resolución de reclamación de indemnización por razón del servicio.

Como VI. conoce, la reclamante es funcionaria docente con destino definitivo en el IES (...) de Las Palmas de Gran Canaria. En fecha 7 de septiembre de 2000, presentó solicitud ante la Dirección General de Centros de esa consejería de indemnización económica por razón del servicio, al amparo en lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En fecha 19 de septiembre se remitió a la interesada la resolución del director general de Centros por el que se admitía a trámite dicha reclamación.

En fecha 27 de octubre de 2000 se procedió a dar trámite de audiencia a la interesada, formulando ésta alegaciones en fecha 13 de noviembre, ratificándose en todo lo expuesto en su escrito inicial.

En fecha 22 de enero de 2001, se remitió a la Sra. (...) escrito de la citada dirección general por el que se solicitaba informe sobre la normativa que se había utilizada para determinar la cantidad demandada, dando respuesta en escrito de fecha 9 de abril de 2001.

En fecha 30 de abril de 2001, recibió escrito de la misma dirección general en el que se comunicaba que se había solicitado a la Dirección General del Servicio Jurídico un informe facultativo sobre el procedimiento a seguir con el fin de determinar si se trataba de una reclamación patrimonial o de indemnización por razón del servicio. En fecha 23

de octubre de 2001 recibió un nuevo escrito comunicándole que el expediente había sido remitido a esa dirección general, lugar al que se podría dirigir para cualquier aspecto relacionado con el mismo, al considerar que el citado expediente debería ser tratado por indemnización por razón del servicio y no como expediente de responsabilidad patrimonial.

En enero de 2003 la reclamante se pone en contacto con esa Dirección para conocer el estado de tramitación de su expediente, siendo informada, según la interesada, de que todos los expedientes de indemnizaciones por razón del servicio estaban paralizados por falta de personal. Al día de presentación de esta queja, la reclamante aún no ha recibido respuesta alguna a su solicitud.

Esta institución considerando que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitarle un informe acerca del estado de tramitación de la petición de, así como de los motivos que justificasen el retraso en la emisión de la resolución del expediente y las previsiones temporales para su resolución.

En respuesta a nuestra solicitud, recibimos informe emitido por VI. en el que, entre otras cuestiones, se señala:

“1.- El conflicto competencial antedicho cursado en relación con las reclamaciones de indemnización por razón del servicio ha generado que este Centro directivo se haya visto desbordado a fines del año 2003 y principios del subsiguiente año 2004 con el envío masivo de expedientes desde la Dirección General de Centros e Infraestructura.

2.- El estudio pormenorizado de todos y cada uno de los cientos de expedientes recibidos requiere una sobrecarga adicional de trabajo que se une a la cotidiana de la sección del Servicio (de Régimen Jurídico e Interior) que debe abordarlo, centrada en la preparación y gestión de los más de 2500 expedientes de recursos administrativos y litigios que anualmente se cursan como media en relación con los más de 24.000 docentes gestionados desde esta Dirección General de Personal.

3.- Tal carga de trabajo recae, por añadidura, en un equipo de trabajo conformado por un único Jefe de Negociado (al hallarse vacante la correspondiente Jefatura de sección), el cual está abordando con la mayor diligencia posible la tarea de ordenación y clasificación de los expedientes referidos, abordaje que se está llevando a cabo, con todo, por estricto orden cronológico de presentación de las reclamaciones ante la entonces Dirección General de Centros (que se remontan a la década de los noventa), comenzando por la petición del pertinente informe a la Inspección Educativa que permita esclarecer los hechos y la veracidad de las afirmaciones vertidas por el personal reclamante”.

A la vista de los anteriores antecedentes, en ejercicio de las funciones previstas en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, le trasladamos las siguientes consideraciones:

Primera.- La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJ-PAC), establece la obligación que recae

sobre todas las administraciones públicas de dictar resolución expresa en todos los procedimientos administrativos y de notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación (artículo 42.1).

Además, el artículo 89.3 de dicha LRJ-PAC, establece que las resoluciones que pongan fin a los procedimientos “*contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54*” y “*expresarán los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos (...)*”. En parecidos términos, el artículo 58.2 de la misma ley, regula los requisitos de las notificaciones de las resoluciones y actos administrativos.

En cuanto a los plazos para los trámites administrativos, hay que señalar que el artículo 47 de la LRJ-PAC expresa que los términos y plazos establecidos en esa u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos; y en virtud de lo dispuesto en el artículo 74.1 de dicha ley, cualquier procedimiento administrativo se impulsará de oficio en todos sus trámites y estará sometido al criterio de celeridad.

A la vista de su informe, nada cabe objetar al criterio de resolución por orden cronológica de iniciación de los expedientes de indemnización por razón del servicio que se encuentran acumulados. Por otro lado, esta institución comprende que determinadas circunstancias extraordinarias, como puede ser el trasvase en bloque de un conjunto numeroso de expedientes administrativos de un centro directivo a otro, pueden generar un lógico retraso en la actividad administrativa que, sin perjuicio de los derechos de contenido económico de los interesados, no merecería el reproche de una institución garantista como el Diputado del Común. Sin embargo, el concreto supuesto que estamos analizando se trata de un procedimiento iniciado en el mes de septiembre de 2000 que no había sido resuelto casi cuatro años más tarde, cuando recibimos su informe, lo cual resulta, a nuestro juicio, desproporcionado, pues se priva al interesado de su derecho a obtener una resolución administrativa, no ya en los plazos marcados por las leyes, sino incluso en un plazo razonable a la vista de las circunstancias. En este punto, reseñamos que según escrito del director general de Centros a la reclamante (registro de salida nº 208.817, de 23 de octubre de 2001), el expediente fue remitido a la Dirección General de Personal el día 19 de octubre de 2001.

Segunda.- Como expresamos recientemente en resolución remitida a VI. en el expediente de queja EQ 292/03, el artículo 15 de la *Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública de Canarias*, señala que el Gobierno de Canarias, a través de la aprobación de las relaciones de puestos de trabajo de cada uno de sus departamentos, racionaliza las estructuras internas de los órganos de su Administración, fija la dimensión del personal al servicio de los mismos, determina los requisitos y méritos preferentes para ocupar cada uno de los puestos y describe y valora los cometidos que conlleva su desempeño. Estas relaciones de puestos de trabajo deberán actualizarse cuando así lo exija el cumplimiento de los fines descritos en el

artículo 15 (artículo 16 de la Ley de la Función Pública de Canarias).

A la vista de su informe parece deducirse que la dificultad para actualizar los expedientes acumulados se debe tanto a la insuficiencia de puestos de trabajo en la relación de puestos de trabajo de la consejería como a la existencia de una plaza creada y dotada presupuestariamente pero no provista. En cualquiera de los dos casos, entendemos que esa dirección general debe adoptar, si aún no lo ha hecho, las actuaciones oportunas para solventar la carencia detectada, proponiendo al órgano competente la iniciación del procedimiento para la cobertura de la plaza vacante, e instando la modificación de la relación de puestos de trabajo.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI. la siguiente recomendación:

- Adoptar las medidas que estime adecuadas para resolver con la mayor brevedad los expedientes de indemnizaciones por razón del servicio que se encuentran en trámite. Además, ese centro directivo debe impulsar la cobertura de la plaza vacante en la Jefatura de sección del Servicio de Régimen Jurídico e Interior y la modificación de la relación de puestos de trabajo en los términos aludidos anteriormente.

19. Turismo y transportes.

En esta área las quejas que presentan los ciudadanos tienen naturaleza diversa, por lo que a continuación se exponen las más significativas, entre ellas:

El EQ 566/03, que se incoó de oficio por esta institución sobre la falta de aplicación del descuento de residencia a los residentes no nacionales de la UE en sus desplazamientos en transportes públicos regulares.

Los trámites que se realizaron consistieron en:

Solicitamos un informe a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias, en el año 2003, relativo a:

“La promoción del citado expediente se debe a las numerosas quejas que esta institución ha recibido, relativas a que los residentes en Canarias que no sean nacionales de los países miembros de la Unión Europea, ni de los países que han firmado el Convenio Schengen, no se pueden beneficiar de los descuentos para residentes, a pesar de pagar los tributos que las distintas administraciones territoriales de su lugar de residencia les exigen para nutrir sus presupuestos.

Igualmente le comunicamos que, esta cuestión ha sido denunciada por este Diputado del Común en varios de los informes Anuales presentados ante el Parlamento de Canarias, sin que se tenga constancia de que esa Administración haya emprendido acciones tendientes a la solución de este asunto.

A la vista de todo ello, y en virtud de las atribuciones que nos confiere nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, hemos acordado solicitar un informe a esa consejería acerca de las actuaciones que, en su caso, tengan previstas para paliar este agravio comparativo.”

Dicho informe fue requerido en mayo de 2003, reiterado en junio, y, ante la falta de respuesta, se le recordó a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias, en diciembre de 2003, su deber legal de colaborar con esta institución.

Finalmente, en abril de 2004 la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias nos informó que si bien el asunto no era de su competencia, sin embargo para colaborar con la posible solución, iban a estudiar el impacto que tal medida podría ocasionar en los presupuestos, y que una vez tuvieran todos los datos en su poder estudiarían la conveniencia de elevar al Gobierno del Estado la propuesta de aplicación de los descuentos a los residentes en Canarias a los ciudadanos que antes hemos señalado.

Además, también se nos comunicó que cualquier decisión que al respecto se pudiera tomar debería estar ajustada a los posibles tratados o convenios entre España y los Estados interesados en beneficiarse de esta medida.

A la vista de dicha respuesta, hemos concluido dar por finalizada esta investigación de oficio. No obstante, creemos que el estudio que la dirección citada va a efectuar puede facilitar datos de gran trascendencia para solicitar del Gobierno del Estado, no sólo compensaciones para el tema del transporte mencionado, sino que también para otro tipo de servicios públicos de prestación obligatoria por las administraciones de la Comunidad Autónoma de Canarias, que de acuerdo a nuestra Constitución se tienen que prestar a este grupo de residentes.

La Queja 1.326/03, vino motivada por una Asociación de empresarios de Tejeda por la mala señalización, según ellos, que había realizado el Cabildo Insular de Gran Canaria en los carteles de las carreteras que conducían a ese municipio, y en concreto, sobre el pueblo, que consideraban que con la nueva cartelería los turistas provenientes del sur de la isla que accedieran al centro de la isla hacia Tejeda ya no pasarían por el pueblo, lo que les estaba ocasionando cuantiosas pérdidas.

Sobre lo anterior, solicitamos un informe, en noviembre de 2003, a la citada Administración, el cual fue contestado en enero de 2004.

A la vista del informe anterior, esta institución dio traslado al interesado para que hiciera alegaciones, si lo consideraba conveniente.

Hechas las alegaciones correspondientes por el reclamante, éste nos conminó a que esta institución hiciera una visita al municipio para que se constatará las deficiencias de los carteles denunciada, visita que tuvo lugar en junio de 2004 y motivó que solicitáramos al Cabildo Insular de Gran Canaria un nuevo informe, en julio del año que se informa, comprensivo, ahora, a las alegaciones del colectivo reclamante.

Ante la falta de respuesta a lo referenciado anteriormente, en agosto volvimos a reiterar el informe.

En noviembre, y ante la continua ausencia de respuesta al informe citado anteriormente, esta institución emitió una resolución al presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria por la que se le recordó el deber legal que tenía dicha Administración de enviar la información requerida. Finalmente, en enero de 2005 llegó la información tantas veces requerida, por lo que se informará en la próxima memoria anual.

Por otra parte, en el EQ 471/04 que vino promovido por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Brígida, municipio de la isla de Gran Canaria, sobre la denuncia que el interesado había presentado en la citada Administración para que se cumpliera la Ordenanza municipal reguladora del Servicio de Taxis vigente.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó al ayuntamiento mencionado que nos comunicara cuál era la razón por la que no se había contestado de forma expresa el escrito presentado por el interesado, así como del estado en que se encontraba el correspondiente expediente incoado como consecuencia de la citada denuncia.

Lo expuesto motivó que el Ayuntamiento de Santa Brígida dictara y notificara la resolución por la que resolvía las cuestiones planteadas por el interesado, lo que ocasionó que archiváramos la queja por solución.

Las quejas 477, 478 y 479/04, cuyo objeto es el mismo, vinieron motivadas por la negativa de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, CEH, a autorizar a los transitarios, por lo menos a los promotores de las quejas referenciadas, el despacho de mercancías ante ella por los derechos tributarios relativos al Régimen Económico y Fiscal de Canarias, REF, cuando había sido la Consejería de Turismo y Transportes del propio Gobierno de Canarias quien le había expedido el título de transitarios, y que para ellos, les habilitaba para el citado despacho.

Solicitado el oportuno informe a la CEH, la misma resolvió que los mismos no reunían los requisitos necesarios para tal despacho, con una motivación suficiente sobre el asunto, por lo que trasladamos los argumentos dados por la citada Administración para el conocimiento de los interesados y para que, en su caso, efectuaran las alegaciones convenientes.

Ante la falta de alegaciones de los promotores de las quejas, esta institución acordó archivarlas por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Es significativa la Queja 510/04, que aunque excede de las competencias de esta institución para conocer sobre la misma, sin duda sus motivos, así como la resolución del asunto que en su día se pudiera dictar afectara de forma directa a los ciudadanos de Canarias.

La queja trataba de las altas tarifas aéreas de los vuelos entre las islas Canarias.

Solicitado el oportuno informe a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias, previo a admitir a trámite la queja, la misma nos comunicó que la competencia para fijar las mencionada tarifas era una competencia exclusiva de la Administración General del Estado, por lo que una vez que informamos al reclamante de dicha circunstancia, pasamos a archivar la queja por dicho motivo, si bien, consideramos conveniente, dada la importancia del asunto, trasladársela al Defensor del Pueblo del Estado para que el mismo realizara la tramitación de la misma, de cuyo resultado se informará al Parlamento de Canarias en la memoria del ejercicio siguiente.

Por su parte, el expediente de Queja 631/04, vino motivado por la falta de respuesta del Cabildo Insular de Gran Canaria a la petición de un ciudadano sobre la no aplicación de los descuentos de familia numerosa a los integrantes de las mismas en los transportes interurbanos insulares.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó al mencionado cabildo que nos informara sobre la falta de respuesta al interesado, así como por el asunto denunciado.

La Administración citada nos comunicó que el descuento de familia numerosa era compatible con los que se estaban aplicando en la actualidad, y que a tal efecto se podía acumular a los mismos, pero reconoció que no se estaba aplicando en la actualidad por la sistemática adoptada en la aplicación de los otros descuentos, los cuales no acumulaban de familia numerosa, y que a tal efecto, se había procedido a dar las instrucciones oportunas para corregir dicha disfuncionalidad.

Por todo lo expuesto, destacamos que la queja ha sido archivada por solución y la rápida respuesta que en esta queja ha dado el Cabildo de Gran Canaria.

No obstante lo expuesto anteriormente, como el asunto planteado es de gran trascendencia social, esta institución ha acordado abrir una queja de oficio, en enero de 2005, fecha de redacción de este informe, para realizar una investigación en todas las islas de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre la aplicación de este descuento, de la que se dará cuenta en la memoria del año siguiente.

La Queja 709/04, vino motivada por la falta de respuesta del Cabildo Insular de Gran Canaria a la petición de un ciudadano de reparación de los daños que había sufrido en su vehículo por la mala ejecución de las obras de asfaltado de una carretera insular.

La solicitud del interesado ante esta institución se presentó a finales de junio del año que se informa, por ello, una vez admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó el correspondiente informe a la Administración citada sobre la falta de respuesta y el estado del expediente incoado como consecuencia de la petición del interesado, todo ello en julio. Ante la falta de remisión del mencionado informe, en septiembre de dicho año se volvió a reiterar, finalmente en octubre tuvo entrada en esta institución el informe reiterado a la citada Administración, en el que se nos comunicó que con esa fecha habían remitido al interesado un oficio informándole del estado del expediente y de que estaba pendiente de resolverse de forma definitiva su solicitud.

Por lo expuesto, como el asunto está en vías de solución hemos dejado transcurrir un tiempo prudencial para que se adopte la correspondiente resolución, y en tal sentido, en diciembre del año que se informa nos dirigimos al mencionado cabildo para que nos comunique la resolución que se adoptó y que se notificará al interesado para concluir nuestra investigación, informe que está pendiente de recibir, por lo que se dará cuenta el próximo año.

20. Vivienda.

Introducción.

El tema de la vivienda es un gran desafío que nos obliga a reflexionar, no sólo en las circunstancias o tendencias internas que inciden sobre el sector, sino también en todas aquellas condiciones internacionales de globalización que rodean y presionan nuestro territorio.

Según el barómetro del CIS (Centro de Investigaciones Sociológicas) uno de los temas que más preocupan a los españoles tras el terrorismo y la seguridad ciudadana, es la

vivienda, y no solo nos referimos a la inexistencia de viviendas, sino al elevado precio de las mismas respecto a los ingresos económicos de ciertos sectores de la población.

Actualmente vivimos en un acelerado proceso de urbanización y cada núcleo habitacional tiene unas marcadas diferencias entre sí, en lo que se refiere a disponibilidad de recursos, capacidades técnico-administrativas, y potencialidades económicas, por lo que esta situación nos lleva a la necesidad de estudiar problemáticas y tendencias concretas.

Durante del año 2003 la construcción de vivienda protegida en el Archipiélago canario experimentó una importante recuperación, según las estadísticas del Ministerio de Fomento, con respecto al año 2002, tanto en las iniciadas como en las terminadas durante 2003. Y es que la construcción de la vivienda protegida había sido muy lenta en los últimos años, debido principalmente a la falta de suelo, los costes y el retraso en aprobar los planes.

Pese a esa mejora, Canarias ocupó durante el 2003 el décimo lugar en cuanto al número de viviendas iniciadas y fue el noveno en cuanto a las promociones terminadas, dato que habría que poner en relación con la posición que demográficamente ocupa o con el número de residentes.

Uno de los principales problemas reside en que durante los últimos años algunos ayuntamientos han actuado, en ocasiones, subastando suelo público; sin planificar políticas de vivienda pública; sin ejercer el debido control administrativo para la ejecución correcta de las promociones de viviendas protegidas; y sin adecuar, tanto las normativas de la construcción, como las ofertas tipológicas de vivienda, a las demandas reales.

Al mismo tiempo, el acaparamiento del suelo urbano y urbanizable por los grandes propietarios y promotores inmobiliarios, unidos a esa inhibición de algunas administraciones públicas de intervenir en el mercado del suelo (subasta y venta directa de los patrimonios municipales de suelo para vivienda libre), junto con la inversión de ambos en vivienda libre de nueva planta han contribuido enormemente al encarecimiento de la vivienda.

Amplios segmentos de la sociedad experimentan grandes dificultades para acceder a una vivienda y para atender a los más necesitados de la población, la Administración pública debe intervenir. El sector de la vivienda es uno de los más afectados por la intervención pública, que se suele materializar a partir de dos tipos de actuaciones: las presupuestarias y las legislativas.

La justificación de esta intervención viene dada por diversos factores. Se trata de un bien esencial al que las familias destinan gran parte de su presupuesto, con una oferta rígida y una demanda muy sensible, que está muy vinculada a la actividad económica global. De hecho la política de vivienda es uno de los elementos característicos del Estado del bienestar.

El coste para el sector público de la política de vivienda a lo largo de los años ha sido muy elevado, si sumamos las actuaciones del Estado, comunidades autónomas y corporaciones locales, así como los gastos fiscales.

Algunas medidas ya puestas en marcha en años anteriores deben continuar por su efectividad, son por ejemplo acciones tales como:

- Apoyar, prioritariamente, a las personas con menos ingresos, así como a los colectivos más desfavorecidos en la adquisición de una vivienda;

- fomentar las viviendas en régimen de alquiler (tanto las de precio libre como tasado) como una medida que posibilite la movilidad laboral;

- facilitar a los jóvenes el acceso a la primera vivienda y mejorar las ayudas a las familias con hijos, permitiendo su acceso a viviendas de mayor superficie;

- mejorar las condiciones de acceso a las viviendas para las familias que tienen a su cargo personas mayores o con minusvalías;

- y por último, y como alternativa a este sistema de ayuda a la entrada, las unidades familiares pueden optar por incrementar notablemente la subsidiación a las cuotas de amortización de los préstamos cualificados, renunciando en ese caso a la ayuda directa a la entrada.

Al mismo tiempo, apuntar que es necesario, arbitrar medidas encaminadas a afrontar el problema de especulación de suelo, para evitar su posible repercusión sobre el precio de la vivienda, tales como aumentar la aportación de suelo público por parte de la Administración autonómica y local, para ser destinado a la construcción de viviendas sociales.

Parte de los objetivos del Plan de Vivienda canario no se están cumpliendo ante las dificultades de disponibilidad de suelo para la ejecución de viviendas, por las reticencias de algunos ayuntamientos a la cesión pública del mismo.

Es difícil encontrar un modelo que satisfaga a todos los agentes implicados, pero propuestas tan demandadas ayudarán a mejorar la situación actual. Mientras, habrá que seguir apostando por el incremento de la oferta de vivienda pública en propiedad y alquiler, mediante nueva construcción y rehabilitación, principalmente en las ciudades. Dado que es en esas zonas donde el problema de la insuficiente promoción de viviendas públicas se agrava.

Los especialistas coinciden en señalar que la clave podría estar en evitar el excesivo abuso de la especulación, en lo que se refiere a urbanismo, construcción y todo aquello que lo rodea. Y aún admitiendo que la retención de bienes inmuebles, procurando su venta en una coyuntura más favorable para así lograr un precio más alto, es un comportamiento admisible en la economía de mercado, desde el punto de vista social resulta perjudicial.

Aparte del problema planteado como es la escasez de suelo edificable, que en nuestro caso se agrava por el hecho de vivir en islas con cerca del 50% del suelo protegido y el consiguiente encarecimiento de los precios de las viviendas, en este informe se tratarán otros temas como pueden ser: la deficiente información que reciben los ciudadanos por parte de las administraciones públicas en cuanto a temas referidos a su vivienda; las dificultades que experimentan determinados grupos sociales para acceder a la vivienda como son los jóvenes, los discapacitados, las familias numerosas, familias reducidas, los mayores y las familias de rentas intermedias; así como el sobreprecio; los frecuentes retrasos y desperfectos habidos en las viviendas de titularidad pública; el auge de los ocupas experimentado en las islas; los retrasos y denegaciones de ayudas oficiales destinadas tanto al alquiler, como para a la reha-

bilitación, y por último los problemas de convivencia que surgen entre los adjudicatarios de viviendas públicas que han ocasionado en muchas ocasiones que soliciten la permuta de su vivienda.

Es preciso señalar que, en muchos de los expedientes recibidos, los reclamantes manifiestan su descontento con las administraciones públicas canarias por la falta de respuesta o la demora en resolver peticiones formuladas respecto a problemas relacionados con la vivienda pública, sin que éstas acomoden su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad que consagra el artículo 103 de la Constitución española y exige la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y Procedimiento Administrativo Común*, produciendo evidentes dilaciones indebidas e injustificadas en los procedimientos incoados.

Durante el año 2004, en esta área se tramitaron 180 expedientes de queja, de los cuales se han archivado 94, estando en trámite el resto, estos últimos responden a muy diversas causas, atendiendo a su problemática exponemos a continuación los siguientes epígrafes:

1.- Solicitantes de viviendas de protección pública.

El crecimiento de la población, debido fundamentalmente a la inmigración y al cambio en la estructura familiar, entre otros aspectos, han contribuido a que la demanda de vivienda se haya incrementado y que la oferta no pueda satisfacer adecuadamente esta demanda, ni cuantitativa, ni cualitativamente.

El Instituto Canario de la Vivienda ha cifrado recientemente la demanda real de vivienda protegida en Canarias en torno a los 20.000 solicitantes, que se concentran mayoritariamente en áreas metropolitanas capitalinas.

Como ya hemos explicado antes, a pesar de que la demanda es muy superior a la oferta, son muy pocas personas las que además de reunir las condiciones exigidas para optar a una vivienda de protección oficial, obtienen una puntuación suficiente para adquirirla, dado el número tan limitado de viviendas que ofertan.

EQ 456/02, 1.302/03, 1.435/03, 849/03; 898/02, 1.193/03, 1.196/03, 1.489/03 que dio lugar al EQ 569/04, 703/04, 488/03, 932/04, 480/04, 761/04, 587/04, 962/04, 890/04, entre otros muchos.

Es llamativo como de las 85 quejas recibidas este año, 57 son interpuestas por mujeres, (el 69% de las quejas recibidas), tratándose en su mayoría de unidades familiares compuesta por la madre y dos o tres hijos, es decir familias monoparentales y en algunos casos con antecedentes de haber sufrido malos tratos EQ 681/04; 742/04; 520/04; 614/04; 1190/04; 1545/03, y otros.

Así, en el EQ 1.334/03 la reclamante se dirigió a nosotros para exponer que era solicitante de vivienda protegida desde 1999 y que actualmente vivía con su padre, junto a 6 adultos y 8 niños de corta edad, por lo que se encontraba en una situación de extrema necesidad, agravada por las constantes amenazas de su excompañero sentimental sobre el que existe una orden de alejamiento, que incumple con frecuencia, y motivo por el cual ha estado acogida en DEMA (centro de acogida de mujeres maltratadas). Admitida a trámite su queja y estudiado su contenido, se solicitó informe a la consejería para conocer los motivos por los

que la reclamante, pese a su acuciante necesidad, no había resultado hasta ahora adjudicataria, al mismo tiempo que se sugirió que, dadas las circunstancias, se tratara el tema con la mayor sensibilidad posible, tal y como dispone la Ley 40/2003, de Protección de las Familias Numerosas, y la nueva Ley de Vivienda 2/2003, así como la recomendación del Defensor del Pueblo dirigida a la Consejería de Obras Públicas Vivienda y Aguas del Gobierno de Canarias en su informe especial sobre la violencia doméstica contra las mujeres en 1998.

Posteriormente, tras recibir informe de la referida consejería en el que explicaba que su solicitud fue excluida por no aportar los documentos requeridos por Viviendas Municipales de Santa Cruz de Tenerife, SA, para continuar la tramitación de su expediente, dimos traslado del mismo a la reclamante y, actualmente, esta queja se encuentra archivada por desistimiento de la reclamante.

Pese al problema de la escasez de vivienda pública, al mismo tiempo, en determinadas zonas, se puede observar, y así lo manifiestan los ciudadanos, como continúa existiendo una gran cantidad de viviendas vacías, que se encuentran desocupadas, existiendo otras que son utilizadas como segundas residencias. Los EQ 480/04 y EQ 134/04 son expedientes, en los que, como en tantos otros casos, se denuncian tales hechos.

Todo ello obliga a buscar una política de vivienda más racional, que no puede presentar las mismas características, ni la misma intensidad en todo el territorio nacional dada la diferente problemática existente.

La política de vivienda respecto a la construcción de vivienda pública debe atender no sólo, aunque es el criterio más importante, al número de solicitudes, sino que es muy importante también, tener en cuenta otros factores como pueden ser, las previsiones de crecimiento previsto para el municipio, mediante estudios de campo realizados antes de hacer una promoción, sondeos, pudiendo atender así no sólo a la demanda cuantitativa, sino a la tipología de las familias que solicitan vivienda.

2.- Falta de información por la parte de la Administración.

La segunda queja en importancia numérica es la falta de información, ya que, con frecuencia, la Administración guarda silencio sobre las cuestiones planteadas, como pueden ser, los motivos por los que han sido excluidos de las listas de adjudicatarios; así como los criterios que han sido tenidos en cuenta al realizar la baremación de su solicitud EQ 430/01; 899/02; 3/04, 958/03, 1106/03; 755/03, 497/03, 502/03, 878/03; entre otros.

En la mayoría de estos expedientes, tras realizar las oportunas gestiones desde el Diputado del Común se ha obtenido respuesta de la Dirección General de Vivienda, a través del Instituto Canario de la Vivienda, explicando los puntos obtenidos de cada uno, circunstancias valoradas al cierre de la promoción y la puntuación del adjudicatario de la última promoción a modo de referencia para los reclamantes.

Del mismo modo, debido a esa falta de información inicial, los reclamantes manifiestan su desacuerdo con la baremación y desean conocer las posibilidades de resultar adjudicatarios en próximas promociones EQ 805/04; 643/04; 257/04; y 612/03.

En éste último EQ, la reclamante manifestaba que algunas circunstancias habían sido obviadas por la Administración y que no estaba de acuerdo con la puntuación dada.

Tras realizar las oportunas gestiones, la Administración procedió a revisar el expediente a petición de esta institución. Finalmente, en el informe que se remitió al Diputado del Común se explicaba que lo alegado por la reclamante no influyó en la baremación final, pues en el momento de la fecha de cierre de la promoción, los hijos de ésta no residían con ella, por lo que, según la consejería, no integraban la unidad familiar.

Habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, sin que ésta haya presentado alegaciones al respecto, hemos procedido a archivar su expediente puesto que no apreciamos vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) denunció la falta de información ofrecida por los promotores inmobiliarios basándose en un estudio que alerta de que la negativa a entregar un contrato de compraventa es una práctica generalizada.

La experiencia en éste área nos indica que en las promociones de viviendas públicas también existen numerosas deficiencias informativas, especialmente sobre la fecha de entrega de las viviendas, superficie útil del piso, y la hipoteca ofrecida.

Uno de los expedientes de queja tramitados dentro de este apartado fue el EQ número 541/04 en el que la reclamante solicitaba información sobre el cambio de régimen de adjudicación respecto a la vivienda protegida de promoción pública de la que es adjudicataria, deseando pasar de alquiler a compraventa.

La consejería contestó, tras realizar múltiples gestiones desde esta oficina, lo siguiente:

- Las viviendas fueron adjudicadas en su día en régimen de compraventa. El acceso a la vivienda por parte de la reclamante sobrevino como consecuencia de una segunda adjudicación y por tanto en régimen de alquiler, al haber quedado vacante la titularidad de la misma, todo ello en virtud del artículo 20 del Decreto 194/94, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en régimen de alquiler.

- Añadiendo, que no se ha arbitrado aún a través del decreto la posibilidad de acceso a compraventa de las viviendas que se encuentran en la situación anteriormente descrita.

Actualmente, habiendo puesto en conocimiento de la reclamante dicho informe y no hacer ésta alegaciones al mismo, se ha procedido al archivo por desistimiento, entendiendo que se ha dado respuesta a la cuestión planteada inicialmente.

En otros supuestos los reclamantes piden información sobre la calificación de su vivienda, manifestando en algunos casos no estar de acuerdo y que desean conocer si hay posibilidad de cambiar la calificación de las mismas EQ 845/01y 1072/03.

En éste último expediente el reclamante solicitó a la Dirección General de Vivienda la descalificación de una vivienda de su propiedad y con fecha 13 de junio de 2003 fue

requerido para la aportación de documentos y del ingreso de 9.022,35 euros, sin que hasta la fecha la descalificación haya sido concedida.

Considerando que esta queja recoge los requisitos formales necesarios, fue admitida a trámite y se recabó informe de la Consejería de Vivienda, la cual respondió mediante escrito que: “Consultados los archivos de la oficina, constan las siguientes actuaciones:

Con fecha 26 de noviembre de 2002, presenta el reclamante instancia acompañando escritura de propiedad de la vivienda. Dicha solicitud fue mejorada el 24 de enero de 2003, expresando su solicitud de venta de la misma por motivos de salud.

Con fecha 29 de enero de 2003, se le requiere al objeto que acredite lo argumentado en instancia de 24 de enero, al amparo del Decreto 211/1994, de 17 de octubre, artículo 5.02 b), c) y d), así como disposición adicional primera. Dándose cumplimiento el 14 de febrero.

Con fecha 13 de junio retira documento de ingreso de reintegro de la subvención percibida al objeto de su abono.

Con fecha 21 de julio de 2003, cumplimenta lo requerido.

Con fecha 2 de octubre del año en curso, se emite resolución por el director general de Vivienda.

En consecuencia, la demora de la resolución del expediente, una vez cumplimentada su solicitud de descalificación, está motivada en que, dado el cambio de Gobierno de la Comunidad Autónoma canaria, determinadas competencias delegadas en esta dirección general, por parte del consejero, subordinaron su vigencia a la publicación de la Orden de 18 de septiembre, BOC de 1 de octubre de 2003”.

Habiendo dado traslado de este informe, la reclamante no ha hecho alegaciones al mismo y hemos procedido a archivar su expediente por entender que el problema inicialmente planteado se ha solucionado puesto que la Administración motivó las causas del retraso en la tramitación de dicho expediente.

En cuanto a las prohibiciones y limitaciones a la facultad de disponer de la vivienda de protección oficial, mencionar el expediente EQ 380/04, en el cual la reclamante denuncia que compró una vivienda de protección oficial y la Consejería de Vivienda le aplicó con carácter retroactivo el RD 1.186/98, de 2 de junio, en vez de RD 2.190/95, de 28 de diciembre.

La reclamante manifestó que “el Ministerio de Fomento le había indicado que ese tema era competencia de la Consejería de Vivienda, por lo que procedió a dirigirse al jefe de servicio de dicha consejería, el cual, responsabilizó al notario que intervino en la compraventa y, a su vez, este le dijo que advirtió de la irregularidad a los funcionarios, pero que la consejería se negaba a su visado si no se hacía aplicando el RD con carácter retroactivo”.

La consejería contestó a la reclamante que: “El expediente fue calificado provisionalmente al amparo del RD 2.190/95, de 28 de diciembre, si bien al no haber obtenido la promotora la financiación cualificada al amparo de dicho RD, y en virtud de lo establecido en el RD 1.186/98, de 12 de junio, se recalificaron los portales 1, 2 y 3, con 60 viviendas de esta promoción al amparo del citado Real Decreto 1.186/98 al objeto de obtener préstamos subsidiados y quedando por tanto esas viviendas

sujetas a las prohibiciones y limitaciones que el mismo establece y que determina, en su artículo 12, que los titulares de las viviendas no podrán ceder su uso bajo ningún título durante el plazo de cinco años”.

El expediente ha sido archivado en la oficina del Diputado del Común, por carecer éste de competencias, dado el concreto objeto de la queja formulada.

El EQ 257/04 presenta una situación complicada pero a la vez muy frecuente. Se trata de una Sra. que tras 22 años de matrimonio pide la separación y tiene que abandonar el domicilio conyugal que compartía con sus suegros en Santa Cruz de Tenerife. Es entonces cuando se ve en la necesidad de solicitar en dicho municipio una vivienda pública para ella y sus dos hijos (uno de ellos enfermo, y que necesita cuidados especiales). La reclamante está en desacuerdo con la escasa puntuación obtenida, y alega que ha trabajado en Santa Cruz hasta noviembre de 2003, momento en que termina su contrato, queda en paro y acude a casa de su madre (en el municipio de Candelaria) por unos meses, poniendo todos estos datos en conocimiento de la Administración. Admitida a trámite su queja solicitamos informe a la consejería y tras insistir ésta nos contesta que como vive en un municipio distinto al de Santa Cruz no puede optar a una vivienda protegida de promoción pública en dicho municipio de acuerdo con el contenido del artículo 13.4 del Decreto 194/94, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias y según el cual deberá residir o tener su centro de trabajo en el domicilio en el que solicita vivienda con al menos dos años de antelación a la fecha de cierre de las correspondientes solicitudes.

Habiendo dado traslado a la reclamante de dicho informe, hace alegaciones en el sentido de que ha trabajado, vivido, y pagado sus impuestos en el municipio durante más de 22 años, sus hijos están empadronados en Santa Cruz, y que tan solo por unos meses, y “circunstancialmente”, se ha visto obligada a residir con su madre en Candelaria. Aporta documentos acreditativos de todo lo expuesto y solicita que su expediente sea revisado y no ser excluida de las listas de VPP. Así se lo hemos comunicado a la consejería, la cual nos informa que como no ha culminado el proceso de valoración de las solicitudes presentadas en el Ayuntamiento de Santa Cruz, se dirija a dicha corporación al objeto de verter esas manifestaciones a efectos de ser atendidas de cara a la puntuación que se le vaya a otorgar.

Actualmente, pese a que no se aprecia vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración, desde esta institución se ha procedido a formular una sugerencia a la consejería para que se estudie la posibilidad de instar, en el marco de sus competencias, la modificación del Decreto 194/1994 en este sentido.

Igualmente, señalar que algunos reclamantes de vivienda pública manifiestan gozar de la condición de emigrante retornado como ocurre en los EQ 1/04; 976/04; 703/04, respecto de los cuales, hay que hacer constar que habiendo admitido sus quejas a trámite, se procedió a pedir información acerca de sus solicitudes, y tras realizar gestiones desde estas oficinas, se les ha dado traslado de la comuni-

cación de la consejería en la que se informaba de los requisitos que necesariamente debían cumplir, en especial, “que el emigrante debe retornar al municipio de partida o limítrofes para poder acceder al cupo de emigrante, según RD 194/94, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en régimen de alquiler”.

Por otro lado, manifestar que en algunas de las quejas relativas a la falta de información, los reclamantes persiguen saber si su situación tiene algún atisbo de solucionarse, así como los derechos que les asisten, etc.

Así, en el EQ 37/04 la reclamante expone que ha recibido una notificación reclamándole una deuda contraída por impago de las cuotas de un contrato hipotecario suscrito para la adjudicación de una vivienda de promoción pública y no sabe que hacer al respecto. Al mismo tiempo, nos comunica que los recibos eran cobrados por una persona que iba a la vivienda una vez al mes, y que éste dejó de ir por allí. Con el tiempo esos recibos se acumularon, por lo que hoy la deuda asciende a un total de 1.467,37 euros (47 cuotas de 36 euros cada una).

Pese a su predisposición a pagar dicha deuda, el problema es que le resulta imposible hacer efectivo el pago de la misma pues cobra una pensión de 269 euros y es ella quien sostiene a su unidad familiar, constituida por la reclamante, su hija y su nieto.

Una vez admitida a trámite la queja, este diputado se dirigió a la referida empresa (...) para solicitar informe acerca de la posibilidad de fraccionar el pago de los recibos atrasados, dadas las cargas familiares a las que tiene que hacer frente la reclamante.

Tras reiterar nuestra petición, se recibió el informe solicitado, el cual comunica:

- Que la Dirección General de Vivienda adjudicó la vivienda, y por tanto la misma está vendida a su titular, utilizando la fórmula del crédito hipotecario.
- Que el contrato posee una cláusula de rescisión si se produce el impago de 3 mensualidades, la cual, pese al impago constante, no ha sido aplicada hasta ahora.
- Que están dispuestos a aceptar, en consideración a la situación familiar de esta señora, una forma de pago asequible, y lo más cómoda posible, siempre que ello conduzca a la reducción paulatina de la deuda pendiente.
- Que prueba de la flexibilidad y tolerancia por su parte en el cobro es que esta fórmula recaudatoria se viene aplicando en algunos casos excepcionales, vigilando su cumplimiento.

Recordar aquí la responsabilidad que, como adjudicatario de una vivienda de promoción pública, contrae con el resto de la sociedad, pues dichas viviendas son fruto del esfuerzo económico y la solidaridad de todos los canarios y así las cantidades recaudadas por la cesión de las mismas se destinan a solucionar el problema de otras muchas familias que siguen a la espera de una vivienda.

Actualmente, el expediente se encuentra archivado por entender que se ha solucionado favorablemente el problema que se planteaba.

Otro problema en el que subyace falta de información con respecto a las viviendas protegidas es la posible

subrogación cuando fallece el titular del contrato de arrendamiento de una vivienda de protección oficial, así por ejemplo citar el EQ 1.549/03; el EQ 1.172/04 y su antecedente el EQ 267/04; el EQ 350/03 que posteriormente dio lugar al EQ 621/03.

En este último expediente, la reclamante nos expone que residía con su padre en su vivienda desde el año 1999, y que tras el fallecimiento de este, en el año 2002 recibió un escrito de la Dirección General de Vivienda informándole de la extinción del contrato de acceso diferido a dicha propiedad, procediendo a la incoación y tramitación urgente de un expediente de desahucio por ocupar ilegalmente la misma. La reclamante presentó recurso de alzada contra la resolución de la Dirección General de Vivienda por la que se extinguía el contrato de adjudicación de la vivienda, desconociendo los trámites habidos en su expediente, por lo que la reclamante requiere la intervención de este Diputado.

Desde estas oficinas se solicitó informe al Ayuntamiento de Granadilla y recibimos respuesta el 12 de junio de 2003, comunicando que el recurso había sido desestimado por resolución de la Viceconsejería de Infraestructuras y Planificación y al mismo tiempo, que el 19 de mayo de 2003, la reclamante había interpuesto un recurso contencioso-administrativo.

Se dio traslado del contenido de dicho informe a la reclamante y se procedió al archivo del expediente por no tener competencias para intervenir en asuntos sujetos a un procedimiento judicial (artículo 26 de la Ley del Diputado del Común).

En el EQ 1.549/03, la promotora de la queja expone que su madre, fallecida recientemente en un accidente, resultó adjudicataria de una vivienda de promoción pública y que debido a ese fatal desenlace, no pudo formalizar la adjudicación de la vivienda otorgada. La promotora de la queja se ha dirigido al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que dicha vivienda sea adjudicada a su hermano, y no habiendo recibido respuesta solicita la intervención del Diputado del Común.

Tras estudiar su expediente se admitió la queja a trámite y se solicitó informe al referido ayuntamiento. Tras reiterar nuestra petición, la corporación contestó que el motivo de la confusión de la actora de esta queja, era el hecho de que a numerosas familias de ese barrio se les había requerido para que aportaran documentación para instruir y completar los respectivos expedientes, incluyendo en dichos requerimientos la advertencia de que dicha presentación documental no presuponía la adjudicación automática de la vivienda.

No obstante, los hijos de la fallecida van a ser requeridos muy pronto para que culminen la presentación de los documentos solicitados y se les pueda asignar una vivienda cualquiera de las promociones de próxima entrega.

Habiendo dado traslado a la reclamante del informe, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, el expediente ha sido archivado entendiéndose que el problema de fondo que nos planteaba se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

EQ 1.138/04, expediente en el cual la reclamante denuncia ante la Consejería de Vivienda la presunta injusticia

que se ha cometido al adjudicar la vivienda de su padre fallecido a todos sus herederos, siendo ella la única que cumple con los requisitos para la subrogación en dicho contrato, puesto que, al parecer, convivió con el difunto, y se hizo cargo de abonar todas las cuotas, así como el mantenimiento de la vivienda.

Se cursó petición de informe al Cabildo Insular de Gran Canaria por ser esta corporación con quien suscribió la reclamante el contrato provisional de adjudicación de vivienda en amortización. Hasta la fecha de cierre de este ejercicio seguimos a la espera de respuesta.

Para concluir este apartado, solo comentar que recientemente ha sido archivado el EQ 979/03 que traía su antecedente en el EQ 594/02, por entender que el problema planteado se ha resuelto. En este expediente la reclamante desconoce el estado de su expediente, relativo a la liquidación de devolución de cantidades por renuncia de vivienda de protección oficial, en la que finalmente la consejería ha contestado a nuestra petición de informe que, el recurso de alzada presentado por la reclamante ha sido resuelto favorablemente y se ha procedido a la remisión al Banco de la reclamante, del importe de 8.965,56 euros, en concepto de reintegro de las cantidades amortizadas de esa vivienda, por renuncia a la adjudicación de la misma.

3.- El acceso a la vivienda.

Lamentablemente, las reglas del mercado no han solucionado el problema, y han hecho que una parte de la sociedad se aproveche, mientras que la otra pierde cotas de bienestar y se sitúa en posiciones de marginalidad de difícil salida.

En España es importante tener en cuenta el comportamiento demográfico, el intenso proceso de urbanización, las fuertes migraciones interiores y la transformación de la composición de la familia, donde uno de los aspectos más significativos es la reducción del número de miembros.

Aunque el tamaño del parque de vivienda es elevado, existen necesidades sin satisfacer, provenientes de grupos de población con bajas rentas, como son los jóvenes que están en edad de emanciparse, las familias monoparentales, las personas mayores, los inmigrantes interiores y transfronterizos, y otros grupos marginales sin vivienda.

El problema reside en la incapacidad económica de la población para satisfacer su necesidad de vivienda a través del sistema de mercado y de ahí la importancia de la intervención pública en materia de vivienda.

En este apartado haremos referencia a cada uno de los grupos con mayores problemas para acceder a una vivienda:

a) Los jóvenes.

Según datos publicados del Instituto Nacional de Estadística, el 40% de los españoles entre 25 y 34 años sigue viviendo con sus progenitores, siendo esta pauta más frecuente entre los hijos varones. Curiosamente, el número de jóvenes solteros, que viven solos, se ha triplicado en los últimos años.

El Consejo Superior de Investigaciones Científicas apunta que algunas de las causas de esa emancipación tardía, es la precariedad del empleo y la dificultad de encontrar una vivienda. Tanto para comprar como para alquilar una vivienda se necesita una nómina, una estabilidad de ingresos y resulta que más del 70% de los contratos que tienen las personas entre 18 y 30 años son temporales.

Si bien en Canarias el número de jóvenes emancipados ronda el 40%, 4'6 puntos por encima de la media nacional; y los que son cabeza de familia suponen un 20%, un 3'6% superior, esto no se traduce en un mayor acceso a la vivienda, lo cual se debe a las características del mercado laboral del archipiélago. Así, Canarias es la región con la tasa de paro entre los jóvenes más elevada (16%), y la cuarta con mayor número de jóvenes con contratos temporales inferiores a un año de duración (un 10'7%). Si a todo ello se añade que el nivel de renta que el joven canario debe destinar a financiar la hipoteca de su vivienda ronda el 50% de sus ingresos, superando en un 20% la media nacional, el panorama para el acceso a la vivienda no es muy esperanzador.

En el acceso de los jóvenes a este bien, parece clave la implicación de todos los sectores públicos y privados que tienen que ver en el desarrollo de acciones directas e indirectas relacionadas con la vivienda, así como el aumento presupuestario público dedicado a esta materia.

España sigue estando en la cola de Europa en inversión, un 1% de su presupuesto, frente a países como Suecia, que dedican un 4%. En Canarias durante los últimos 10 años se ha aumentado progresivamente el número de viviendas, pero el nivel de la vivienda protegida es aún muy bajo.

Según un estudio realizado por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI), los jóvenes españoles necesitan dedicar una media de 11 años de salario íntegro para financiar la compra de una vivienda libre. En el caso de que en vez de la totalidad del salario, se destine el 60% del salario medio mensual, se deben invertir 40 años para amortizar el crédito hipotecario.

En España, mas de medio millón de jóvenes en edad de emanciparse necesitan una casa y sólo un 7% de los pisos nuevos son de VPO.

El acceso a la vivienda es un problema al que se enfrentan una gran parte de la sociedad, y quizás de una forma prematura aquellos jóvenes que pasan gran parte de su vida, o incluso desde su nacimiento, como es el caso del EQ 706/04, en casas de acogida, y al cumplir los 17 se les propone que abandone el centro. Actualmente se ha dado traslado de esta queja al área del menor, al no haber cumplido el reclamante la mayoría de edad en el momento en que presentó la queja en esta institución.

b) Discapacitados.

Pertencen a este apartado los siguientes EQ 1.472/03; 986/02; 1.546/03; 1.545/03; 916/04; 942/04; 1.037/04; 1.489/03 que ha dado lugar al EQ 569/04, entre otros.

La vivienda es un determinante de salud, que comporta varios factores de riesgo, por lo que no se trata sólo de buscar el acceso a la vivienda bajo una óptica de costo/beneficio, sino incluir la intención de optimizar los ambientes de la vivienda para que los poderes públicos actúen como promotores de la salud y bienestar del residente, lo que se traduce en calidad de vida.

Se puede observar, como por ejemplo, algunos reclamantes (pertenecientes al cupo de minusválidos), solo piden que su vivienda esté en un primer piso, ya que padecen de enfermedades de tipo respiratorio y el edificio carece de ascensor, no requiriendo en su caso que la vivienda cuente con características especiales (EQ 1.070/04).

En este campo, es de vital importancia la adaptación funcional de las viviendas para atender la demanda de la creciente población mayor, o de personas que padecen algún tipo de minusvalía o discapacidad. Estos grupos suelen demandar, en su mayoría, la supresión de las barreras físicas, puesto que utilizan sillas de ruedas como medio de locomoción. En algunos casos los reclamantes nos manifiestan que se encuentran condenados a no salir de su habitación puesto que el pasillo de su casa no tiene el ancho suficiente para que pueda pasar su silla de ruedas, además de no disponer de ascensor, con lo cual se han convertido en prisioneros de sus viviendas, viviendo aislados, con una escasa vida social y familiar, y con la consiguiente pérdida de autoestima.

En cuanto a las personas con discapacidad, la Constitución española establece en su artículo 9.2 que corresponde a los poderes públicos remover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificultan su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social. Este mismo texto, en su artículo 49, ordena a que se preste la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos.

Los poderes públicos están obligados a articular políticas que hagan posible que este colectivo tenga garantizado el derecho constitucional de disfrutar de una vivienda digna y adecuada y son quienes deben velar por el adecuado mantenimiento y conservación de los inmuebles y de sus servicios, de forma que reúnan las debidas condiciones de habitabilidad, accesibilidad, seguridad, y salubridad.

Algunos de los expedientes tramitados a instancia de personas que padecen una minusvalía o bien la padecen alguno/s miembros de su unidad familiar son los EQ 422/03; EQ 514/03; EQ 885/03; y EQ 1.472/03, entre otros.

Destacar el EQ 885/03 por la penosa situación en la que se encuentra la reclamante, la cual solicitaba información acerca de su solicitud de vivienda de protección oficial (cupos de minusválidos). La misma manifestaba en su escrito que precisa una vivienda que se adapte a las necesidades de su familia, pues tiene a su esposo enfermo de diabetes, al que le han amputado las dos piernas, y acude a diálisis.

Para ello requirió la intervención del Diputado del Común y desde esta institución se solicitó información al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria referente a la solicitud de la reclamante y a las posibilidades de que ésta recibiera ayuda asistencial para atender a su marido, ya que la vivienda actual no reúne las condiciones adecuadas.

La solicitud de informe hubo de ser reiterada, y ante la ausencia de respuesta se procedió a formular un recordatorio del deber legal de colaborar.

Posteriormente, el ayuntamiento nos remitió informe en el que se señalaba que:

- La reclamante era adjudicataria de una vivienda de protección oficial (familia numerosa) desde el año 1993, y que solicitó cambiarla por una vivienda que se adaptara mejor a la enfermedad de su marido.
- Al renunciar a la misma en 1999, perdió cualquier derecho sobre la misma, y actualmente, su solicitud se

encuentra en estudio dentro del grupo de viviendas pertenecientes a la promoción 2001, III Plan de Viviendas de Canarias, II Fase de 402 viviendas en ese municipio, y cuya fecha de cierre estaba prevista para el 31 de diciembre de 2001.

Desde esta institución se ha dado traslado de este informe a la reclamante y se ha solicitado, de nuevo, información complementaria a la citada corporación.

Al mismo tiempo se ha considerado oportuno formular una sugerencia a la consejería para que en el ámbito de sus competencias estudie la posibilidad de instar la modificación del Decreto 194/1994 en el sentido de que aquellos porcentajes de minusvalías superiores al 67% tengan un reflejo proporcional en la baremación, actualmente recogido en el Anexo I, II, letra b, del citado decreto.

En este epígrafe hay que hacer hincapié en la necesidad de desarrollos habitacionales que contribuyan a la integración social de personas con discapacidad e incorporen criterios de diseño y construcción para viviendas que sean adaptables y accesibles, y: 1) sean funcionales para todos sus habitantes, permitiéndoles desenvolverse de manera independiente de acuerdo a sus propias necesidades, 2) ofrezcan mejores opciones para facilitar la movilidad de los habitantes en las áreas comunes y en las vialidades internas, así como en su entorno, 3) propuestas de áreas de confort y máxima funcionalidad y seguridad.

c) Mayores.

Dentro de este apartado cabe mencionar los EQ 963/03; EQ 424/04; EQ 7/03; y EQ 938/03, entre otros.

La mejora de la sanidad pública, los avances en la tecnología médica y las condiciones de vida, han llevado a un incremento de la esperanza de vida, situándose España en el quinto país con respecto a Europa en cuanto al número de personas de edad.

Las condiciones de la vivienda son de especial importancia para los mayores porque pasan muchas horas en ella. Indicar que casi el 85% de los mayores disponen de una vivienda de su propiedad, pero carecen de determinados equipamientos y no se han adaptado a los ancianos como son por ejemplo: duchas; barras e seguridad; regular al altura de los armarios; suelos antiresbaladizos; agua caliente; calefacción; etc, que son soluciones de poca cuantía económica y que aportan más seguridad y bienestar en el hogar.

Asimismo, es también un factor importante a tener en cuenta, dado que son personas de avanzada edad, que la vivienda esté bien comunicada, pues la mayoría de ellos no disponen de medio de transporte propio, facilitándoles así sus desplazamientos.

d) Familias numerosas.

En cuanto a vivienda se refiere, después de los ruidos, lo que más preocupa a los españoles es el reducido tamaño de la vivienda actual y es que aproximadamente el 87% de los españoles reside en pisos, frente a un 5'4% que lo hacen en viviendas independientes.

Una sociedad equilibrada, cohesionada, configura ciudades armoniosas, integradas, sin segregaciones espaciales y dispone de alojamiento en condiciones de dignidad para todos sus componentes.

Según el INE y las directrices de seguridad e higiene que ofrece la ONS, en los hogares analizados se ha detectado un hacinamiento en el 22% de los domicilios, sobre todo en poblaciones con más de 500.000 habitantes.

España es uno de los países que tenía hasta hace unos años los ratios más elevados de personas por hogar. La intensa creación de nuevos hogares y las consecuencias de la reducción de la tasa de natalidad han reducido notablemente esta cifra en los últimos años, situándose actualmente en un nivel muy similar al de los países más desarrollados.

Si bien la tendencia es que el promedio de ocupantes es decreciente, puesto que la demanda de viviendas ha aumentado y la composición familiar a disminuido, no cabe duda de que todavía hoy existe un gran problema de hacinamiento en muchos hogares.

Prueba de ello es el EQ 1.043/04 actualmente en trámite, en el que la reclamante nos manifiesta que lleva cuatro años solicitando vivienda y no ha recibido noticias acerca de su petición, manifestando que vive en el piso de una vecina, que mide 70 metros cuadrados, junto a otras siete personas y que pronto tendrá que desalojarla.

Igualmente, el EQ 534/04 que tiene su antecedente en el EQ 121/02, se plantea la situación de una familia compuesta por siete miembros que habitan en una vivienda en precarias condiciones, las cuales se han agravado ya que, según ha manifestado el reclamante, peligra la integridad física de su familia por el posible derrumbe del techo de la misma.

Recientemente, tras las oportunas gestiones, se ha recibido escrito del Ayuntamiento de Arafo, comunicándonos que: "El ayuntamiento ha iniciado un expediente de desahucio administrativo de la vivienda que ocupa debido al mal estado en el que se encuentra. Asimismo, se están llevando a cabo los trámites oportunos para alquilar una vivienda por esta Entidad, hasta que se construyan las 20 viviendas de protección oficial de promoción privada, del IV Plan de Vivienda canario 2002-2005 o se subsane la situación en que se encuentra esta familia en la actualidad".

Desde esta oficina se dio traslado al reclamante de dicho informe y, actualmente, ha sido archivado por encontrarse el asunto inicialmente planteado en vías de solución.

Muchos de los expedientes aquí tratados como solicitantes de vivienda pública, son familias numerosas, con su particular problemática EQ 748/03; 344/04; 522/04; 1.302/03; 1.037/04 entre otros.

Hacer una mención especial en este apartado al EQ 587/04, expediente en el que el reclamante no ha resultado adjudicatario de una vivienda protegida, pese a la grave situación económica que padece. Además de tratarse de una familia numerosa, su hija de cinco años se encuentra gravemente enferma por las secuelas de un accidente de tráfico que sufrió.

Tras admitir su queja a trámite, se solicitó con carácter urgente, informe sobre los motivos de la exclusión, y la consejería respondió que entre todas las valoraciones efectuadas, su solicitud era la sexta más elevada, con 317 puntos, pero la misma fue excluida porque sus ingresos eran superiores a los permitidos. Añadiendo en dicho informe que el Instituto Canario de la Vivienda, habiendo recibido varias denuncias, abrió una investigación de ofi-

cio sobre los 18.000 euros que esta familia recibió como indemnización por el mencionado accidente sufrido por su hija, y que, tras reunirse la comisión de vivienda se aprobó la lista definitiva de adjudicatarios figurando la solicitud excluida, por no presentar, dentro del plazo establecido para ello, la documentación requerida, a efectos de acreditar la percepción de la unidad familiar de una cantidad de dinero en concepto de indemnización.

Contra este acuerdo adoptado por la comisión, el reclamante presentó recurso de reposición, alegando que esa cantidad de dinero era para sufragar los gastos de la enfermedad y recuperación de su hija y que la documentación había sido aportada en la ventanilla única de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en la isla de La Palma.

Desde esta institución se dirigió escrito a la consejería, no solo discutiendo que la cantidad recibida fuera computable como ingreso familiar –pues estaba destinada a la rehabilitación de su hija y en ningún caso suponía enriquecimiento para esta familia–, sino que se propuso a dicho organismo que adoptara como medida cautelar la reserva de una de las viviendas que iban a ser adjudicadas, puesto que de resolverse el mencionado recurso de forma favorable, el daño causado a esta familia sería de difícil reparación.

El 2 de diciembre de 2004 se reunió la Comisión de Vivienda y, entre otros asuntos, acordó estimar el recurso de reposición formulado por el reclamante, dado que pudo demostrarse que la documentación fue aportada en plazo y se justifica que la indemnización recibida no puede computarse como ingreso.

La consejería, muy acertadamente a nuestro parecer, aceptó nuestra propuesta comunicando al reclamante que el expediente se encuentra a la espera de que el Servicio Jurídico de la consejería resuelva el recurso administrativo interpuesto, y que de momento se ha procedido a la reserva de una de las viviendas.

A la vista de todo lo anterior, la Comisión de Vivienda procedió a valorar nuevamente la solicitud, dándose la circunstancia de que el Instituto Canario de la Vivienda comprueba que la esposa del solicitante recibió en el mes de julio del 2003 la cantidad de 540,91 euros del Cabildo Insular de La Palma para atender la deuda contraída por alquileres de la vivienda en la que eran inquilinos, no habiendo justificado que dicha cantidad se destinara para lo que fue concedida.

En julio de 2004, el reclamante presentó alegaciones manifestando que el abogado del arrendador de la vivienda exigía la consignación total del monto de la demanda de desahucio, por lo que siendo insuficiente esa cantidad facilitada por el cabildo se personó en los Servicios Sociales del ayuntamiento para devolver el dinero. No obstante, la concejal de dicho departamento le indicó que dada su precaria situación empleara esa ayuda para alimentar a sus hijos. Añadiendo el reclamante, que esa cantidad era una ayuda, no un ingreso y en todo caso debe ser computado como tal y además al ser una cantidad ínfima ésta no modificaría la puntuación dada en su día, sin que hubiera mala fe u ocultamiento por su parte.

Recientemente hemos sido informados de que la consejería ha resuelto desestimar la solicitud de vivienda

por ocultación de datos en aplicación de lo dispuesto en el Decreto 194/1994. Por todo ello, este diputado enviará una sugerencia a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda para que se modifique el criterio interpretativo seguido por la Administración en el presente caso respecto a la norma aplicable.

También mencionar el EQ 430/01 en el que la reclamante, madre de cuatro hijos, vive acogida por su madre, enferma mental, con el consiguiente peligro que ello supone para el desarrollo de sus hijos. La reclamante expone que lleva años solicitando una vivienda pública en régimen de alquiler y pide a este alto comisionado su intervención.

Tras muchas gestiones, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos informa que “*su expediente se encuentra en los listados de solicitudes caducadas, de la Promoción 99, correspondiente a 308 viviendas del III Plan Canario de Vivienda 1998-2001, cuya fecha de cierre se formalizó a 31 de diciembre de 1999, toda vez que por el ayuntamiento se ha dado cumplimiento a la notificación, a los interesados afectados, de la advertencia de caducidad por el transcurso de plazo de tres meses sin cursar la documentación requerida para completar sus respectivos expedientes, tal y como dispone el artículo 92 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/99, de 13 de enero*”.

Habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, ésta formuló alegaciones, negando haber recibido notificación expresa.

A petición nuestra el ayuntamiento nos remite varios informes, comunicándonos que:

- La reclamante ha presentado nueva solicitud de vivienda que será baremada dentro de la promoción 2001, III Plan Canario de Vivienda, II fase de 402 viviendas en este municipio, actualmente en estudio, cuya fecha de cierre fue acordada en la Comisión de Vivienda del Gobierno de Canarias para el 31 de diciembre de 2001.

- Respecto a su anterior solicitud, quedó caducada por notificación personal, ya que la reclamante retiró la documentación necesaria para el proceso de actualización el día 10 de agosto de 2000 y la entrega el 29 de diciembre de 2000, excediéndose del plazo establecido de tres meses para la presentación de la misma.

Actualmente, el expediente se encuentra archivado al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

El Gobierno ha anunciado que el nuevo Plan concentrará las ayudas a las familias numerosas facilitando el cambio de vivienda a otra de mayor superficie cuando aumente el número de miembros en la familia. El fomento de las ayudas económicas a estas familias, es otra de las formas de colaborar con la política de fomento a la natalidad del Plan de Apoyo a la Familia impulsado por el Gobierno.

e) Familias reducidas.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha publicado un análisis de los datos del censo de 2001, en el cual se hace una radiografía de los cambios tan importantes que han experimentado los hogares españoles, que en la actualidad tienen una media de 2,9 miembros, cuando hace diez años tenían 3,2.

Destaca el descenso del número de hijos, predominando el modelo formado por una pareja y dos hijos (17'7%) seguido del compuesto por parejas sin hijos (17'3%) una fórmula que ha aumentado notablemente en los últimos años.

La experiencia en el área nos demuestra que muchas de las familias que solicitan vivienda son monoparentales, núcleos formados bien por madres solteras, bien madres solas con uno o dos hijos como resultado de rupturas matrimoniales (separaciones, divorcios) o viudas EQ 681/04; 520/04; 1.334/03.

Los cambios en la estructura de la unidad familiar han provocado la necesidad de que se construyan pisos más pequeños que den respuesta a la demanda, cada vez mayor, incluso tipo estudio, o apartamento para aquellos hogares unipersonales. Un claro ejemplo de ello es el EQ 761/04 entre otros.

Se puede decir que los cinco últimos años han "nacido más casas que bebés" y este dato además de poner de relieve nuestra baja tasa de natalidad evidencia la estrecha relación que existe entre la demografía (estructuras familiares) y el mercado inmobiliario.

Un problema añadido con el que se encuentran algunas de estas personas, es que por el hecho de tener cierta edad, las entidades financieras no les conceden créditos a largo plazo, con lo que les resulta muy difícil acceder a una vivienda en propiedad.

En una década casi se ha duplicado el número de personas que viven solas en España. Esto demuestra la importancia que están tomando los núcleos unifamiliares, por lo que debería plantearse la promoción de tipologías de viviendas de dimensiones más reducidas o incluso compartidas como ya se ha propuesto desde esta institución en alguna ocasión.

f) Rentas intermedias.

En este apartado se hace alusión a un grupo de expedientes en los que la unidad familiar percibe ingresos que no son lo suficientemente elevados como para poder adquirir una vivienda en régimen de compraventa y al mismo tiempo, sus ingresos se consideran altos como para llegar a la puntuación necesaria para resultar adjudicatarios de una vivienda en régimen de alquiler, véase EQ 1.125/04; entre otros, para los cuales, desde esta institución se pide una mayor sensibilidad con familias con este tipo de rentas intermedias debiéndose tener en cuenta normativamente dichas circunstancias al afectar a un gran sector de las familias.

Del mismo modo, se hace patente la necesidad de aumentar las ayudas específicas para estas familias con cierto poder adquisitivo, cuya situación económica les impide acceder a una vivienda social por superar los niveles de ingresos establecidos, pero no les permite tampoco adquirir una vivienda en el mercado libre ante su elevado coste. De modo que tienen que resignarse y aceptar que, pese a las malas condiciones en las que viven, cada año son excluidos nuevamente de las listas, sin que puedan hacer nada por mejorar su situación, EQ 745/04, 1.106/03, entre otros.

4.- Sobreprecio.

En este apartado mencionaremos el EQ 299/04. Expediente en el cual la reclamante manifiesta haber presentado en la Oficina de Información al Consumidor del Ayunta-

miento de Los Realejos denuncia contra una empresa promotora por la existencia de sobreprecio en la compra de una vivienda de protección oficial.

Según manifiesta la reclamante, en la escritura figura que el precio de la vivienda es de 6.434.268 pesetas, y que tenía que pagar a la entrada 1.444.768 pesetas y el resto 4.989.500 pesetas correspondía al préstamo hipotecario, pero en realidad la cantidad que abonó fueron 2.331.346 pesetas de entrada, es decir 886.578 pesetas de más. Pese a haber solicitado en varias ocasiones la devolución de ese dinero la empresa se ha negado. Al igual que se ha venido negando todo este tiempo a reparar los desperfectos habidos en la vivienda (humedades).

Dicha denuncia fue tramitada por esa oficina a la Dirección General de Vivienda, sin que la reclamante recibiera información al respecto, por lo que solicitó al ayuntamiento que diera traslado de su denuncia al Defensor del Pueblo.

El ayuntamiento, remitió la queja al Diputado del Común considerando que era éste el órgano competente y así, una vez admitida a trámite, se solicitó a la consejería, en varias ocasiones, que informara sobre el estado del expediente.

Finalmente, el Instituto Canario de la Vivienda respondió que:

"- El 7 de agosto de 2003, se trasladó a las partes interesadas informe técnico, emitiéndose orden de realizar las obras dirigidas a corregir las deficiencias detectadas en la vivienda, y las alegaciones de la empresa, así como un requerimiento dirigido a la empresa, referente al presunto sobreprecio.

- El 7 de octubre, y en relación con la reclamación por sobreprecio, se presentó escrito formulado por la entidad mercantil afectada.

- Con fecha 15 de marzo del año en curso, se incoa expediente sancionador a la empresa promotora por el sobreprecio en la compraventa de la vivienda de protección oficial, encontrándose actualmente en trámite la propuesta de resolución, que será emitida tras examinar las alegaciones presentadas por las partes.

- Con fecha 24 de marzo de 2004, previa visita de inspección por un técnico de ese centro directivo, se ha incoado expediente sancionador a la empresa promotora-constructora por defectos constructivos en la vivienda..."

Desde la oficina del Diputado del Común, se ha dado traslado a la reclamante de una copia del informe, y, tal y como ocurre en tantos otros expedientes, si bien se ha logrado la resolución del problema planteado, la reclamante no volvió a dirigirse a nosotros y se procedió al archivo del mismo en nuestras oficinas.

5.- Retrasos y desperfectos detectados en las viviendas de titularidad pública.

Recientemente, ha sido publicado un estudio de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), en el que se afirma, que todas las viviendas de nueva construcción analizadas, tenían "defectos de acabado", aunque estos no afectaban gravemente a su habitabilidad. Además, señala que el 50% de esas viviendas fueron entregadas fuera de plazo y, en algunos casos, ese retraso superó el año y medio.

En cuanto a los retrasos producidos en la entrega de viviendas de titularidad pública, decir que los agentes intervinientes en el proceso constructivo deberían contar con ellos al calcular el plazo de entrega de la vivienda, y no ser el comprador el que asuma las consecuencias del retraso.

Otro importante grupo de expedientes se refiere al retraso por parte de la Administración en el cumplimiento de su obligación de elevar a escritura pública obligaciones asumidas con anterioridad, como son los contratos privados de compraventa EQ 1.082/03 (viviendas del Patronato de Francisco Franco); EQ 847/03 (Ciudad Alta) y otros.

En el primero de estos expedientes mencionados, (1.082/03), la queja es promovida por la Federación Vecinal, debido a la preocupación que existe ante la falta de otorgamiento de escrituras de las viviendas procedentes del patronato.

Tras realizar las gestiones oportunas en esta oficina, se recibió un informe de la consejería de referencia en el cual explicaba que los expedientes habían sido remitidos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ya que la tramitación de las citadas escrituras son competencia de la mencionada corporación local.

Al pedir informe al ayuntamiento éste nos contestó que: *“la comisión liquidadora del patronato está llevando a cabo todas las actuaciones jurídico-patrimoniales necesarias para llevar a buen término la liquidación del patrimonio de dicho Patronato, materializando a través del otorgamiento de las escrituras públicas de compraventa de las viviendas que componen su patrimonio a favor de sus respectivos adjudicatarios. Ni qué decir tiene las enormes dificultades que un proceso de esta naturaleza entraña, toda vez que hablamos de un parque inmobiliario que ronda las 5.000 viviendas, sin olvidar locales y solares de su propiedad. Si a ello añadimos el hecho de que el personal de la comisión liquidadora desarrolla al mismo tiempo, codo con codo con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la reposición de barrio del Polvorín, que consiste básicamente en la creación de un nuevo barrio en sustitución del actual, fácilmente se desprende el volumen de la carga de trabajo que, desde su creación, soporta esta comisión liquidadora.*

Aún así y a pesar de lo expuesto, nos complace informarle que, a día de hoy, el porcentaje de escrituración de viviendas del Patronato de Francisco Franco se sitúa en torno al 75%, marchando a buen ritmo dicho proceso, estando centrados actualmente en la culminación del grueso de las actuaciones pendientes”.

A la fecha de redacción de este informe, esta queja se encuentra archivada en nuestras oficinas por entender que el asunto planteado se encuentra en vías de solución.

En cuanto al EQ 847/03, queja que ya fue tratada en el informe anterior, sólo hacer referencia a que la Administración nuevamente ha informado que el proceso de entrega en propiedad de las referidas viviendas es de gran complejidad y que el mismo continúa, una vez depuradas física y jurídicamente la situación de cada una de ellas, mencionando que el 26.09.03 se acordó la venta de 106 de esas viviendas.

En ese sentido, se entiende que la sugerencia que se hizo desde esta institución al Ayuntamiento de Las Palmas de

Gran Canaria, en su momento, ha sido aceptada, y se ha procedido al archivo del expediente.

Igualmente, en este mismo epígrafe, se observa, cómo en ocasiones el retraso que denuncian los reclamantes se produce en el momento de la entrega de llaves de la vivienda adjudicada EQ 1.084/04 entre otros.

Además del ese retraso en la entrega de llaves, en opinión de la OCU, se está incumpliendo la obligación de entregar la memoria de calidades, esto ha originado que dicha organización solicite al Ministerio de la Vivienda, al de Sanidad y Consumo y a la Comisión de Fomento y Vivienda del Congreso de los Diputados la promulgación de un Código Técnico de la Edificación que ponga al día los requisitos que debe cumplir una nueva construcción. Al mismo tiempo, también solicitan el desarrollo de la Ley de la Edificación (LOE) para que se obligue a contratar un seguro por parte de los agentes que intervienen en el proceso constructivo que cubra la responsabilidad por defectos de habitabilidad y salubridad, durante un periodo entre unos y tres años.

En cuanto a problemas con las escrituras tenemos los EQ 356/04, 1.172/04 y su antecedente 267/04.

Mencionar la reciente resolución del EQ 356/04 en el que el reclamante denunciaba que siendo su esposa heredera de una vivienda de protección oficial, hasta la fecha y pese haberse dirigido en varias ocasiones a la consejería, no había recibido notificación alguna respecto a la escritura pública.

Tras admitir su queja a trámite, se realizaron los oportunos trámites y se recibió un informe de la Secretaría General Técnica de la consejería y otro del Instituto Canario de la Vivienda.

Del contenido de los mismos, se desprende de manera sintetizada lo siguiente:

- que el expediente ha sido remitido a la empresa pública Viviendas Sociales e Infraestructuras de Canarias, SA (VISOCAN, SA) para que realice los trámites previstos a la firma de escrituras de amortización, cancelaciones de hipotecas de viviendas de promoción pública, así como de las escrituras de acceso a la propiedad derivadas de los decretos 34/1995 y 12/1996.

- Que pese a no haberse aportado el declaratorio de herederos de uno de los hijos fallecido de la causahabiente, se ha pasado la documentación a VISOCAN al objeto de su remisión a la notaría correspondiente, para la firma de la escritura de venta, si el Sr. notario lo estima oportuno.

- Y que los expedientes remitidos a VISOCAN son 420 de los cuales 300 de ellos son solicitudes de otorgamiento de escrituras de fecha anterior a la de la reclamante, todos los cuales serán convocados para la firma de su escritura cuando lo citada empresa ultime la minuta correspondiente.

Habiendo dado traslado al reclamante de dichos informes, se ha procedido al archivo de su expediente en nuestras oficinas por considerar que se ha resuelto la cuestión planteada inicialmente.

Por último, y en cuanto a los desperfectos, señalar que según el último estudio de BPB Iberplaco sobre vivienda, el principal problema es que el 56% de los ciudadanos residen en una vivienda de mas de 20 años, porcentaje que

se supera hasta el 64% en Madrid y supera el 80% en Barcelona y Bilbao. Esto significa que el parque de viviendas en España es antiguo.

La Constitución española, en su artículo 47 obliga a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias para hacer efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada, estableciendo las normas pertinentes. Pese a ello en los numerosos expedientes analizados, se observa como en algunos casos las taras denunciadas afectan gravemente a la habitabilidad de la casa, y aunque en el lenguaje cotidiano, el término utilizado para referirse a la vivienda, sea hogar, casa, en algunas ocasiones, lamentablemente, todo lo más que podemos llegar a decir es "domicilio" debido al mal estado en que se encuentran.

En cuanto a defectos constructivos podría señalarse los expedientes EQ 688/04; EQ 256/03; EQ 314/04; EQ 303/04; EQ 248/04; EQ 174/04; EQ 1.009/04; EQ 24/04; 1.194/03; EQ 465/04; EQ 249/04; EQ 961/03; EQ 1.374/03; EQ 511/03; EQ 1.176/03; EQ 1.527/03; EQ 593/03; EQ 731/03; EQ 55/03; EQ 870/03; EQ 1.086/03 entre otros.

La vivienda aporta bienestar y seguridad a quienes la habitan, por lo que en muchos de estos casos, el deplorable estado en el que se encuentran las viviendas, ha ocasionado, según manifiestan los promotores de las quejas, que padezcan de enfermedades de tipo reumático, infecciosas, depresión, o simplemente se hayan agravado las que ya padecían (de tipo respiratorio, alergias etc) aportando como prueba de ello informes médicos de encontrarse bajo tratamiento.

Mientras que en "las afueras" existe un parque inmobiliario relativamente joven y en cuanto a equipamiento muy similar al de otros países. No puede decirse lo mismo de la calidad urbana, pues todos estos años de laxitud urbanística generaron la creación de núcleos urbanos excesivamente densificados, con altísimos niveles de contaminación acústica, y polución. Esto ha fomentado el desarrollo de las segundas residencias como vía de escape, aunque esta tendencia ha disminuido, en parte debido a iniciativas dirigidas a mejorar el entorno urbano.

Es preciso mencionar también los EQ 1.229/03 a 1.241/03 incluidos; y del EQ 1.244/03 a 1.250/03 incluidos, todos ellos motivados por los desperfectos constructivos que existen en sus viviendas de una misma urbanización, en Las Palmas de Gran Canaria, tal y como ya expusimos en el informe anual del año pasado.

Únicamente resta decir que, dichos expedientes han sido archivados en nuestras oficinas por encontrarse en vías de solución ya que la consejería de referencia informó que el director del Instituto Canario de la Vivienda ha acordado incoar expediente sancionador contra la entidad mercantil responsable, haciéndola extensiva a la dirección facultativa y arquitecto de la obra y se va a proceder a señalar fecha para el inicio de las obras de reparación de las deficiencias detectadas según los informes técnicos.

Uno de los argumentos utilizados por la consejería al tener que proceder a la reparación de los desperfectos habidos en las viviendas públicas es que los operarios han acudido al edificio en cuestión no encontrando al titular de la vivienda en ese momento, por lo que se ven obligados a

marcharse sin llevar a efecto las obras. Siendo un claro ejemplo de esto último el EQ 209/00.

Por todo ello, desde esta institución se estudia la posibilidad de formular una sugerencia a dicha consejería en ese sentido, apuntando la idea de utilizar el sistema de fijar cita previa con el afectado al objeto de señalar con exactitud la fecha de la preceptiva visita de inspección al edificio y estar presente el día señalado para ello.

Al mismo tiempo, queremos hacer una especial mención a dos expedientes debidos también a los desperfectos habidos en las viviendas, como son el EQ 1.176/03 y el EQ 1.194/03 en los que se pone de manifiesto una falta de colaboración de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, para con las funciones del Diputado del Común, pues a pesar de todas las gestiones realizadas a fecha de cierre del ejercicio no han contestado nunca a los escritos de esta institución, y se quiere dar cuenta de ello al Parlamento a través de este informe, a los efectos oportunos.

6.- Retrasos y denegación de ayudas oficiales para la adquisición de una vivienda pública.

En las quejas formuladas se aprecian retrasos, así como denegaciones, en cuanto a la concesión de ayudas o subvenciones destinadas a la compra de una vivienda de protección oficial EQ 556/03; EQ 577/03; EQ 1.120/03; EQ 555/03; EQ 1.510/03 etc.

Los EQ 302/03 a EQ 312/03 se tramitaron conjuntamente al ser idéntico el fondo del asunto planteado. En ellos los reclamantes solicitaron el 29 de septiembre de 2000 el reconocimiento del derecho a la financiación cualificada en forma de préstamo cualificado con destino a la compra de viviendas de protección oficial.

El 14 de enero de 2003, les notificaron la denegación de dicha ayuda, por haberla solicitado al amparo de una norma ya derogada, dándoles la posibilidad de solicitarla de acuerdo a la normativa vigente.

Acuden al Diputado del Común para denunciar el perjuicio que la Administración les ha causado y conocer los motivos de tan dilatada respuesta.

Desde esta institución se dirigió petición de informe a la Dirección General de Vivienda, la cual respondió explicando que el retraso del promotor en las obras ha ocasionado que las subvenciones estatales y autonómicas a que podrían haber optado no puedan otorgarse en la actualidad por impedirlo la normativa vigente.

Es decir, que la obtención de préstamos cualificados, en la actualidad, con destino a actuaciones calificadas de conformidad a planes anteriores de vivienda, no pueden materializarse por impedirlo la ley.

Desde esta institución, se volvió a girar petición de información complementaria, a lo que la citada Administración contestó que la percepción de una subvención de este tipo, depende, entre otros requisitos, de la efectiva concesión del préstamo cualificado, no del reconocimiento de la posibilidad de obtenerlo. Por ello, se condiciona su otorgamiento en todas las resoluciones a las limitaciones y recursos previstos, en cada real decreto de financiación y a los convenios suscritos entre la Comunidad Autónoma y el Ministerio de Fomento.

De este último informe se dio traslado a los reclamantes, sin que hicieran alegaciones, por lo que, habiendo resuelto

la cuestión inicialmente planteada, se procedió al archivo de dichos expedientes.

En el EQ 404/03 la reclamante acude al Diputado del Común para conocer el estado de su expediente y los motivos por los que presuntamente le ha sido denegada la ayuda solicitada.

Tras pedir, en varias ocasiones, información a la consejería, ésta nos contestó que la Dirección General de Vivienda acordó reconocerle el derecho a la financiación cualificada, siendo preciso que el préstamo cualificado fuera solicitado antes del 19 de octubre de 2002, asimismo se le informó que la financiación cualificada sería concedida por las entidades de crédito públicas o privadas que hubiesen concertado convenio de colaboración con el Ministerio de Fomento, debiendo dirigirse a cualquiera de ellas para hacer valer la efectividad de los derechos que le habrían sido reconocidos, advirtiéndole, a su vez, que no existía ningún acuerdo denegatorio sobre la financiación aplicable a esta actuación y que de la información aportada por los reclamantes se deduce que los reclamantes han solicitado la financiación a una entidad no acogida al ámbito de aplicación y protección del convenio suscrito con el Ministerio de Fomento.

Entendiendo así, que la situación actual del expediente es la de haber decaído en su derecho a la financiación cualificada por dejar transcurrir el plazo de validez del visado, establecido en el artículo 24.2 d) del Real Decreto 1/2002 de 11 de enero, en relación con la disposición transitoria del citado cuerpo legal.

Se dio traslado de los informes recabados a la reclamante, la cual no hizo alegaciones, procediendo por ello al archivo del mismo, sin que se apreciara vulneración del ordenamiento jurídico y habiendo dado respuesta a su petición de información.

La financiación cualificada que se presta consiste en préstamos cualificados y en ayudas económicas directas, que se concretan en subvenciones y otras ayudas destinadas a facilitar el pago de la entrada para el primer acceso a la vivienda en propiedad; y aún cuando estas medidas se han mostrado insuficientes, como se ha puesto de manifiesto en los apartados precedentes, para enfrentar con éxito el problema de la vivienda, no puede negárseles la importancia que tienen para un gran número de personas que, de no ser por dichas ayudas, se encontrarían con importantes dificultades, o incluso en algunos casos con un total impedimento, para ver colmada su legítima aspiración al respecto.

Los propietarios de VPO pueden solicitar del organismo autonómico competente la descalificación de su vivienda evitando así las limitaciones de precio de venta o alquiler que afecta a aquellas, así como las demás restricciones propias del régimen de protección oficial.

Una vez acreditado que se ha reintegrado a la Hacienda Pública estatal de cuantas bonificaciones y exenciones fiscales se hayan disfrutado como consecuencia de la condición de protección oficial, así como a la Hacienda municipal de las bonificaciones en los impuestos y tasas locales, la Administración competente procederá a su descalificación después de comprobar que no se lesiona derechos o intereses legítimos de terceros.

El EQ 555/03 expediente en el cual el promotor de la queja manifiesta que adquirió una vivienda protegida en primera transmisión y habiendo cumplido con los requisitos formales al efecto solicitó el 12 de abril de 2002 a través de la promotora la concesión de una subvención por la compra de dicha vivienda. Añadiendo, que pese a haberse dirigido a la Consejería de Vivienda en varias ocasiones, no ha obtenido respuesta sobre si se le concede o no el préstamo cualificado por la dirección general.

Tras admitir su queja a trámite, se cursó petición de informe a la referida consejería, el cual fue remitido en julio de 2004.

Del estudio del referido informe, así como del resto de información obrante en el expediente se desprende que teniéndose constancia por la Administración de la petición del reclamante, se procedió a su tramitación, teniendo en cuenta la falta de disponibilidad presupuestaria, siendo de destacar las siguientes circunstancias:

- Mediante resolución de 12 de abril de 2002 se reconoció por la Administración el derecho a obtener financiación cualificada por la compra de una vivienda. Tal reconocimiento no implica, necesariamente, la concesión de un préstamo cualificado (oficial y subvencionado), que es el condicionante al que se vincula el otorgamiento de las ayudas económicas.

- El reclamante adquirió la vivienda mediante escritura otorgada el 26 de diciembre de 2002, obrante en el expediente. La Administración en un primer momento alega que, del contenido de la misma, se deduce que el préstamo conseguido por el reclamante para la adquisición de la vivienda de protección oficial tiene la consideración de préstamo libre, ya que se otorga con plazos de amortización, intereses y cuotas radicalmente diferentes a los préstamos cualificados protegidos.

Se pidió nuevamente información a la consejería, la cual expresó en un informe posterior que *“...si bien existe una referencia inicial al préstamo oficial y subvencionado, dentro de la estipulación décima, acto seguido, en la undécima, se procede ampliar y modificar el mismo, convirtiéndolo en un simple préstamo hipotecario”*.

Ahora bien, del detenido estudio de la escritura se desprende que en la cláusula undécima de la misma no se procede a ampliar y modificar el préstamo oficial subvencionado suscrito en su día bajo el protocolo 1897 del notario autorizante, sino que el préstamo que se modifica es otro que también se suscribió al mismo objeto con el protocolo 1898, por lo que aquél continúa vigente, tal y como se acreditó mediante el oportuno certificado bancario.

Es decir, se trata de dos préstamos distintos, uno oficial y subvencionado formalizado ante notario (con número de protocolo 1897), y otro libre, formalizado ante el mismo notario, (con número de protocolo 1898) y actualmente el reclamante recibe las letras de los dos préstamos por separado.

Desde estas oficinas se procedió a informar de todo ello a la consejería de referencia, contestando ésta en los mismos términos que la vez anterior, incluso reproduciendo párrafos del anterior informe, y añadiendo que *“entiende que existe un solo préstamo cualificado, como así se pone de manifiesto en la escritura pública de compraventa”*

de vivienda de protección oficial con subrogación en préstamos hipotecarios ampliación y modificación de condiciones otorgadas por el notario...”.

Este comisionado formuló a la referida consejería una sugerencia en cuanto a que habiéndose detectado un error en la lectura que hace de la documentación, y a la vista de las graves consecuencias que se derivan de ello para el reclamante (denegación de la subvención) le instamos a que proceda lo antes posible a revisar el expediente, subsanar el error y actuar en consecuencia para que la subvención que había solicitado el reclamante no le sea denegada por ese motivo.

A fecha de cierre de este ejercicio se sigue a la espera de respuesta al respecto.

7.- Ocupantes ilegales de viviendas públicas.

Tal y como ya se anunciaba en el informe anterior, se puede apreciar el notable aumento de quejas de este apartado con respecto a otros años 488/03, 931/04, 703/04, 468/04, 433/04, 428/04, 427/04, 388/04, 39/04, 1.435/04, 1.196/04, 480/04, entre otros.

A muchos de los promotores de estos expedientes de queja a su paso por la institución se les ha informado de los pasos a seguir para solicitar vivienda pública puesto que, en algunas ocasiones, desconocen el procedimiento y nos han contado su lamentable experiencia.

Si bien este colectivo sociológicamente no va ligado a una ideología determinada, si responde a un patrón concreto, tratándose en su mayoría, de personas que carecen de medios económicos o de parientes que puedan hacerse cargo, y se encuentran habitando ilegalmente viviendas que, al parecer, estaban vacías, bien por recaer sobre ellas una orden de derribo, bien porque no han sido todavía adjudicadas, bien por abandono de sus propietarios. Pero hay un factor común a todas ellas que es el pésimo estado en que se encuentran esas viviendas e incluso en algunos casos con riesgo de derrumbamiento de techos, etc.

Algunos de ellos han sido desalojados de las chabolas que venían ocupando, y se encuentran alojados, temporalmente, en el albergue municipal de Santa Cruz de Tenerife, donde dicen ser objeto de múltiples vejaciones, robos, insultos, etc. En algunos casos desde el ayuntamiento se les han facilitado una serie de ayudas para tratar de paliar, en lo posible, la situación. Recientemente, algunos de estos expedientes han sido derivados al área de servicios sociales y se encuentran en tramitación.

En otras ocasiones, los reclamantes anuncian su intención de ocupar ilegalmente una casa, muchas de ellas de titularidad pública que no han sido todavía adjudicadas, con la finalidad de conseguir de una manera rápida una solución a su desesperada situación, pues llevan años solicitando vivienda y viendo frustradas sus esperanzas.

Cierto es, que si bien para estas personas la ocupación ilegal de una vivienda pública supone una salida inmediata a su desesperada situación, desde esta institución, se les ha advertido de la dura sanción que acarrea este tipo de actuaciones, como puede ser la exclusión inmediata de las listas de la solicitud de vivienda de promoción pública de una unidad familiar en la que uno de sus miembros venga ocupando ilegalmente una vivienda promovida por la Administración pública o que la ocupen antes de la

formalización definitiva de la adjudicación, tal y como establece el artículo 13.6 e) del Decreto 194/94, de 30 de septiembre, por el que se regula la adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler.

Al mismo tiempo, creemos que sería oportuno incrementar el control mediante el fomento de medidas tales como podría ser, que un grupo de inspectores visitaran todas las viviendas protegidas que la Administración haya construido y adjudicado al menos dos veces al año, con el fin de acabar con el fraude que existe en este tipo de inmuebles, comprobando directamente si los inquilinos de estos pisos son los adjudicatarios reales, y en caso de detectar alguna infracción iniciar el procedimiento para recuperar la vivienda.

8.- La venta de viviendas promovidas por sociedades mercantiles de capital público.

Pese a que este año no se han recibido quejas nuevas referentes a esta problemática, hemos querido dedicarle este epígrafe y recoger una serie de expedientes puesto que su tramitación ha finalizado durante este periodo, EQ 651/03; EQ 898/02; que ya mencionábamos en el ejercicio anterior, y que se centraban en la falta de seguridad jurídica que al parecer ofrecía el procedimiento utilizado para la adjudicación de viviendas de protección pública destinadas a la venta, promovidas por VISOCAN.

Por este motivo, desde esta institución, se formuló a dicha empresa una sugerencia, tal y como ya indicamos en el informe anterior, y en este sentido, únicamente manifestar que dicha sugerencia ha sido aceptada y VISOCAN nos ha informado que se procederá a valorar la posibilidad de establecer un procedimiento de actuación en nuevas promociones privadas, régimen de venta.

Finalmente, esta institución, ha procedido a comunicar a los reclamantes que se han archivado sus expedientes por haber llegado al límite de nuestras actuaciones.

9.- Permutas de viviendas de promoción pública.

Durante el año 2004, de nuevo, se han registrado varios expedientes que, actualmente, se encuentran en trámite, EQ 329/03; EQ 1.333/03; EQ 1.433/03; 885/03; 1.070/04; 930/04, y en los cuales se solicita la permuta de la vivienda adjudicada, bien por problemas de convivencia, con algún vecino (EQ 236/04), bien porque necesitan una vivienda que se adapte a sus necesidades al tratarse de personas con una movilidad limitada por su enfermedad (EQ 154/04), o bien por el mal estado en el que se encuentra la vivienda (EQ 1.318/03).

Dentro de este apartado destacar el problema suscitado en este último expediente (EQ 1.318/03) en el que la reclamante solicitó en el Instituto Canario de la Vivienda la permuta de su vivienda, y una vez efectuada dicha permuta, la reclamante se percató de las malas condiciones de habitabilidad en que se encuentra la misma, motivo por el cual presenta escritos impugnando la resolución de la Dirección General de Vivienda.

La reclamante solicitó la revocación de la permuta efectuada, alegando que fue intencionadamente engañada por la otra persona con la que permutó, ya que no le mostró la vivienda en su totalidad hasta después de firmar el contrato, ocultándole así las graves deficiencias de la

vivienda. Añadiendo, que este engaño la ha llevado a un estado de frustración y ansiedad tal que la ha sumido en una gran depresión.

La queja fue admitida a trámite, y se procedió a recabar informe a acerca del estado del expediente. A lo que la consejería contestó remitiendo varios informes.

Del último informe recibido, se deduce que el ICV está tramitando el correspondiente recurso extraordinario de revisión formulado por la reclamante, y actualmente se encuentra en estudio por los servicios jurídicos para la formulación de un informe y derivación al Consejo Consultivo.

Habiendo transcurrido un plazo prudencial, sin recibir nuevas noticias al respecto, se ha considerado oportuno volver a dirigirnos a dicho organismo para que nos mantenga informados del estado del expediente.

10.- Solicitud de ayudas al alquiler de las viviendas de promoción pública.

EQ 1.522/03; 1.023/03; 660/02; y 1.032/03, entre otros.

En nuestro país la forma de tenencia mayoritaria es la titularidad dominical, de forma que el 82% de la población reside en una vivienda de su propiedad. Esto es, en gran medida, consecuencia de la antigua normativa de arrendamientos urbanos, que congelaba los alquileres, así como de la generosa desgravación fiscal para la compra, etc., lo cual ha provocado un desarrollo de la financiación hipotecaria.

Si bien, el alquiler representa el 11% del parque residencial en España, siendo la propiedad de la vivienda el régimen de tenencia más ampliamente extendido, las perspectivas para los próximos años configuran un entorno teóricamente propicio para el alquiler. La menor estabilidad y tamaño de los hogares actuales, la movilidad laboral, la baja inflación, los elevados precios de la vivienda y la posible subida de los tipos de interés, son algunos de los argumentos que sirven de apoyo a esta tesis.

El actual marco fiscal prima de forma arbitraria el acceso a la vivienda en forma de propiedad, en detrimento del alquiler, pero el Gobierno ya ha anunciado que estudiará la posibilidad de adoptar nuevas medidas tendentes a favorecer el alquiler.

Señalar que las nuevas medidas del Ministerio de Vivienda del Gobierno para apoyar fuertemente al alquiler pasarán por reducir las ayudas fiscales en la compra de una vivienda y suprimir la discriminación existente entre el tratamiento fiscal que recibe el acceso a la vivienda en propiedad y en alquiler. Además se creará una Agencia Pública de Alquiler, que hará de intermediario entre los futuros inquilinos y propietarios para fomentar la seguridad de este tipo de contratos y conseguir así dinamizar el sector del alquiler.

Es necesario apostar por un programa cuyo objetivo sea rehabilitar y destinar partidas presupuestarias a subvencionar las mejoras en seguridad y las condiciones estructurales en las viviendas, así como aumentar las condiciones de habitabilidad en los pisos destinados al alquiler financiando seguros por desperfectos, en especial los de precios más asequibles.

La vivienda en alquiler ha subido durante el periodo marzo 2003 -2004 el 4'1%. Los datos sobre la evolución de los precios medios de los alquileres reflejan el mantenimien-

to de un moderado incremento pese a su escasa oferta. Entre las regiones que se anotaron las subidas de precios de alquiler mas moderadas, se encuentran Castilla-La Mancha, junto a La Rioja y Canarias, donde incluso las rentas por alquiler descendieron un 0'5 y un 0'4%, respectivamente.

Partiendo de la coyuntura del elevado precio de las casas libres en nuestro país y la escasez de vivienda protegida, que permita a determinados sectores de población acceder a la misma, el Gobierno ha anunciado que una de sus pretensiones es estimular la promoción de viviendas protegidas en alquiler elevando sus precios máximos, para que sea más atractiva y viable su promoción.

El recién creado Ministerio de la Vivienda ya ha anunciado medidas para el fomento del alquiler tales como incrementar la ayuda a la promoción y por otra parte, limitar el precio del alquiler máximo anual al 4% del coste de la vivienda. Además, para canalizar esta nueva oferta y demanda de alquiler, se crearán unos registros oficiales, en los que tendrán que inscribirse los "inquilinos potenciales".

Pese a que las medidas anunciadas tienen un claro sentido positivo, observamos que algunas de ellas pueden chocar con dificultades en el momento de su efectiva aplicación.

Afortunadamente, el EQ 1.522/03, se encuentra actualmente archivado por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de obtener una solución favorable. Se trata de una reclamante mayor de 66 años y que padece de trastornos psicológicos (ansiedad con tintes depresivos) la cual había solicitado sin éxito que se revisara la cuantía del alquiler pues tiene una pensión muy reducida (411 euros) y tiene un hijo enfermo a su cargo. Tras muchas gestiones la consejería accedió a revisar el expediente, y habiendo detectado un error en cuanto a los ingresos que percibía la reclamante, ha procedido a subsanar el error y se le ha concedido la ayuda al alquiler que venía solicitando desde el año 2003.

Ya en el informe anterior hacíamos referencia al EQ 660/02 referente a la demora que, en ocasiones se producía en la tramitación de dichas ayudas económicas con el consiguiente perjuicio que esto ocasionaba a aquellos que dependían de estas ayudas. En este expediente el retraso propició el desalojo forzoso del inmueble por falta de pago por lo que desde el Diputado del Común se formuló una recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en ese sentido.

Cabe únicamente señalar que se ha aceptado nuestra recomendación, y se le ha dado cita para concertar una entrevista con la trabajadora social para que pueda volver a solicitar dicha prestación con cargo a otro ejercicio presupuestario. Por tanto, se ha procedido al archivo del mismo por encontrarse en vías de solución.

En el antes mencionado EQ 1.032/03, la reclamante denuncia que no ha recibido contestación a la solicitud de ayuda al alquiler que presentó en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Como resultado de nuestras gestiones se recibe informe, en el cual, entre otros extremos, se expone lo siguiente: "En julio de 1999, Dña. (...) acude por primera vez al Servicio de Información y Orientación, solicitando ser valorada para su inclusión en el proyecto de ayuda económica de

alquiler, siendo derivada a dicho proyecto, observándose un error en su contrato de alquiler, lo que se le comunicó para su subsanación, presentando el nuevo contrato el día 8 de marzo de 2000. Se le concede la prestación por un periodo de seis meses, a razón de 40.000 pesetas mensuales. El 9 de mayo de 2001 solicita la renovación de la ayuda, y el 24 de mayo de 2001 se procede al cierre de la misma informándosele que el proyecto está cerrado, dándose prioridad a aquellos solicitantes que no han sido beneficiarios de dicha prestación y con unos estrictos órdenes de prioridad”.

Este expediente, actualmente, se encuentra archivado en las oficinas del Diputado del Común, pero resulta interesante analizar la política llevada en materia de alquiler por los ayuntamientos y cómo se distribuyen los escasos medios con los que cuentan.

Para alcanzar más metas en cuanto a la potenciación del alquiler, el Gobierno ha anunciado que se llevarán a cabo actuaciones encaminadas a fomentar la puesta en el mercado de viviendas bajo este régimen, no sólo de nueva promoción, sino de las viviendas ya existentes, tanto protegidas como libres, así como para facilitar al inquilino el acceso a las mismas.

Entre esas nuevas medidas para fomentar el alquiler está la entrega por el Gobierno de una ayuda económica al propietario de una vivienda vacía, destinada a cubrir los gastos de conservación previos a la cesión de vivienda en arrendamiento, así como a la suscripción obligatoria de un seguro por impago de rentas y desperfectos extraordinarios.

El Ministerio de Vivienda en el borrador de su anunciada ley ha mostrado su intención de dejar el parque de alquiler en manos de la iniciativa privada, permitiendo a ésta la obtención de ayudas al adquirir viviendas existentes para destinarlas al arrendamiento, así, se abrirá con carácter general, aunque bajo ciertas condiciones, la posibilidad de adquirir viviendas existentes, con la financiación cualificada correspondiente, para destinarlas al arrendamiento, posibilidad que, hasta el momento, estaba reservada a entidades sin ánimo de lucro. Por otra parte, se crea un nuevo sistema de subvenciones estatales a quienes cedan sus viviendas libres, bajo ciertas condiciones.

En este nuevo marco, aquellos que hayan obtenido préstamos cualificados para comprar una casa protegida con vistas a ponerlas en alquiler, no tendrán que esperar los 10 años, a los que ahora obliga la ley, para poder ceder su uso.

Igualmente, los inquilinos también podrán beneficiarse de subvenciones otorgadas por el Gobierno destinadas al pago de una parte de la renta, aunque se contempla la posibilidad de que sea también el arrendador quien cobre la ayuda directamente y se lo descuente al inquilino de la renta, para así ofrecer mayores garantías de cobro al propietario y se anime a alquilar su piso.

11.- Ayudas para la rehabilitación de viviendas.

La actuación de los poderes públicos en materia de vivienda no sólo debe centrarse en los requerimientos de vivienda nueva, sino también en el mejoramiento de la vivienda ya existente, es decir a la mejora jurídica del inmueble y a la mejora física del parque residencial.

Es necesario tomar decisiones tendentes a evitar el deterioro de áreas urbanas, fomentando la transformación de edificios no residenciales, y evitando la aparición de barrios míseros y chabolismo como ya ha ocurrido en alguna ocasión.

Ante el insostenible crecimiento urbano, es importante fomentar las ayudas a la rehabilitación, por ser ésta la única solución sostenible frente al problema de la construcción desmesurada. Algunas de las quejas tramitadas referentes a este tipo de ayudas son los expedientes EQ 835/04; 267/04; 632/04, y el 573/04 que trae causa en el EQ 574/04.

También guarda relación con lo hasta ahora expuesto el EQ 1.053/04, del que ya hablamos en el informe anterior, y en el cual el reclamante, propietario de una vivienda, solicitó a la Consejería de Vivienda una subvención para rehabilitar su casa. Su queja viene motivada porque, según manifiesta el reclamante, dicho organismo, le ha solicitado que aporte documentación en cinco ocasiones, veces se trata, de documentos nuevos que no mencionaban en sus anteriores cartas, veces de documentos que ya han sido aportados, y por último, documentos que no se ajustan, según su parecer, a lo establecido en las bases oficiales, como puede ser la fotocopia de la escritura de compraventa debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

Desde el Diputado del Común se solicitó informe a la consejería, que nos contestó que de la documentación aportada se deduce que el reclamante sigue sin cumplir los requisitos exigidos por la normativa de aplicación (D. 70/2002, de 20 de mayo, por el que se regula la gestión por la Comunidad Autónoma de Canarias de las medidas de financiación protegida en materia de vivienda y suelo para el Plan 2002-2005, prevista en el RD 1/2002 de 11 de enero), lo cual impide el otorgamiento de la calificación provisional que le permite acceder a la financiación cualificada y demás beneficios de la actuación protegible.

Desde esta oficina se dio traslado al reclamante de dicho informe, sin que éste hiciera alegaciones, y se formuló a la consejería una sugerencia al objeto de que se revise el expediente de referencia y se establezcan de antemano los requisitos que debe reunir el administrado, así como la documentación que debe aportar para obtener dichas ayudas, ofreciendo una mayor seguridad jurídica.

12.- Problemas de convivencia.

Las políticas del suelo dirigidas a regular el mercado, aplicadas de forma aislada, son inoperantes y solo conducen a desplazar a la población a periferias cada vez más remotas y desequipadas, produciendo así, cada vez más, la segregación, marginación y desarraigo de enormes porciones de la población generan el deterioro de las condiciones de vida y la salud.

Ha sido un hecho a destacar el gran número de quejas recibidas en esta área debido a los problemas de convivencia en determinadas zonas, EQ 1.090/04, EQ 1.092/04, por citar algunos.

Las malas relaciones vecinales impiden el disfrute de su hogar a muchas personas, ya que se traducen, generalmente, en ruidos innecesarios, golpes o arrastre de muebles a media noche, o lo que es más grave aún, en amenazas e insultos e incluso agresiones físicas, por lo que muchas de estas familias se ven forzadas a abandonar sus viviendas o

acudir a ellas solo para pernoctar, sin poder hacer una vida normal por el temor a encontrarse con su agresor/es.

A su vez, muchos de estos expedientes han terminado solicitando permutar su vivienda por otra más alejada, como es el caso de los expedientes 930/04; 236/04; 1.070/04; 1.333/03 (...).

No hay que olvidar que aunque básicamente se trate de un problema de educación y de tolerancia, al referirse, en este caso, a adjudicatarios de viviendas de protección pública, la consejería debería de tener algún campo de acción por el que aquellas personas que no fueran respetuosas con su entorno y con sus vecinos fueran sancionadas de alguna manera, tratando así de evitar, en lo posible, este tipo de actuaciones y velando por el pleno disfrute de las viviendas al resto de adjudicatarios.

Insistir, un año más, en la importancia de crear la figura del “mediador de vivienda”, que realizara un seguimiento exhaustivo del uso de la vivienda, tratando con su intervención, de evitar conflictos y posibilitar la convivencia entre los vecinos.

A pesar de que muchos de los reclamantes han acudido a la jurisdicción penal y haber recaído sentencia condenatoria, (orden de alejamiento; multas) estas no son del todo efectivas, puesto que los hechos se repiten con frecuencia, pudiendo desembocar en hechos mucho más graves si no se adoptan medidas urgentes.

Igualmente, señalar que en numerosas ocasiones, las quejas debidas a los ruidos realizados por los vecinos, han sido recibidas en el área de actividades clasificadas, área desde la cual, se han hecho sugerencias dirigidas a los respectivos ayuntamientos para que velen por una pacífica convivencia y mantengan el orden de su comunidad haciendo respetar las Ordenanzas Municipales.

Resoluciones del Diputado del Común.

EQ 249/04.

Antecedentes

1.- El 26 de febrero de 2004, se recibió queja en esta institución motivada por la falta de respuesta por parte de la Consejería de Infraestructuras, Transportes, y Vivienda al escrito presentado por la reclamante, ante ese organismo solicitando la reparación de los desperfectos que padece la vivienda protegida de promoción pública de la que es adjudicataria.

2.- Una vez admitida a trámite su queja, el Diputado del Común, se dirigió a la referida Administración para solicitar informe sobre el trámite dado a los escritos presentados por Dña. (...) en febrero de 2003 y solicitar la visita de un técnico en la materia que realice una valoración del deterioro que sufre la vivienda. Petición que tuvo que ser reiterada desde esta institución ante la falta de contestación.

3.- El día 10 de mayo de 2004, se recibe escrito de la consejería remitiéndonos copia de la solicitud de prórroga emitida por el Servicio de Promoción Pública del Instituto Canario de la Vivienda, para así poder elaborar un informe técnico que aclare los extremos expuestos por la reclamante, toda vez que se han realizado varios intentos de inspección por parte de los servicios técnicos, habiendo resultado

todos ellos infructuosos por no encontrarse la Sra (...) en su domicilio en el momento de la visita.

A continuación, el 27 de mayo, la consejería nos remite copia del informe emitido por el Instituto Canario de la Vivienda, en el cual nos comunica que en varias ocasiones la inspección técnica no había podido llevarse a cabo por no encontrarse la interesada en su domicilio, no obstante visitaron otras viviendas del mismo bloque, con la misma orientación y situación, siendo informados por los vecinos de que todas las viviendas de la misma planta presentaban la misma patología, hechos que pudieron constatarse tras conseguir contactar con la adjudicataria y realizar la correspondiente inspección técnica.

De dicho informe se desprende, entre otras cuestiones, que en la inspección ocular se pudieron apreciar la presencia de múltiples fisuras y pequeñas grietas, en algunos casos muy superficiales y en otros de mayor entidad de manera que incluso llegan a atravesar los parámetros en su totalidad, dándose pues la circunstancia de que cuando llueve se producen filtraciones de agua.

Las deficiencias que presenta la vivienda, se consideran enmarcadas en actuaciones de conjunto, ya que afecta en mayor o menor grado a las 21 viviendas que conforman el bloque. Dichas intervenciones de conjunto se incluyen en los proyectos de rehabilitación a redactar por los servicios técnicos de ese instituto, que se elaboran en función de las programaciones anuales que se establecen, de acuerdo con las necesidades existentes y la disponibilidad presupuestaria. No estando incluidas en la programación de éste año las actuaciones de rehabilitación de esas viviendas.

4.- Habiendo dado traslado de ambos informes a la reclamante, ésta hace alegaciones al respecto, y manifiesta no estar de acuerdo con el contenido de ese último informe, añadiendo que habitualmente se encuentra en su domicilio y que únicamente se ausenta para hacer alguna compra o recados necesarios, por lo que solicita que se realicen nuevamente los trámites y que se le avise de la visita, bien telefónicamente, bien de cualquier otro modo, para encontrarse en el domicilio el día que se señale para tal efecto.

En atención a lo expuesto esta institución ha estimado conveniente someter a VE. las siguientes:

Consideraciones

Primera.- El principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Segunda.- Al amparo y de acuerdo a la posibilidad contemplada en el artículo 42 de la *Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, se requiere que se proceda a habilitar los medios precisos para la resolución en plazo de los expedientes con el fin de garantizar mayor eficacia en la actuación administrativa.

Se ha denunciado la dilación producida en la tramitación de los expedientes, debiendo la Administración actuar,

eficazmente, en el desenvolvimiento de la actividad administrativa.

Debido a la demora en que incurre la Administración a la hora de tramitar los expedientes, y estando la Administración en la obligación de actuar con la mayor diligencia posible, pese a no haber apreciado vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación desarrollada por esa consejería en el presente caso, nos permitimos hacerle la siguiente.

Sugerencia

- Que en sus próximas actuaciones, estudie la conveniencia de adoptar medidas que traten de evitar, dentro de lo posible, situaciones como la que ha sufrido el reclamante, estableciendo un protocolo para comunicar al titular de la vivienda la fecha prevista para la visita de los técnicos, evitando así desplazamientos innecesarios.

- Habilitar los medios materiales y humanos necesarios para agilizar los trámites burocráticos, y remover obstáculos que dificulten o impidan la realización de las actuaciones imprescindibles para poder llevar a cabo las acciones que en materia de vivienda se requieran.

- De actuar eficazmente, en el desenvolvimiento de la actuación administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho y de acuerdo con el principio de seguridad jurídica, impulsando conforme a lo dicho, la actuación que resulte procedente para garantizar el efectivo cumplimiento de aquel, otorgando para ello los instrumentos jurídicos necesarios.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de nuestra ley reguladora, deberá comunicar a esta institución, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta recomendación y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 761/04.

Excelentísimo señor:

Nos dirigimos a VE. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de Dña. (...).

Según nos manifestaba la reclamante, desde hace algún tiempo viene solicitando la adjudicación, en régimen de alquiler, de una vivienda de promoción pública en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. Asimismo nos exponía que su situación de extrema necesidad la había obligado a residir en el albergue municipal, y que hasta la fecha no había recibido noticias acerca de su solicitud de vivienda.

Por tal motivo, y teniendo en cuenta el estado de precariedad en que se encontraba la reclamante, esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa consejería y del ayuntamiento de (...) informe respecto al asunto planteado por la reclamante, y en concreto acerca del estado actual del expediente de solicitud de vivienda instado por aquélla, así como posibilidades de acceso a la petición de VPO formulada.

Dicha petición de informe hubo de ser reiterada, al no ser cumplimentada en tiempo, por medio de escrito de fecha 7 de septiembre de 2004, siéndonos debidamente contestada mediante comunicación de 22 de diciembre de 2004.

Del contenido de este informe, cuya atenta remisión agradecemos, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que, en efecto, la reclamante es solicitante en el municipio de referencia de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler, estándose, a la fecha de emisión del informe, pendiente de concluir el proceso de valoración por parte del ayuntamiento de (...) Al mismo tiempo se nos informa que se ha previsto no obstante la creación de un cupo especial para "composiciones familiares reducidas", de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.2 en su apartado a), del Decreto 194/1994, que regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler.

Por otro lado, de la información facilitada se desprende asimismo que esa Administración tiene constancia de la precaria situación socioeconómica en la que se encuentra la reclamante, así como de su predisposición, caso de que fuese preciso para lograr su aspiración de residir en una vivienda de promoción pública, de compartirla con otras personas, teniendo en cuenta que se trata de una solicitante que conforma una unidad familiar compuesta por un solo miembro.

En este sentido, respecto a la posibilidad de que la reclamante pudiera compartir una vivienda con otras personas que se encuentran en una situación similar, se nos informa de la existencia en el término municipal de Santa Cruz de Tenerife de un piso tutelado destinado a albergue de mujeres maltratadas, dependiente de los servicios sociales municipales, estándose habilitando otra vivienda cuyo destino todavía no estaba definido.

A la vista de los anteriores antecedentes esta institución ha estimado conveniente someter a VE. las siguientes consideraciones:

I.- Al objeto de favorecer a colectivos en los que concurren circunstancias que se han estimado relevantes y que motivan por ello un trato diferenciado del resto de los solicitantes de una vivienda de promoción pública se ha establecido la posibilidad de fijar unos cupos especiales, con reserva de una serie viviendas especialmente destinadas a ellos. Así, conforme establece el artículo 7 del Decreto 194/1994 antes mencionado, se establecen reservas de viviendas para emigrantes retornados y para minusválidos, y se permite la fijación de cupos para unidades familiares reducidas, o para cubrir situaciones excepcionales sobrevenidas de interés público.

II.- Tanto los albergues, como los pisos tutelados, están destinados a paliar situaciones muy específicas (tales como el maltrato a las mujeres) u otras más genéricas (el hecho de encontrarse "en la calle" de pronto, por cualquier motivo), y por ello tienen un evidente carácter temporal y no pueden pretender, por su propia naturaleza, alargarse de manera indefinida en el tiempo.

III.- Considerando que, como se ha venido constatando, la demanda de vivienda pública, que garantiza el efectivo ejercicio del derecho consagrado en el artículo 47 CE a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, supera con

mucho la oferta existente, y que tal discordancia supone que muchas unidades familiares no puedan acceder a una vivienda pública, al no llegar a la puntuación requerida conforme a la aplicación de los baremos establecidos, aun a pesar de sufrir una evidente necesidad social, y en ocasiones una auténtica situación de extrema gravedad, hace que sea preciso que se articulen los mecanismos necesarios para que, haciendo frente a las nuevas situaciones y tendencias de la sociedad, se ponga remedio, en la medida de lo posible, a tales situaciones. En este sentido se ha podido evidenciar la existencia, cada vez mayor, de solicitantes de VPO que conforman unidades familiares constituidas por un solo miembro, y que manifiestan que, ante la imposibilidad acceder en solitario a una vivienda pública dado el limitado número de éstas, están dispuestos a compartir residencia con otras personas que se encuentren en similares circunstancias.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha estimado dirigirle a VE. la siguiente.

Sugerencia

- De valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la regulación normativa, mediante la oportuna revisión y modificación de los textos legales aplicables, de situaciones como la que afectan a la reclamante, de manera que sea posible la adjudicación de viviendas de promoción pública en régimen de alquiler, reservándose cupos especiales para ello, a varios adjudicatarios que conformen unidades familiares reducidas o unipersonales, que acepten de manera expresa las condiciones de adjudicación que al efecto se puedan establecer.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 1.053/03.

Excelentísimo señor:

Nos dirigimos a VE. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don (...).

Según nos manifestaba el reclamante en su escrito de queja, con fecha 30 de septiembre de 2002 formuló ante esa consejería, solicitud de calificación provisional de rehabilitación de vivienda y de financiación cualificada. Dicha solicitud, según expresó, hubo de ser complementada, en cinco ocasiones, afirmando, que por un lado se le exigió la presentación de documentos ya aportados, y por otro se solicitaban datos que en un principio no le habían sido requeridos.

Asimismo indicaba que, mientras en comunicaciones verbales se le informaba que cierta documentación era válida, de manera formal se le respondía que no. Explicando por último expresó que se le pidió documentación no exigida en las bases reguladoras de la subvención solicitada.

Por tal motivo esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa consejería informe respecto al asunto planteado por el reclamante y en concreto acerca del estado actual del expediente de solicitud de una subvención para rehabilitación de vivienda instado por el Sr. ..., así como de los trámites y comunicaciones que en dicho expediente se han efectuado hasta la fecha.

Dicha petición de informe hubo de ser reiterada, al no ser cumplimentada en tiempo, por medio de escrito remitido con fecha 21 de noviembre de 2003, siéndonos debidamente contestada mediante comunicación de 28 del mismo mes.

Del contenido de este informe, cuya atenta remisión agradecemos, se desprende que, formulada la expresada solicitud de financiación cualificada, el reclamante fue informado mediante "escrito de reparos" de que no reúne los requisitos exigidos por la normativa de aplicación al faltar "*fotocopia de la escritura de compraventa debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad; licencia de obras o certificado de no ser necesaria y el alta a terceros debidamente sellada por el banco y la Consejería de Hacienda...*", concediéndosele un plazo de 10 días para la subsanación de tales reparos.

Dicho requerimiento fue contestado, según se expresa en el referido informe, por el reclamante, aportando alta a terceros a nombre de su esposa y manifestando que no había solicitado la licencia de obras para evitar desembolsos económicos y que se encontraba en trámite un expediente de dominio para la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad.

Con fecha 26 de marzo de 2003 se le remite por esa consejería nuevo escrito mediante el que se le repite que su solicitud no reúne los requisitos exigidos por la normativa de aplicación, y se le requiere ahora para aporte fotocopia de la escritura de compraventa debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad, y "*proyecto redactado por técnico competente, visado, del forjado de cubierta a ejecutar*".

Tal requerimiento es asimismo contestado por el reclamante el cual remite justificación del estado de tramitación del expediente de dominio en curso, e informe presupuestado de las obras a realizar.

Con posterioridad esa Administración, con fecha 29 de julio de 2003, al considerar que la documentación no es suficiente para acceder a lo solicitado de nuevo requiere al reclamante para que aporte la documentación exigida en su último escrito al tiempo que vuelve a solicitar licencia de obras.

Por último, el 26 de agosto de 2003 el interesado contesta el referido requerimiento afirmando que la documentación exigida ya ha sido aportada, estimando esa Administración que tal afirmación no es correcta al considerar que:

1º El documento de propiedad que aporta el reclamante es un contrato privado de compraventa, constando que la finca, según certificación expedida por el Registro de la Propiedad, no se halla inscrita a nombre de persona ni entidad alguna.

2º No consta licencia de obras sino sólo un informe emitido por la oficina técnica municipal en el que se determina que las obras que se pretenden llevar a cabo se sitúan en Suelo Urbano y que las mismas sí se permiten realizar, al margen de la documentación que se requiera por parte de la corporación.

3º Que con respecto al proyecto que debe acompañarse, solamente se ha aportado un presupuesto simple suscrito por el interesado, otro pormenorizado de una empresa, y un informe técnico, en el incluye un presupuesto detallado.

En cuanto a la cobertura legal del trámite para acceder a la financiación solicitada respecto a una vivienda de las características que nos ocupa es de aplicación, en efecto, Decreto 70/2002 de 20 de mayo, por el que se regula la gestión por la Comunidad Autónoma de Canarias, de las medidas de financiación protegida en materia de vivienda y suelo para el Plan 2002-2005, previstas en el RD 1/2002 de 11 de enero.

En el artículo 11.4 del expresado texto legal se fijan los documentos que, en el supuesto de rehabilitación de viviendas, habrá de acompañar el promotor a la solicitud, a saber:

- *La que acredite la personalidad del solicitante, y, en su caso, la representación que ostente.*

- *Certificado del Registro de la Propiedad sobre la vivienda objeto de rehabilitación. Además del certificado del Registro de la Propiedad, en su caso, el contrato de arrendamiento o cualquier otro documento que acredite la ocupación de la vivienda y la autorización expresa del titular de la misma.*

- *En el caso de que la vivienda objeto de rehabilitación se vaya a destinar a alquiler, declaración responsable sobre dicho extremo.*

- *Proyecto de rehabilitación realizado por técnico competente y debidamente visado, salvo que se trate de obras menores, en cuyo caso se aportará memoria en la que se detallan las obras a realizar, así como presupuesto de las mismas.*

- *Cualquier documento que acredite la antigüedad de la vivienda, excepto si se trata de obras de adecuación funcional que tengan por finalidad suprimir barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad.*

- *Informe emitido por técnico competente acreditativo de que el edificio en el que se ubica la vivienda posee características estructurales y funcionales correctas.*

- *Certificación expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria sobre los ingresos de la unidad familiar de los titulares u ocupantes de las viviendas, promotores de la rehabilitación, o, en su defecto, copia de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, con relación al período impositivo inmediatamente anterior, con plazo de presentación vencido.*

En el caso de que no se esté obligado a presentar dicha declaración, deberá aportarse certificación acreditativa de dicho extremo expedida por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, certificado de la vida laboral expedido por el órgano competente de la Seguridad Social, así como los emitidos por las empresas o entidades pagadoras sobre las cantidades percibidas por todos los conceptos durante dicho período, con relación a todos los miembros de la unidad familiar mayores de edad.

De ello se deduce que:

1º No se exige que el inmueble objeto de rehabilitación se halle inscrito en el Registro de la Propiedad, sino tan sólo certificación que acredite la situación registral de la finca (como no podía ser otra manera al no ser la inscripción registral, en nuestro ordenamiento, constitutiva de derecho de dominio), extremo que se cumplimentó.

2º Tal precepto no exige la presentación de la oportuna licencia municipal de obras, y ello sin perjuicio de que la Administración competente (el ayuntamiento) pueda exigir, en función de la magnitud de aquéllas (obra menor o mayor) el previo otorgamiento de la preceptivas autorizaciones o licencias.

3º Con respecto al proyecto de rehabilitación, al afectar a la estructura de la vivienda, habrá de estar suscrito por técnico competente y visado por el correspondiente colegio profesional, requisito que, según los datos obrantes, al parecer no ha sido debidamente cumplimentado.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE. las siguientes consideraciones:

I.- Siendo la vivienda un bien de uso necesario, reconocido así por el artículo 47 de la Constitución, es objetivo primordial de los poderes públicos hacer realidad el mandato constitucional de promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, siendo uno de los cauces para llevarlo a cabo la financiación cualificada de determinadas actuaciones que tengan como objetivo el efectivo ejercicio del expresado derecho.

II.- Teniendo en consideración la información que nos ha facilitado esa consejería, así como los datos aportados por el reclamante con referencia al problema que nos ocupa, y no obstante el hecho de que, por lo que se refiere a la cobertura legal de las actuaciones de la misma en el marco de la legislación aplicable existe un sustento legal de las mismas, resulta de todo punto necesario que aquélla sea interpretada, no de manera restrictiva sino, al contrario, de forma flexible en el objetivo de satisfacer las necesidades que se pretenden cubrir, y nunca exigiendo más requisitos de los estrictamente tasados en la normativa aplicable.

III.- Considerando que, de acuerdo con el artículo 35 f) de la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de la administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y concordantes, los ciudadanos tiene derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate,

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, ha estimado dirigirle a VE. la siguiente,

Sugerencia

- De valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la revisión del expediente de referencia, al objeto de impedir las situaciones de inseguridad jurídica que pudieran estarse produciendo.

- De actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia del principio de seguridad jurídica, impulsando las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquéllos.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo de los meses siguientes a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 257/04.

Excmo. señor:

Nos dirigimos a VE. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña (...).

Según nos manifestaba la reclamante en su escrito de queja, desde el año 2001 viene solicitando en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife una vivienda de promoción pública, sin haber resultado adjudicataria, pese a la necesidad que padece su unidad familiar, constituida por la reclamante y sus dos hijos.

Asimismo indicaba que habiendo comunicado a la Administración su nueva situación de desempleo se le informó que tal circunstancia implicaba que se le asignase una puntuación de cero, por lo que consecuentemente no iba a acceder a la vivienda solicitada.

Por último añadía que hacía más de 22 años que residía en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, pero que a finales del año 2002 hubo de trasladarse al domicilio de su madre, sito en otro municipio, al no disponer de medios económicos suficientes para hacer frente al pago del alquiler.

A la vista de las circunstancias alegadas esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa Administración informe respecto al asunto planteado por la reclamante y en concreto sobre el estado del expediente de solicitud de VPP instado por aquélla, así de los motivos por los motivos que, en su caso, pudiera haber sido excluida de la promoción en curso, y posibilidades de la reclamante de acceder a una vivienda en próximas promociones.

No habiendo recibido contestación en tiempo a la petición de informe formulada desde esta institución remitió, con fecha 27 de abril de 2004, la correspondiente reiteración de petición de informe, que fue convenientemente cumplimentada a medio de escrito, cuya remisión agradecemos, el 10 de mayo de 2004.

Posteriormente, habiendo aportado la reclamante nuevos datos y formulado alegaciones al respecto, se consideró oportuno solicitar, al objeto de completar la información suministrada, la emisión de un nuevo informe a cuyo fin se remitió escrito, de 1 de septiembre de 2004, a tal efecto.

Del contenido de este nuevo informe, remitido con fecha 10 de octubre de 2004, y de lo expresado en el anterior, así como de los datos obrantes en el expediente y alegaciones formuladas por la reclamante, se desprende que, en el presente caso, no se ha producido irregularidad o vulneración alguna del ordenamiento jurídico, al haberse aplicado de manera estricta lo preceptuado en el artículo 13.4 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, que establece, como requisito indispensable para poder concurrir a las

promociones de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler, entre otros, el que el cabeza de familia resida, habitualmente, en el municipio interesados en la promoción que se trate, o tener su centro de trabajo en el mismo, con al menos dos años de antelación a la fecha de cierre de las solicitudes o de sus prórrogas.

A pesar del que el expresado artículo fija dos excepciones a dicha regla general, en concreto para los emigrantes retornados al municipio de origen o limítrofes se exige tan sólo que se acredite un periodo de residencia en el extranjero de al menos 3 años, y para los que por motivos laborales hayan tenido que trasladarse a otro municipio de las islas (a los que se reduce, siempre que cumplan otros condicionantes, el periodo de residencia obligado), no es menos cierto que la redacción, y la aplicación estricta del repetido artículo, puede dar lugar a situaciones contrarias al espíritu de la norma, que, entendemos, no es otro que lograr que el limitado número de viviendas disponibles sea adjudicado, salvaguardando el principio esencial de la seguridad jurídica, de la manera más justa y equitativa posible, entre los solicitantes de aquéllas.

Así, por un lado, la propia redacción del repetido artículo, cuando se refiere a “cabeza de familia” o “residir habitualmente” introduce conceptos o términos no suficientemente objetivos, que además, pueden resultar desfasados en la actual estructura familiar o convivencial de nuestra sociedad. Tal carencia, nos consta, está siendo suplida en la diaria, y loable, labor que están realizando los técnicos responsables de valorar y baremar las circunstancias de los solicitantes de VPP, pero ello no obsta para que, detectadas tales insuficiencias, se pongan los medios oportunos para paliarlas, procediendo si fuere preciso a la modificación normativa necesaria, tendente a la concreción y matización de los conceptos expresados.

Por otro lado, la actual regulación de los requisitos de residencia exigidos para poder acceder a viviendas de VPP en régimen de alquiler, supone, en ocasiones, que puedan producirse situaciones de injusticia subjetiva. Tal es el caso de la reclamante que, justo poco antes del cierre de solicitudes, hubo de trasladarse de municipio de residencia, tras 22 años en el mismo, por motivos, no laborales como exige la normativa, sino económicos, suponiéndole dicha circunstancia, en todo caso coyuntural, no poder concurrir, a pesar de su precaria situación, al proceso de baremación de las solicitudes de vivienda en el municipio de referencia.

Por último se ha de señalar que, tal como en repetidas ocasiones se nos ha puesto de manifiesto en otros expedientes de queja por los promotores de los mismos, el hecho de que no se valore de manera más gradual la circunstancia de residencia en el municipio, implica que, a efectos de baremación, dé igual llevar residiendo en el término municipal de la promoción 10 o 22 años, como es el caso de la reclamante.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE. las siguientes consideraciones:

I.- Siendo la vivienda un bien de uso necesario, reconocido así por el artículo 47 de la Constitución, es objetivo primordial de los poderes públicos hacer realidad el man-

dato constitucional de promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, siendo uno de los cauces para llevarlo a cabo la promoción de viviendas de promoción pública destinadas al alquiler, que han de ser adjudicadas conforme a los principios de seguridad jurídica y equidad.

II.- Teniendo en consideración la actual regulación del procedimiento para la adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, recogida en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, y no obstante el hecho de las distorsiones que su vigente redacción puede producir, por lo que se refiere a los extremos antes citados, resulta oportuno que se proceda a estudiar la posibilidad de modificar aquélla, en el marco de sus competencias, en concreto en los aspectos referenciados en los párrafos anteriores.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha estimado dirigirle a VE. la siguiente:

Sugerencia

- De valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la modificación normativa del procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, recogida en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, de manera que, por un lado se flexibilicen los requisitos de residencia exigidos en el artículo decimotercero 4, y se concreten y/o maten los términos en el mismo empleados, y por otro se valore la posibilidad de incluir como factor que influya positivamente en la baremación de las solicitudes el hecho de residir un mayor periodo de tiempo en el municipio en donde se lleva a cabo la promoción.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo de un mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 555/03.

Excelentísimo señor:

Nos dirigimos a VE. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don (...) que ha quedado registrado con la referencia EQ 555/03.

Según nos manifestó el reclamante en su escrito de queja, siendo adquirente de una vivienda de protección oficial en primera transmisión, y cumpliendo los requisitos establecidos al efecto, solicitó mediante escrito de fecha 12 de abril de 2002, a través de la promotora (...) la concesión de una subvención por la compra de su vivienda. Añadía el reclamante que hasta el momento no había tenido contestación alguna a la solicitud formulada, a pesar de haber suscrito el correspondiente préstamo cualificado.

Por tal motivo esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en

la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* y resolvió recabar esa Administración informe sobre si, entre otros extremos, constaba en esa consejería la solicitud de subvención a la que aludía el reclamante, así como, en su caso los motivos de la falta de contestación.

Con fecha 4 de agosto de 2003 tuvo entrada en esta institución el requerido informe, cuya atenta remisión agradecemos, a la vista del cual, y tras su estudio, se decidió, considerando asimismo las alegaciones formuladas por el reclamante, recabar, con fecha 21 de octubre de 2003, la emisión de nuevo informe a esa consejería, al objeto de dar una información lo más completa posible al ciudadano. Tal petición, que debió de ser reiterada ante la falta de respuesta el 17 de diciembre de 2003, fue debidamente cumplimentada mediante escrito remitido el 7 de enero de 2004.

Con posterioridad, a la vista de la nueva documentación aportada y de las alegaciones formuladas por el reclamante, se estimo preciso requerir, con fecha 28/06/04, a la consejería a su cargo, la emisión de un informe complementario (que hubo de ser reiterada con fecha 29 de julio de 2004) que aclarase si desde la misma se tenía constancia de la existencia de dos préstamos, uno libre y el otro cualificado a favor del reclamante.

Del estudio del referido informe, así como del resto de la documentación obrante en el presente expediente se desprende que teniéndose constancia por esa Administración de la petición del reclamante, se procedió a su tramitación, teniendo en cuenta la falta de disponibilidad presupuestaria, siendo de destacar las siguientes circunstancias:

- Mediante resolución de 12 de abril de 2002 se reconoció por la Administración el derecho a obtener financiación cualificada por la compra de una vivienda. Tal reconocimiento no implica necesariamente, como así fue puesto de manifiesto por la consejería, la concesión del préstamo cualificado (oficial y subvencionado), que es el condicionante al que se vincula el otorgamiento de las ayudas económicas.

- El reclamante adquirió la vivienda de referencia mediante escritura otorgada el 26 de diciembre de 2002, obrante en el expediente. La Administración en un primer momento alega que, del contenido de la escritura, se deduce que el préstamo conseguido por el reclamante para la adquisición de la vivienda de protección oficial tiene la consideración de préstamo cualificado libre, ya que se otorga con plazos de amortización, intereses y cuotas radicalmente diferentes a los préstamos cualificados protegidos, en posterior informe expresa que "...si bien existe una referencia inicial a la existencia de un préstamo oficial y subvencionado, dentro de la estipulación décima, acto seguido, en la undécima, se procede a ampliar y modificar el mismo, convirtiéndolo en un simple préstamo hipotecario". Ahora bien, del contenido de la repetida escritura, se desprende que en la cláusula undécima de la misma no se procede a ampliar y modificar el préstamo oficial subvencionado suscrito en su día bajo el protocolo 1897 del notario autorizante, sino que el préstamo que se modifica es otro que también se había suscrito al mismo objeto con el protocolo 1898, por lo que aquél continúa vigente, tal y como asimismo se acreditó por el reclamante mediante el oportuno certificado bancario.

De lo anterior se deduce la posible comisión de un error en la lectura que esa consejería ha efectuado de la documentación existente lo que implica la necesidad de que se proceda, a la mayor brevedad posible a la revisión del expediente de referencia, dado el grave perjuicio que para el reclamante se deriva (denegación de la subvención solicitada), y, subsanando el error, se actúe en consecuencia.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE. las siguientes consideraciones:

I.- El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y 3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquéllos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

De actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, y revisando al efecto el procedimiento de referencia al objeto proceder, previos los trámites oportunos, a la efectiva concesión de la subvención solicitada, dictando, si fuere preciso, los instrumentos jurídicos necesarios.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta recomendación y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 885/03.

Excmo. señor:

Nos dirigimos a VE. en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña (...).

Según nos manifestaba la reclamante en su escrito de queja, desde hace algunos años viene solicitando en su municipio de residencia la adjudicación de una vivienda de promoción pública, sin haber resultado adjudicataria, pese a la necesidad que padece su unidad familiar, constituida por cuatro miembros, de los cuales uno, su marido padece un importante grado de minusvalía.

A la vista de las circunstancias alegadas esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y resolvió admitir la queja a trámite y recabar una serie de informes, del estudio de los cuales,

se desprende que, en el presente caso, no se ha producido irregularidad o vulneración alguna del ordenamiento jurídico, al haberse aplicado de manera estricta la normativa vigente, y en concreto lo preceptuado en el anexo II, b) b) que establece una baremación de 15 puntos por cada miembro de la unidad familiar disminuido físico, psíquico o sensorial con una disminución del 67% o mayor.

Ello no obsta para que sea preciso señalar que, tal como en repetidas ocasiones se nos ha puesto de manifiesto en otros expedientes de queja por los promotores de los mismos, el hecho de que no se valore de manera más proporcional el grado de minusvalía de los solicitantes y/o de los miembros de su unidad familiar, implica que, a efectos de baremación, puede dar lugar a situaciones de injusticia subjetiva al baremarse con igual puntuación situaciones de minusvalía distintas (en concreto todas las que sean superiores al 66%).

Tal y como en otras ocasiones hemos venido manteniendo desde esta institución, entendemos que el espíritu de la norma antes referida, no es otro que lograr que el limitado número de viviendas disponibles sea adjudicado, salvaguardando el principio esencial de la seguridad jurídica, de la manera más justa y equitativa posible, entre los solicitantes de aquéllas.

Por ello, al objeto de conseguir una más justa baremación, estimamos que se deben disponer los medios oportunos para paliar situaciones como la expuesta, procediendo si fuere preciso a la modificación normativa necesaria, tendente a que se valore de manera más gradual las minusvalías superiores al 66%, de manera que no tengan la misma baremación todos los grados de minusvalía superiores al referido porcentaje.

Por ello, teniendo en consideración la actual regulación del procedimiento para la adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, recogida en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por lo que se refiere a los extremos antes citados, estimamos que resulta oportuno que se proceda a estudiar la posibilidad de modificar aquélla, en el marco de sus competencias, en concreto en los aspectos referenciados en los párrafos anteriores.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha estimado dirigirle a VE. la siguiente:

Sugerencia

- De valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la modificación normativa del procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, recogida en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, de manera que se proceda a valorar de una manera más gradual los grados de minusvalía de las personas que componen las unidades familiares solicitantes de las viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

Anexo I. Estudio estadístico del ejercicio anual de supervisión

1.- Estructura de la información.

Un año más los datos se presentan, con el objeto de facilitar tanto su comprensión global como la rapidez en el acercamiento al conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta institución durante el año 2004, mediante imágenes gráficas de barras o secciones, a las que se adjuntan, en algunos casos, tablas con los datos del epígrafe en cuestión.

En el presente informe de 2004, junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados en el 2004, figuran los mismos parámetros, aunque referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza cada día en las dependencias que integran la institución, ya que, si bien las quejas presentadas durante el año 2004 han sido 1.320, si añadiésemos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultaría un total de 2.535 expedientes de quejas, con las gestiones correspondientes en cada uno de ellos.

2.- Análisis de la gestión institucional.

A) Expedientes de queja.

La tabla A.1 presenta el total de quejas recibidas (1.320); la tabla A.2 repite los mismos datos, aunque en referencia a los expedientes que se han tramitado durante el ejercicio 2004, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores: 2.535 quejas.

En referencia a los expedientes tramitados (tablas A.1 y A.2: 1.320 y 2.535, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (A.1: 707, A.2: 1.646), los expedientes, por tanto, que al cierre del ejercicio continúan en trámite son 613 del año 2004 ó 889, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

B) Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2004 y años anteriores.

La tabla B.1, como continuación de las tablas A.1 y A.2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2004, 5.809, así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 10.879.

En las tablas B.2 (B.2.1 y B.2.2) se desglosan las gestiones y se clasifican en siete categorías: inadmisión previa, traslados, fin de actuaciones-archivado, trámites de estudio, trámites externos con reclamantes, trámites externos con la Administración y gestiones personales. De entre todos ellos destacan, por su número, los trámites externos con los reclamantes (2.919-50'24%) y los trámites externos con las administraciones (1.671-28'77%).

Como ya señalamos en las tablas A, el porcentaje de expedientes archivados es mayor cuando tomamos en consideración los expedientes acumulados, 65%, que cuando consideramos, únicamente, las quejas de 2004, 54%, ya que la tramitación de algunas quejas, ante la falta de

colaboración de determinadas administraciones, se dilata en el tiempo más allá de las previsiones de nuestra ley reguladora.

El gráfico, así como la tabla adjunta, B.2.3 relaciona los trámites, así como los archivos, efectuados en el ejercicio 2004, clasificando las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se relaciona el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2004.

C) Quejas clasificadas por área.

Las gráficas C.1 y C.2 clasifican las quejas en función de la naturaleza del problema planteado por el reclamante ante esta institución. Atendiendo a ella, se dividen en 22 áreas de trabajo, tanto a efectos expositivos como estadísticos, si bien debe destacarse que, en cada área, pueden confluir títulos competenciales de dos o más administraciones públicas.

Considerando las quejas del año 2004, como dato más significativo, se debe destacar el importante número de quejas relacionadas con el área de Trabajo y Función Pública (205, el 16%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Justicia (196, 15%), Seguridad pública (118, 9%), Salud y sanidad públicas (98, 7%). Destacan también, cuantitativamente, las quejas sobre Vivienda (85, el 6%) y Menores (70 quejas, 5%).

Las áreas de trabajo y los contenidos de las mismas son los siguientes:

- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).
- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).
- Seguridad pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).
- Salud y sanidad públicas (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).
- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).
- Menores.
- Política territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).
- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).
- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).
- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).
- Establecimientos públicos (actividades clasificadas, infracciones, licencias).
- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).
- Obras Públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).
- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).
- Comercio y consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).

- Mayores.
- Turismo y transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).
- Medio ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).
- Servicios urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).
- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).
- Agricultura y pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).
- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).

D) Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.

En las gráficas D) se clasifican las quejas atendiendo a la procedencia de las mismas en quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del estado y del extranjero.

Así, la gráfica D.1 contiene el número total de quejas en el año 2004, en relación con su procedencia y con el número de las mismas que han sido archivadas durante el ejercicio referido, y la gráfica D.2 recoge los mismos datos, aunque referidos al año 2004 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2004 es la siguiente:

- Tenerife: 570 reclamaciones, 43%.
- Gran Canaria: 402 reclamaciones, 30%.
- La Palma: 110 reclamaciones, 8%.
- Lanzarote: 56 reclamaciones, 4%.
- Fuerteventura: 47 reclamaciones, 4%.
- El Hierro: 41 reclamaciones, 3%.
- Quejas oficio: 29, 2%.

- Sin datos: 24 reclamaciones, 2%.
- La Gomera: 23 reclamaciones, 2%.
- Resto Estado: 14 reclamaciones, 1%.
- Extranjero: 4 reclamaciones, 1%.

E) Quejas clasificadas por procedencia y área.

En los gráficos-tablas E puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar de procedencia de las mismas.

Los gráficos-tablas E.1 a E.7 representan a cada una de las 7 islas. Se destaca, en la gráfica, las cinco áreas que reciben más quejas en cada una de ellas. La gráfica se acompaña de una tabla en la que se recoge el número de quejas en cada área funcional según la isla que se estudia en cada caso.

Los gráficos-tablas E.8, E.9 y E.10 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, así como quejas de oficio.

F) Quejas clasificadas por Administración.

Atendiendo a la Administración contra la cual se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2004, son de reseñar, por su porcentaje, las reclamaciones referidas a la Administración estatal (32%) y a la municipal (29%), a las que siguen las presentadas contra la Administración autonómica (20%), y en menor porcentaje, las referidas a otros organismos (11%) y a la Administración insular (8%).

G) Quejas en cada isla por municipios (año 2004).

Los gráficos G.1 a G.9, así como las tablas adjuntas, recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, quejas en cada isla por municipios, quejas procedentes del resto del Estado y del extranjero.

**A. Expedientes de queja
A.1. Año 2004**

Expedientes de queja	
Año 2004	
Número de expedientes de queja	1.320
Archivados	707
En trámite	613
Gestiones realizadas	5.809

A.2. Año 2004 y anteriores

Expedientes de queja	
Año 2004 y anteriores	
Número de expedientes de queja	2.535
Archivados	1.646
En trámite	889
Gestiones realizadas	10.879

**B. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2004 y años anteriores
B.1. Panorama general**

Año 2004 y anteriores					
Expedientes tramitados	Expedientes	Archivados	%	Gestiones realizadas	Gestión media
Del año 2004	1.320	707	54	5.809	4,4
Del año 2004 y anteriores	2.535	1.646	65	10.879	4,2

**B.2. Clasificación de las gestiones realizadas
B.2.1. Clasificación de las gestiones realizadas (año 2004)**

Quejas recibidas	1.320
Expedientes archivados	707
Gestiones	5.809

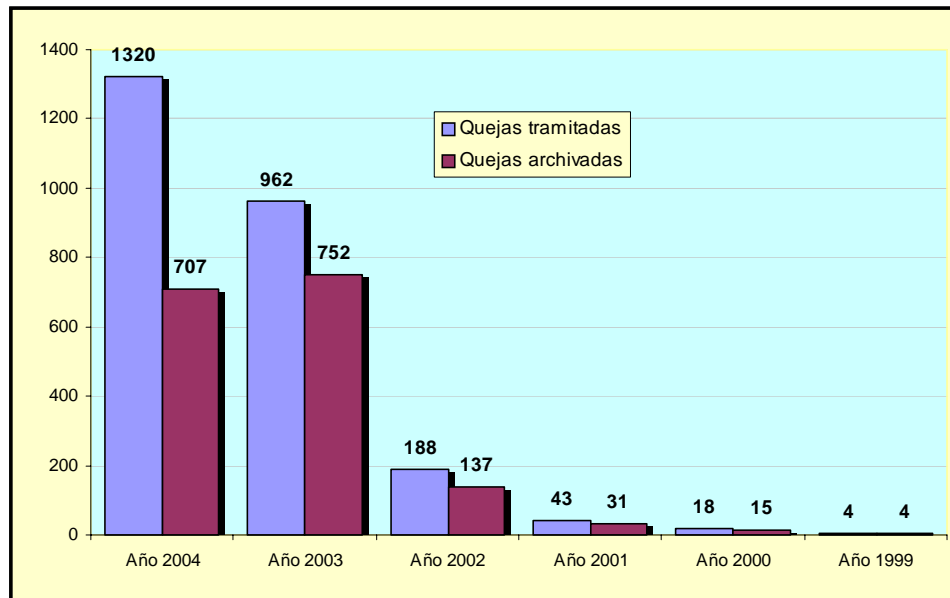
Gestiones (año 2003)	
Inadmisión previa	196
Traslados	191
Fin de actuaciones. Archivado	320
Trámites de estudio	464
Trámites externos con reclamantes	2.919
Trámites externos con la Administración	1.671
Gestiones personales	48

Gestiones (año 2003 y anteriores)	
Inadmisión previa	267
Traslados	210
Fin de actuaciones. Archivado	1.169
Trámites de estudio	970
Trámites externos con reclamantes	5.236
Trámites externos con la Administración	2.909
Gestiones personales	118

B.2.2. Clasificación de las gestiones realizadas (año 2004 y anteriores)

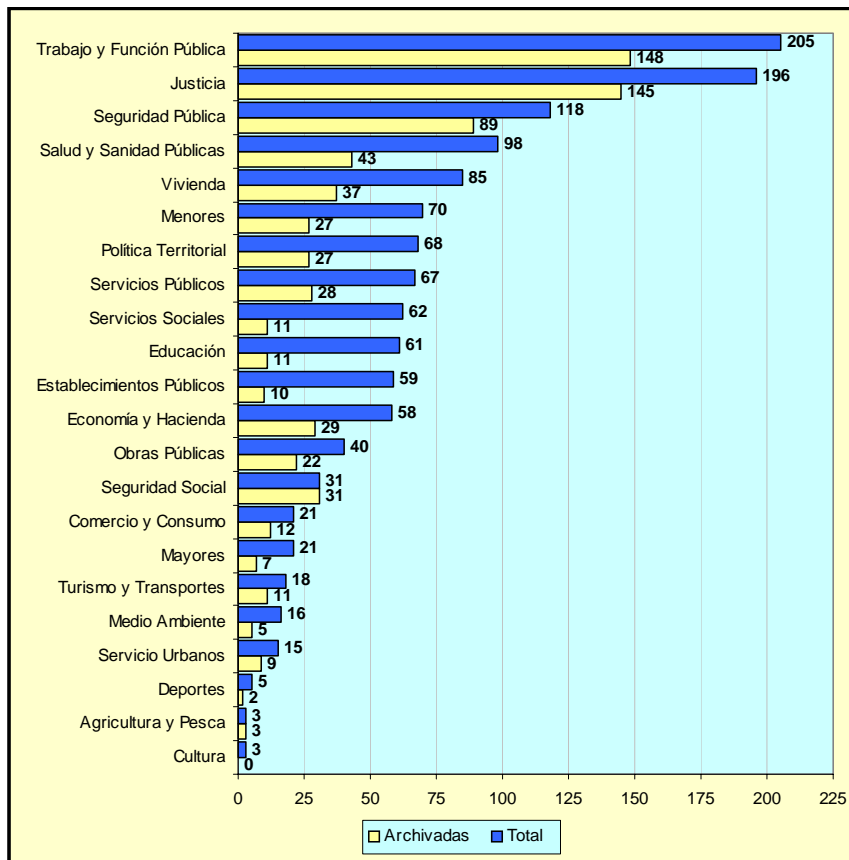
Quejas tramitadas	2.535
Expedientes archivados	1.646
Gestiones	10.879

B.2.3. Quejas tramitadas y archivadas en el año 2004

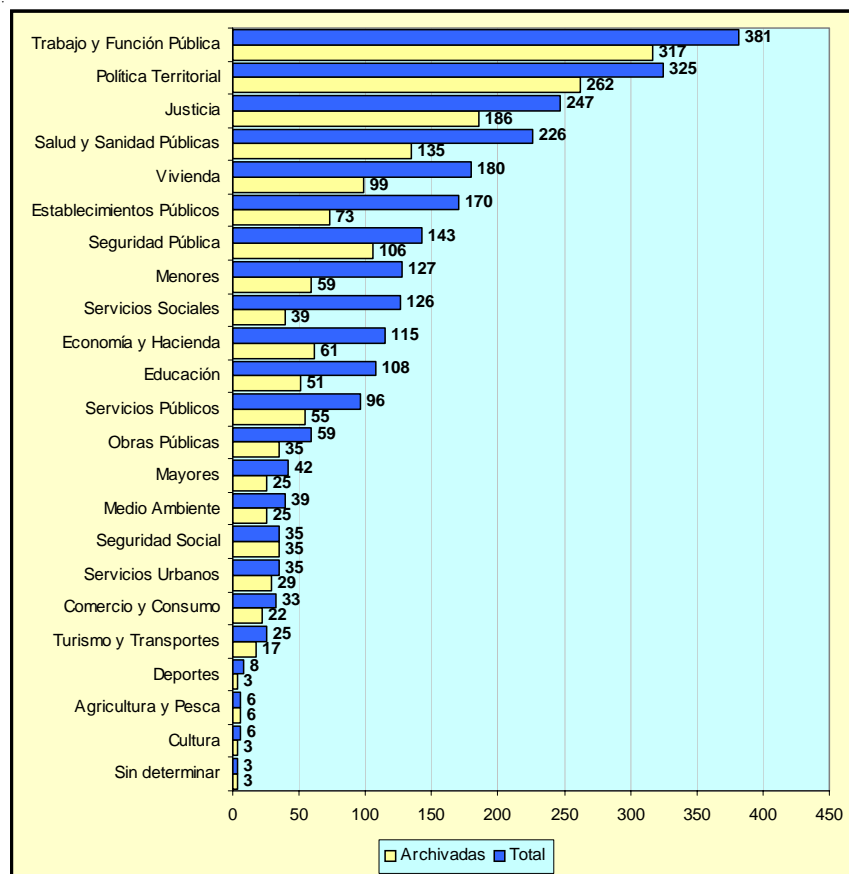


Año presentación de la queja	Quejas tramitadas	Total archivadas	%
Año 2004	1.320	707	54%
Año 2003	962	752	78%
Año 2002	188	137	73%
Año 2001	43	31	72%
Año 2000	18	15	83%
Año 1999	4	4	100%
Totales	2.535	1.646	65%

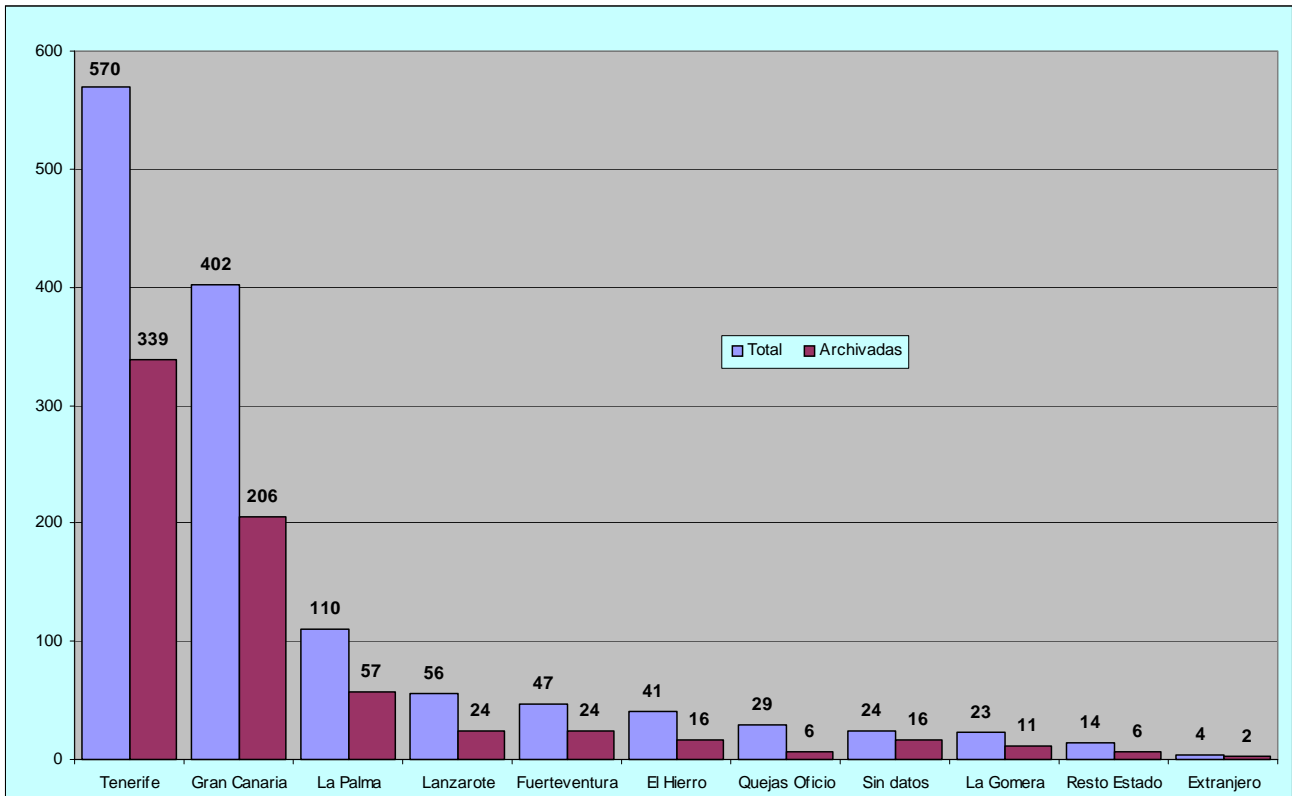
C. Quejas clasificadas por área
C.1. Quejas clasificadas por área (año 2004)



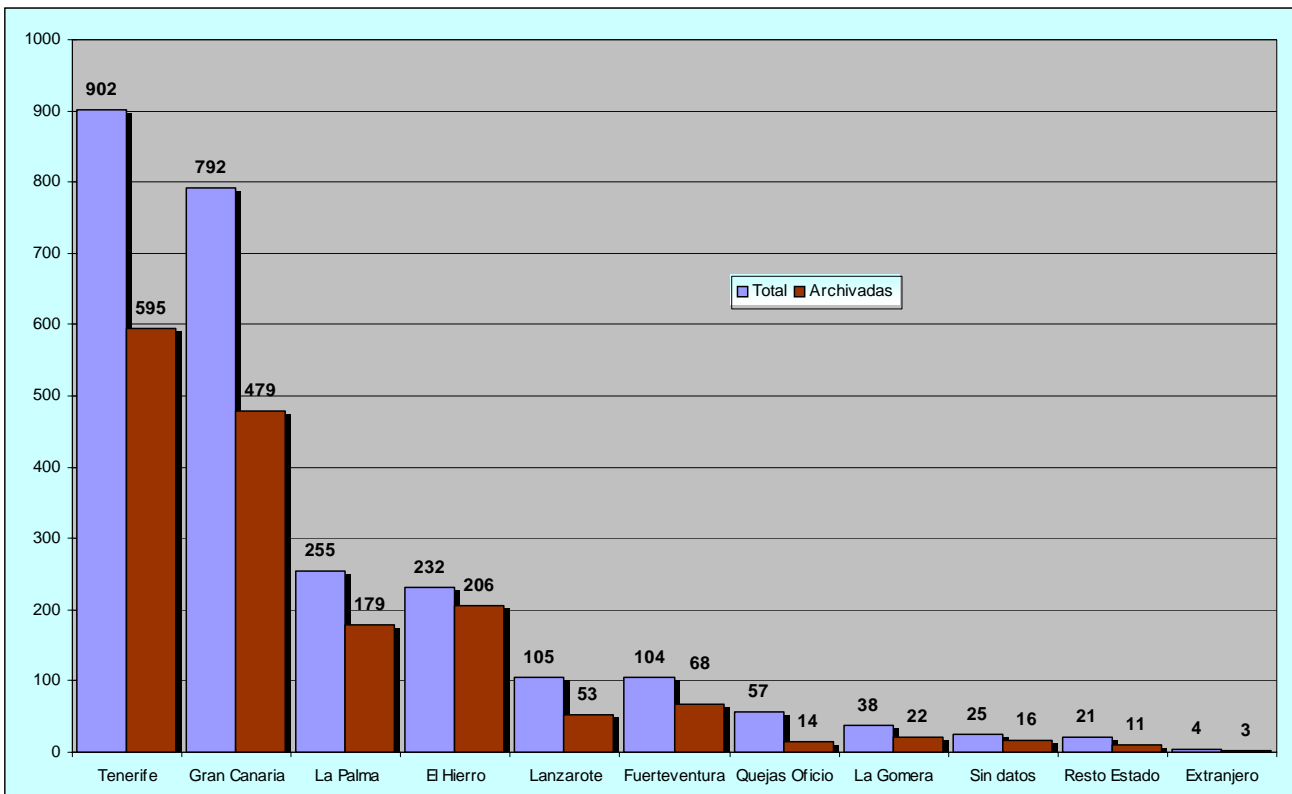
C.2. Quejas clasificadas por área (año 2004 y anteriores)



D. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia
D.1. Procedencia (año 2004)

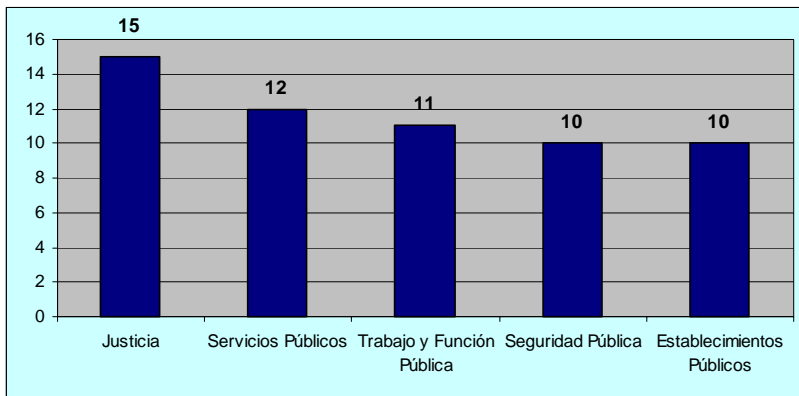


D.2. Procedencia (año 2004 y anteriores)



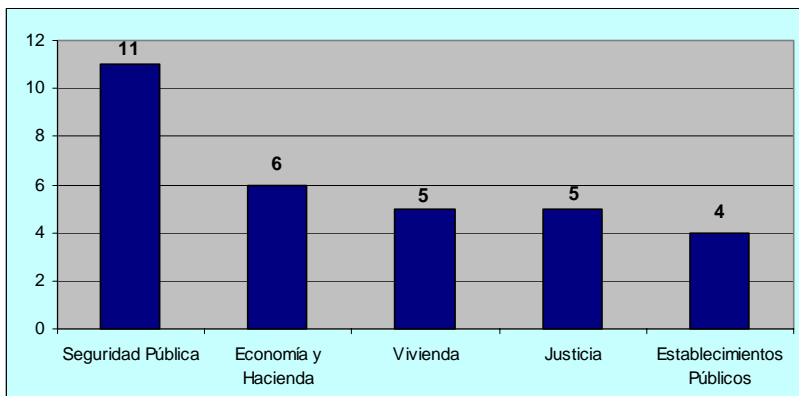
E. Quejas clasificadas por procedencia y área (año 2004)

E.1. La Palma



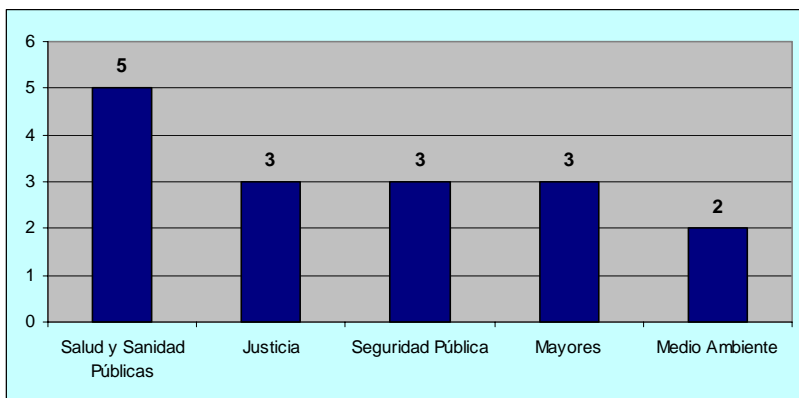
Área	Total	Archivo
Justicia	15	12
Servicios Públicos	12	5
Trabajo y Función Pública	11	6
Seguridad Pública	10	10
Establecimientos Públicos	10	2
Salud y Sanidad Públicas	8	3
Economía y Hacienda	7	5
Menores	6	2
Vivienda	4	1
Servicios Sociales	4	1
Seguridad Social	4	4
Política Territorial	4	0
Servicios Urbanos	3	2
Obras Públicas	3	1
Mayores	3	1
Educación	3	0
Turismo y Transportes	1	1
Deportes	1	0
Agricultura y Pesca	1	1
Total	110	57

E.2. Fuerteventura



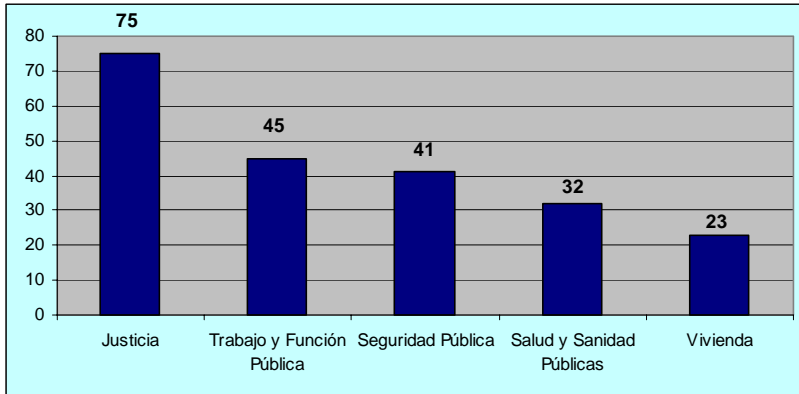
Área	Total	Archivo
Seguridad Pública	11	9
Economía y Hacienda	6	3
Vivienda	5	1
Justicia	5	3
Establecimientos Públicos	4	1
Trabajo y Función Pública	2	1
Servicios Sociales	2	0
Servicio Urbanos	2	2
Salud y Sanidad Públicas	2	2
Educación	2	1
Comercio y Consumo	2	1
Servicios Públicos	1	0
Política Territorial	1	0
Obras Públicas	1	0
Deportes	1	0
Total	47	24

E.3. La Gomera



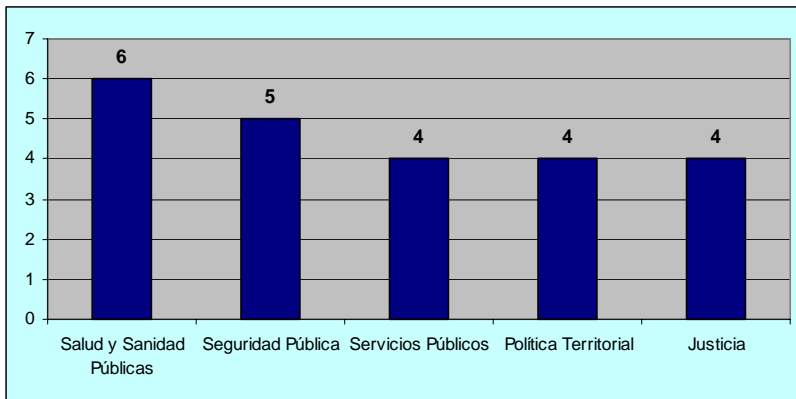
Área	Total	Archivo
Salud y Sanidad Públicas	5	3
Justicia	3	3
Seguridad Pública	3	2
Mayores	3	0
Medio Ambiente	2	1
Menores	2	0
Seguridad Social	1	1
Obras Públicas	1	1
Trabajo y Función Pública	1	0
Servicios Públicos	1	0
Educación	1	0
Total	23	11

E.4. Gran Canaria



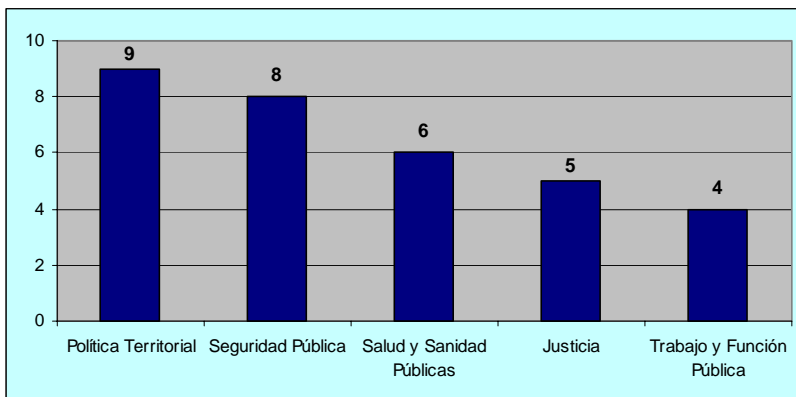
Área	Total	Archivo
Justicia	75	63
Trabajo y Función Pública	45	19
Seguridad Pública	41	28
Salud y Sanidad Públicas	32	13
Vivienda	23	3
Política Territorial	21	8
Establecimientos Públicos	19	2
Educación	19	4
Servicios Públicos	18	6
Economía y Hacienda	18	10
Menores	16	10
Obras Públicas	15	8
Servicios Sociales	14	3
Seguridad Social	10	10
Turismo y Transportes	9	4
Medio Ambiente	7	4
Mayores	7	5
Comercio y Consumo	6	3
Servicio Urbanos	5	2
Deportes	1	0
Agricultura y Pesca	1	1
Total	402	206

E.5. El Hierro



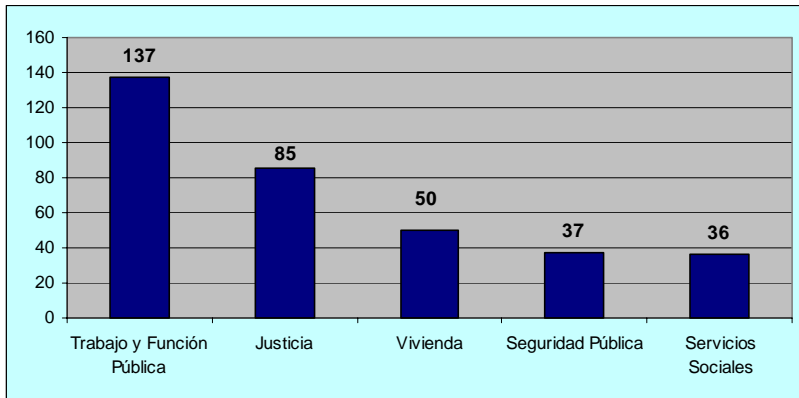
Área	Total	Archivo
Salud y Sanidad Públicas	6	1
Seguridad Pública	5	2
Servicios Públicos	4	3
Política Territorial	4	1
Justicia	4	1
Menores	3	1
Trabajo y Función Pública	2	2
Seguridad Social	2	2
Vivienda	2	0
Medio Ambiente	2	0
Economía y Hacienda	2	0
Turismo y Transportes	1	1
Mayores	1	1
Educación	1	1
Servicios Sociales	1	0
Establecimientos Públicos	1	0
Total	41	16

E.6. Lanzarote



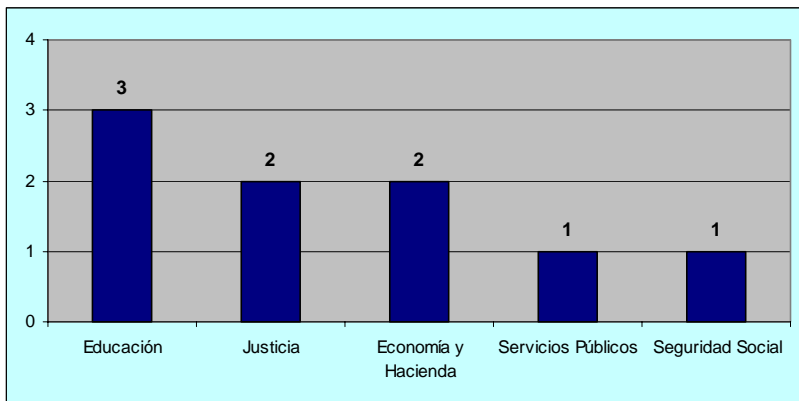
Área	Total	Archivo
Política Territorial	9	3
Seguridad Pública	8	7
Salud y Sanidad Públicas	6	2
Justicia	5	3
Trabajo y Función Pública	4	0
Establecimientos Públicos	4	1
Comercio y Consumo	4	2
Economía y Hacienda	3	2
Obras Públicas	2	1
Menores	2	0
Educación	2	0
Vivienda	1	1
Servicios Sociales	1	0
Servicios Públicos	1	0
Servicio Urbanos	1	1
Seguridad Social	1	1
Mayores	1	0
Cultura	1	0
Total	56	24

E.7. Tenerife



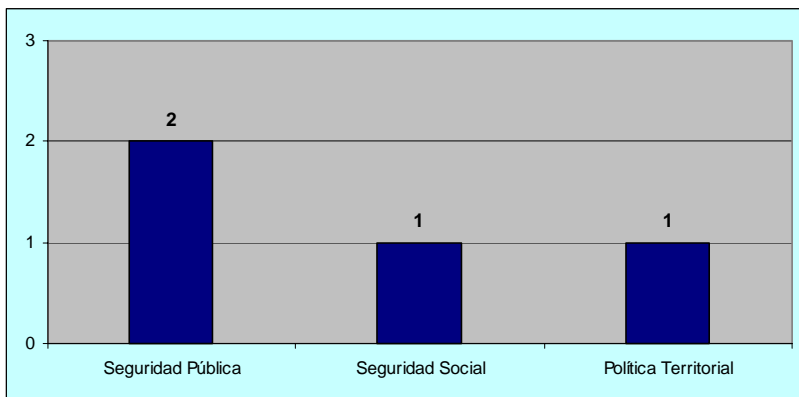
Área	Total	Archivo
Trabajo y Función Pública	137	119
Justicia	85	56
Vivienda	50	31
Seguridad Pública	37	29
Servicios Sociales	36	7
Servicios Públicos	28	12
Salud y Sanidad Públicas	28	9
Política Territorial	27	15
Educación	24	4
Menores	23	7
Establecimientos Públicos	21	4
Obras Públicas	18	11
Economía y Hacienda	17	9
Seguridad Social	11	11
Comercio y Consumo	9	6
Turismo y Transportes	6	5
Servicio Urbanos	4	2
Medio Ambiente	3	0
Mayores	2	0
Cultura	2	0
Deportes	1	1
Agricultura y Pesca	1	1
Total	570	339

E.8. Resto del Estado



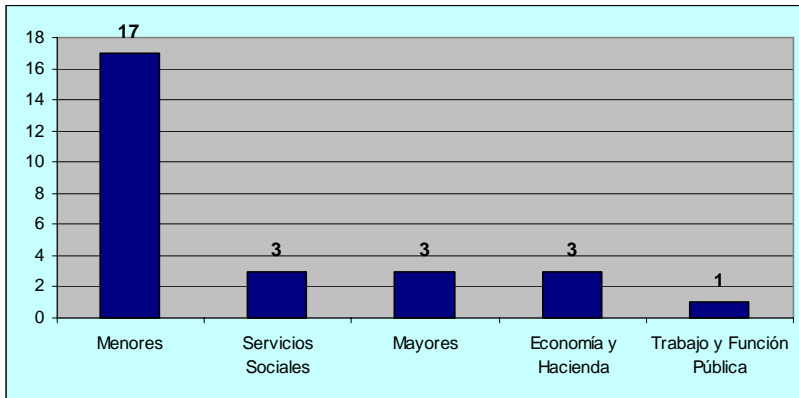
Área	Total	Archivo
Educación	3	1
Justicia	2	2
Economía y Hacienda	2	0
Servicios Públicos	1	1
Seguridad Social	1	1
Menores	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Salud y Sanidad Públicas	1	0
Medio Ambiente	1	0
Total	14	6

E.9. Extranjero



Área	Total	Archivo
Seguridad Pública	2	1
Seguridad Social	1	1
Política Territorial	1	0
Total	4	2

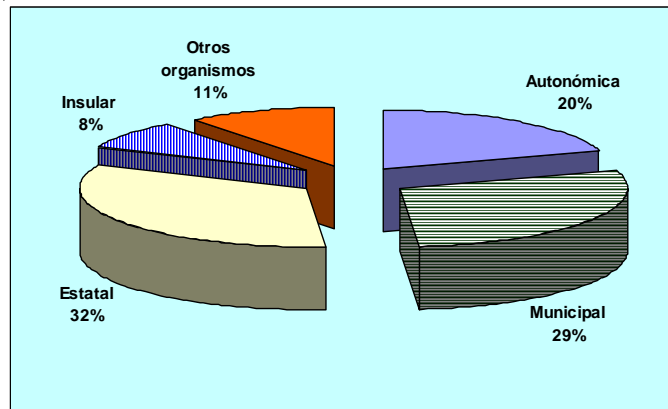
E.10. Quejas oficina



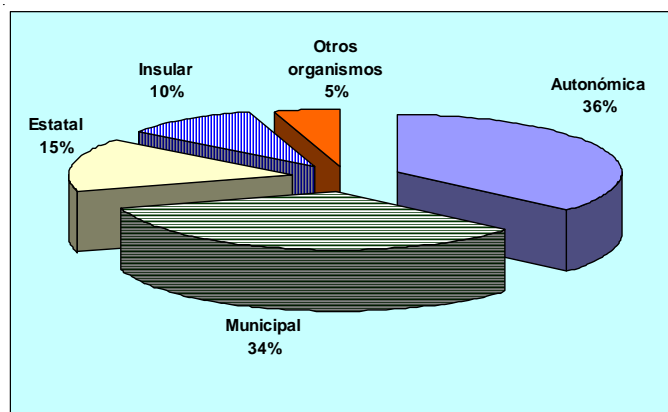
Área	Total	Archivo
Menores	17	6
Servicios Sociales	3	0
Mayores	3	0
Economía y Hacienda	3	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Política Territorial	1	0
Medio Ambiente	1	0
Total	29	6

F. Quejas clasificadas por Administración

F.1. Quejas del año 2004

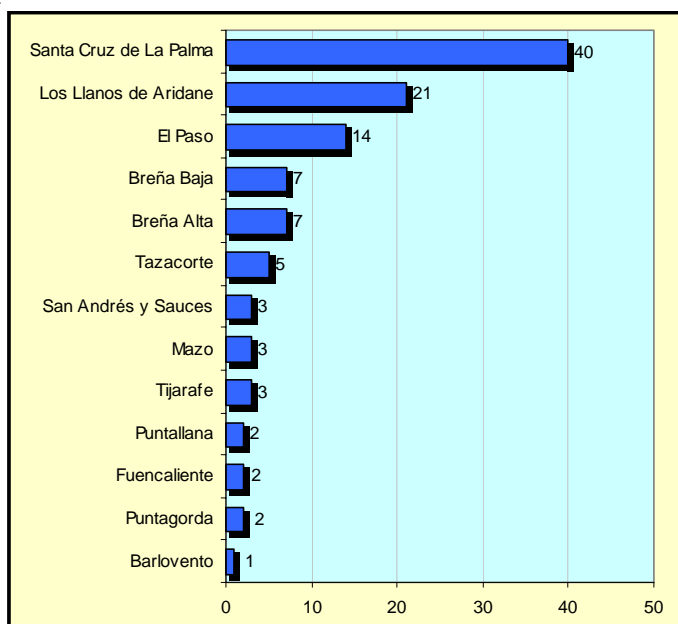


F.2. Quejas del año 2004 y anteriores



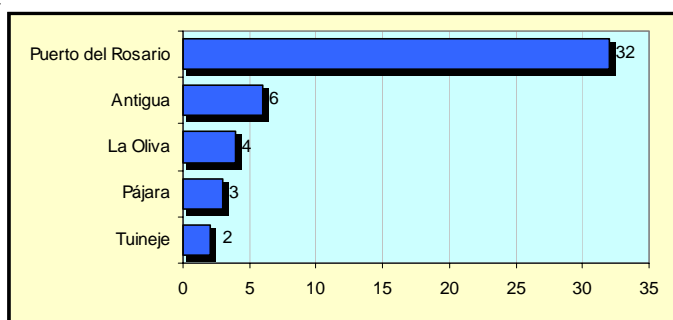
G. Quejas en cada isla por municipios (año 2003)

G.1. La Palma



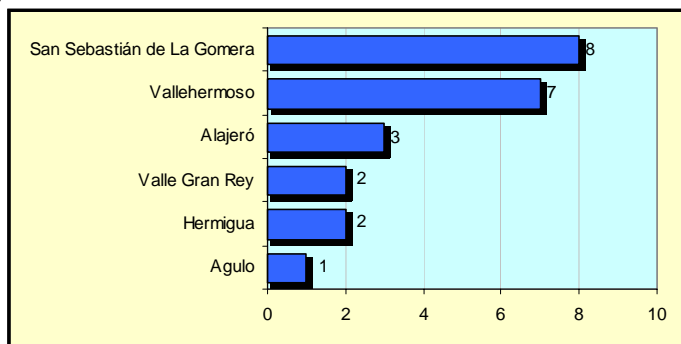
La Palma	Total	Archiv.
Barlovento	1	1
Puntagorda	2	1
Fuencaliente	2	1
Puntallana	2	1
Tijarafe	3	0
Mazo	3	2
San Andrés y Sauces	3	2
Tzacorte	5	2
Breña Alta	7	1
Breña Baja	7	7
El Paso	14	6
Los Llanos de Aridane	21	15
Santa Cruz de La Palma	40	18
Total	110	57

G.2. Fuerteventura



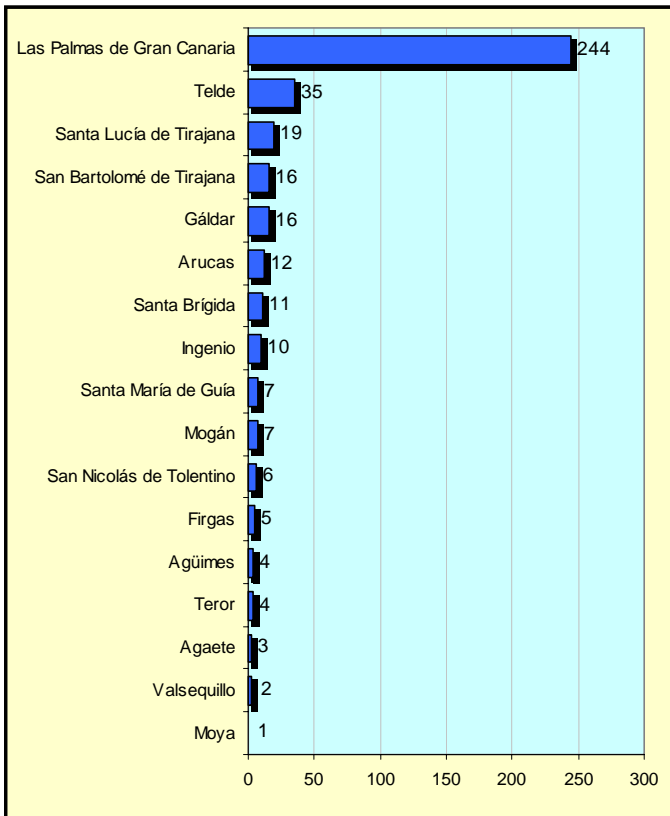
Fuerteventura	Total	Archiv.
Tuineje	2	0
Pájara	3	0
La Oliva	4	3
Antigua	6	3
Puerto del Rosario	32	18
Total	47	24

G.3. La Gomera



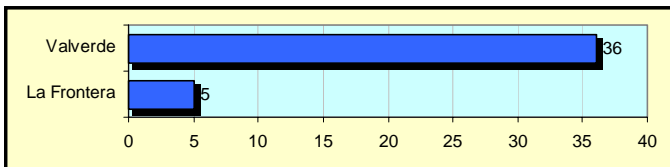
La Gomera	Total	Archiv.
Agulo	1	1
Hermigua	2	1
Valle Gran Rey	2	1
Alajeró	3	2
Vallehermoso	7	2
San Sebastián de La Gomera	8	4
Total	23	11

G.4. Gran Canaria



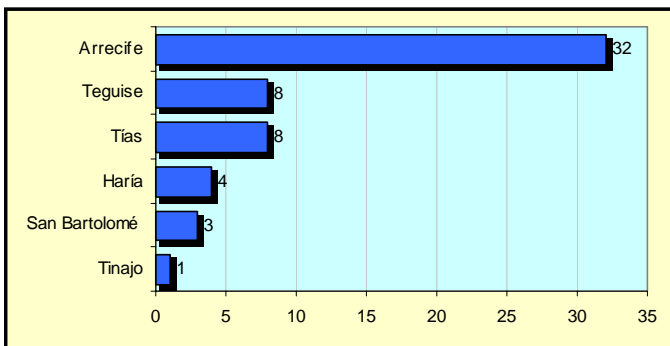
Gran Canaria	Total	Archiv.
Moya	1	0
Valsequillo	2	0
Agaete	3	2
Teror	4	0
Agüimes	4	4
Firgas	5	3
San Nicolás de Tolentino	6	1
Mogán	7	3
Santa María de Guía	7	5
Ingenio	10	6
Santa Brígida	11	3
Arucas	12	5
Gáldar	16	6
San Bartolomé de Tirajana	16	8
Santa Lucía de Tirajana	19	7
Telde	35	17
Las Palmas de Gran Canaria	244	135
Total	402	205

G.5. El Hierro



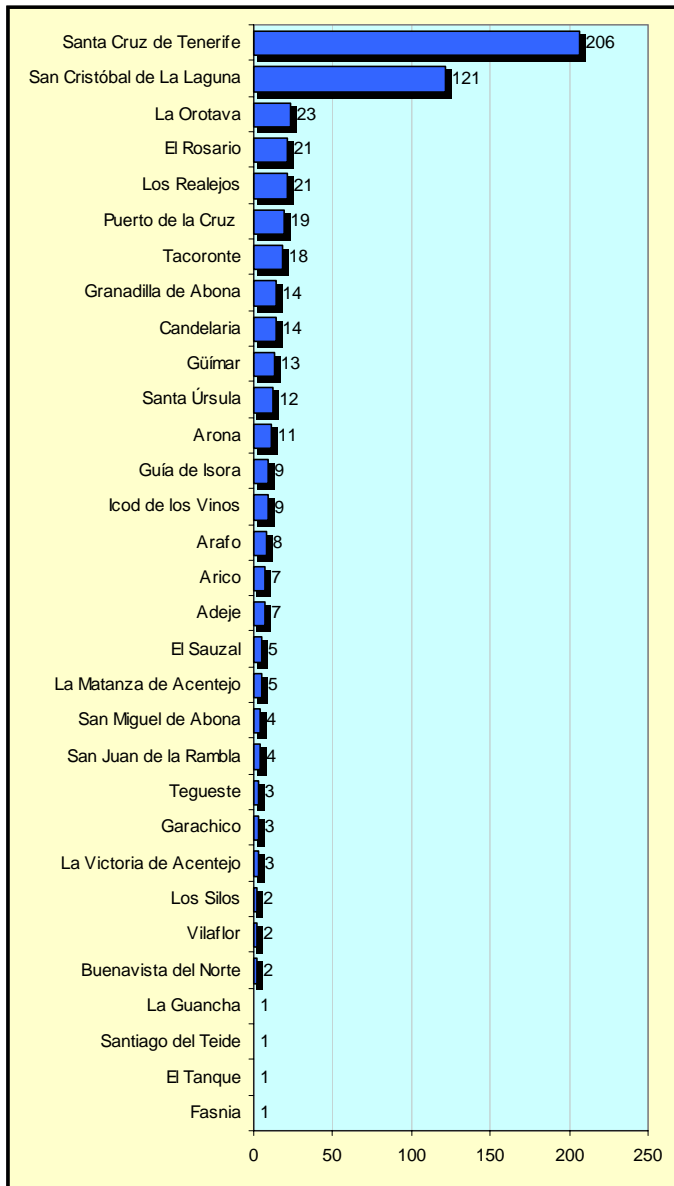
El Hierro	Total	Archiv.
La Frontera	5	4
Valverde	36	12
Total	41	16

G.6. Lanzarote



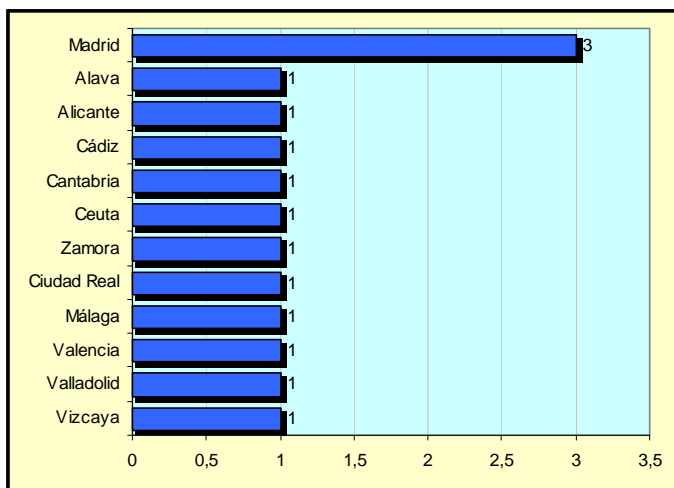
Lanzarote	Total	Archiv.
Tinajo	1	1
San Bartolomé	3	2
Haría	4	1
Tías	8	2
Teguiise	8	2
Arrecife	32	16
Total	56	24

G.7. Tenerife



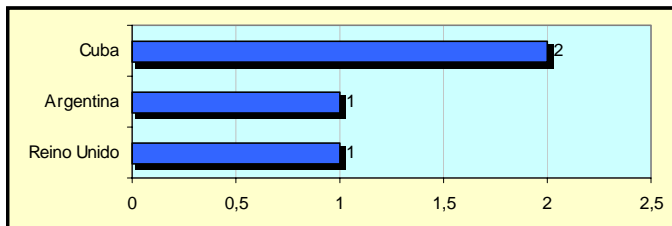
Tenerife	Total	Archiv.
Fasnia	1	0
El Tanque	1	0
Santiago del Teide	1	1
La Guancha	1	1
Buenavista del Norte	2	1
Vilaflor	2	2
Los Silos	2	2
La Victoria de Acentejo	3	1
Garachico	3	1
Tegueste	3	3
San Juan de la Rambla	4	1
San Miguel de Abona	4	2
La Matanza de Acentejo	5	2
El Sauzal	5	4
Adeje	7	5
Arico	7	6
Arafo	8	4
Icod de los Vinos	9	7
Guía de Isora	9	7
Arona	11	9
Santa Úrsula	12	9
Güímar	13	5
Candelaria	14	10
Granadilla de Abona	14	12
Tacoronte	18	13
Puerto de la Cruz	19	11
Los Realejos	21	12
El Rosario	21	13
La Orotava	23	12
San Cristóbal de La Laguna	121	62
Santa Cruz de Tenerife	206	121
Total	570	339

G.8. Quejas del resto del Estado



Resto del Estado	Total	Archiv.
Vizcaya	1	0
Valladolid	1	0
Valencia	1	0
Málaga	1	0
Ciudad Real	1	0
Zamora	1	1
Ceuta	1	1
Cantabria	1	1
Cádiz	1	1
Alicante	1	1
Alava	1	1
Madrid	3	0
Total	14	6

G.9. Quejas del extranjero



Extranjero	Total	Archivo
Reino Unido	1	0
Argentina	1	0
Cuba	2	2
Total	4	2

Anexo II. Liquidación del presupuesto

La dotación económica para el funcionamiento de la institución del Diputado del Común constituirá 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 en su artículo 47 al señalar el contenido del informe anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que en un anexo al informe anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 22/2003, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2004, consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de dos millones setenta mil quinientos un euros (2.070.501,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	1.481.548,00
Capítulo II	Gastos Corrientes	528.694,00
Capítulo VI	Inversiones Reales	60.191,00
Capítulo VIII	Activos Financieros	68,00
Credito inicial	Programa 111B	2.070.501,00

Constituye esta dotación inicial un incremento del 9'38% respecto de la consignada para el ejercicio 2003, que ascendía a un millón ochocientos noventa y dos mil ochocientos cuarenta y siete euros (1.892.847,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 27 de julio de 2004, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2004 de los de remanentes de crédito del presupuesto de gastos de 2003, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias. Esta incorporación de remanente supuso un incremento de trescientos dieciséis mil euros (316.000,00 €) que sumados al crédito inicial consignado vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2004 de dos millones trescientos ochenta y seis mil quinientos un euros (2.386.501,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	1.678.548,00
Capítulo II	Gastos Corrientes	613.694,00
Capítulo VI	Inversiones Reales	94.191,00
Capítulo VIII	Activos Financieros	68,00
Credito total	Programa 111B	2.386.501,00

Al cierre del ejercicio económico de 2004, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 77'30% con un remanente de quinientos cuarenta y tres mil trescientos treinta y cuatro euros con cincuenta y tres centimos (543.334,53 €). Siendo el balance de gastos y pagos por capítulos a fecha 31 de diciembre de 2004 el que sigue:

	Crédito inicial	Modificac. crédito		Crédito total	Pendiente de pago	Total pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	1.481.548	197.000,00	0,00	1.678.548,0	24.087,34	1.307.160	347.299,89
Capítulo II	528.694,0	85.000,00	0,00	613.694,00	54193,84	411.496,0	148.004,09
Capítulo VI	60.191,00	59.000,00	25.000,00	94.191,00	23.804,74	22.355,71	48.030,55
Capítulo VIII	68,00	6.176,56	0,00	6.244,56	0,00	6.244,56	0,00
Total 111B	2.070.501	347.176,56	25.000,00	2.392.677,5	102.085,9	1.747.257	543.334,53

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito total	Disposiciones	Disponible	% de ejecución
Capítulo I	1.678.548,00	1.331.248,11	347.299,89	79,30
Capítulo II	613.694,00	465.689,91	148.004,09	75,88
Capítulo VI	94.191,00	46.160,45	48.030,55	49,00
Capítulo VIII	6.244,56	6.244,56	0,00	100
Total 111B	2.392.677,56	1.849.343,03	543.334,53	77,30

