



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VII LEGISLATURA NÚM. 133
Fascículo II

8 de mayo de 2009

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

SUMARIO

INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

7L/IDC-0003 Informe anual correspondiente al año 2008.

Página 2

INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

7L/IDC-0003 Informe anual correspondiente al año 2008.

Página

ÍNDICE

Página

PRESENTACIÓN Fascículo I

I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS..... Fascículo I

1. PROMOCIÓN Fascículo I

2. CONVENIOS Fascículo I

3. INVESTIGACIÓN Fascículo I

II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS Fascículo I

1. DISCAPACIDAD Fascículo I

2. MENORES Fascículo I

3. PERSONAS MAYORES Fascículo I

III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS .. Fascículo I

1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Fascículo I

2. AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN Fascículo I

3. COMERCIO Y CONSUMO Fascículo I

4. CULTURA Fascículo I

5. DEPORTES Fascículo I

6. ECONOMÍA Y HACIENDA Fascículo I

7. EDUCACIÓN Fascículo I

8. JUSTICIA Fascículo I

9. MEDIO AMBIENTE 3

9.1. Introducción 3

9.2. Vertidos 3

9.3. La falta de información en materia de medio ambiente 4

	Página		Página
9.4.	La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones 4	14.3.	Incapacidad46
9.5.	Resoluciones del Diputado del Común en materia de Medio Ambiente5	14.4.	Jubilación47
10.	OBRAS PÚBLICAS6	14.5.	Viudedad y prestaciones familiares48
10.1.	Introducción6	14.6.	Desempleo48
10.2.	Expropiación forzosa6	14.7.	Asistencia sanitaria49
10.3.	La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas7	14.8.	Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Seguridad Social49
10.4.	La ejecución de obras públicas8	15.	SERVICIOS PÚBLICOS50
10.5.	La falta de recuperación de bienes8	15.1.	Atención administrativa50
10.6.	Investigación de oficio8	15.1.1.	Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos51
10.7.	Resoluciones del Diputado del Común en materia de Obras Públicas9	15.1.2.	Retraso en la ejecución de actos administrativos e irregularidades en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial54
11.	POLÍTICA TERRITORIAL10	15.1.3.	Denegación de acceso a información o documentación56
11.1.	Introducción10	15.1.4.	Quejas contra las corridas de toros56
11.2.	Disciplina urbanística11	15.2.	Energía eléctrica57
11.2.1.	Obras sin licencia urbanística o sin ajustarse a la misma11	15.3.	Telefónica y Correos58
11.2.2.	Deber de conservación de los propietarios13	15.4.	Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos58
11.2.3.	La falta de ejecución forzosa de los actos administrativos13	16.	SERVICIOS SOCIALES69
11.2.4.	Suelo rústico14	16.1.	Introducción69
11.3.	Resoluciones del Diputado del Común en materia de Política Territorial14	16.2.	Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales70
12.	SANIDAD Y SALUD PÚBLICA17	16.3.	Barreras arquitectónicas72
12.1.	Introducción17	16.4.	La exclusión social extrema. Quejas de oficio74
12.2.	Falta de respuesta de las administraciones públicas18	16.5.	Pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas76
12.3.	Reclamaciones contra la actuación de los médicos y demás personal sanitario19	16.6.	Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción77
12.4.	Listas de espera21	16.7.	Solicitudes no atendidas en centros de atención a discapacitados79
12.5.	Vacuna contra el papiloma humano22	16.8.	Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales79
12.6.	Solicitud de mejora de las ayudas económicas para los enfermos y acompañantes que tengan que viajar fuera de su lugar de residencia23	17.	SERVICIOS URBANOS83
12.7.	Falta de respuesta a peticiones especiales de los reclamantes23	17.1.	Introducción83
12.8.	Expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración24	17.2.	Servicio de suministro de agua potable84
12.9.	Incidencias de la Asociación Canaria de Cáncer de Mama24	17.2.1.	Desacuerdo con el incremento de las tarifas o con el excesivo precio del servicio84
12.10.	Hospital Febles Campos de Tenerife24	17.2.2.	Desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras85
12.11.	Asuntos diversos24	17.2.3.	Desacuerdo con las reclamaciones de las empresas suministradoras que a la postre se evidenciaron como indebidas y con las deficiencias del servicio en general86
12.12.	Salud Pública26	17.3.	Servicios de recogida de basuras87
12.13.	Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública26	17.4.	Presuntas irregularidades en el servicio de taxis en Antigua87
13.	SEGURIDAD PÚBLICA33	17.5.	Resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios urbanos87
13.1.	Introducción33	18.	TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA92
13.2.	Extranjería34	18.1.	Introducción92
13.3.	Tráfico y Seguridad Vial34	18.2.	Formación. Trabajo92
13.4.	Actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad36	18.3.	Acceso al empleo público. Cuestiones generales93
13.5.	Situaciones de inseguridad ciudadana38	18.4.	Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad95
13.6.	Otras quejas39	18.5.	Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias96
13.7.	Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública41	18.6.	Función pública docente99
14.	SEGURIDAD SOCIAL45	18.7.	Función pública sanitaria102
14.1.	Introducción45		
14.2.	Afiliación, cotizaciones y recaudación45		

	Página
18.8. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Trabajo y Función Pública	103
19. TURISMO Y TRANSPORTES	108
19.1. Introducción	108
19.2. Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas	108
19.3. Investigaciones iniciadas de oficio	109
19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente	109
19.5. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo	110
19.6. Resoluciones del Diputado del Común	110
20. VIVIENDA	114
20.1. Introducción	114
20.2. Procesos de selección de adjudicatarios de viviendas de promoción pública	116
20.3. Problemas derivados de solicitudes de permuta de viviendas de titularidad pública	118
20.4. Ocupaciones ilegales de viviendas de titularidad pública	118
20.5. Acceso a la propiedad de viviendas pertenecientes al extinto Patronato Benéfico de Construcción Francisco Franco	120
20.6. Solicitudes de Renta Básica de Emancipación RBE ..	120
20.7. Problemas relacionados con viviendas de promoción privada acogidas al régimen de protección pública ..	121
20.8. Ayudas para el fomento del alquiler	121
20.9. Retraso en el abono de ayudas para paliar los daños de la tormenta tropical Delta	123
20.10. Problemas derivados de la transmisión de viviendas de titularidad pública	123
20.11. Queja de oficio, EQ 291/08, sobre el retraso en la entrada en vigor del Decreto 138/2007	124
20.12. Cierre de casos referenciados en el ejercicio anterior cuya resolución se ha producido en el presente año ..	125
20.13. Sugerencias y recomendaciones	126
IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN	131
1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN	131
2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	131
2.1. Expedientes de queja	131
2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2008 y años anteriores	131
2.3. Quejas clasificadas por áreas	132
2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia	133
2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área	134
2.6. Quejas clasificadas por Administración	137
2.7. Quejas clasificadas por procedencia. Año 2008	137
2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2008	142
2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2008	142
2.10. Evolución de las quejas recibidas en la institución ..	143
V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO	143

9. MEDIO AMBIENTE

Índice:

- 9.1. *Introducción.*
- 9.2. *Vertidos.*
- 9.3. *La falta de información en materia de medio ambiente.*
- 9.4. *La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones.*
- 9.5. *Resoluciones del Diputado del Común en materia de Medio Ambiente.*

9.1. Introducción

En el ejercicio 2008, se han tramitado 18 quejas en el área de Medio Ambiente, de las que 10 de ellas proceden de años anteriores.

Continúa observándose la existencia de administraciones públicas que no colaboran con este Diputado del Común en la emisión de los informes que se les solicitan, con lo cual se dificulta la actuación de este comisionado parlamentario.

Las administraciones que han incumplido su deber de colaborar con el Diputado del Común en el área de Medio Ambiente son las siguientes:

- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural
- Cabildo de La Palma
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Moya

Asimismo, el Diputado del Común ha tenido que remitir una reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal, a las siguientes administraciones:

- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos

E, incluso, se ha declarado obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común la actuación del director ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

9.2. Vertidos

En el informe referido al año 2007, nos hacíamos eco del problema ambiental que plantean los residuos de la construcción y demolición que derivan no sólo del creciente volumen de su generación, sino de su tratamiento que, en la mayor parte de los casos, resulta insatisfactorio. Así, entre los impactos ambientales que ello provoca, destacábamos la contaminación de suelos y acuíferos por vertederos incontrolados, el deterioro paisajístico y la eliminación de estos residuos sin aprovechamiento de sus recursos valorizables.

Dicha situación expresa, de entre otros, en el **EQ 1170/07**. Un ciudadano de Los Llanos de Aridane planteaba que, a pesar de haber denunciado, reiteradamente, en el ayuntamiento de dicho municipio y el Cabildo de La Palma el vertido no autorizado de residuos en suelo rústico en una zona de dicho municipio, no se habían adoptado medidas ni contestado sus escritos.

Una vez que el Cabildo de La Palma comprobó que la empresa infractora no disponía de la correspondiente

licencia para realizar los vertidos denunciados, se nos informó de que se había solicitado a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural la incoación del correspondiente expediente sancionador.

Al respecto, la aludida agencia dictó una resolución por la que se acordó sancionar a la empresa infractora con la imposición de la correspondiente multa, al tiempo que ordenó la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la comisión de la infracción.

Por su parte, el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane nos dio cuenta de que se había procedido a la limpieza de la zona, así como que el infractor había procedido al vallado de la misma.

Ello condujo a esta institución a archivar, provisionalmente, el expediente, por encontrarse el asunto en vías de solución.

A juicio de este comisionado parlamentario resulta preocupante que el 50% de las agresiones al medio ambiente lo constituyan los vertidos y que una de cada dos denuncias abiertas por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, en el año 2008, estén relacionadas, según los datos recientemente publicados, con los vertidos.

9.3. La falta de información en materia de medio ambiente

Para hacer efectivo el derecho a disfrutar de un medio ambiente saludable y poder cumplir el deber de respetarlo y protegerlo, los ciudadanos deben tener acceso a la información medioambiental relevante, deben estar legitimados para participar en los procesos de toma de decisiones de carácter ambiental y deben tener acceso a la justicia cuando tales derechos se les niega.

Sin embargo, algunas administraciones públicas parecen desconocer el contenido de la *Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente*, ya que, en muchas ocasiones, cuando los ciudadanos les demandan información aquéllas dan la callada por respuesta.

Se puso de manifiesto, de entre otros, en el **EQ 583/08**. Un colectivo de vecinos de Icod de los Vinos denunciaba la falta de información, por parte del ayuntamiento de ese municipio respecto a las solicitudes que había formulado relacionadas con aspectos medioambientales.

A pesar de las innumerables gestiones realizadas con la citada corporación municipal, y aun cuando este comisionado parlamentario requirió al alcalde de la citada entidad local, con carácter previo a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal su la actitud, había transcurrido casi un año y ninguna de nuestras solicitudes había obtenido contestación.

A juicio de esta institución, se desprende no sólo un desconocimiento, por parte del Ayuntamiento de Icod de los Vinos, de la referida *Ley 27/2006*, sino también de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, que, en su art. 30, establece la obligación de colaborar con este comisionado parlamentario.

Otro colectivo de ciudadanos, en esta ocasión de la isla de El Hierro, se dirigió a esta institución denunciando la falta de información y entrega de documentación por parte del cabildo de dicha isla, en relación con

vertederos incontrolados de residuos en la referida isla (**EQ 1162/07**).

Realizada la correspondiente investigación, la citada entidad local nos envió varios informes, que se trasladan al reclamante, sin que éste presentara alegaciones al mismo, lo que dio lugar al archivo del expediente en nuestras oficinas.

9.4. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones

La instalación y el funcionamiento, presuntamente ilegal, de una planta de tratamiento de áridos y trabajos de aprovechamiento de recursos geológicos realizados en suelo rústico, en una zona del municipio de Buenavista del Norte, dio lugar a la formulación del **EQ 685/08**.

Estudiada la documentación obrante en el expediente, constatamos, por una parte, que el promotor de la instalación había incumplido la resolución dictada por el director ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, por la que se acordó la suspensión de las obras de dicha instalación y depósito de materiales y, de otra, que la Dirección General de Industria había incoado un expediente sancionador.

Al respecto, la Consejería de Empleo, Industria y Comercio nos remitió un informe, que dio lugar a una nueva solicitud con el fin de conocer cuáles habían sido las razones por las que la actividad denunciada había continuado y, no habiéndose legalizado, no se llevaron a cabo actuaciones; todo ello, a pesar del contenido del decreto remitido al citado departamento autonómico por la fiscal-jefe de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, referido la adopción de: *“[...] las medidas de control y vigilancia que resultaren necesarias en orden a garantizar que la actividad extractiva denunciada y no autorizada no continúe y se respeten cuantas resoluciones se han dictado ordenando la paralización de las mismas; sin perjuicio de que se dé cuenta al fiscal de cualquier incumplimiento que pudiera significar un delito de desobediencia previsto y penado en el art. 556 del Código Penal”*.

La citada consejería nos comunicó que se había resuelto el expediente sancionador, con imposición de una multa de 10.000 euros, al tiempo que nos informó de que, tras la visita de inspección efectuada a la zona, habían constatado que: *“[...] En el momento de la visita no se estaba llevando a cabo ninguna actividad de extracción o tratamiento de recursos minerales. La planta móvil que figuraba en la denuncia del Seprona ha sido desinstalada de la finca; tampoco observé ningún tipo de maquinaria de arranque, carga o transporte, ni restos de la misma [...] No obstante, sí observé la existencia de un banco de explotación de más de tres metros de altura y otro de dos metros aproximadamente, aunque ambos de escasa longitud, excavados en basalto [...] También pude apreciar la existencia de acumulaciones de bolos de material basáltico, de tamaño medio, a lo largo de las pistas de acceso y, de mayor tamaño, en la plaza de cantera y en el pie del talud del acceso a la misma”*.

Por su parte, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural nos comunicó que se había dictado resolución acordando imponer al denunciado una multa de 15.000 euros, al tiempo que se ordenó la reposición

de las cosas al estado inmediatamente anterior a la comisión de la infracción. Asimismo, nos informó de que, recientemente, se había realizado una visita de inspección con el objeto de comprobar el estado actual de las obras y verificar si se había procedido al restablecimiento, tal y como se había resuelto con anterioridad.

A la vista de que no se había procedido a restaurar voluntariamente, el Servicio de Restablecimiento de la Realidad Física Alterada de la citada agencia procedería a la ejecución forzosa de la restauración conforme al art. 96 y 98 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.

Dado que había transcurrido más de un año desde que la referida agencia había ordenado la reposición de las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, sin que su promotor hubiera cumplido la resolución dictada, y, considerando los perjuicios medioambientales que dicha situación estaba produciendo, esta institución dirigió una resolución al citado organismo recomendándole que, por el Servicio de Restablecimiento, se procediera a la ejecución forzosa de la restauración, a costa del obligado.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, no hemos recibido y estamos a la espera de respuesta sobre la resolución formulada.

Otro colectivo denunció, ante esta institución, una extracción de áridos presuntamente ilegal, en esta ocasión, en una zona del barranco de Las Goteras, que estaba afectando de forma negativa al Paisaje Protegido de Tafira (C-24). Según el promotor de la queja, la citada actividad no se adecuaba a la autorización de explotación concedida en su día (EQ 902/08).

Al respecto, nos dirigimos a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, así como a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, solicitándoles que se efectuara una visita de inspección a la zona, con el fin de comprobar los hechos denunciados.

Sobre ello, la Dirección General de Industria nos comunicó que, tras la visita de inspección realizada, se había comprobado que la explotación se estaba llevando a cabo dentro de los límites autorizados, pero que la maquinaria utilizada para la recuperación de los residuos no contaba con autorización de dicho órgano directivo. En consecuencia, que se habían tomado las acciones oportunas, con el fin de que se restableciera la legalidad. Al mismo tiempo, nos informaron de que se había prohibido utilizar los recursos apilados formando una montaña en la restauración de la explotación, toda vez que no se podían considerar inertes por su composición.

Con posterioridad, la aludida dirección general nos remitió una copia de la resolución dictada por la que se ordenó la paralización inmediata de la planta de trituración y clasificación de residuos inertes instalada en la cantera, así como de la apertura de expediente sancionador a la empresa promotora de la actividad.

Por su parte, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural nos comunicó que se había dictado un requerimiento de legalización/restablecimiento contra el presunto responsable, por los vertidos de escombros y acumulación de materiales en el barranco de Las Goteras.

Asimismo, nos informaron de que procederían a incoar el correspondiente expediente sancionador.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de que el colectivo reclamante formulara alegaciones.

9.5. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Medio Ambiente

EQ 685/08. La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural no procede a la restauración, a pesar del incumplimiento por el obligado a ello. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

“[...] Nuevamente nos dirigimos a VI en relación con la reclamación presentada por don [...], que vino motivada por el incumplimiento de la resolución dictada por el director ejecutivo de esa agencia, el 28/3/06, por la que se acordó la suspensión de las obras de instalación de una planta de extracción y transformación de áridos y depósito de materiales, en suelo rústico, en el municipio de Buenavista de Norte, en la isla de Tenerife; s/expdte. 61/06-M.

Una vez realizada la correspondiente investigación, este comisionado parlamentario solicitó a esa agencia que se girase una visita de inspección al lugar, al tiempo que interesaba conocer si el promotor de la citada actividad contaba con las correspondientes autorizaciones.

Siete meses después desde nuestra petición, ese organismo nos comunicó, por lo que aquí interesa, que, con fecha 16/8/07, se había dictado la resolución nº 2703, por la que se impuso una multa de 15.000 euros al denunciado y se ordenó la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la comisión de la infracción.

Asimismo, nos dieron cuenta de que, con fecha 14/11/08, se realizó una visita de inspección por los agentes de Medio Ambiente, con el fin de comprobar el estado actual de las obras y verificar si se había procedido al restablecimiento, tal y como se ordenó en la aludida Resolución nº 2703, concluyendo aquellos que ‘[...] no se observa ninguna planta de extracción de áridos y continúa existiendo acumulación de materiales y cierto movimiento de materiales dentro del recinto, llevado a cabo por una pala mecánica’.

Observamos que, a pesar de haber transcurrido más de un año desde que ese organismo ordenó la reposición de las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, el promotor ha incumplido la resolución dictada y ese departamento no ha procedido a la ejecución forzosa de la misma.

A la vista de todo ello este comisionado parlamentario estima necesario formular las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. 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, modificado por la Ley 4/2006, de 22 de mayo (TRELOTENC), en su art. 188, establece que: ‘*Toda acción u omisión tipificada como infracción en este texto refundido dará lugar a la adopción por las administraciones públicas competentes de las medidas siguientes:*

a) *Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.*

b) *Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas. [...]*'.

En su apartado 2 se añade 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 juicio de este comisionado parlamentario, en el asunto planteado, esa administración no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, lo que supone una vulneración del art. 12 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), que establece que la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo algunas excepciones que no resultan de aplicación.

Segunda. Por lo que se refiere a la ejecución de los actos administrativos, constituye un postulado de la administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos. 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 art. 95 de la LRJPAC, ejecución forzosa que se podrá efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [arts. 96.1 b) y 98 de la LRJPAC].

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el art. 37 de la Ley del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que por el Servicio de Restablecimiento de la Realidad Física Alterada se proceda a la ejecución forzosa de la restauración a costa del obligado.

10. OBRAS PÚBLICAS

Índice:

- 10.1. *Introducción.*
- 10.2. *Expropiación forzosa.*
- 10.3. *La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.*
- 10.4. *La ejecución de obras públicas.*
- 10.5. *La falta de recuperación de bienes.*
- 10.6. *Investigación de oficio.*
- 10.7. *Resoluciones del Diputado del Común en materia de Obras Públicas.*

10.1. Introducción

En el área de Obras Públicas, se han tramitado 61 quejas en el año 2008 de las que 31 corresponden a reclamaciones de ejercicios anteriores.

Las administraciones públicas a las que esta institución se ha visto obligada a recordar su deber legal de colaborar con el Diputado del Común son las siguientes:

- Ayuntamiento de La Frontera
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Arrecife
- Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
- Cabildo de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Arucas
- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural
- Cabildo de Tenerife
- Consejo Insular de Aguas de Tenerife
- Consejo Insular de Aguas de La Palma
- Consejo Insular de Aguas de Lanzarote
- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de Tacoronte

Además, el Diputado del Común ha tenido que remitir una reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes administraciones:

- Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de La Frontera
- Ayuntamiento de Arucas

Asimismo, esta institución ha declarado obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común la actuación del alcalde del Ayuntamiento de Telde.

10.2. Expropiación forzosa

La Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, prevé el abono de los intereses de demora en dos supuestos diferentes: los intereses de demora en la fijación del justiprecio y los intereses de demora en el pago del justiprecio (arts. 56 y 57, respectivamente).

Al respecto, el Tribunal Supremo se ha pronunciado, en múltiples sentencias, en el sentido de declarar que el devengo de los intereses es automático, sin que sea precisa la previa petición del expropiado (sentencia del Tribunal Supremo de 1 de junio de 1999, Sala 3ª. Sección 6ª).

Sin embargo, algunos expropiados continúan denunciando, ante esta institución, la inactividad que, al respecto, mantienen algunas administraciones públicas, lo que les obliga a solicitar el abono de dichos intereses, sin que se proceda al pago hasta que transcurren varios años.

Ejemplos de dicha situación son los **EQ 1648/05** y **118/08**. Los reclamantes manifestaban que, desde el año 2000, venían solicitando el pago de los intereses de demora devengados en el procedimiento expropiatorio, sin que la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial los hubiera abonado.

Una vez tramitado el **EQ 1648/05**, esta institución pudo constatar que, con cargo a los Presupuestos del año 2002, se había resuelto abonar a la expropiada una cantidad en concepto de intereses de demora en la fijación del justiprecio y otra en concepto de demora en el pago del mismo, sin que aquella hubiera recibido cantidad alguna.

Después de una larga tramitación de dicho expediente de queja, en el año 2008 la referida Administración nos comunicó que se había dirigido a la Consejería de Economía y Hacienda la propuesta de ampliación de crédito, con el fin de abonar las cantidades adeudadas, así como que, respecto al **EQ 118/08**, iban a proceder en el mismo sentido.

Por entender que los asuntos planteados se encontraban en vías de solución, se archivó, provisionalmente, ambos expedientes.

Otro ejemplo de la situación denunciada se puso de manifiesto en el **EQ 968/07**, al parecer, el Ayuntamiento de Telde había ocupado unos terrenos propiedad del reclamante, sin que, a pesar de haber transcurrido varios años desde entonces, la citada corporación municipal hubiera efectuado la valoración de los bienes ni, en consecuencia, fijado el justiprecio.

De la documentación presentada por el reclamante se desprendía que la administración expropiante había sido el Ayuntamiento de Telde, formulamos, en consecuencia, una resolución al respectivo alcalde recomendándole que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada con el fin de que se procediera a la valoración de los terrenos y al pago del justiprecio.

La citada administración acepta nuestra resolución y efectuó las correspondientes gestiones con el fin de determinar qué administración había ocupado los terrenos. Resultó que lo fue el Cabildo de Gran Canaria. Hasta la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de recibir información complementaria de la citada corporación insular.

10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas

El derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por las lesiones que sufren en sus bienes y derechos, siempre que se cumplan determinados requisitos establecidos legalmente, lleva a algunos reclamantes a dirigirse a esta institución en aquellos supuestos en los que sus reclamaciones, ante la respectiva Administración, o no obtienen respuesta o el procedimiento que se tramita no es el legalmente establecido, especialmente, en lo referido al cumplimiento de plazos (**EQ 843/06, 1442/06, 8/07, 107/08, 290/08, 1721/08, 1813/08**, entre otros).

Un ejemplo de reclamaciones en las que no se dio cumplimiento al procedimiento legalmente establecido, es el **EQ 843/06**. Una ciudadana manifestaba que el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera no había tramitado la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada, como consecuencia de los daños sufridos, a raíz de una caída en una calle de dicho municipio, al parecer, por el mal estado de la misma.

Con el fin de conocer las actuaciones que se habían realizado en el expediente de responsabilidad patrimonial, la corporación municipal nos comunicó, casi dos años después, que, con esa misma fecha, se había notificado a la reclamante para que presentara la evaluación económica de la responsabilidad patrimonial, con el objeto de resolver su solicitud.

Da ello lugar al archivo provisional del expediente por encontrarse en vías de solución el asunto, sin perjuicio de habernos dirigido, de nuevo, al referido ayuntamiento, con el fin de que nos mantuvieran informados de las actuaciones que se llevaran a cabo en lo sucesivo.

También fue objeto de queja los daños sufridos en la vivienda de un ciudadano, como consecuencia de una inundación provocada por el mal estado de las canalizaciones de saneamiento en la zona donde se

encuentra situada su vivienda y la falta de respuesta del Ayuntamiento de Granadilla de Abona a los escritos que, en relación con el caso, había presentado (**EQ 1442/06**).

Un año después y tras haber realizado múltiples gestiones desde esta institución, la citada corporación municipal nos informó de que el expediente tramitado había concluido con la firma de un convenio de terminación convencional. La Administración municipal ejecutó, a su cargo, las obras necesarias.

Esta institución, a la vista del contenido del referido informe en el que se da una solución favorable al asunto planteado, procedió al archivo del expediente de queja.

Una ciudadana denunciaba que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no había dado respuesta a la solicitud de responsabilidad patrimonial que había presentado, por los daños que sufrió su hijo, lesionado en una caída en una obra pública no señalizada, en una zona de dicho término municipal (**EQ 8/07**).

Formalizada nuestra investigación, la citada entidad local admitió que no se había dado el trámite procedimental establecido en el **RD 423/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial**, por lo que, con esa misma fecha –11/4/08–, se daría traslado al servicio correspondiente para tramitar el preceptivo procedimiento.

Sin embargo, hasta la fecha de cierre del presente informe y a pesar del tiempo que había transcurrido, la reclamante nos comunicó que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no le había notificado acto administrativo alguno.

Ello dio lugar a nuevas gestiones con la referida Administración, encontrándonos a la espera de que nuestra solicitud se cumplimentase.

Otra ciudadana solicitó la intervención de este comisionado parlamentario ante la falta de contestación del Ayuntamiento de Betancuría a la reclamación de responsabilidad patrimonial que había formulado como consecuencia de los daños que sufrió tras una caída, en una zona de dicho término municipal (**EQ 290/08**; antecedente 489/07).

Tramitada la queja, la citada entidad local nos informó de las actuaciones que estaba llevando a cabo con el fin de determinar si existía responsabilidad de dicha Administración y, en consecuencia, debía estimarse la solicitud formulada. Con posterioridad, la reclamante nos comunicó que había recibido la correspondiente indemnización.

Al obtener una solución favorable el asunto planteado, esta institución acordó el archivo del expediente.

El promotor del **EQ 1721/08** manifestaba que, cuando circulaba con su vehículo por una zona del municipio de Tías que se encontraba en obras sin señalar, sufrió diversos daños que no tenía el deber jurídico de soportar y, a pesar de haber solicitado, con reiteración, la correspondiente indemnización, no ha recibido respuesta alguna.

Con el fin de conocer las actuaciones que se habían llevado a cabo en el procedimiento de responsabilidad patrimonial tramitado, nos dirigimos al Ayuntamiento de Tías, sin que, hasta la fecha de cierre del presente informe, se haya contestado nuestra solicitud.

Los desperfectos producidos en la vivienda del reclamante, a causa de las obras, incluidas en el Plan de Barrios 2004-2005, ejecutadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, dio lugar al **EQ 107/08**. El reclamante, a pesar de que se había dirigido, en varias ocasiones, a la gerencia municipal de urbanismo del referido ayuntamiento, denuncia que no se habían ejecutado las correspondientes obras para solucionar el problema planteado.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, la aludida gerencia municipal nos informó de las actuaciones que se iban a realizar en esa fecha, con el fin de reparar los desperfectos producidos. Por la información facilitada que da solución al asunto planteado, este comisionado parlamentario archiva, provisionalmente, el expediente.

10.4. La ejecución de obras públicas

La falta de contestación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a los escritos presentados por un ciudadano de dicho municipio, en los que solicitaba la reparación de una rejilla de pluviales, dio lugar a la formulación del **EQ 1116/07**.

Una vez tramitada la queja, acordamos archivar el citado expediente, ya que la referida entidad local llevó a cabo las actuaciones necesarias para solucionar el problema planteado.

Un asunto, incluido en el informe referido a la gestión de este Diputado del Común en el año 2007, aludía a la inactividad del Ayuntamiento de La Frontera en relación con la ejecución del proyecto de acondicionamiento y recuperación del camino que une el asentamiento rural de Las Lapas con el de La Carrera, en dicho término municipal, cuyos vecinos lo venían demandando desde el año 2003 (**EQ 564/07**).

Al respecto, esta institución formuló una resolución a la aludida entidad local recomendándole que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada y que se procediera a la redacción del correspondiente proyecto.

El Ayuntamiento de La Frontera nos informó de que las obras no se habían llevado a cabo debido a la falta de presupuesto, pero que se iniciarían tan pronto como fuera posible disponer del crédito necesario, redactar el correspondiente proyecto y contar con la preceptiva colaboración interadministrativa o el informe favorable del Cabildo de El Hierro.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, procedimos a archivar, provisionalmente, el expediente en nuestras oficinas.

También obtuvo una solución favorable el asunto planteado en el **EQ 1147/07**, referido a la disconformidad del reclamante con la falta de actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria respecto al arreglo de la acera, a la altura de su vivienda, lo que le estaba produciendo perjuicios.

La corporación municipal llevó a cabo las obras necesarias y, solucionado el asunto planteado, nos condujo a archivar el expediente.

Sin embargo, en el **EQ 1945/08**, una ciudadana manifestaba que, a pesar de que desde el mes de mayo de 2007, el Cabildo de Gran Canaria nos había informado de que la obra consistente en la repavimentación de la

superficie de la calzada contaba con proyecto redactado y se encontraba en trámite de contratación, hasta la fecha de cierre del presente informe, la situación denunciada en su día no había variado.

Por ello, nos dirigimos, de nuevo, al Cabildo de Gran Canaria, sin que, hasta la fecha de cierre del presente informe, la citada entidad local nos hubiera comunicado las razones del retraso denunciado.

Otro ciudadano solicitó la intervención de este Diputado del Común por la falta de actuación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna respecto al mal estado del asfalto de la calle donde se encontraba su vivienda, así como las repercusiones negativas que ello estaba teniendo en el garaje de su propiedad (**EQ 265/08**).

Tramitada dicha reclamación, la entidad local nos comunicó las obras que había llevado a cabo, así como que las referidas a la pavimentación de la vía se ejecutarían a lo largo del año 2008.

Se archiva el expediente por entender que el asunto planteado se había solucionado; el reclamante lo confirma, con posterioridad.

10.5. La falta de recuperación de bienes

Una ciudadana manifestaba en su queja que unos vecinos habían instalado una cadena en un camino que, al parecer, era de titularidad pública, en una zona del municipio de Santa María de Guía (**EQ 1933/08**).

Con el fin de conocer si la referida vía tenía carácter público y, en su caso, cuáles hubieran sido las medidas adoptadas a raíz de las denuncias presentadas, nos dirigimos al respectivo ayuntamiento.

La citada corporación municipal solicitó los informes técnicos y jurídicos para determinar la titularidad del referido camino y, asimismo, requirió al promotor de la instalación para que instara la legalización de las obras realizadas sin licencia. Por ello, esta institución acordó archivar, provisionalmente, el expediente al entender que el asunto se encontraba en vías de solución, sin perjuicio de haber solicitado a la referida Administración que nos mantuviera informados de las actuaciones que se llevaran a cabo en lo sucesivo.

10.6. Investigación de oficio

La Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta institución, en su art. 22.1, establece la potestad de este Diputado del Común de iniciar investigaciones de oficio, esto es, sin necesidad de que se presente queja alguna por parte de la ciudadanía.

En aplicación de dicho precepto, este comisionado parlamentario acordó llevar a cabo la correspondiente investigación de oficio, ante el accidente ocurrido el 10 de febrero de 2007 en la galería Piedra de Los Cochinos, en el municipio de Los Silos, en la isla de Tenerife, en el que resultaron afectadas 29 personas, de las que 6 fallecieron (**EQ 1167/08**). Ello sin perjuicio de haber tramitado en el área de Justicia la queja presentada por varios ciudadanos, motivada por el retraso judicial que, al parecer, se estaba produciendo en la tramitación de la causa.

Considera este comisionado parlamentario que la mayoría de las galerías de agua que permanecen abiertas no se encuentran señalizadas y, en muchos casos, abando-

nadas, y que se desconocen los peligros que conlleva la entrada a las mismas.

Considera este Diputado del Común que, en la fecha del accidente, no existía un censo real de las galerías y pozos existentes en nuestra región, ni un decreto regulador de la seguridad de las personas en las instalaciones subterráneas de la industria del agua en Canarias.

Con el fin de conocer el estado de tramitación en que se encontraba, en su caso, el inventario de galerías y pozos de la respectiva isla, este alto comisionado se dirigió a los siete consejos insulares de aguas en Canarias. Asimismo, solicitó a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias que comunicaran el estado de tramitación en que se encontraba el decreto de Seguridad sobre este tipo de instalaciones.

Constatamos, al cierre del presente informe, que se había aprobado y publicado en el *Boletín Oficial de Canarias* de 10/12/08 el *Decreto 232/2008, de 25 de noviembre, por el que se regula la seguridad de las personas en las obras e instalaciones hidráulicas subterráneas de Canarias*.

El objetivo del referido decreto, siguiendo su exposición de motivos, es el de mantener en todo momento un alto nivel de seguridad en las galerías y pozos, tanto si hay actividad minera como si no la hay. Las precauciones a adoptar son distintas en uno y otro caso, con predominio de las medidas de seguridad minera en el primero y del cuidado de la señalización y cierre en el segundo, sin que en ningún caso puedan desaparecer los controles de acceso que impiden la entrada de personas sin preparación al interior de estas obras.

Asimismo, su objeto es establecer las condiciones y requerimientos básicos para garantizar la seguridad de las personas que, por cualquier motivo, accedan al interior de las obras e instalaciones hidráulicas subterráneas del Archipiélago canario o transiten por sus inmediaciones.

En cuanto a la responsabilidad sobre la señalización exterior y el control de accesos, incumbe al titular y al encargado de seguridad de la instalación. La supervisión corresponde al órgano competente en materia de seguridad minera en tanto se realicen labores mineras en la instalación y, una vez finalizadas o temporalmente interrumpidas, al consejo insular de aguas del respectivo cabildo insular, como parte de las funciones de policía de obras hidráulicas.

Sobre la necesidad de elaborar un censo, el aludido decreto establece que los consejos insulares de aguas lo elaborarán respecto a las instalaciones subterráneas de sus respectivas islas, tanto de las instalaciones activas como de las inactivas. La aprobación del censo definitivo corre a cargo del respectivo consejo insular de aguas o bien puede solicitar que lo haga la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El órgano competente en materia de minas ejercerá las competencias en materia de seguridad de las obras e instalaciones hidráulicas subterráneas, entre las que se encuentran la de supervisar los sistemas de seguridad implantados en el interior de todas las instalaciones y hacerlos cumplir, supervisar la señalización exterior y los sistemas de control de acceso de las instalaciones donde se están realizando trabajos de excavación, así como efectuar las inspecciones, determinar las infracciones y aplicar las sanciones correspondientes a la policía minera.

Por su parte, los consejos insulares de aguas adscritos a los cabildos insulares ejercerán, en su isla, las competencias en materia de seguridad de las obras e instalaciones hidráulicas subterráneas, entre las que se encuentran la de supervisar la situación de la señalización y accesos exteriores de la instalación cuando no se está realizando actividad minera en la misma, así como la de efectuar las inspecciones, determinar las infracciones y aplicar las sanciones correspondientes a la policía hidráulica.

En cuanto al régimen sancionador, el mencionado decreto establece que la consejería competente en materia de minas y los consejos insulares de aguas aplicarán el régimen sancionador correspondiente a la policía minera y de la policía hidráulica conforme a sus respectivas normas.

Al respecto, este Diputado del Común celebra que se haya aprobado dicha norma, si bien la efectividad de las medidas que en ella se recogen dependerá de que las administraciones ejerzan sus competencias, en particular, las referidas a la elaboración, aprobación y actualización del censo de las citadas instalaciones, la de supervisión e inspección y, en su caso, sanción, así como el cumplimiento de lo establecido en la disposición transitoria única, en cuanto al período de adaptación de las medidas de seguridad existentes.

En relación con los informes emitidos por los respectivos consejos insulares de aguas, y a la vista de que el mencionado decreto entró en vigor a finales del mes de diciembre del 2008, es decir, con posterioridad a que dichos organismos nos hubieran informado, los consideraremos como un documento de trabajo o de carácter provisional para la posterior elaboración del censo, pues son aquellos los competentes para realizar dicha tarea y la misma ha de adaptarse al contenido de la citada norma.

10.7. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Obras Públicas

EQ 968/07. El Ayuntamiento de Telde no procede a valorar los terrenos que habían sido expropiados al reclamante. Recomendación al Ayuntamiento de Telde.

“[...] Agradecemos su informe de fecha 5/2/08 (Reg. Salida nº 5804), en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, que vino motivado por el retraso que se está produciendo en la valoración de los terrenos propiedad de don [...], que fueron ocupados para el ensanche del vial y la creación de acera en la calle [...], en ese término municipal.

Una vez practicada la correspondiente investigación, constan los siguientes antecedentes:

Primera. Con fecha 27/3/06 (Reg. Salida nº 14220), el Departamento de Expropiación de la Concejalía de Obras Públicas de ese ayuntamiento nos dio cuenta de las actuaciones que, con fecha 23/3/06, habían realizado y que se concretaban en las siguientes:

‘1. *Petición al topógrafo municipal del levantamiento de los terrenos anteriormente referidos, con el fin de comprobar los m² ocupados.*

2. *Valoración de dichos terrenos para el pago de los mismos, si fuese necesario.*

3. *Comunicación al interesado de la decisión de dicho ayuntamiento.*’

Segunda. Con fecha 5/10/07, es decir, más de un año y medio después, el Sr. [...] presentó una nueva reclamación ante esta institución, ya que esa corporación municipal no había llevado a cabo la valoración de los referidos terrenos.

Tercera. Con fecha 16/10/07, este Diputado del Común solicitó un informe a esa Administración acerca de las razones de la dilación denunciada, así como de las actuaciones que se habían llevado a cabo en el expediente, a raíz de que el Departamento de Expropiación emitiera el informe señalado en el antecedente 1º de este escrito.

Cuarta. Con fecha 5/2/08 (Reg. Salida nº 5804), el Departamento de Expropiación de ese ayuntamiento nos comunicó que: ‘[...] en diversas ocasiones se ha solicitado a la Concejalía de Urbanismo y Vivienda que remita el expediente que figura a nombre de don [...], al obrar el mismo en la citada concejalía [...]. No obstante y dado que por parte de la Concejalía de Urbanismo y Vivienda no se recibe el oficio remitido por esta concejalía, se ha enviado la referida solicitud a la secretaria general con objeto de que por parte de la misma se proceda al reparto del citado oficio, sin que, hasta la fecha, se haya tenido respuesta alguna.’

Al respecto, hemos constatado que han transcurrido más de dos años y esa corporación municipal no ha llevado a cabo las actuaciones necesarias ni ha prestado la colaboración que este diputado del común precisa para resolver el asunto planteado.

Sobre ello, esta institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. 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), 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 –art. 103.1 de la Constitución española (CE)–.

Segunda. El derecho a un procedimiento administrativo sin dilaciones indebidas deriva del deber de la administración de resolver en plazo (art. 42 LRJPAC), del principio de eficacia (arts. 103.1 CE y 3.1 LRJPAC) y de los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos (art. 3.2 LRJPAC) y celeridad (art. 74.1 LRJPAC) a que la actividad administrativa se halla sometida.

Tercera. Atendiendo al principio de unidad que inspira todo ordenamiento jurídico, estimamos que podrían ser extrapolables al procedimiento administrativo algunas de las conclusiones alcanzadas por la doctrina constitucional en cuanto al contenido y límites del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas.

La jurisprudencia constitucional ha ido fijando el alcance del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas en torno a la idea de la razonabilidad temporal, de la duración razonable del proceso. Así, todo proceso, de cualquier clase, ha de resolverse en un *plazo razonable* (SSTC 24/1981, de 14 de julio [RTC 1981, 24] y 25/1983, de 13 de abril [RTC 1983, 25].

Ajuicio de esta institución, los plazos que han transcurrido sin que haya sido resuelto el asunto planteado en la queja están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se *Recomienda* a esa corporación municipal que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada, con el fin de que se proceda a la valoración de los terrenos propiedad del Sr. [...] y, en su caso, al correspondiente pago.”

11. POLÍTICA TERRITORIAL

Índice:

11.1. Introducción.

11.2. Disciplina urbanística.

11.2.1. Obras sin licencia urbanística o sin ajustarse a la misma.

11.2.2. Deber de conservación de los propietarios.

11.2.3. La falta de ejecución forzosa de los actos administrativos.

11.2.4. Suelo rústico.

11.3. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Política Territorial.

11.1. Introducción

En el ejercicio 2008, se han tramitado 155 quejas en el área de Política Territorial, de ellas, 70 se refieren a quejas nuevas en este año.

Al igual que viene ocurriendo en años anteriores, hay que mencionar la existencia de una serie de administraciones públicas que, durante el ejercicio 2008, han dilatado, de manera extraordinaria, el cumplimiento de su obligación de colaborar con el Diputado del Común.

Las administraciones que han incumplido su deber legal de colaborar con el Diputado del Común, en esta área de Política Territorial, son las siguientes:

- Ayuntamiento de Gáldar
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Tacoronte
- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna
- Ayuntamiento de Antigua
- Ayuntamiento de Haría
- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos
- Ayuntamiento de Adeje
- Ayuntamiento de El Paso
- Ayuntamiento de Mogán
- Ayuntamiento de Tegui
- Ayuntamiento de Pájara
- Ayuntamiento de Moya
- Ayuntamiento de Candelaria
- Ayuntamiento de Arona
- Ayuntamiento de La Oliva
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Asimismo, el Diputado del Común ha tenido que remitir una reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Icod de los Vinos
- Ayuntamiento de Mogán
- Ayuntamiento de Moya
- Ayuntamiento de Tacoronte
- Ayuntamiento de Adeje
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Candelaria
- Ayuntamiento de El Paso
- Ayuntamiento de Gáldar
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz
- Ayuntamiento de Pájara
- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
- Ayuntamiento de Teguiise
- Ayuntamiento de Telde.

Las autoridades cuya actuación ha sido declarada obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común son las siguientes:

- Director ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.
- Alcalde del Ayuntamiento de Telde
- Alcalde del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos
- Alcalde del Ayuntamiento de Tacoronte
- Alcalde del Ayuntamiento de Teguiise
- Alcalde del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- Alcalde del Ayuntamiento de Candelaria
- Alcaldesa del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana

En otro orden de cosas, en el informe sobre la gestión de este comisionado parlamentario en el año 2007, nos hacíamos eco de la aprobación de la *Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo*, así como de las principales novedades que la misma introducía, particularmente en lo referido al ejercicio de la acción pública en materia de urbanismo.

En consecuencia, con carácter previo antes de entrar en el examen de las quejas que hemos seleccionado para el presente informe, no podemos dejar de hacer una breve referencia al Texto Refundido de la Ley de Suelo, aprobado en virtud del Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio.

La disposición final segunda de la citada Ley 8/2007, delegó en el Gobierno de la Nación la potestad de dictar un real decreto legislativo que refundiera el texto de ésta y los preceptos que aún quedaban vigentes del *Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley sobre Régimen del Suelo y Ordenación Urbana*. Dicha tarea refundidora la afrontó el Gobierno mediante el aludido Real Decreto Legislativo 2/2008, cuya entrada en vigor se produjo el 27 de junio de 2008.

11.2. Disciplina urbanística

11.2.1. Obras sin licencia urbanística o sin ajustarse a la misma

Continúa denunciándose ante esta institución el incumplimiento, por parte de algunos ciudadanos, de la normativa urbanística y territorial y la inactividad o dilación

de algunas administraciones públicas en la adopción de las medidas a las que legalmente vienen obligadas.

Ejemplo de ello se exterioriza en el **EQ 1150/08**. El reclamante denunciaba las escasas actuaciones que había llevado a cabo el Ayuntamiento de Valverde, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona de dicho municipio.

Del estudio del informe que nos remitió el Ayuntamiento de Valverde, se observa que había transcurrido casi un año desde que se requirió al técnico municipal para que emitiera un informe que posibilitara la resolución del asunto planteado. No se procedió ni, durante ese periodo, el alcalde de la citada corporación municipal ejerció las competencias que, legalmente, tiene atribuidas.

A juicio de este comisionado parlamentario, los plazos que habían transcurrido sin que se hubiera procedido al restablecimiento del orden jurídico perturbado, bien mediante la legalización de las obras, bien mediante la reposición de la realidad física alterada, estaban fuera de lo razonable, lo que llevó a esta institución a dirigir una resolución al referido ayuntamiento recomendándole que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada y que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para resolver el asunto planteado. Asimismo, se recordó a dicha Administración el deber legal de incoar, instruir y resolver el correspondiente expediente sancionador, con imposición de la correspondiente multa.

Dicha resolución fue aceptada en todos sus términos. En consecuencia, se archivó el expediente por encontrarse el asunto en vías de solución.

Otra queja en la que se hizo necesario formular una resolución, en esta ocasión al Ayuntamiento de San Bartolomé, aludía, también, a la realización de unas obras sin las correspondientes autorizaciones en una zona de dicho término municipal (**EQ 1479/08**).

Al constatar por los informes técnicos municipales que las obras denunciadas no sólo eran ilegales, sino que resultaban ilegalizables, y que la citada corporación municipal no había adoptado las correspondientes medidas, esta institución le dirigió una resolución recomendándole que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como a acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, no se había contestado nuestra resolución.

En el **EQ 1122/07**, se denuncia la inactividad del Ayuntamiento de La Oliva ante la ejecución de unas obras, reiteradamente denunciadas, en una zona de dicho municipio.

La citada entidad local nos confirmó que las obras no disponían de licencia municipal, por lo que se había incoado el correspondiente expediente sancionador, el cual, una vez declarada su caducidad, se archivó, por haber transcurrido en exceso el plazo legalmente establecido para la notificación.

Dado que no constaba que la infracción hubiera prescrito, nos dirigimos, de nuevo, a la citada administración con el fin de conocer si habían iniciado un nuevo expediente sancionador, así como cuáles habían sido las medidas

acordadas para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Al cierre del presente informe, el Ayuntamiento de La Oliva no había cumplimentado nuestra solicitud a pesar de haberla reiterado en varias ocasiones.

También fue objeto de queja la falta de actuación de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna ante la ejecución de unas obras, al parecer, más allá de la licencia urbanística concedida (**EQ 1936/08**).

Dado que los incumplimientos significados por el reclamante eran numerosos, solicitamos al citado organismo que se girase una visita de inspección a la zona, con el fin de comprobar si las obras se estaban llevando a cabo de acuerdo con las autorizaciones otorgadas y, en consecuencia, de conformidad con lo establecido en el Plan General de Ordenación del citado municipio.

La citada gerencia municipal de urbanismo nos comunicó que, con posterioridad a la ejecución de las obras denunciadas, se había obtenido la correspondiente licencia de primera utilización y ocupación, a la vista del informe favorable emitido con carácter previo, en el que se hacía constar la adecuación de la misma a la contemplada en el proyecto, así como que la infraestructura exterior, que contemplaba el proyecto, se adaptaba a la licencia de obras.

Acordamos el archivo del expediente, a la vista del contenido del informe, por considerar que no existía infracción del ordenamiento jurídico por parte de la aludida Administración.

Otro asunto planteado en esta institución se refería a la inactividad del Ayuntamiento de Adeje, ante las irregularidades que, al parecer, se observaban en las obras realizadas en un centro comercial de dicho municipio (**EQ 2111/08**).

El promotor de la queja denunciaba diversos incumplimientos, entre ellos, el hecho de que, a pesar de la existencia de informes técnicos municipales acreditativos de que las condiciones estructurales de los sótanos no eran las adecuadas y, en consecuencia, de que existía riesgo para las personas e inmuebles de dicho centro comercial y que se debían adoptar una serie de medidas, no se había dado cumplimiento a los mismos por el obligado a ello ni, subsidiariamente, por la citada corporación municipal.

A la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de recibir respuesta del Ayuntamiento de Adeje.

El **EQ 846/07** se origina por la actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, ante las denuncias formuladas por varios propietarios de un edificio como consecuencia de la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en zonas comunes del citado edificio.

Después de nuestra actuación, la corporación municipal constató que las obras no contaban con la preceptiva licencia y acordó incoar el expediente para la restauración de la legalidad urbanística infringida, al tiempo que se requirió al infractor para que instara la legalización de aquéllas con apercibimiento de demolición.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, procedimos a archivar, provisionalmente, el expediente en nuestras oficinas.

La inactividad del Ayuntamiento de Tías ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, que la citada corporación municipal había suspendido e

iniciado el correspondiente expediente sancionador. La formulación del **EQ 2222/08** se origina porque habían transcurrido dos años, sin que, desde entonces, se hubieran llevado a cabo más actuaciones.

A la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de que la citada administración nos diera cuenta de las razones por las que no se había continuado la tramitación del aludido expediente sancionador, así como si el promotor de las obras había solicitado la legalización de las mismas.

Debemos destacar el asunto planteado en el **EQ 1195/07**. Es evidente la inactividad del Ayuntamiento de Haría y de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, llevadas a cabo en un inmueble situado en dicho municipio. Es una zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre y, en consecuencia, afectada por la *Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas* (LC).

Después del estudio de la documentación obrante en el expediente de queja, se consta que la citada agencia remitió al Ayuntamiento de Haría la documentación que la Demarcación de Costas en Canarias le envió, al considerar que se trataba de un asunto de competencia municipal: el inmueble denunciado se ubicaba en suelo clasificado como urbano.

Sin embargo, a pesar de que la obra se encontraba en suelo urbano, habíamos de considerar que, dentro de la estructura orgánica de la Comunidad Autónoma de Canarias, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural es competente para la incoación, tramitación y resolución de los procedimientos sancionadores por infracción a la vigente Ley de Costas, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional primera del vigente Reglamento Orgánico de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, aprobado en virtud del Decreto 20/2004, de 2 de marzo, en relación con el art. 19 de los Estatutos de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, aprobado por Decreto 189/2001, de 15 de octubre.

Asimismo, el art. 25 de la LC, referido a las prohibiciones en la zona de servidumbre de protección y actuaciones sujetas a autorización, incluye en su número 1, apartado a) las edificaciones destinadas a residencia o habitación.

A la vista de ello, esta institución dirigió una resolución a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural recomendándole que, en el supuesto de que la infracción no hubiera prescrito, se tramitara el procedimiento sancionador, con imposición de la correspondiente multa. Asimismo, se recomendó a aquélla que se iniciara el preceptivo procedimiento para reponer a su estado originario la realidad física alterada por las obras realizadas en la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre, llevadas a cabo sin la preceptiva autorización exigible conforme a lo dispuesto en el art. 26 de la LC.

La agencia aceptó nuestra resolución y nos comunicó que se había remitido al denunciado el requerimiento de legalización o restablecimiento de la edificación denunciada, así como que se había participado al denunciante dicha actuación. Asimismo, aquélla nos informó que, una vez transcurriera el plazo legalmente establecido, si así procediera, se trasladaría a la fase sancionadora y posterior restablecimiento.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, este Diputado del Común acordó el archivo provisional del expediente.

11.2.2. Deber de conservación de los propietarios

Una ciudadana del municipio de San Cristóbal de La Laguna solicitó la intervención de este Diputado del Común ante la inactividad mostrada por el respectivo ayuntamiento, a pesar de las denuncias que había formulado por, en primer lugar, los perjuicios que le estaba produciendo la situación en que se encontraba el solar ubicado junto a su vivienda, en el que se vertían todo tipo de basuras y, en segundo lugar, por la aparición de grietas de grandes dimensiones en la vivienda de la promotora de la queja, a raíz de la ejecución de unas obras de desmonte en el citado solar (**EQ 1586/08**).

Considerando que los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, con sujeción a las normas sectoriales que les sean de aplicación, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, con el fin de cumplir, en todo momento, las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento, esta institución, estudiado el contenido de los informes emitidos por la citada corporación municipal, dirigió al respectivo alcalde una resolución recomendándole que se dictara la correspondiente orden de ejecución de las obras necesarias en el referido terreno, con el fin de que el mismo quedara libre de todos los elementos depositados.

Asimismo, se recomendó a la referida autoridad que, en el supuesto de que el obligado no cumpliera la orden de ejecución, se adoptara cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del art. 157 del 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 (TRELITENC).

Igualmente, se le recomendó que se girase una visita de inspección a la vivienda de la reclamante, con el fin de comprobar el hecho de que las grietas aparecidas en dicho inmueble eran o no una consecuencia de las obras de desmonte realizadas en el solar contiguo, así como que dicha situación no presentaba riesgo para las personas que habitan allí.

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna aceptó, en todos sus términos, nuestra resolución. En consecuencia, al encontrarse en vías de solución el asunto planteado, se archiva, provisionalmente, el expediente.

Dio lugar, asimismo, a la presentación de una queja el incumplimiento del deber de conservación por parte del propietario de un inmueble situado en una zona de Santa Cruz de Tenerife, así como la falta de actuación de la gerencia municipal de urbanismo del respectivo ayuntamiento (**EQ 925/07**).

Llevada a cabo la correspondiente investigación, constaba que el referido organismo había dictado orden de ejecución, con el fin de que se efectuaran unas determinadas obras, con apercibimiento de ejecución subsidiaria. Sin embargo, a pesar de que no se había atendido dicha orden, la citada gerencia municipal de urbanismo no había procedido a la ejecución forzosa.

A raíz de nuestra intervención el aludido organismo formalizó las actuaciones. La reclamante nos comunicó que el asunto planteado se había solucionado, en consecuencia, el expediente se archivó.

Otro expediente en el que se denunciaba el incumplimiento de una orden de ejecución, en esta ocasión, en relación con la necesidad de realizar unas obras precisas por el mal estado del voladizo de la cubierta de un edificio, fue el **EQ 910/07**.

Ante el riesgo de desprendimiento sobre la vía pública y considerando el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que había transcurrido el plazo concedido para la realización de las obras ordenadas, la citada corporación municipal las llevó a cabo mediante ejecución subsidiaria. Al haber alcanzado una solución favorable del asunto, se archivó el expediente.

11.2.3. La falta de ejecución forzosa de los actos administrativos

En este apartado, hemos de destacar el **EQ 863/06**, motivado por la inactividad de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, ante el incumplimiento de la resolución de demolición dictada respecto a unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en dicho término municipal.

Realizada la correspondiente investigación, pudimos constatar que, a pesar de los numerosos incumplimientos por parte del promotor de las obras, el aludido organismo no había actuado. Tal situación llevó a este comisionado parlamentario a dirigir a la gerencia municipal una resolución recomendándole que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada y que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para resolver el asunto planteado.

La gerencia municipal de urbanismo acepta la resolución y, en consecuencia, su consejera-directora procedió a dictar la resolución ordenando la incoación de expediente de ejecución subsidiaria para restaurar la realidad física alterada, mediante la demolición de lo ilegalmente ejecutado así como la formalización del correspondiente expediente de contratación.

A raíz de dicha actuación, esta institución acordó archivar, provisionalmente, el expediente de queja, por encontrarse el asunto en vías de solución.

Sobre la falta de ejecución de sus propias resoluciones, también fue necesario dirigirnos en varias ocasiones a la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. La resolución dictada en el año 2004, acordando la demolición de unas obras, no se habían ejecutado voluntaria ni subsidiariamente por el citado organismo (**EQ 407/07**).

A la vista de la dilación observada, esta institución solicitó a la aludida gerencia municipal la remisión de una copia de las actuaciones realizadas en el expediente de ejecución subsidiaria. Se nos expone que el último trámite efectuado en dicho procedimiento había sido la autorización del proyecto de demolición presentado, a efectos de dar cumplimiento a la orden de demolición dictada, encontrándose, en la fecha de emisión del citado informe, dentro del plazo de los dos meses concedidos, con el fin de ejecutar el proyecto de demolición autorizado.

Ello dio lugar al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La reiterada falta de ejecución de las resoluciones de demolición dictadas motiva el **EQ 608/07**. Una ciudadana del municipio de Arona denunció la inactividad respecto a unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, realizadas en varios inmuebles situados en una zona del referido término municipal.

Tras efectuar la correspondiente investigación, este comisionado parlamentario pudo constatar que, como consecuencia de la misma, se llevaron a cabo las actuaciones por la citada corporación municipal, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, se hubiera materializado la demolición de las obras, pues, a pesar de que los infractores fueron requeridos para que presentaran el respectivo proyecto de demolición, los mismos no habían atendido el requerimiento, ni el Ayuntamiento de Arona había adoptado las correspondientes medidas para la ejecución forzosa.

Destacamos, asimismo, el **EQ 109/07**, en él, se denunciaba la inactividad del Ayuntamiento de Adeje respecto a la ejecución de unas obras, consistentes en la construcción de dos viviendas sobre unas plazas de garaje en una zona de dicho municipio.

A esta institución le constaba que, desde el año 2004, el referido ayuntamiento había dictado una resolución ordenando la reposición de la realidad física alterada, sin que se hubiera procedido a ello, en consecuencia, dirigimos al alcalde de la citada corporación municipal una resolución recomendándole que se procediera a dicha reposición mediante la demolición de las obras.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, el Ayuntamiento de Adeje no nos había comunicado las medidas que, en su caso, hubiera adoptado como consecuencia de la resolución formulada.

En el presente apartado, no podemos dejar de hacer referencia al **EQ 925/08**, motivado por la falta de ejecución de la resolución dictada por el director general de Ejecución Urbanística del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que acordó la demolición de unas obras realizadas sin licencia urbanística en una zona de dicho municipio.

Al respecto, nos dirigimos a la citada entidad local con el fin de conocer las razones por las que no se había procedido a la ejecución subsidiaria de la resolución de demolición dictada, sin que, hasta la fecha de cierre del presente informe, la aludida administración hubiera adoptado las medidas a las que, legalmente, viene obligada ante la inejecución denunciada.

11.2.4. Suelo rústico

De nuevo, nos hacemos eco del retraso que se viene produciendo en la tramitación de algunos expedientes administrativos de calificación territorial por el respectivo cabildo insular –en ocasiones más de dos años desde que se comunica al interesado el inicio del expediente–, lo que ha dado lugar a la formulación de quejas ante esta institución (**EQ 1550/08**, **1063/07**, entre otros).

Así, en el **EQ 1550/08**, una ciudadana denunciaba que, desde hacía más de un año, había aportado la documentación que le había sido requerida por el Cabildo

de La Palma, a efectos de resolver su solicitud y la misma no la había sido.

Después de varias gestiones por parte de este Diputado del Común, la citada corporación insular resolvió dicha solicitud, al tiempo que nos informó de que, efectivamente, el expediente no se había solucionado, en el plazo legalmente establecido, debido a la acumulación de tareas existente en dicha Administración.

A la vista del contenido del citado informe, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

También se resolvió, favorablemente, el **EQ 1063/07**, en el que una ciudadana manifestaba que, a pesar de que había transcurrido más de un año desde que el referido cabildo insular le había comunicado el inicio del expediente administrativo, no se había dictado la correspondiente resolución.

Una vez que el Cabildo de La Palma dictó la correspondiente resolución y nos informó al respecto, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

11.3. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Política Territorial

EQ 1586/08. El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no dicta la correspondiente orden de ejecución ante el incumplimiento del deber de conservación por el propietario de un solar. Recomendación al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

“[...] Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada ante esta institución por doña [...], cuya referencia figura en la parte superior de este escrito.

La queja vino motivada por los perjuicios que está produciendo a la reclamante la situación en que se encuentra el solar ubicado junto a su vivienda, en el cual se vierten todo tipo de basuras.

Otro de los asuntos planteados en la reclamación alude a la aparición de grietas de grandes dimensiones en varias zonas de la vivienda de la Sra. [...], al parecer, a raíz de las obras de desmonte del citado solar, que se encuentra situado en el número [...] de la calle [...], en ese término municipal.

Los referidos hechos han sido denunciados ante ese ayuntamiento en los años 2005 y 2007, sin que la interesada haya obtenido respuesta ni se hayan adoptado medidas. Se acompaña copia de la documentación acreditativa de lo expuesto.

Una vez admitida a trámite la presente reclamación, con fecha 13/8/08, esta institución solicitó un informe a esa corporación municipal, con el fin de conocer las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo, a raíz de la formulación de las aludidas denuncias.

Al respecto, el jefe del Servicio de Promoción y Desarrollo Económico Local de ese ayuntamiento nos remitió los informes sanitarios realizados el 19 de junio de 2007 y 13 de noviembre de 2008 [...], a raíz de la visita de inspección efectuada, según los cuales se pudo observar que el referido solar, sobre todo por el lado de [...], está lleno de basuras de todo tipo: colchones viejos, plásticos, cartones, chatarra, y maleza, así como que los vecinos continuaban quejándose de dicha situación, la cual persistía desde hacía más de un año, por lo que la inspectora sanitaria que suscribió ambos informes, consideró necesario obligar al

propietario a limpiarlo y a desratizarlo lo antes posible, con el fin de hacer desaparecer dicho foco de insalubridad.

A pesar del contenido de los informes emitidos, ese ayuntamiento no ha adoptado las medidas a las que legalmente viene obligado.

Al respecto, esta institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. La Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones (LRSV), en su art. 19, texto que fue derogado en virtud de la disposición derogatoria única de la Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo, pero que se encontraba en vigor al tiempo de los hechos denunciados, establece, en su número 1, que: *‘Los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones deberán destinarlos a usos que no resulten incompatibles con el planeamiento urbanístico y mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Quedarán sujetos igualmente al cumplimiento de las normas sobre protección del medio ambiente y de los patrimonios arquitectónicos y arqueológicos y sobre rehabilitación urbana’.*

En nuestro ámbito territorial, el art. 153.1 del 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 (TRELATENC), dispone lo siguiente: *‘Los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, con sujeción a las normas sectoriales que les sean de aplicación, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de cumplir en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento’.*

Segunda. La intervención administrativa en la edificación opera a través de las órdenes de ejecución reguladas por el art. 84.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que reza lo siguiente: *‘Las corporaciones locales podrán intervenir la actividad de los ciudadanos a través de los siguientes medios:*

- a) Ordenanzas y bandos.
- b) Sometimiento a previa licencia y otros actos de control preventivo.
- c) Órdenes individuales constitutivas de mandato para la ejecución de un acto o la prohibición del mismo’.

Por su parte, el TRELATENC, en su art. 157.3, establece que: *‘El incumplimiento injustificado de las órdenes de ejecución habilitará a la Administración actuante para adoptar cualquiera de estas medidas:*

- a) Ejecución subsidiaria a costa del obligado y hasta el límite del deber normal de conservación.
- b) Imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual, por valor máximo, cada una de ellas, del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas. El importe de las multas coercitivas impuestas quedará afectado a la cobertura de los gastos que genere efectivamente la ejecución subsidiaria de la orden incumplida, sin perjuicio de la repercusión del coste de las obras en el incumplidor [...]’.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas, en virtud de las competencias que le atribuye el art. 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 dictar la correspondiente orden de ejecución de las obras necesarias en el referido terreno, con el fin de que el mismo quede libre de todos los elementos en él depositados, así como que, en el supuesto de que el obligado no cumpla la orden de ejecución, se adopte cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del art. 157 del TRELATENC, anteriormente citado.

- De girar una visita de inspección a la vivienda de la reclamante, con el fin de comprobar que las grietas aparecidas en aquélla son o no una consecuencia de las obras de desmonte realizadas en el solar contiguo, así como que dicha situación no presenta riesgo para las personas que habitan dicho inmueble.”

EQ 1479/08. El Ayuntamiento de San Bartolomé (Lanzarote) no adopta las correspondientes medidas ante la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable. Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé.

“[...] Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con el expediente de queja arriba referenciado, promovido por don [...], relativo a la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en la calle [...], de ese término municipal.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, con fecha 6/8/08, esa corporación municipal nos informó, entre otros extremos, de que, mediante Resolución nº 609/2008, de fecha 6 de julio, dictada por el concejal delegado del Área de Urbanismo de ese ayuntamiento, se resolvió ordenar a la brigada de obras el precinto de las mismas, consistentes en ‘el levantamiento de muro en la zona de retranqueo’, en el emplazamiento más arriba indicado. Dicha resolución fue notificada al interesado el 15/7/08 [...].

Asimismo, en el citado informe consta que no se ha solicitado licencia urbanística en relación con las obras de ‘construcción de una habitación en la zona de retranqueo de la vivienda’, objeto de suspensión y precinto.

Con fecha 30/9/08, se realizó una gestión telefónica desde esta institución con el secretario general de esa entidad local, quien nos comunicó que, según el informe emitido por el técnico municipal, las obras no sólo son ilegales sino que resultan ilegalizables, según el instrumento de ordenación urbanística municipal.

A la vista de ello, esta institución estima necesario realizadas las siguientes

CONSIDERACIONES

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 (TRELATENC), en su art. 188, establece que: *‘ Toda acción u omisión tipificada como infracción en este texto refundido dará lugar a la adopción por las administraciones públicas competentes de las medidas siguientes:*

c) *Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.*

d) *Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.*

e) *[...]*'.

En su apartado 2 se añade 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'*.

Por su parte, el art. 177.2 del TRELATENC prescribe la obligación de incoar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras.

Asimismo, el art. 179.1 del citado texto refundido, en su versión dada por la Ley 4/2006, de 22 de mayo, establece que: *'Las propuestas de resolución que se formulen en todos los procedimientos sancionadores deberán incluir las medidas que se estimen precisas para la reposición de las cosas al estado inmediatamente anterior a la presunta infracción, incluida la demolición, en los siguientes supuestos:*

a) *Cuando se ubiquen o realicen en suelo urbanizable, cuya ordenación no se haya pormenorizado, o en suelo rústico, cuando, siendo necesaria la calificación territorial, carezcan de la misma.*

b) *Cuando, instada la legalización, ésta haya sido denegada.*

c) *Cuando no se haya instado la legalización en el plazo concedido al efecto y, de la instrucción del procedimiento, resulte la incompatibilidad de lo realizado y proyectado, con las determinaciones de la ordenación ambiental, territorial y urbanística aplicables'*.

Hay que notar los concluyentes términos del art. 179.3 del TRELATENC, al prescribir que: *'En ningún caso la Administración puede dejar de adoptar tales medidas, las cuales deberán ordenarse aún cuando no proceda exigir la responsabilidad por infracción a este texto refundido'*.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 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 iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como de proceder a la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja y, a tal efecto, que se requiera al interesado para que, en el plazo de un mes, presente en ese ayuntamiento el correspondiente proyecto de demolición como primer trámite de la ejecución voluntaria, advirtiéndole de que, de no cumplimentar el mencionado requerimiento, se procederá a la ejecución forzosa de la demolición, conforme al artículo 96 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones

públicas y del Procedimiento Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.'

EQ 1195/07. La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural no actúa, al tratarse de unas obras ilegales realizadas en suelo urbano, en zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

"[...] Ha comparecido en esta institución don [...], promoviendo expediente de queja que ha quedado registrado con el nº **EQ 1195/07**, el cual rogamos se cite como referencia.

La reclamación viene motivada por la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, llevadas a cabo en la planta alta del inmueble situado en la calle [...], en el término municipal de Haría.

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

Primera. En varias ocasiones, concretamente el 22/12/03, el 5/1/04 y el 26/4/06, el Sr. [...] se dirigió al Ayuntamiento de Haría en solicitud de información respecto a la legalidad de las referidas obras, así como que se procediera a la apertura del correspondiente expediente sancionador, en el supuesto de que las mismas no contaran con las preceptivas autorizaciones.

Segunda. Con fecha 18/12/06, el jefe de la Demarcación de Costas en Canarias remitió escrito a esa agencia, al que acompañó la denuncia formulada por el Sr. [...], así como el informe emitido por el Servicio de Vigilancia en Lanzarote, acreditativo, entre otros extremos, de que la vivienda se encuentra en zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre y, en consecuencia, afectada por la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.

Tercera. Con fecha 11/4/07 [...], ese organismo remitió la citada documentación al Ayuntamiento de Haría, por considerar que se trataba de un asunto de competencia municipal, al encontrarse el inmueble denunciado ubicado en suelo clasificado como urbano.

Cuarta. La oficina técnica municipal ha informado a esta institución de que las obras no cuentan con la preceptiva licencia urbanística, ni con la autorización sectorial exigida por la Ley de Costas, ni consta incoado expediente de paralización sobre la referida construcción.

A la vista de ello, esta institución estima necesario formular las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. La Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas (en adelante, LC), en su art. 99.1, y en el art. 189.1 del Real Decreto 1471/1989, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General para Desarrollo y Ejecución de la Ley de Costas (en adelante, RC), establece que la imposición de las multas por la comisión de infracción a dicha ley, corresponderá a la Administración competente por razón de la materia.

Por su parte, el art. 114 de la LC, así como el art. 207.1 del RC disponen que: *'Las comunidades autónomas ejercerán*

las competencias que, en las materias de ordenación territorial y del litoral, puertos, urbanismo, vertidos al mar y demás relacionadas con el ámbito de la Ley de Costas, tengan atribuidas en virtud de sus respectivos estatutos'. Al respecto, la Comunidad Autónoma canaria tiene atribuida la competencia exclusiva en materia de ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda (artículo 30.15 del Estatuto de Autonomía).

Segunda. Dentro de la estructura orgánica de la Comunidad Autónoma de Canarias, la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural es competente para la incoación tramitación y resolución de los procedimientos sancionadores por infracción a la vigente Ley de Costas, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional primera del vigente Reglamento Orgánico de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, aprobado en virtud del Decreto 20/2004, de 2 de marzo, en relación con el art. 19 de los Estatutos de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, aprobado por Decreto 189/2001, de 15 de octubre.

Tercera. El art. 25 de la LC, referido a las prohibiciones en la zona de servidumbre de protección y actuaciones sujetas a autorización, incluye en su número 1, apartado a) las edificaciones destinadas a residencia o habitación.

En el supuesto planteado en la queja nos encontramos ante la ejecución no autorizada de las referidas obras, siendo constitutivas de infracción administrativa tipificada en el art. 90 c) de la LC, clasificada de grave en el art. 91.2 e) de la referida ley, desconociendo esta institución si aquella ha prescrito, ya que no consta el tiempo que hubiera transcurrido desde la total terminación de las obras, en su caso (art. 92 de la LC).

No obstante lo anterior, ha de exigirse la reposición a su estado originario de la realidad física alterada por las obras en cuestión, de acuerdo con lo establecido en el referido art. 92 de la LC y el art. 179 del RC, conforme a los cuales, sin perjuicio de la prescripción de la infracción, se exigirá la restitución de las cosas y su reposición a su estado anterior, cualquiera que sea el tiempo que ha transcurrido.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De tramitar el procedimiento sancionador, con imposición de la correspondiente multa, en el supuesto de que la infracción no hubiera prescrito.

- De iniciar el correspondiente procedimiento, en orden a reponer a su estado originario la realidad física alterada, por las obras realizadas en la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo terrestre, llevadas a cabo sin la preceptiva autorización exigible conforme a lo dispuesto en el art. 26 de la LC."

12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA

Índice:

- 12.1. *Introducción.*
- 12.2. *Falta de respuesta de las administraciones públicas.*
- 12.3. *Reclamaciones contra la actuación de los médicos y demás personal sanitario.*
- 12.4. *Listas de espera.*
- 12.5. *Vacuna contra el papiloma humano.*
- 12.6. *Solicitud de mejora de las ayudas económicas para los enfermos y acompañantes que tengan que viajar fuera de su lugar de residencia.*
- 12.7. *Falta de respuesta a peticiones especiales de los reclamantes.*
- 12.8. *Expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración.*
- 12.9. *Incidencias de la Asociación Canaria de cáncer de mama.*
- 12.10. *Hospital Febles Campos de Tenerife.*
- 12.11. *Asuntos diversos.*
- 12.12. *Salud Pública.*
- 12.13. *Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.*

"La salud es el estado natural del hombre"

"La salud es un derecho universal"

12.1. Introducción

En el año que examinamos, en el área de Sanidad y Salud Pública se repiten los temas, que se convierten en crónicos porque se reiteran de los informes anteriores.

Sin perjuicio del mayor o menor número de quejas relativas a algunos de los asuntos denunciados, lo cierto es que podemos agrupar los mismos prácticamente en todos los epígrafes que configuraron el informe de los años anteriores. Los temas que se examinan en las reclamaciones suceden con demasiada frecuencia.

Puede representar un síntoma más de la mala gestión de los servicios sanitarios que se reflejan constantemente en los informes y publicaciones especializadas y que coinciden con las quejas objeto de este informe.

La Constitución de 1978 y la Ley 30/1992 del Procedimiento Administrativo Común, establecen el principio de responsabilidad patrimonial por funcionamiento normal o anormal de la Administración Pública. Pero, en el ámbito sanitario, es necesario atender siempre, en el enjuiciamiento de la responsabilidad patrimonial de la Administración, al criterio de la *lex artis*, como elemento de antijuridicidad. Pero ello no impide que esté aumentando el número de reclamaciones relacionadas con esta responsabilidad que se presentan ante la consejería, lo que evidencia, como consecuencia de ese mayor número, unas dilaciones excesivas en el tiempo de resolución de las mismas.

Como consecuencia de expuesto, el número de quejas relacionadas con la Sanidad se incrementa. Diremos, incluso, que, ante la falta de respuesta a nuestras peticiones de informes y, en ocasiones, recibir la información sesgada, errónea o incompleta, ha hecho necesario que esta institución, a fin de evitar los perjuicios que se irrogarían a los reclamantes si

trascurre el plazo de un año establecido legalmente para que pueda tener éxito la reclamación por responsabilidad, informe a los interesados sobre la posibilidad de interponer una solicitud, antes de que trascurra un plazo tan reducido, sin perjuicio de que se continúe la tramitación de la queja hasta conseguir una solución acorde con el contenido de los hechos denunciados.

Por otra parte, son varias las cuestiones que, en la actualidad, se están planteando en la relación médico-paciente que transforma situaciones pretéritas. La Ley General de Sanidad, modificada por la de Autonomía del Paciente del año 2002, retoma la vuelta al principio de beneficencia, la recuperación del paternalismo, en el que debe primar el mejor interés del paciente en la asistencia sanitaria, supera el autonomismo. Pero para ello hace falta que, junto a esa nueva mentalidad, se ajusten, por ejemplo, los tiempos de atención a los enfermos en la asistencia primaria y en la calidad asistencial que incidan en políticas de seguridad del paciente, muy lejos todavía de alcanzar en la Sanidad canaria, a vista de las quejas que se presentan y de las que incorporamos al presente informe como una muestra de la situación general.

Además, no creemos que se trate de una utopía, el hecho de que, siguiendo la pauta establecida por países de nuestro entorno, se consiga un conocimiento completo de la realidad de los procedimientos, protocolos y efectos adversos, mediante la notificación obligatoria de los errores, modificando incluso, si fuere menester, el régimen de responsabilidad penal de las personas intervinientes en el proceso. De esta forma se corregirían algunas deficiencias observadas y, sobre todo, se superarían situaciones fácilmente evitables que, por ignorancia u otras cuestiones, desconoce el personal actuante.

Ni las reclamaciones que se presentan a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), dependiente de la Consejería de Sanidad, ni las quejas presentadas ante este comisionado parlamentario, ni siquiera las deficiencias recogidas en los informes que se presentan, como el recientemente publicado por el Defensor del Paciente, son instrumentos suficientes para lograr ese conocimiento y la puesta en práctica de políticas que corrijan esos errores, dado que, habitualmente, no figuran los fallos habidos ni tampoco las soluciones precisas para lograr su erradicación.

Actuar con responsabilidad lleva aparejado una importante dosis de valentía para reconocer los errores cometidos, aunque ello conlleve, en caso de equivocación o mala ejecución, una reprobación o cualquier otro tipo de sanción. El anonimato, siempre que no suponga una ocultación a los perjudicados para el ejercicio de las acciones que les competan, podría ser una solución para la puesta en marcha de este procedimiento, para la creación de un catálogo nacional de errores producidos y sus soluciones para superar otros posibles perjuicios en el futuro.

La nueva Ley de Sanidad canaria, actualmente en elaboración, sería el momento oportuno para introducir todas aquellas cuestiones que se han puesto de manifiesto desde la publicación de la ley anterior, de julio de 1994, y que se encuentran en los diferentes informes que ha venido realizando este comisionado parlamentario a lo largo de los últimos años, perfeccionando el actual

texto normativo y adoptando las medidas que se han ido sugiriendo, lo que contribuirá, sin duda, a la mejora de la atención sanitaria a los pacientes y a una transparencia de la gestión, que, como hemos visto anteriormente, no puede considerarse como suficiente.

12.2. Falta de respuesta de las administraciones públicas

En el inicio del presente informe, es necesario insistir, como queja generalizada, en los retrasos en obtener respuesta a nuestras peticiones de informe en algunas administraciones públicas, y, en particular, en la Consejería de Sanidad. O no se contesta a las peticiones de informe de esta institución o, en su caso, las respuestas son inadecuadas en cuanto a las cuestiones planteadas.

Es un tema recurrente. Ya lo hemos citado en anteriores ocasiones—Informe al Parlamento de los años 2006 y 2007—: la Consejería de Sanidad no contesta o contesta tardíamente a las solicitudes que se le formulan, y ello impide dar trámite a las quejas y adoptar las resoluciones que puedan resultar procedentes. En ocasiones, el farragoso proceso arbitrado por la consejería en la gestión de las reclamaciones dilata, excesivamente, la solución de los problemas que se plantean; en otros casos, las respuestas inapropiadas dificultan la gestión de este Diputado del Común.

Hay, además, otras corporaciones públicas que tampoco contestan a las diversas peticiones de informes que se solicitan para resolver algunas quejas que se nos presentan. Es el caso del Ayuntamiento de Puerto del Rosario que, a pesar de las reiteradas peticiones de informes a los que no ha contestado, se ha tenido que notificarle la consideración de conducta entorpecedora y obstruccionista de las funciones del Diputado del Común, con los efectos que se señalan en el apartado 1 del artículo 34 de la ley reguladora de esta institución.

Es esta falta de colaboración la que nos lleva a situaciones de encontrarnos con expedientes de queja que tuvieron su entrada en el año 2005 y que por retrasos en las contestaciones o éstas, de forma inadecuadas y impropias, hasta la fecha del cierre del presente informe no se han podido archivar, pese, como afirmamos, a la reiterada insistencia de que se conteste adecuadamente a este Diputado del Común, con el fin de que se puedan adoptar las resoluciones que esta institución considere oportunas.

Ejemplo de lo anteriormente expuesto son los **EQ 1432** y **1743** que datan del año 2005. A la vista de que o bien no se recibía respuesta o la contestación que se nos facilitaba no era la correcta para resolver el contenido de la queja presentada o no correspondía a la cuestión planteada, se ha tenido que remitir sendas resoluciones por las que se recomienda a la consejería la adopción de determinadas medidas que vengán a solucionar, o, en su caso, paliar las situaciones denunciadas.

Al cierre del presente informe, nos encontramos todavía a la espera de que dicho centro directivo nos conteste si ha aceptado tales recomendaciones o se nos manifieste la negativa a su admisión de forma motivada. Esperamos que se produzca, considerando los plazos establecidos al efecto, al menos con anterioridad a la presentación de este informe al Parlamento, para poder cerrar, definitivamente, tales expedientes.

Las recomendaciones referidas se incorporan al final del presente informe.

Pero lo que realmente resulta sorprendente es que, en ocasiones, la consejería nos responda que no puede informarnos sobre una determinada cuestión ya que son los hospitales o centros de salud, los que, a su vez, no le contestan a ella, razón por la que no puede cumplir con la obligación de responder a las quejas que se le remiten. Esta situación a la par que sorprendente, resulta inaceptable y, así, se le ha hecho saber a los responsables de la consejería.

Ante la imposibilidad, por unas u otras razones, de obtener una respuesta directa de los órganos de mayor responsabilidad de dicho centro directivo, y con la finalidad de instrumentar una nueva actuación que pudiera ayudar a solventar esa situación, este Diputado el Común ha tenido que comenzar a dirigirse a dichos centros sanitarios directamente, sin perjuicio de notificárselo, también, a la consejería para tratar de obtener una respuesta más rápida, directa y personal. Esperamos que, de esta forma, se agilice el proceso de obtención de información y, al propio tiempo, al dirigirnos al órgano sanitario a que la queja se refiera, por su inmediatez, pueda resultar más eficaz.

12.3. Reclamaciones contra la actuación de los médicos y demás personal sanitario

Por diversas circunstancias denunciadas, se ha considerado necesario abrir una queja de oficio, con el fin de que se puedan depurar las responsabilidades en que se haya podido incurrir por la actuación de algunos miembros del personal sanitario que presta servicios en el ala sur de la planta 10ª, de un hospital de Las Palmas de Gran Canaria. Según la información recibida, los pacientes internados de mayor edad no reciben toda la atención que se merecen: pueden transcurrir varias horas hasta que se presenta el personal requerido desde que solicitan ayuda para hacer sus necesidades, para que se les limpie, para que se les cambie de postura o cualquier otra incidencia; por otro lado, este personal no lleva placa identificativa alguna.

También se denuncia el escaso nivel de higiene y protección que tienen los pacientes ingresados en la UCI, a la que pueden acceder personas con ropa de calle, con gripe o cualquier otro virus contagioso, sin ningún tipo de medida preventiva.

Además de lo anterior, el escaso nivel de seguridad y protección existente en ese centro sanitario permite que cualquier persona pueda acceder a las habitaciones, con el consiguiente riesgo para los pacientes. Se han producido hurtos de las pertenencias de los mismos o del material existente.

Se dio traslado a la consejería de dicha queja de oficio para que nos informaran. Al no haberse recibido respuesta alguna, hemos reiterado su contenido, encontrándonos a la espera de su información (EQ 284/08).

Los familiares de una persona que falleció en un hospital del Servicio Canario de la Salud presentan una reclamación. Su hermano sufrió una caída y fue ingresado en el mismo. Tras cuatro horas sin apenas atenderle, entró en coma y falleció.

A pesar de haber transcurrido más de diez meses desde la fecha del fallecimiento, los familiares todavía no han recibido las aclaraciones sobre lo sucedido.

Se solicitó un informe a la Consejería de Sanidad y al cierre de este informe, todavía no se ha recibido. Se ha reiterado el informe y, al propio tiempo, se han solicitado tales aclaraciones al centro hospitalario donde ocurrió el percance por sí, de esta forma, se pudiera agilizar la solución de esta queja (EQ 1009/08).

La situación de un paciente que, por problemas vasculares, le fue amputada una pierna, hace nueve años, le obliga al uso de una silla de ruedas. En fechas recientes, se le diagnostica una úlcera pequeña. Al no reaccionar al tratamiento prescrito, se tiene que someter a cirugía vascular. Para conseguir la cita correspondiente, con carácter de urgencia dada la situación del enfermo, envían un fax, esperan diez días para que se le llame, le dan cita para dentro de quince a veinticinco días, al final, lo recibe un médico que le prescribe un nuevo tratamiento.

El enfermo continúa con el tratamiento, pero lejos de mejorar, su pierna empeora y el médico de cabecera lo vuelve a enviar a cirugía vascular. De nuevo el fax, los plazos consiguientes, le atiende otro médico. Nuevo tratamiento y a su casa. Pasan las semanas y la pierna empeora. Nuevo fax, un nuevo plazo, nueva visita al especialista, que ordena una cura cada dos días. El facultativo le indica al paciente que tiene que ser tratado en el otro hospital donde fue operado hace nueve años y le amputaron la pierna. El antiguo hospital ya no le corresponde por haberse cambiado de domicilio, pero la doctora le hace un volante urgente para el antiguo centro.

Nuevo procedimiento del consabido fax y consiguientes plazos para ser atendido, todo ello padeciendo insupportables dolores, ya que la ulceración se extendía por toda la pierna. Al final el médico les informa, después de más de tres meses de sufrimiento, que tiene que pasar a cirugía plástica, ya que en el servicio de cirugía vascular ya no había solución.

Así las cosas, a las pocas semanas, el enfermo tuvo que ingresar de urgencia en otra clínica del Puerto de la Cruz, al haber sufrido una fibrilación auricular, tenía los pulmones con líquido y sufrió un paro cardíaco. Su estado de salud era de gravedad extrema. Después de estabilizarlo, lo envían en una ambulancia medicalizada, de nuevo, al hospital donde acudió, en primer lugar, con la pequeña úlcera aparecida.

A la familia el médico le informa que *“debido al foco de infección de la pierna se le encharcan los pulmones hasta la mitad y que ha tenido otro paro cardíaco, por lo que existe peligro de vida”*.

Por falta de camas libres, trasladan al enfermo a otra clínica en la que le informan de una posible amputación de la pierna, operación que, al final, tienen que realizar.

La queja se traslada a la consejería. No hemos recibido el informe solicitado y ante el retraso, se considera necesario sugerir a la reclamante que, con el fin de que no se perjudiquen sus derechos, presente una reclamación patrimonial a la Administración, ya que se encuentra dentro de plazo para ello.

Se ha comunicado a los reclamantes y se ha reiterado a la consejería la obligación que tienen de informar a esta institución, pero sorprendentemente, se ha recibido un escrito de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS) por la que, limitándose

exclusivamente a la obligatoriedad de “coger cita” para una consulta vascular, manifiesta que, según la información recabada de los dos hospitales intervinientes en el proceso, de todas las gestiones realizadas ha estado permanentemente informada la reclamante vía telefónica, y que, también, se contactó con la hermana de la interesada, el día 30 de junio de 2008, para comunicarle, verbalmente, la resolución de su reclamación, la cual se dio por cerrada de ese modo. Y finaliza su informe, manifestándonos que la reclamante omite en su escrito dirigido a dicha oficina, el episodio correspondiente a la cita para consulta del día 30 de junio, extrañándole, en consecuencia, el contenido de su queja.

En síntesis, considerando que la respuesta del jefe de la oficina no se corresponde, en absoluto, con el contenido de la queja presentada en esta institución y sobre la que, en su día, solicitamos informe, se ha reiterado a la consejería la necesidad de que especifique en la contestación que se solicita el contenido del escrito de queja presentado por la hija del paciente con fecha 2 de junio de 2008, pues la respuesta facilitada por la oficina mencionada, no se refiere al contenido de la queja que se está tramitando en esta institución.

Además, se ha dado traslado del escrito de la ODDUS a la reclamante para su conocimiento, y, por si a bien lo tuviere, nos presente sus alegaciones, sin perjuicio de comunicarle que hemos solicitado un nuevo informe a la consejería del que le daremos cuenta tan pronto como se reciba.

Recientemente se ha recibido un nuevo escrito de la reclamante ampliando la información inicial. Ante la respuesta del órgano directivo al que se envió el nuevo escrito de la reclamante, se solicitó un nuevo informe sobre aspectos singulares de la reclamación y de ampliación de datos. Nos encontramos a la espera de su respuesta. (EQ 1392/08).

Un paciente tuvo que ingresar en el Servicio de Urgencias de un hospital en la isla de Tenerife al sufrir intensos dolores en la pierna izquierda. Permaneció cuatro días, prácticamente sentado en una silla de ruedas. Una vez hospitalizado en planta tenían que haberle suministrado una serie de medicamentos, alguno de ellos con fuerte incidencia estomacal.

Al quejarse a la médica de fuertes dolores, le preguntó si estaba tomando “Omeprazol” que tenía pautado, y, al contestar que creía que no, se comprobó que no se le había suministrado, pues, según la información que le facilitaron en planta, no había dicho medicamento en la farmacia del hospital.

Cuando comenzó a tomar esa medicación, habían transcurrido nueve días y el daño, según el reclamante, ya estaba hecho, pues se le había manifestado una úlcera sangrante, con la consiguiente complicación ya que el paciente estaba tomando, además, “Sintron” debido a sus dolencias. Tuvieron que hacerle varias transfusiones de sangre, la situación se complicó, perdió la visión y casi el conocimiento.

Hemos remitido la queja a la consejería para que nos informe, sin que hasta la fecha de cierre del presente informe se haya recibido (EQ 1563/08).

Una reclamante nos manifiesta su disconformidad con el trato vejatorio y humillante que le dispensó un determinado

ginecólogo en el Servicio de Urgencias de un hospital en la isla de La Gomera, cuando tuvo que acudir al mismo por padecer fuertes dolores y una notable hemorragia.

Ante esta situación solicita que se depuren las responsabilidades a que hubiere lugar contra el indicado médico para evitar que, en el futuro, otras mujeres puedan verse con igual trato que el recibido por ella.

Se ha dado traslado de la queja a la Consejería de Sanidad para que nos informe (EQ 1708/08).

Otro reclamante nos comunica la mala atención que viene recibiendo en un centro de salud de la isla de Gran Canaria, Ha comunicado esta situación a la consejería y no ha recibido respuesta a sus numerosas quejas.

Entiende que la falta de personal, unido a la falta de estabilidad de la plantilla, son las causas de dichas disfunciones, sin que por la autoridad sanitaria se haya puesto remedio a pesar del tiempo en que se viene padeciendo la mala calidad de la atención a los pacientes.

Hemos remitido la queja presentada a la Consejería de Sanidad para que nos informen, sin que se haya recibido respuesta a nuestra petición (EQ 1716/08).

También los familiares de un paciente encamado, de 79 años, que tenía que ser trasladado desde su domicilio al Servicio de Urgencias de un hospital de Gran Canaria, se quejan del trato que el personal técnico de una ambulancia le prestó. Al parecer se comportaron de forma grosera con la familia del paciente, sin escuchar las advertencias y sugerencias que les hicieron sobre la forma en que deberían sentarlo e incorporarlo a la camilla. Además no les permitieron acompañarlo en la ambulancia cuando, en otras ocasiones anteriores, siempre habían ido con el enfermo por no existir contraindicación alguna.

Se ha dado traslado a la consejería de esta reclamación y, todavía, no hemos recibido el informe solicitado (EQ 807/08).

La reclamante, que reside en Santa Úrsula (isla de Tenerife), nos expone que fue intervenida, en el mes de abril de 2008, de una microdisctomía lumbar unilateral. El día 9 de agosto siguiente, acude al servicio de urgencias de su centro de salud aquejada de un dolor agudo de la cadera a la rodilla, después de una caída en su domicilio. La médica de guardia le diagnostica una lumbalgia y, sin ninguna exploración, le receta una determinada medicación. A los pocos días –11 de agosto de 2008–, al no sentir mejoría alguna, acude al servicio de urgencias del hospital de referencia en Santa Cruz de Tenerife. Le diagnostican una meralgia y un nuevo tratamiento, aunque ninguno de los medicamentos era para paliar el dolor que sufría. Al no sentir mejoría, el médico de cabecera le expide un volante para acudir al traumatólogo. Dicho médico no la explora, ni atiende al tratamiento que le han recetado, pues se limita, únicamente, a darle otro volante para la consulta de Neurocirugía. Solicita la consulta el día 12 siguiente por fax y recibe la respuesta, vía telefónica, que le confirma la cita para el 30 de agosto de 2008, fecha ésta que ya estaba concertada para la revisión correspondiente a su intervención quirúrgica.

Como el dolor persistía, el día 14 se personó otra vez en el servicio de urgencias. Otro médico le diagnostica, tras la exploración, un desgarro muscular. La paciente solicita que la explore de un nuevo un neurocirujano o

un traumatólogo, lo que se le niega alegando que no se encuentran en urgencias. El médico que la atendió vuelve a cambiar la medicación.

El 23 de agosto, la paciente continuaba sin mejoría y con una movilidad limitada y entiende que sus dolencias vienen refrendadas por la pésima calidad del diagnóstico, por los continuos cambios de tratamiento. Al propio tiempo, hace constar, también, su queja por no suministrarle en el servicio de urgencias del hospital los medicamentos necesarios para su curación, teniendo que desplazarse, aquejada por su limitación física, al Centro de Atención de Especialidades (CAE) en el Puerto de la Cruz, para que el médico le recete los medicamentos necesarios ya prescritos en el servicio de urgencias del hospital. Todo ello le ocasiona un gran trastorno ya que se encuentra muy limitada en sus movimientos.

Se ha remitido la queja presentada a la Consejería de Sanidad para que nos informe y nos encontramos a la espera de su respuesta (**EQ 1693/08**).

También una paciente, con cáncer de mama, ha presentado una reclamación, reiterando la presentada ante el Servicio Canario de la Salud. Nos informa de las vejaciones que soportó de una médica de un hospital de Gran Canaria, quien la sometió a una serie de humillaciones por reclamar que se cumplieran los plazos para su intervención quirúrgica.

Al parecer, la reclamante fue operada en noviembre del año 2006 de un tumor cancerígeno en el pecho y, posteriormente, se sometió a un tratamiento con terapias alternativas, para evitar que reapareciera la enfermedad, mientras esperaba fecha para la reconstrucción de la mama.

Por dicho motivo la incluyeron en la lista de espera, pero, a pesar de que contaba con todas las pruebas para la nueva intervención, pasaron los plazos establecidos por el Servicio Canario de la Salud para estas operaciones, sin recibir respuesta.

La paciente sumida en una depresión interpuso reclamación por la tardanza y, a partir de entonces, comenzaron las vejaciones y malos tratos verbales, que llevó a cabo una médica del hospital que se negaba a que se le practicara dicha intervención ya que, según le manifestó, se le iba a reproducir el cáncer y, entonces, tendría que volver a quitarle los implantes.

Trasladada la queja a la consejería, después de su reiteración, nos contesta que la reclamante ha sido intervenida por el Servicio de Cirugía Plástica el pasado día 26 de julio último, en una clínica concertada, de lo cual se ha dado traslado a la interesada para que, si lo considerare pertinente, nos presente las alegaciones. Estamos a la espera de su respuesta (**EQ 1227/07**).

12.4. Listas de espera

Las reclamaciones por el retraso con que se atienden a los pacientes bien para una intervención quirúrgica, bien para la realización de las pruebas preoperatorias e, incluso, para una consulta de los especialistas, son, como en años anteriores, numerosas y de muy distinta naturaleza.

El esposo de la reclamante se encuentra en situación de baja médica por Incapacidad Laboral Transitoria desde el día 13 de diciembre de 2007. Con fecha 23 de enero de

2008, fue inscrito en lista de espera, con prioridad, para ser intervenido en una hernia discal más implantes isotónicos. Se le han realizado las pruebas preoperatorias en dos ocasiones y todavía no se le ha llamado para la intervención quirúrgica. Y tampoco le informan de la situación.

Se ha solicitado informe a la Consejería de Sanidad, y estamos a la espera de su respuesta (**EQ 1755/08**).

Una paciente fue operada de cataratas en el ojo izquierdo. Se le informa de que la intervención quirúrgica del otro ojo se efectuaría dentro de, aproximadamente, quince días.

Presenta numerosas reclamaciones y, recientemente, recibe un escrito de la Gerencia de los Servicios Sanitarios de la isla de La Palma, donde se le comunica que se ha puesto en marcha un programa especial para disminuir la lista de espera con distintos centros concertados y se la requiere para que, en el plazo de quince días, se persone en el Servicio de Admisión del hospital con el fin de confirmar la realización de la operación por la que se encuentra en lista de espera o demorarla, así como de otras cuestiones distintas del interés de la reclamante que, en definitiva, era su operación de cataratas que es lo que solicita.

Se ha dado traslado a la consejería para que nos informe. Asimismo hemos contactado con la reclamante para indicarle que se persone en el Servicio de Admisión y reitere su interés en ser operada por los médicos del Servicio Canario de la Salud (**EQ 1820/08**).

Un paciente lleva doce meses esperando la cita para una operación de tiroides. Es el motivo de otra queja presentada. El interesado ya formuló una reclamación dirigida a la secretaria general técnica de la consejería en septiembre de 2007 y no ha tenido respuesta.

Nos hemos dirigido a la consejería y, al no haber obtenido contestación, hemos reiterado la petición de informe. No hemos tenido respuesta hasta la fecha de cierre del presente informe (**EQ 92/08**).

La reclamante manifiesta en su queja que tiene un bulto muy grande en el abdomen. Está a la espera de que la citen para practicarle una ecografía abdominal, según prescripción que se produce el día 6 de marzo con carácter preferente. Hasta la fecha no la han citado.

Se remitió un el escrito a la Consejería de Sanidad para que nos informe y, aún, no se ha recibido respuesta. Se ha reiterado la necesidad de su contestación (**EQ 820/08**).

Igualmente, otra reclamante nos informa que su urólogo le prescribió una ecografía con carácter preferente, el 28 de septiembre de 2006.

Al no haber sido citada para la realización de dicha prueba, la paciente presentó una reclamación en septiembre de 2007. No ha recibido respuesta del Servicio Canario de la Salud.

Interpuesta la queja ante esta institución y realizados los trámites oportunos, hemos recibido el informe de la consejería en el que nos comunica que ya se ha efectuado la ecografía que se encontraba pendiente de realizarse. Se ha dado traslado a la interesada por si tuviera a bien realizar alguna alegación. Estamos a la espera de su respuesta (**EQ 826/08**).

También, otra reclamante nos comunica que, en dos ocasiones, le han anulado sendas citas médicas en el hospital para acudir a los Servicios de Rehabilitación y de

Neumología, sin que se le hayan asignado nuevas fechas. Lleva más de nueve meses esperando información.

Estamos a la espera de que la consejería nos informe al respecto **(EQ 941/08)**.

Otra reclamación se refiere a la situación en que se encuentra el hijo de un reclamante aquejado de esquizofrenia que lleva más de dos años en lista de espera para ser operado de las dos piernas, sin que se le haya dado cita para las pruebas preoperatorias.

Estamos, asimismo, a la espera de que la consejería nos informe al respecto **(EQ 1153/08)**.

Después de pasar del médico de cabecera a urgencias y de allí, al especialista y a rehabilitación, sin mejoría alguna, por fin la citan para una intervención quirúrgica en un hospital concertado.

Supera, de nuevo, una lista de espera; el médico de ese centro le informa que no puede operarla y no le aconseja la intervención.

Nueva consulta con el especialista, quien la sugiere que se opere como única opción para mejorar de sus dolencias en el brazo y en la espalda.

Otra vez en la lista de espera y, desde hace meses, sin noticias sobre la intervención quirúrgica.

La consejería no contesta a la petición de informe, por lo que ha tenido que reiterarse dicha petición **(EQ 1521/08)**.

Un reclamante, que padece graves problemas renales, se queja de problemas para su curación. En primer lugar, lo trasladan desde la isla de Tenerife donde reside, a la de Gran Canaria, para que en el hospital correspondiente le efectúen una "litiasis" renal izquierda. No pudo llevarse a cabo ya que no se había acompañado el estudio radiológico indispensable para la prueba.

De nuevo, el médico de cabecera lo remite para la realización de otras pruebas, que tampoco pudieron efectuarse pues alegaron que era alérgico al yodo.

Vuelta al médico de cabecera que le pide disculpas ya que se había producido un error, pero le asegura que ya está incluido en la lista de espera para las pruebas. Cuando el paciente va por el hospital, pregunta, y le informan de que no está incorporado a ninguna lista de espera.

El paciente solicita nuestra intervención para que se aclare, definitivamente, su situación y pueda ser atendido. Se ha solicitado informe a la consejería, y nos encontramos a la espera de su respuesta **(EQ 1691/08)**.

Paciente con diversos episodios desde los diecisiete años. Sufre intensos dolores de cabeza, enfermedad que, entre otras varias patologías, le impide escribir. Precisa una intervención quirúrgica urgente para que le instalen una válvula en el cerebro, con el fin de que pueda mejorar su calidad de vida ya deteriorada por las enfermedades que padece.

Se ha remitido la reclamación a la Consejería de Sanidad, y estamos a la espera de que nos informen **(EQ 1758/08)**.

Un reclamante de 79 años de edad nos comunica que viene padeciendo fuertes dolores en la zona lumbar. Acude, en varias ocasiones, al servicio de urgencias del hospital. Lo remiten al servicio de rehabilitación, pero, hasta la fecha de la presentación de la queja, no lo habían convocado para comenzar las sesiones correspondientes.

La consejería, a la que se solicitó informe, nos comunica que el paciente ya tuvo una visita programada a la que no se presentó por motivos que se ignoran, así como tampoco acudió a la cita en traumatología, por lo que, a la vista de su reclamación, se le ha vuelto a programar una nueva cita con rehabilitación, a la que espera que acuda.

Se ha dado traslado al reclamante la información facilitada por la consejería para su conocimiento y, en todo caso, para que presente alegaciones. Nos encontramos, en consecuencia, a la espera de las mismas. **(EQ 145/08)**.

12.5. Vacuna contra el papiloma humano

"El virus del papiloma humano (VPH) representa una de las infecciones de transmisión sexual más comunes. Se transmite por contagio, sopor de los fluidos sexuales. De aquí que el uso del preservativo, si bien disminuye el contagio sexual, no lo elimina. Se conocen más de cien tipos de este virus, algunos de los cuales tienen capacidad de producir diversos tipos de cáncer, especialmente el de útero.

La presencia de infección por el VPH está asociada a la edad. La más alta es en las edades inmediatas al inicio de las relaciones sexuales (entre los 15-25 años de edad). Posteriormente, se produce una disminución muy marcada entre los 25-40 años, para estabilizarse a partir de esa edad".

La Consejería de Sanidad señala que el fármaco o la vacuna no lo financia el Sistema Nacional de Salud. Sin embargo, las comunidades autónomas, realizando un esfuerzo inversor y siguiendo las recomendaciones técnicas elaboradas por la ponencia de vacunas dependiente de la Comisión Nacional de Salud Pública del Consejo Interterritorial del indicado Sistema Nacional de Salud, en un informe elaborado en el que se recomendaba la introducción de la vacuna contra el VPH en el calendario de vacunas y dirigida a todas las niñas de edad incluida entre los 11 y los 14 años, es decir, en una edad previa al inicio de las relaciones sexuales y, por lo tanto, con anterioridad a la posibilidad de que se infecten, han asumido esa recomendación.

Por este motivo, en la Comunidad Autónoma canaria se está vacunando a todas las niñas que cumplan los 14 años a partir de las cero horas del día uno de enero de 2008. Esta determinación va a garantizar, según la consejería, que todas las niñas que tienen 13 años o menos van a ser vacunadas en su momento.

Por otro lado, y como se hace con cualquier otra actividad sanitaria, se solicita la colaboración del personal de todos los ámbitos en los que hay presencia de la población diana, para comunicar este del mensaje preventivo a toda la población.

Así las cosas, el padre de una menor que pudiera estar incluida en las prescripciones de vacunas establecidas, se dirige a esta institución, exponiendo que "en relación con la oferta de la Administración General del Estado para que las comunidades autónomas se hagan cargo o no de una campaña para la administración eventual de la nueva vacuna que, supuestamente, previene cáncer de cérvix en una franja de edad determinada (jóvenes mujeres), rechazo que en la Comunidad Autónoma canaria este programa, de discutible utilidad y que conlleva posibles efectos secundarios, termine por ser propuesto con insistencia y sin aclarar su carácter voluntario y opcional como

premisa por parte del profesorado del Servicio Canario de Educación, convertido y reclutado como vendedor de las multinacionales químicas como ha ocurrido con mi hija [...] escolarizada en determinado instituto de Telde y en este caso por parte de su tutora”.

La queja en cuestión se ha tramitado en el área de Educación y en el área de Salud Pública. En la primera, la Inspección General nos informa que “la tutora recibe, de mano de la profesora encargada de la Red de Escuelas de Salud, un folleto sobre vacunación para que se entregue a cada una de las alumnas que están en edad de ser vacunadas. El último día de huelga, aprovechando que la hija del reclamante era la única niña de su clase, por inasistencia del resto, le entregó la información y le dio una charla sobre las bondades de la vacuna. En dicha sesión la niña reconoció que no creía que sus padres se lo permitieran. La tutora comentó también que se encontró por la calle a la madre de la alumna y le sacó el tema. Ahí fue cuando se enteró que las niñas no habían recibido ninguna vacuna, con lo cual la tutora desistió de su idea de hablar con las hermanas de la niña, como tenía previsto hacer, para que intercedieran sobre el tema. Y así acabó todo”.

Por ello, la Inspección considera que el carácter voluntario y opcional de la vacuna en ningún momento ha sido puesto en entredicho por parte del personal educativo del centro docente, habiéndose dado efectiva información al respecto de la nueva vacuna desde la tutoría para recabarse, posteriormente, la autorización de los padres. El derecho de los mismos a no hacer uso de esta prestación ha quedado salvaguardado, estimando que la queja no está fundamentada”.

Se ha dado traslado al reclamante los informes recibidos tanto de la Dirección General de Salud Pública, de la Consejería de Sanidad, como de la Inspección Educativa, para su conocimiento, y se ha procedido al archivo a de ambos expedientes por solución (EQ 556/08, en Sanidad, y 266/08, en Educación).

Una señora de 42 años, “que ha sido sometida a una intervención quirúrgica por haber padecido el papiloma genital humano, ante la noticia de que Sistema Nacional de Salud va a proporcionar la vacuna a tal efecto a las niñas de edades comprendidas entre los 7 y los 14 años, previene que quedarían excluidas las jóvenes de 15 a 19 años, franja de edad, entre las que se encontrarían sus dos hijas”.

La Consejería de Sanidad nos informa que *“la decisión de introducir la vacuna contra el virus del papiloma humano (VPH) sigue el acuerdo adoptado en la Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, por el que se estableció introducir la indicada vacuna en una cohorte de niñas comprendidas entre los 11 y los 14 años. En Canarias, las niñas que cumplen los 14 años a partir de 1 de enero de 2008 ha sido la cohorte elegida para la introducción de la vacuna en el calendario de vacunaciones. No está contemplado ampliar la vacunación a otros grupos de edad dentro del calendario de vacunaciones”*. *“No obstante la vacuna contra VPH está actualmente comercializada y se puede adquirir en oficinas de farmacia, por lo que si la reclamante tiene interés en vacunar a sus hijas, le recomendamos que acuda al ginecólogo de las mismas, para que valorando la situación, les prescriba y administre las mencionadas vacunas”*.

Se ha dado traslado a la reclamante de esta información para alegaciones que no ha formulado, en consecuencia, procedemos al archivo del expediente por límite de actuaciones (EQ 1099/07).

Un padre de una menor de 14 años, ante la negativa de la Consejería de Sanidad a vacunar a su hija que argumenta que solo se van a vacunar a aquellas niñas que cumplieran los 14 años en el ejercicio de 2008, considera que se discrimina a su hija. El hecho de cumplir los años en noviembre de 2007 es la causa de exclusión de esta medida de prevención sanitaria. A continuación hace una consideración relativa a que si su hija padeciera cáncer de útero por no haberle suministrado la vacuna, le costaría más dinero a la sanidad canaria.

La queja se recibió por correo electrónico, y se le ha comunicado la necesidad que tiene de remitirnos la reclamación debidamente firmada por el promotor o su representante legal, según establece la Ley del Diputado del Común. Estamos a la espera de su ratificación para iniciar su tramitación (EQ 1723/08).

12.6. Solicitud de mejora de las ayudas económicas para los enfermos y acompañantes que tengan que viajar fuera de su lugar de residencia

La Asociación de enfermos del corazón, pulmón y otros órganos de la provincia de Las Palmas nos solicita que nos dirijamos a la consejería con el fin de insistir en otras peticiones anteriores, en las que instan la adopción de medidas para la reforma del Decreto 90/2004, de 13 de julio, del Gobierno de Canarias, para mejorar las condiciones de los enfermos, así como la de los familiares y acompañantes, que se trasladan fuera de sus zonas de residencia ya para una consulta, intervención quirúrgica, o, en especial, cuando se trata de un trasplante de órganos. Manifiestan que las cuantías establecidas han quedado desfasadas por el incremento del coste de las estancias y de las mantenciones alimenticias.

La petición viene adverada por la firma de un numeroso grupo de pacientes (103 solicitudes) que se encuentran en dichas condiciones.

Se ha dado traslado del escrito a la Consejería de Sanidad para que nos informen. Al no recibir respuesta, hemos reiterado nuestra petición y, asimismo, un recordatorio del deber legal que tienen las administraciones públicas canarias de contestar a esta institución, sin que tampoco se haya recibido el informe solicitado.

Al cierre de este informe, se recibe un nuevo escrito de la asociación reclamante, acompañada de los acuerdos que han adoptado los plenos municipales de distintos ayuntamientos de la isla de Fuerteventura, apoyando la reclamación de los pacientes. Esta institución traslada el escrito de los reclamantes a la Consejería de Sanidad y le insta, de nuevo, a que conteste la solicitud de informe formulado desde hace varios meses. Seguimos a la espera de respuesta. (EQ 831/08).

12.7. Falta de respuesta a peticiones especiales de los reclamantes

Una paciente viene solicitando, reiteradamente, del hospital donde ha sido reconocida la entrega de los informes correspondientes, con el fin de que se le pueda

poner un tratamiento para sus dolencias. No ha recibido respuesta alguna.

Nos hemos dirigido a la Consejería de Sanidad y al centro hospitalario correspondiente para que nos informen. Estamos a la espera de sus respuestas (EQ 1562/08).

El hijo del reclamante aquejado de “Hidrosandentitis inguinal” complicada, tiene prevista una intervención quirúrgica en un hospital de Santa Cruz de Tenerife. Se necesita que se remitan a dicho centro hospitalario los resultados de las pruebas preoperatorias realizadas en el hospital de su lugar de residencia. No se han remitido los resultados de las pruebas y, en consecuencia, se ha tendido que posponer la operación.

La Consejería de Sanidad no nos ha informado, todavía, de la solución de este problema para que el paciente pueda ser intervenido (EQ 1541/08).

12.8. Expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración

En este año que examinamos, también se han recibido varias reclamaciones relativas a la falta de resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial contra la Administración por diferentes razones. La Administración justifica la demora observada en las distintas quejas que se presentan por la tramitación exhaustiva que se precisa, la acumulación de expedientes, tanto en la Consejería de Sanidad, como en el Consejo Consultivo.

Así, por ejemplo, un paciente presentó su reclamación, el 29 de marzo de 2007, referida a una operación quirúrgica practicada el 11 de febrero de 2004. La admisión a trámite de la reclamación tuvo lugar en junio de 2007 y se le asigna el número 39/07. Hasta la fecha de cierre del presente informe, no se ha resuelto la misma.

La consejería alega que la razón del retraso en la elaboración del informe del expediente en cuestión: “*se debe al excesivo cúmulo de expedientes pendientes de tramitación en la secretaría general*”, aunque, continúa manifestándonos dicho centro directivo que “*se están llevando a cabo los trámites necesarios para que, a la mayor celeridad posible, se proceda a la resolución del expediente de referencia, sin perjuicio de la tramitación de los restantes expedientes recibidos con anterioridad y que ese encuentran en idéntica situación*”.

Se ha dado traslado al reclamante de la información recibida, y nos encontramos a la espera de sus alegaciones. Asimismo, se ha solicitado a la secretaria general técnica de la consejería que nos informe, en su día, del resultado de la reclamación (EQ 78/08).

12.9. Incidencias en la Asociación canaria de cáncer de mama

Unas pacientes, afectadas y socias de la Asociación canaria de cáncer de mama, nos comunican que, durante el tiempo que acudieron a las actividades de la entidad, pudieron constatar una serie de irregularidades en la gestión de la misma, ratificadas después por antiguas compañeras de la organización, en particular, en lo relativo a la llevanza de las cuentas y la falta de transparencia en la distribución de los ingresos obtenidos por cuestionamientos, subvenciones y otras ayudas.

Al denunciar en la asociación las presuntas irregularidades, las reclamantes fueron expulsadas inmediatamente, sin tramitar expediente alguno, como es preceptivo.

Las interesadas han puesto diversas reclamaciones ante las entidades que, consideran, deben tener la tutela de dicha asociación, sin que hasta la fecha de presentación de la queja hubieran recibido respuesta.

Nos hemos dirigido a las consejerías y las corporaciones referidas y estamos a la espera de sus respuestas (EQ 2132/08).

12.10. Hospital Febles Campos de Tenerife

En el informe correspondiente al año anterior, nos referimos a la situación en que se encuentra el Hospital Febles Campos de Tenerife. Y hacíamos constar que, a la vista de las discrepancias observadas en las informaciones suministradas por las reclamantes y las facilitadas por el hospital, se consideró conveniente que personal autorizado de la institución del Diputado del Común girara visita a dicho centro, con la finalidad de observar *in situ* la realidad de cuanto manifestaban las partes enfrentadas.

Se realiza la visita y, asimismo, continúa la tramitación del expediente. En el año que nos ocupa, se ha formulado una resolución al Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife, del que depende el citado hospital, por la que se recomiendan determinadas actuaciones que se han considerado oportunas para mejorar los servicios que prestan, así como la corrección de determinadas deficiencias que este Diputado del Común entiende que deben subsanarse.

El contenido de dicha recomendación puede examinarse en el apartado correspondiente a las resoluciones que dicta esta institución.

Es importante destacar que, sin perjuicio del trabajo y los cuidados que el personal del centro presta a los pacientes ingresados en el mismo, hay que mejorar la atención sanitaria, ya que en ocasiones se producen algunas anomalías que puede producir graves perjuicios a la salud de los enfermos. Es el caso de la madre de una de las reclamantes que, por un error del personal que la atendía, sufrió una incidencia que pudo afectar a la ya delicada salud de la paciente, al conectar indebidamente una bomba de alimentación a la sonda vesical que tiene instalada.

Al parecer, dicha incidencia no tuvo mayores repercusiones y pudo resolverse con rapidez.

En estos momentos, estamos a la espera de que el hospital conteste a las Recomendaciones que se le formularon, para resolver lo procedente (EQ 127/07, 145/07, 160/07 y 521/07).

12.11. Asuntos diversos

a) Adscripción de un segundo médico urólogo a un hospital. Los miembros del Servicio de Urología de determinado hospital de Santa Cruz de Tenerife, solicitan, reiteradamente, la adscripción de un segundo urólogo de guardia localizado, para completar el servicio. Es mucha la presión asistencial que soportan, y su petición no se ha atendido.

Nos hemos dirigido a la consejería dando traslado del escrito presentado. Se nos informa que, a partir del día 1 de octubre último, se ha puesto en funcionamiento la

guardia de segunda llamada en el Servicio de Urología, conforme nos tenían solicitado. Por solución, se archiva el expediente (EQ 1532/08).

b) Petición de una segunda opinión médica. Un reclamante que padece, presuntamente, fibromialgia es atendido por el Servicio de Reumatología de un hospital de Santa Cruz de Tenerife durante más de dos años, no ha conseguido una mejora de su enfermedad.

La consejería considera que el paciente, con un cuadro de más de dos años de evolución de artromialgias generalizadas y trastornos del sueño, no acompaña otros datos clínicos ni en pruebas complementarias realizadas que sugieran patología inflamatoria o enfermedad del tejido conectivo, sin perjuicio de la aparición de alguna patologías complementarias que requiera una valoración por un equipo multidisciplinar que evalúe su caso en particular. Este equipo multidisciplinar existe en la Unidad de Fibromialgia en el Hospital Clínico de Barcelona.

El reclamante, a la vista de la citada información, solicita que se le autorice el traslado a la Unidad de Fibromialgia indicada para obtener una segunda opinión médica a la que considera que tiene derecho.

Pero la consejería a la que se solicitó informe, nos comunica que *“estos pacientes precisan de una atención multidisciplinar en unidades en las que se realiza un trabajo conjunto entre reumatólogo, neurólogo, psiquiatra, psicólogo, fisioterapeuta, para que de una forma conjunta se trate la enfermedad (analgesia/AINE como tratamiento del dolor; antidepresivos/ansolíticos para la afectación psicológica, inductores del sueño, terapias cognitivas conductuales para el manejo del dolor, estrés y ansiedad, etc.). Y conforme a lo que se dispone en la Instrucción 1/1998, de la Dirección General del Servicio Canario de la Salud, por la que se determinan las normas para el traslado de pacientes beneficiarios del mismo a centros sanitarios públicos, ajenos a la Comunidad Autónoma de Canarias, habida cuenta de que, teniendo en cuenta el criterio del facultativo que le atiende al paciente y teniendo en cuenta que el plan terapéutico de atención multidisciplinar propuesto para el enfermo, puede ser llevado a cabo en el centro sanitario de referencia, se desestima la petición del reclamante”*.

Se da traslado al reclamante de la respuesta facilitada por la consejería. No presenta alegaciones o comentarios sobre la decisión adoptada. En consecuencia, se procede al archivo del expediente por solución (EQ 47/08).

c) Negativa a la atención periodontal de enfermos diabéticos. Un reclamante que padece diabetes y otras enfermedades ha pedido la derivación a programas asistenciales para pacientes con afección periodontal y la consejería se la ha denegado.

En la página web de la consejería existe un enlace con una serie de derivaciones para los pacientes diabéticos, tales como oftalmología, a cuya especialidad sí ha tenido acceso el reclamante, pero se le niega la atención periodontal.

La consejería nos ha contestado que *“el tratamiento periodontal no se encuentra recogido en las prestaciones de adultos de la Cartera de Servicios Básicos del Sistema Nacional de Salud, que el Real Decreto 1.030/2006 establece, pero no limita a las comunidades en la oferta de otros servicios. Este hecho siendo cierto en términos*

generales, necesita de un desarrollo legislativo que regule las nuevas prestaciones, el cual no se encuentra normatizado en nuestra Comunidad”.

“El paciente, continúa informándonos la consejería, fue derivado al nivel especializado de atención sanitaria del Servicio Canario de la Salud (SCS) y atendido el día 25 de julio de 2007, por los facultativos del Servicio de Cirugía Maxilofacial del Hospital Universitario de Canarias (HUC). Una vez estudiado su caso, se emitió un informe por el que se remitía a tratamiento odontológico en un medio diferente al hospitalario por tratarse de procesos no recogidos en su cartera de servicios”.

Se ha dado traslado al reclamante de dicha contestación, y nos insiste en que volvamos a dirigirnos a la consejería manifestando que en la página web de dicho centro directivo se incluye la derivación de los pacientes diabéticos a los especialistas de periodontología.

Hemos vuelto a dirigirnos a dicho centro directivo y estamos a la espera de su respuesta (EQ 155/07).

d) Solicitud de que a las mujeres residentes en La Palma se les suministre la anestesia epidural. Un numeroso grupo de mujeres residentes en la isla de La Palma se dirige a esta institución solicitando que, en la asistencia al parto en el hospital general, se les aplique la anestesia epidural, con el fin de evitar partos traumáticos o que se tengan que desplazar a otras islas cuando deseen que le apliquen la misma.

Al propio tiempo solicitan también que se adopten las medidas necesarias para cubrir tal asistencia las veinticuatro horas al día.

Se ha dado traslado a la consejería de las peticiones de las reclamantes para que nos informen al respecto, y estamos a la espera de su respuesta (EQ 1502/08).

e) Peligro de intoxicación de trabajadores del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en determinada dependencia. La Sección Sindical de la Intersindical Canaria presenta un escrito denunciando lo que, piensan, produce graves riesgos *“en las instalaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en El Secadero, en donde se localizan, entre otros, los Servicios de Formación y Estudios, Calidad de los Servicios, Prevención de Riesgos Laborales, Alumbrado, Vías y Obras, y otros varios, ya que una gran parte los techos están cubiertos por planchas de uralita, con componentes de amianto, con riesgo de que pasen fibras respirables al aire.*

La principal puerta de entrada del amianto son las vías respiratorias, y que debido a sus características aerodinámicas, pequeño tamaño y forma alargada, pueden permanecer en suspensión en el aire el tiempo suficiente para que representen un riesgo respiratorio, pudiéndose adherir a la ropa y a la piel, y desprenderse posteriormente con el consiguiente riesgo de inhalación, pudiendo producir enfermedades irreversibles.

Por ello de conformidad con lo previsto en el Decreto 396/2006, desde junio de 2002 está prohibida la utilización, producción y comercialización de las fibras de amianto, por lo que en la actualidad, tan solo se deberían producir riesgos de exposición al amianto en los trabajos de demolición o en los de sustitución por otro material”.

Se ha dado traslado de la queja al ayuntamiento. En un tiempo razonable, no se ha recibido respuesta, por ello, se

ha reiterado la necesidad de que se nos envíe un informe sobre la situación planteada por los trabajadores de la corporación que trabajan en las dependencias afectadas. Hasta la fecha del cierre del presente informe, no se ha recibido respuesta (EQ 687/08).

f) Problemática para el ingreso urgente de una paciente. La necesidad de disponer de una cama hospitalaria para la madre de la reclamante, a quien se le prescribió, desde el servicio de urgencias del hospital, el ingreso necesario, es motivo de otra queja. Después de varios días de espera, en el servicio de admisión le informaron que si volvían a pasar, de nuevo, por el servicio de urgencias le darían cama al día siguiente.

En el servicio de urgencias le comunican que se anularían los informes realizados a la paciente y, de nuevo, empezarían las pruebas, y que ya no le correspondería el mismo médico.

No se ha recibido respuesta a la petición de informe que se realizó a la consejería y se ha tenido que reiterar la necesidad de una respuesta urgente (EQ 1323/08).

g) Incidencia en la renovación del carné de manipulador de alimentos. Se ha recibido, también, una queja que denuncia que la Consejería de Sanidad deriva la renovación del carné de manipulador de alimentos hacia academias privadas que cobran un dinero, incluso a los trabajadores en paro. Se considera que conculca la normativa vigente y supone un abuso.

Se ha dado traslado a la consejería y estamos a la espera de su respuesta (EQ 1334/08).

12.12. Salud Pública

El reclamante manifiesta que se ha dirigido, en diversas ocasiones, a la Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad, para solicitar un número de registro sanitario para su empresa dedicada a la exportación de complementos alimenticios, sin resultado positivo.

El reclamante se había puesto en contacto con la Subdirección General de Gestión de Riesgos Alimentarios del Ministerio del Interior, que es el que autoriza, posteriormente, la exportación de los productos si éstos fueran legalizables, pero le informaron que, para este trámite, era preciso que la empresa tuviera, previamente, asignado un número de registro sanitario.

En fechas recientes, se ha recibido un escrito del director general de Salud Pública en el que nos informa que el reclamante fue recibido, en varias ocasiones, por la propia autoridad firmante del escrito; se le expuso, en todo momento, la situación real en que se encuentran los productos objeto de la actividad que pretende desarrollar. En este sentido, se le hizo saber que la relación de productos objeto de dicha actividad así como en lo relativo a los complementos alimenticios, no se consideraban como tales y no se encuentran recogidos como alimentos de consumo ordinario por el Código Alimentario español. Se le requirió para que aportara información complementaria que presentó fuera de plazo, razón por la que se dictó resolución desestimatoria de su petición, de todo lo cual tiene cumplido conocimiento el reclamante, quien no ha recurrido la misma.

Se ha dado traslado de dicha información al interesado y se le comunica que se procederá al archivo del

expediente, por haber llegado al límite de nuestras actuaciones (EQ 128/08).

Una asociación de vecinos de la localidad de Moya (Gran Canaria), respaldada por un numeroso grupo de habitantes, denuncia los malos olores y las molestias que les ocasiona la existencia de una granja avícola situada a unos trescientos metros del casco urbano de Fontanales. Soportan, desde hace varios años, estas circunstancias.

Al parecer, han presentado la denuncia en otras instituciones sin resultados positivos. Se dirigen a este Diputado del Común esperando que, con nuestra intervención, se pueda llegar a una solución satisfactoria.

Nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Moya, y nos informa que se han mantenido conversaciones con el promotor de la actividad para buscar una solución al problema existente, quien ha presentado solicitud de licencia para la instalación de una granja de gallinas ponedoras. Transcurrido el periodo de información pública a que fue sometido el expediente, se ha remitido al técnico municipal para su informe, pero, además, ante la complejidad del proyecto, deberá someterse a la aprobación del Cabildo de Gran Canaria.

Ante el tiempo transcurrido desde entonces, hemos vuelto a dirigirnos a dicha corporación municipal para que nos informe de la situación en que se encuentra el mencionado expediente. Estamos a la espera de su respuesta (EQ 1086/07).

12.13. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública

En el año que examinamos, se han formulado tres resoluciones, de las que se han hecho referencia en el texto del presente informe.

Dos de ellas, dirigidas a la Consejería de Sanidad, en las que se recomienda la adopción de determinadas medidas para mejora de la atención a los pacientes.

La tercera se remite al Cabildo Insular de Tenerife, para que el Hospital Febles Campos, perteneciente al Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife acepte las medidas que se le proponen con el objeto de mejorar la atención de los enfermos internados en el mismo.

Al cierre del presente informe, se constata que no se ha recibido respuesta a las citadas resoluciones, a pesar de que los organismos destinatarios de las mismas tienen la obligación de contestar, en término no superior a un mes, en forma razonada, si aceptan o no el contenido de las recomendaciones que se les formularon.

Se procederá a reiterar la obligación legal que tienen de contestar en el indicado plazo.

El texto de tales resoluciones es el siguiente:

EQ 1432/05. Recomendación a la Consejería de Sanidad

“Nuevamente nos ponemos en contacto con VI en relación con el expediente tramitado en esta institución bajo la referencia EQ 1432/05, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

Sobre ello, le exponemos los siguientes antecedentes:

Primero. La reclamante [...] presentó en su momento una queja ante esta institución, poniendo en nuestro

conocimiento que, con fecha 4 de diciembre de 2004, acudió al Servicio de Urgencias del Hospital Materno Infantil de Las Palmas de Gran Canaria, dado que venía sangrando por el pezón de la mama derecha, con un día de evolución, sin dolor y sin fiebre, pero con sensibilidad en la palpación. A la vista del diagnóstico de la doctora [...], la reclamante fue enviada a su domicilio, sin ninguna intervención médica.

Como siguiera sangrando, el día 21 de abril de 2005, el médico de cabecera la remitió a la Unidad de Patología Mamaria del citado hospital para la realización de un estudio.

Segundo. Debido a la huelga del personal adscrito al Servicio Canario de la Salud en aquel momento, la Sra. [...] se vio obligada a tener que recurrir a un médico particular, especialista en cirugía y patología mamaria, que, con fecha 17 de mayo de 2005, le diagnosticó que padecía 'Telorragia Uniorificial en pezón derecho', advirtiéndole de que había tardado demasiado tiempo en acudir a su consulta por la gravedad de los síntomas aparecidos.

Seguidamente, el mencionado doctor, tras un estudio citológico de la mamografía y de la ecografía realizada, le indicó que debería ser operada inmediatamente de las dos mamas.

Tercero. Ante la inquietud que le produjo a la paciente el indicado diagnóstico, se personó ese mismo día en el antiguo edificio de Especialidades, donde estaba la sede del 'Programa de Prevención contra el Cáncer' en busca de una segunda opinión.

Allí le indicaron, en primer lugar, que al ser menor de cincuenta años, no la podían atender, si bien, ante su insistencia, una médica radióloga le informó de que no era tan inmediata la intervención quirúrgica y que, en todo caso, no consideraba que debiera operarse de las dos mamas. Al propio tiempo, también le comentó que debería esperar que le avisaran para la intervención, *pero que, en cualquier caso, no debería esperar más de seis meses*, para lo cual debería volver al médico de cabecera y solicitar un pase urgente para la Unidad de Patología Mamaria, aportando para ello fotocopia de los informes de que dispusiera.

Además le sugirió que no se deshiciera de los originales de las pruebas realizadas, pues era probable que se pudieran extraviar debido a la huelga de profesionales.

Cuarto. El día 20 de mayo de 2005, el médico de cabecera le hizo un pase urgente para la Unidad de Patología Mamaria del Hospital Dr. Negrín. Pero en dicho centro sanitario la remitieron al Servicio de Urgencias, desde donde la desviaron a la consulta externa de Cirugía Unidad Mamaria, previa la correspondiente cita.

Quinto. Como resultado del pase urgente, le dieron cita para el día 1 de junio de 2005 para la radiología, cuyo responsable la emplazó para el día 15 siguiente con el fin de realizarle nuevas mamografías, nuevas ecografías y una biopsia de la mama izquierda, que, en principio, no se encontraba afectada.

Sexto. No obstante ello, la víspera, es decir el 14 de junio de 2005, la recibió el cirujano que, ante las pruebas aportadas, le indicó que debía operarse, pero que tenía que esperarse a los resultados de las nuevas pruebas realizadas.

Séptimo. El día 17 de junio de 2005 le realizaron una biopsia de la mama derecha y, el 5 de julio siguiente, la recibió el cirujano para darle cuenta del resultado de tales pruebas. La vuelven a radiar y le indican que solamente debe operarse de la mama derecha, y que lo harán lo antes posible, pero que sin la intervención no es predecible el diagnóstico final, ya que había que esperar al resultado de la biopsia.

Octavo. Una vez firmado el correspondiente consentimiento Informado, se le realizó a la reclamante un electrocardiograma, una radiografía de torax y un análisis de sangre.

Noveno. Ante el silencio del hospital, la paciente presentó una reclamación ante el Servicio de Atención al Paciente del mismo y tuvo que ser tratada por el médico de cabecera de la ansiedad que padecía ante tanto retraso (más de diez meses desde la aparición del primer síntoma).

Décimo. Sin que se hubiera llevado a cabo la intervención quirúrgica, la interesada presentó una reclamación ante esta institución con fecha 4 de octubre de 2005, que es motivo de la presente queja.

Undécimo. Esa Consejería de Sanidad, a la que se solicitó informe en su momento, nos remitió un escrito del cirujano que intervino en el proceso, quien nos confirmó las actuaciones llevadas a cabo con la paciente, así como la necesidad de haberle realizado las pruebas necesarias para la operación quirúrgica que, por fin, le fue practicada.

Y continúa manifestándonos el citado cirujano que, el día 10 de noviembre de 2005, compareció la interesada en su consulta, manifestándole que la paciente se había mostrado satisfecha con la atención recibida.

Duodécimo. Sin embargo, la reclamante, a la que se le dio traslado de dicha información, nos dirigió un escrito en el que nos manifiesta que, con respecto al Servicio de Cirugía General y del Aparato Digestivo del Hospital Doctor Negrín y, en concreto, con el doctor [...], no tiene queja alguna sobre el trato y el tratamiento recibido, haciendo extensivo dicho agradecimiento al personal sanitario y no sanitario adscrito a la tercera planta, sector B de hospitalización de dicho centro.

Decimotercero. No obstante lo anterior, en relación con las vicisitudes por las que había pasado, considera que existe una clara discrepancia entre lo que proclama la Consejería de Sanidad y el Servicio Canario de la Salud, en una intensa campaña de información, sobre la prevención del cáncer de mama, en la que hacían hincapié en la necesidad de un diagnóstico preventivo, y se facilitaba información sobre el Programa de Diagnóstico Precoz del Cáncer de Mama, y lo que realmente le ha acontecido a la reclamante.

Al respecto, en dicho programa se enuncia como indicio de esta posible patología, entre otras, 'la secreción del pezón, sobre todo, si contiene sangre', y se dirige a mujeres de 50 a 67 años de edad. De tal forma que, cuando la persona tienen una edad comprendida entre ambas fechas, es el propio programa el que te cita para la realización de las pruebas necesarias para el diagnóstico previo, para comprobar si se observa alguna anomalía, y se realiza un informe que se remite directamente al Hospital Doctor Negrín para su evaluación y consiguiente actuación.

Decimocuarto. En cambio, para las mujeres con edad inferior a los cincuenta años, como ha sido el caso de

la interesada, la única posibilidad que se tiene, según la reclamante, es la de que, al descubrir el primer síntoma:

a) Acercarse al servicio de urgencias de algún centro sanitario.

b) Pedir hora para el médico de cabecera.

c) Que el médico de cabecera solicite un estudio de las circunstancias que han aparecido.

d) Que el cirujano reciba a la paciente y solicite las pruebas necesarias.

e) Que se encuentren fechas para la realización de tales pruebas.

f) Recepción de los informes sobre las pruebas realizadas.

g) Incorporación a la lista de espera para la operación.

Proceso éste muy distinto, sumamente más complicado y largo en el tiempo, que el existente para las otras pacientes mayores de cincuenta años.

Decimoquinto. Además, la reclamante nos informa de que, cuando en el Ambulatorio de Tamaraceite, le indicaron que debía dirigirse a la Unidad de Patología Mamaria del Hospital Dr. Negrín, consideró que había sido debidamente informada para acudir al centro más conveniente para solucionar la patología que padecía. Y sin embargo, posteriormente, comprobó que dicha unidad no existía, por lo que tuvo que acudir al servicio de urgencias de dicho centro para que la atendieran.

A tal efecto, considera que, por el contrario, de haber sido informada debidamente para que acudiera directamente al Hospital Materno Insular, la situación hubiera sido muy diferente y no hubiera estado deambulando de servicio en servicio por las dependencias del Hospital Dr. Negrín hasta que pudo ser operada.

Por todo ello, la reclamante considera que el Servicio Canario de la Salud no ha cumplido el programa que proclama para otras pacientes, lo que le hubiera evitado todas las dificultades habidas e, incluso, la depresión padecida.

Decimosexto. Al final, la reclamante plantea la duda razonable de estimar que la situación en que actualmente se encuentra –enferma de cáncer– podría haberse evitado de haber recibido la asistencia médica adecuada de forma inmediata, al primer síntoma, es decir, al presentarse en el Servicio de Urgencias, con el sangrado del pezón de la mama derecha.

A la vista de los anteriores hechos, se realizan las siguientes

CONSIDERACIONES

Por lo expuesto por la reclamante hay que presuponer que, ante la aparición de síntomas relacionados con el cáncer de mama, la enferma menor de cincuenta años de edad, debe iniciar un peregrinaje por las distintas dependencias del Servicio Canario de la Salud para encontrar el servicio idóneo o adecuado para ser atendida debidamente, dado que no puede ser atendida por el 'Programa de Prevención contra el Cáncer.'

Además, se considera que el proceso hasta llegar a una solución curativa, ante una situación de gravedad como la que habitualmente se presenta en casos con esta patología, se considera que es demasiado largo y laborioso como para que pueda llegar a ser eficaz en algunas ocasiones.

La propia médico-radióloga que la atendió inicialmente así lo anunció, al indicar a la paciente que '*en ningún caso había que esperar los seis meses*', debido, sin duda, a la gravedad de estos episodios.

En consecuencia, a la vista de los anteriores antecedentes y consideraciones previas, esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo art.37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, ha acordado remitir a VE la siguiente

RECOMENDACIÓN

De la relación fáctica realizada por la reclamante se desprende que, para la atención médico-sanitaria de las usuarias que aparecen con síntomas de previsible cáncer de mama en edad inferior a los cincuenta años, no integradas en el 'Programa de Prevención de Cáncer', puede deducirse que la falta de un proceso o itinerario claro de atención a las pacientes podría provocar un peregrinaje por los distintos servicios de los centros de salud y hospitales, con duplicidad incluso en la realización de pruebas preoperatorias, como le ocurrió a la interesada.

Esta falta de información y coordinación de los distintos servicios implicados puede perjudicar el curso de la enfermedad por la extraordinaria duración de los trámites y de la lista de espera hasta que se procede a la intervención quirúrgica precisa o a la puesta en marcha de los tratamientos necesarios para la curación de la patología presentada.

Por lo expuesto, esta institución considera que esa Consejería de Sanidad debe de poner en marcha un Programa o Protocolo de Actuación Médico Sanitaria de Régimen Interior, por el que tanto los médicos de cabecera de los centros de salud como los facultativos de los servicios de urgencias conozcan, con precisión, cuáles son los servicios a los que tienen que remitir a las pacientes que presenten un cuadro sintomatológico de posible cáncer de mama, para su tratamiento y se eviten, así, situaciones como la que se ha denunciado en esta queja.

Al propio tiempo, se considera necesario que dicho Programa de Actuación de Régimen Interior se haga extensible a todo el personal que interviene en el proceso, con el fin de que la atención a las personas que se presenten con esos síntomas puedan ser encaminadas hacia los servicios que tienen encomendada esta función.

Y, en todo caso, también, que el referido programa de actuación pueda llegar a general conocimiento de toda la población en riesgo de padecer esta patología para que su rápida curación pueda evitar agravamientos innecesarios.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 37 de la ya mencionada *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, le participamos que esa consejería está obligada a responder la presente RECOMENDACIÓN por escrito, en término no superior al de un mes.

Igualmente, si fuese aceptada esta recomendación, se nos comunicará las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma.

En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la presente recomendación para que se pueda adoptar la nueva resolución que este Diputado del Común considere

conveniente en orden al cumplimiento de la función que desempeña este alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la supervisión de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos, con el fin de garantizarles los derechos y libertades constitucionales.”

EQ 1743/05 y otros. Recomendación a la Consejería de Sanidad

“Nos dirigimos a VE en relación con el expediente de queja tramitado en esta institución bajo la referencia **EQ 1743/05** y de otras quejas presentadas por idéntico asunto.

Sobre ello, le exponemos los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. La Constitución española proclama, en su artículo 43, que se reconoce el derecho a la protección de la salud, y que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

La Ley General de Sanidad de 1986 establece que *‘los medios y actuaciones del sistema sanitario estarán orientados prioritariamente a la promoción de la salud’* así como a *‘promover las acciones necesarias para la rehabilitación funcional y reinserción social del paciente’*.

Para llevar a cabo el cumplimiento del mandato constitucional, al igual que la normativa legal vigente, es necesario que, junto a la debida atención médico-sanitaria precisa para la curación del enfermo, tanto en los centros de salud como en los hospitales y demás unidades del Servicio Canario de la Salud (en adelante SCS), se complemente dicha atención con el servicio correspondiente al transporte de los pacientes que lo necesiten, desde su domicilio a los centros sanitarios, así como el regreso a sus respectivos lugares de origen.

Pues bien, ese servicio complementario de la atención médico-sanitaria es, en ocasiones, tan importante para los pacientes que precisan del mismo y la falta o la deficiente prestación del transporte sanitario afecta seriamente a su salud.

De antiguo, dicho servicio de transporte se viene subcontratando a empresas privadas mediante la suscripción de los correspondientes conciertos.

La responsabilidad de las empresas adjudicatarias, en su primera actuación, comienza con la recogida del enfermo en su domicilio y termina con la entrega del mismo en el centro de salud u hospital de destino. En ese momento, la responsabilidad se traslada a la unidad del SCS a la que corresponde la misma mientras el enfermo permanezca en sus instalaciones. Es evidente que, entre esas obligaciones, corresponde al centro la de organizar y adaptar, en la medida de lo posible, la programación de las citaciones a la rutas y horarios del transporte sanitario, junto con la realización de los cuidados sanitarios y de enfermería que sean necesarios hasta que el enfermo sea recogido para su traslado posterior a su domicilio.

Aquí, en esta segunda actuación, entra, de nuevo, en funcionamiento la empresa adjudicataria del servicio de transporte que tiene la obligación de dejar al enfermo en

su domicilio en buenas condiciones, teniendo en cuenta la enfermedad y dolencias que padece.

Segundo. La denominada Mesa de transporte sanitario no urgente, en lo sucesivo MTSNU, es el organismo responsable de la movilización de los recursos sanitarios de transporte necesarios para un eficaz servicio a los enfermos que lo necesitan, y debe actuar conforme al criterio que priorice los traslados no urgentes en relación con los diagnósticos de los pacientes que están en disposición de ser trasladados. Resulta evidente que, entre sus decisiones y el cumplimiento de las mismas por los responsables del traslado, se producen muy diversas disfunciones que causan verdaderos perjuicios a los usuarios.

Para que el referido transporte deba ser útil y cómodo para los enfermos, a la par que eficaz para la finalidad que se contrae, la empresa adjudicataria debe proveer los medios materiales y humanos necesarios para ello, entre los que se incluye, a modo de ejemplo, vehículos aptos para los enfermos que transporta, una silla de ruedas adecuada al estado de dichos pacientes, así como la presencia de personal especializado para su movilización y vigilancia cuando resulte necesario o meramente conveniente. Y, en cualquier caso, es necesario gestionar la recogida del enfermo, en ambas fases (inicial y final) del transporte, para que el servicio sea el adecuado a las necesidades de los pacientes.

Para que el servicio funcione, es necesaria la conjunción, y al propio tiempo, la conjugación, de diversos factores que deben de ser coincidentes, complementarios y adecuados a las dolencias de los enfermos que trasladan.

Partiendo de la dificultad que esta coordinación conlleva, así como de la mayor intensidad de la demanda de enfermos que precisan de la utilización de ese servicio, es evidente que la situación, en ocasiones, llega a ser deficiente y en múltiples situaciones, incluso, afecta a la ya mermada salud de los mismos.

Durante los últimos años, esta institución ha venido recibiendo quejas relacionadas con la mala atención y el deficiente servicio que las empresas adjudicatarias del transporte sanitario prestan.

En los informes que, anualmente, rinde este Diputado del Común ante el Parlamento de Canarias se han recogido diversas reclamaciones sobre el particular que, en la mayoría de los casos, no han tenido una respuesta acorde con la problemática de la queja presentada y con la solución que debería haberse dado a las mismas, y, hasta en ocasiones, han resultado los traslados, o más bien la falta o ausencia de ellos, perjudiciales para la salud de los enfermos.

Estas disfunciones entre la Administración sanitaria y las empresas adjudicatarias del servicio de transporte eran frecuentes, y no se tiene constancia de que se hubieran adoptado las medidas disciplinarias, sancionadoras y, sobre todo, de modificación o alteración de los programas de actuación para evitar situaciones como las denunciadas. Especialmente, lo acaecido con motivo de la huelga que tuvo lugar durante el año 2007, que vino a agravar, aún más, la situación de los enfermos.

Tercero. De las quejas recibidas, ante el importante número de pacientes afectados, podemos referirnos a la presentada por la Asociación [...], que pusieron en nuestro conocimiento que, ante las continuas incidencias

que se estaban produciendo en el servicio de transporte prestado a los pacientes con esta enfermedad, habían tenido que crear un órgano dentro de la misma para conocer la problemática que venía afectando a estas personas y hacer una evaluación de tales incidencias, así como proponer las medidas que consideraban necesarias para mejorar el servicio.

De todos es conocida la imperiosa necesidad que tienen los enfermos renales de dializarse tres veces por semana, lo que exige que su traslado a los centros hospitalarios se realice con la mayor comodidad posible, y que la duración de los trayectos de ida y regreso no sufra las demoras que, habitualmente, vienen soportando, con evidente agravamiento de su salud, ya deteriorada por la enfermedad que padecen y la edad que tienen en la mayoría de los casos, después de las sesiones de gran dureza que tienen que sufrir, tras las cuales es frecuente que se les presenten bajadas de tensión, cefaleas y, ocasionalmente, hasta vómitos y cuadros de hipoglucemia a los que padecen diabetes.

Como dicen los propios enfermos renales, son muchas horas, días y hasta muchos años los que tienen que pasar conectados a una máquina que limpia su sangre, para poder seguir 'mal viviendo'. A ese tiempo tienen que sumarle el que pasan en los viajes de traslado a los centros para ser atendidos y, posteriormente, para regresar a sus domicilios, incrementados con los periodos de espera en tales centros para ser atendidos, primero, y recogidos después. En la mayoría de los casos, estos enfermos presentan otras patologías y otras complicaciones como cardiopatías, pérdida de visión o amputaciones, que todavía agravan más estos traslados.

La consejería debe ser consciente de estas situaciones y de la gravedad que sus enfermedades conllevan para que la atención a los pacientes de esta naturaleza sea con la mayor delicadeza y celeridad en su transporte.

En este sentido, es de destacar la paciencia, el aguante y la entereza de los enfermos que soportan estas situaciones. No solo la enfermedad, sino también las largas esperas incrementan su angustia. A veces, su preocupación se centra más en el transporte que en la propia enfermedad que ya tienen asumida.

De todo ello, se dio traslado, en su momento, a esa Consejería de Sanidad, que nos contestó que la empresa pública [...] *'era consciente de la problemática de los enfermos renales, por lo que ofrece ese colectivo una especial atención, estando dentro de sus prioridades de actuación y mejora, pero que también van encaminadas al conjunto de los usuarios del transporte sanitario contemplados en la normativa vigente.'*

En dicho escrito se nos daba cuenta del incremento presupuestario del 27,64 por ciento, destinado al transporte sanitario, tanto a la red de transporte sanitario urgente terrestre y aéreo, como al no urgente, que contempla los desplazamientos de pacientes a rehabilitación, diálisis, quimioterapia, radioterapia, curas y consultas externas, como consecuencia del aumento poblacional en el archipiélago canario y su creciente demanda para esos servicios.

Además, ese órgano directivo nos informó de que la Instrucción 07/1998, del director del Servicio Canario de la Salud, por la que se establece la ordenación de la prestación

del transporte sanitario terrestre a pacientes beneficiarios de dicho servicio y su evaluación, no contempla margen de demora, y los pacientes de hemodiálisis se encuentran incorporados a dichos programas. Y aunque la dirección de la empresa pública [...], según nos comunica, es consciente de que, en algunas ocasiones, el paciente tiene que esperar un tiempo considerable en ser llevado a su tratamiento o en ser recogido para regresar a su domicilio, hay que tener en cuenta, según dicho responsable, que algunas veces depende de otras circunstancias, tales como las rutas seguidas, el tipo de transporte, la demora en la comunicación del momento de finalización del tratamiento por parte del centro, por mencionar algunas de ellas.

Además, nos informan, que cuando la Mesa del Transporte (MTSNU) recibe la comunicación de alguna incidencia por la excesiva espera de un paciente, se intenta solventar la misma, asignándole, incluso, otro recurso que pueda trasladarlo lo antes posible.

En el mismo escrito, también se nos comunicó que desde la [...] estaban en contacto con la Asociación [...], promotora de dicha queja, para seguir intentando mejorar las condiciones del servicio y ofrecerles una mayor calidad.

Cuarto. Sin embargo, los interesados nos manifiestan que, a pesar de la colaboración que viene prestando a dicha empresa pública para la mejora del servicio, se han incrementado notoriamente el número de reclamaciones presentadas y que, incluso, la mayoría de los ayuntamientos de la isla de Tenerife han adoptado acuerdos en los plenos municipales, exhortando a la consejería para lograr una mejora en el servicio de transporte prestado a los enfermos renales, ya que continúan detectándose deficiencias y fallos que afectan a la salud de los pacientes.

En consecuencia, a la vista de los anteriores ANTECEDENTES, en el uso de las facultades conferidas por el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución ha acordado remitir a VE las siguientes

RECOMENDACIONES

Primera. Debe optimizarse el transporte sanitario no urgente de los enfermos para la mejora del servicio que, debido a las múltiples y reiteradas deficiencias que se vienen denunciando, afectan a la salud de los pacientes. Se trata de un servicio necesario para lograr la plena salud de los pacientes y su reinserción social, lo que les permitirá alcanzar una mayor calidad de vida.

Segunda. Sin perjuicio de que esta RECOMENDACIÓN pretende incidir, en modo alguno, en la organización y funcionamiento de la Mesa de Transporte Sanitario No Urgente (MTSNU), consideramos, no obstante, que se debe planificar y poner en práctica un servicio especial para el traslado de los pacientes renales. Su transporte para recibir diálisis y posterior regreso al domicilio debe ser una medida prioritaria para prevenir complicaciones y trastornos añadidos a su enfermedad, como tienen reconocido, reiteradamente, los médicos especialistas en el tratamiento de esa patología.

Tercera. Se debe aplicar con rigor el régimen disciplinario a las empresas adjudicatarias del servicio de transporte cuando incurran en faltas, ausencias y

negligencias en su actuación, así como comunicar a los reclamantes la imposición de las sanciones a que hubiera lugar como consecuencia de las denuncias formuladas, con el objeto de lograr una mayor transparencia y que el conocimiento de dichas medidas por los afectados contribuya a la mejora del servicio.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, les participamos que esa consejería viene obligada a responder esta RECOMENDACIÓN por escrito, en término no superior al de un mes. En caso de que la misma sea aceptada, se comunicará a esta institución las medidas adoptadas para su cumplimiento.

En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la presente RECOMENDACIÓN para que se pueda adoptar la nueva resolución que este Diputado del Común considere conveniente en orden al cumplimiento de su función de alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la supervisión de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos con el fin de garantizar los derechos y libertades constitucionales.”

EQ 127/07 y otros. Recomendación al Excmo. Cabildo Insular de Tenerife (Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria)

“Esta institución ha venido tramitando diversas quejas en las que se denuncian las malas condiciones en que, según la información facilitada por las reclamantes, se encuentra el Hospital Febles Campos (en adelante el hospital o el centro), integrado en ese Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria, dependiente de ese cabildo insular.

El centro Febles Campos es un hospital que consta de dos unidades funcionales: la Unidad de Geriátrica/Larga Distancia, con 200 camas, y la Unidad de Psicogeriatría/Demencias, con 70 camas, sin coste alguno para los pacientes.

Tras las diferentes peticiones de informe formuladas a las partes interesadas –el hospital y las reclamantes– se giró visita al centro por parte del Sr. adjunto primero de la institución, acompañado por el asesor del área de Sanidad, durante la cual pudo comprobarse *in situ* la situación real de las instalaciones así como la atención prestada a los enfermos. También se solicitó información adicional a la remitida con anterioridad.

Así las cosas, se está en el caso de formular la presente RECOMENDACIÓN, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y se establecen, al efecto, los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Se han recibido varias quejas presentadas, inicialmente, por familiares de enfermas internadas en el hospital, las cuales han sido, posteriormente, ampliadas y ratificadas por otras reclamantes mediante escritos estandarizados.

Las reclamantes se dirigen a esta institución y nos exponen las malas condiciones en que, según ellas, se encuentra el citado hospital, lo que perjudica gravemente el servicio geriátrico y sociosanitario que se viene prestando a los pacientes ingresados en el mismo.

Además de lo expuesto, consideran que, para la mejor marcha del hospital, se hace preciso que los representantes de los familiares participen más directamente en los órganos de gestión y administración del centro.

Segundo. En la tramitación realizada se recibieron, además de los escritos de queja citados, diversas ampliaciones de datos complementarias de las reclamaciones iniciales, de todo lo cual se dio traslado a la entidad de referencia para la emisión de un informe. Se comprobó que existían claras divergencias entre ambas informaciones.

Tercero. Además de las cuestiones generales planteadas sobre de la situación en que se encuentra el hospital, también se recibió una queja especial, motivada por el error cometido por el personal del centro al conectar, de forma indebida, una bomba de alimentación a la sonda vesical de una paciente.

El accidente fue debido a que la alimentación enteral pasó a la sonda vesical, entrando, aproximadamente, unos cincuenta (50) centímetros cúbicos de un preparado alimenticio comercial que se conserva totalmente estéril y se dispensa en condiciones plenas de asepsia.

Aunque la primera impresión fue la de que podía haberse producido una grave incidencia que pudiera haber afectado a la ya deteriorada salud de la paciente, sin embargo se pudo confirmar, con posterioridad, que la detección se realizó de forma inmediata y se desconectó al instante el preparado alimenticio, iniciándose, de inmediato, el tratamiento y la continuación con los cuidados necesarios (lavado vesical, comprobación de que se habían eliminado totalmente los residuos alimenticios, así como la efectividad del lavado). Esta supervisión continuó durante otras veinticuatro (24) horas más de atención permanente y de vigilancia extrema durante las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

Según la gerencia del hospital, por los informes de los médicos que atendieron a la paciente, el incidente no tuvo repercusión alguna sobre la salud de la interesada. Además, nos informó dicha responsable de que, de forma inmediata al conocimiento de los hechos, se contactó con la hija de la paciente –una de las reclamantes– quien, a pesar de las sucesivas informaciones facilitadas por la gerencia del hospital y no conforme con las mismas, planteó la nueva queja sobre el hecho acaecido.

En definitiva, se puede apreciar, desde un punto de vista estrictamente sociosanitario, que se trató de un incidente debido a un error profesional, accidental e involuntario, por parte de una trabajadora del centro que, según la gerencia del mismo, tiene acreditada solidez profesional por una dilatada experiencia de muchos años de servicio y asistencia de calidad a los pacientes, y que no ha tenido ninguna repercusión, ni inmediata, ni diferida, sobre el estado de la paciente afectada, cuya mejor demostración ha sido su pronta recuperación y su actual saludable estado de salud.

Cuarto. Son varias y de muy diversa naturaleza las cuestiones denunciadas por las reclamantes con una evidente uniformidad. Éstas van desde que el edificio no se ajusta a los cambios de nivel, no existen rampas que faciliten la máxima autonomía del desplazamiento de los pacientes en sillas de ruedas hasta la inexistencia de aseos dentro de las habitaciones, la falta de un control de calidad de los alimentos y la inexistencia de un plan de evacuación.

Además de la aparición de hormigas y cucarachas en las instalaciones, solicitan que las personas representantes de los pacientes intervengan más directamente en los órganos de gestión y administración del centro.

Muchas de estas cuestiones son más puntuales que estructurales y, en ocasiones, pueden considerarse como apreciaciones personales de las denunciadas o que están motivadas por la de aparición de defectos o fallos ocasionales, todo ello sin perjuicio de que algunas de ellas deben ser recogidas en la presente resolución.

Quinto. Hay que tener en cuenta, además, que el edificio en el que se encuentra instalado el hospital tiene más de treinta años de antigüedad y que las especialidades que en el mismo se desarrollan son muy arduas, ya que como queda dicho, existen dos unidades clínicas, a saber, la geriátrica de larga duración y la psicogeriatrica, con unos pacientes de muy difícil y compleja atención médico-sanitaria. Son éstas las razones por la que, periódicamente, se vienen realizando las adaptaciones y mejoras necesarias para mantener el nivel de atención que venía dispensando, así como las sustituciones del mobiliario obsoleto.

Sexto. El hospital no puede atender, dentro de sus actividades, la totalidad de las patologías que presentan los pacientes y, en consecuencia, se dispone de los hospitales de referencia que son el Universitario de Canarias y el de La Candelaria, a los que se derivan los casos especiales que se vienen presentando. Cuestión distinta es la de que, a solicitud de la familia, se autorice por el médico responsable que el paciente sea examinado por otro facultativo distinto de los pertenecientes a los hospitales referidos, lo que viene siendo autorizado por la dirección médica del centro.

Séptimo. Una de las quejas que se recoge en los escritos de reclamación presentados es la de escasez de personal especializado. Con una plantilla de 320 personas, la distribución, según se nos informa por los responsables del hospital, es la adecuada al número de pacientes ingresados e, incluso, en algunos servicios, está por encima de los estándares y ratios establecidos por la Comunidad Autónoma para esta clase de hospitales.

El instituto nos informa de que el número de plazas de médicos, según la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) aprobada, es de nueve, y que, en la actualidad, se encuentra cubierta la plantilla, a pesar de las dificultades para asignar especialistas debido a la insuficiencia de facultativos para atender la creciente demanda de atención médica.

En lo que respecta a la dotación del personal de enfermería, continúa exponiéndonos la directora de la Unidad Sociosanitaria del centro, es superior a los estándares y ratios de otros centros similares. Y, en cuanto a la distribución en turnos de trabajo, mañana, tarde y noche, es una compleja tarea de enfermería que guarda relación con la organización interna del centro y la planificación de la actividad asistencial, que viene siendo, también, similar a la del resto de centros hospitalarios.

Octavo. Sin embargo, según la información obtenida en la visita efectuada al centro por representantes de esta institución, se pudo conocer que el personal de enfermería se reduce en los turnos de tarde y de noche, en relación con los que prestan servicios por la mañana. También se comprueba que existe un único fisioterapeuta en plantilla para tan elevado número de pacientes.

Noveno. Además, debe tenerse en cuenta que existe una normativa de la Comunidad Autónoma canaria que regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, aprobada por Decreto 63/2000, de 25 de abril, que es de obligado cumplimiento para el Hospital Febles Campos, y a la que debe tender en toda su regulación y actuación sociosanitaria.

Décimo. Hay que reconocer, por otra parte, la imposibilidad de que se puedan cumplir, en su integridad, algunas de las cuestiones planteadas por las reclamantes, que podían redundar en la mejora de las instalaciones y en beneficio de la atención a los enfermos. Algunas de ellas por el inexorable principio económico de que los ingresos son siempre inferiores a las necesidades por cubrir, y otras, por la escasez de espacio, como, por ejemplo, la aspiración de que se instale un baño dentro de las habitaciones.

Otras peticiones contenidas en las quejas de las reclamantes son de dudosa incorporación, como por ejemplo, la instalación de aire acondicionado en las habitaciones, ya que, desde el punto de vista médico, está desaconsejado para muchos pacientes.

Y también hay que considerar que, en ocasiones, por enfermedad, vacaciones y bajas laborales, existen dificultades para cubrir las vacantes que puedan producirse en la plantilla del personal, ya sean de carácter temporal o definitivo, debido al especial trabajo que se desarrolla en ese centro. Esto ocasiona vacíos o desfases de personal difíciles de prever y de cubrir por el duro trabajo que deben desarrollar.

Duodécimo. En consecuencia, aún partiendo de las dificultades denunciadas y de las deficiencias existentes, se puede afirmar que, tanto las instalaciones como la atención especializada que se presta son aceptables, aunque ello no impide que en algunas de estas cuestiones pueda mejorarse, razón por la que esta institución ha considerado necesario realizar una recomendación que contiene algunas de las cuestiones que el instituto del que depende el centro debe tener en consideración.

Así, a la vista de los anteriores Antecedentes, esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37.1 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, ha acordado remitir a VS las siguientes

RECOMENDACIONES

Primera. La situación existente en el hospital, dadas las singulares y complejas circunstancias de atención a los pacientes ingresados, impide que se pueda mantener en plantilla a médicos especialistas en la totalidad de las actividades propias del desarrollo sociosanitario del centro.

Sin embargo, ello no es óbice para que las patologías que puedan tener los enfermos o que aparezcan de forma puntual, puedan atenderse por profesionales especializados y, de forma eficiente, por los médicos pertenecientes al Servicio Canario de la Salud (SCS), como se viene haciendo en la actualidad.

Ahora bien, esta institución considera que dada la situación en que se encuentran los pacientes, habitualmente privados de movilidad, se hace necesario RECOMENDAR a ese instituto que se suscriba el oportuno protocolo con el mencionado Servicio Canario de Salud, para que sea el médico de la especialidad precisa el que se desplace hasta el centro hospitalario, en lugar de que se tenga que trasladar el enfermo al centro de atención especializada (CAE) o al hospital de referencia para ser atendido, con los consiguientes trastornos que ello comporta para los pacientes.

El protocolo deberá contener la explícita especificación de que las visitas de los médicos especialistas al centro estarán comprendidas dentro del carácter de urgencia, para que los pacientes se les pueda atender con independencia de las listas de espera habituales para los enfermos ajenos al centro.

Segunda. En la visita efectuada por el Sr. adjunto del Diputado del Común se pudo comprobar *in situ* la buena atención que el personal especializado presta a los pacientes, así como el trabajo del personal auxiliar que dispensa un cuidado eficaz en el ámbito sociosanitario.

Pero, a la vista de que el número de pacientes ingresados que deben atenderse durante todo el día, se pudo comprobar que la plantilla de personal de asistencia en la jornada de tarde y de noche es inferior al de las mañanas. Se podría incluso afirmar que en tales turnos es deficitario.

Partiendo de la premisa de que en una atención de las características que el hospital presta no tiene que haber una diferencia apreciable en el cuidado a los pacientes durante la mañana, la tarde o la noche, se considera que el número de personas destinadas a estos dos últimos turnos, resulta insuficiente.

En consecuencia, SE RECOMIENDA que se adapten las plantillas de personal de enfermería y auxiliares correspondientes a los turnos de tarde y noche, equiparándolos con los existentes durante las mañanas.

En suma, se deberá contar con número suficiente de ATS/DUE y personal auxiliar durante toda la jornada para garantizar, de forma continuada y permanente, los cuidados que precisan los usuarios.

Asimismo, es aconsejable que se amplíe la plantilla para dotarla de dos nuevos fisioterapeutas, ya que uno solo parece insuficiente para una atención cuidadosa y eficiente de los pacientes.

Tercera. En otro orden de cosas y, a la vista de las discrepancias existentes entre las alegaciones de las reclamantes y las expuestas por los responsables del centro, es necesario que se vayan mejorado las instalaciones del hospital, las habitaciones de los pacientes, los baños y demás dependencias, dada la antigüedad del edificio y el perfeccionamiento y modernización de las técnicas aplicadas para la salud de los pacientes; asimismo, es conveniente que se comuniquen tales actuaciones y adaptaciones a los familiares de los pacientes, ya a través de informaciones en el tablón de anuncios del centro, comunicación, ya por escrito o a través de la junta a los familiares, así como a los demás órganos colegiados del hospital, para evitar que el desconocimiento por falta de información continúe creando una serie de divergencias que en nada favorecen la buenas relaciones que, entre el personal, los familiares y los pacientes, deben existir en todo momento.

A tal efecto se hace necesario que las personas que representan a los pacientes pertenezcan a los órganos de gestión y administración del centro a través del comité de calidad.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 37 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, les participamos que ese instituto viene obligado a responder esta RECOMENDACIÓN por escrito, en término no superior al de un mes. En caso de que la misma sea aceptada, se comunicará a esta institución las medidas adoptadas para su cumplimiento.

En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la presente RECOMENDACIÓN para que este Diputado del Común pueda adoptar la nueva resolución que considere conveniente en orden al cumplimiento de su función de alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la supervisión de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos, a fin de garantizar los derechos y libertades constitucionales.”

13. SEGURIDAD PÚBLICA

Índice:

- 13.1. *Introducción.*
- 13.2. *Extranjería.*
- 13.3. *Tráfico y Seguridad Vial.*
- 13.4. *Actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.*
- 13.5. *Situaciones de inseguridad ciudadana.*
- 13.6. *Otras quejas.*
- 13.7. *Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública.*

13.1. Introducción

Al elaborar, cada año, este informe, un tema está siempre presente, la falta de colaboración de muchas administraciones públicas canarias con esta institución. Reiteramos nuestras peticiones de informe, recordamos a las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias la obligación de auxiliar, con carácter preferente y urgente al Diputado del Común en sus actuaciones, en ocasiones, hay que advertirles, incluso, con la posibilidad de declarar obstruccionista y entorpecedor de las funciones del Diputado del Común a las autoridades, funcionarios, o empleados públicos que dificulten la investigación de una queja, para que por fin las respuestas lleguen. Es triste que se menoscabe así los derechos de los ciudadanos que comprueban cómo las garantías institucionales que protegen sus derechos son desairadas por las administraciones públicas que no colaboran con este comisionado parlamentario.

Durante la tramitación de los expedientes de queja, lo más común es que nuestra petición de informe se deba reiterar pues es raro que se reciba la respuesta de la Administración con nuestra primera solicitud. Este defensor puede entender eso, pues es cuantioso el número de asuntos que, diariamente, se deben tramitar, sin demora, en cualquier órgano administrativo, pero lo que jamás podrá entenderse ni aceptarse, como ya hemos dicho en ejercicios anteriores, es que personal de esta institución tenga que llegar a realizar una gestión directa para poder

tener alguna noticia sobre la actuación administrativa que un ciudadano nos ha pedido que supervisemos. No puede ser que, en esa gestión personal, un funcionario nos haga saber que todas nuestras peticiones de informe se han recibido, así como sus correspondientes reiteraciones, pero, como el expediente estaba “parado”, no se había procedido a dar respuesta a las peticiones de este Diputado del Común. Pareciera que los preceptos de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, están para ser incumplidos en vez de acatarlos, como corresponde por mandato constitucional para con el ordenamiento jurídico vigente a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución española.

Durante el ejercicio que nos ocupa, hemos vuelto a dirigir resoluciones a la Administración recordándole, una vez más, la obligatoriedad de dictar y notificar la resolución recaída en todos los procedimientos, tal como estipula la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común* en su artículo 42 apartado primero, puesto que, esta es la garantía que establece nuestro ordenamiento para evitar que el derecho de los ciudadanos a recurrir las decisiones de la Administración sea vulnerado.

Las quejas que se reciben en el área de Seguridad Pública se distribuyen en cinco epígrafes en función de la materia, que son extranjería, tráfico y seguridad vial, actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, situaciones de inseguridad ciudadana y un apartado denominado otras quejas.

A lo largo del año 2008, se han tramitado 122 expedientes, de los cuales 101 corresponden a quejas incoadas durante el ejercicio 2008; 20, a expedientes iniciados en el 2007, y 1, que se originó en el año 2006. La sustanciación de estas quejas ha dado lugar a la realización de 253 trámites administrativos.

De las 101 quejas recibidas en el 2008, se encuentran, actualmente, en trámite 12 y se han archivado 89. Los archivos citados obedecen a motivos varios que pueden consultarse, con detalle, en el cuadro estadístico que figura en las páginas correspondientes del presente informe.

Respecto al año 2007, se tramitaron un total de 20 expedientes, de los cuales se han archivado 17, mientras que los otros 3 continúan abiertos, 2 de ellos, pendientes de recibir contestación de la Administración a una resolución de esta institución: en un caso sobre materia de tráfico y en el otro, sobre la actuación de miembros de la policía local. En el tercer expediente, estamos a la espera de recibir la respuesta, por escrito, del ayuntamiento supervisado tras haber tenido que recurrir a la realización de una gestión presencial por personal de la institución, ante la falta absoluta de respuesta a las peticiones de informe y sus correspondientes reiteraciones.

Con origen en el año 2006, solamente hemos tramitado una queja a lo largo del ejercicio del que damos cuenta. En este expediente, estamos a la espera de recibir una última contestación del ayuntamiento para proceder al archivo del mismo. El problema inicialmente planteado se solucionó, si bien quedaron pendientes ciertas actuaciones por parte de la corporación municipal, que son las que pretendemos saber si, al final, se han llevado a cabo.

En cuanto a los argumentos en los que se sustancian las quejas, no se observa gran variación con respecto a los planteados en años anteriores. Se ha producido un pequeño incremento en las quejas que incluimos en el área de trabajo denominada otras quejas y donde podemos encontrar argumentos que van desde los problemas que acarrea a los usuarios la falta de regulación específica de los vehículos autocaravanas y la práctica del “autocaravanismo”, hasta las molestias que puede llegar a provocar, en la vida diaria de una zona residencial, la colocación de una parada de taxi en las cercanías de las viviendas, pasando por la presunta restricción a la libre circulación de personas que se ha producido en un barrio de las islas, amparada por la propia Administración.

13.2. Extranjería

En el ejercicio del que damos cuenta, se han recibido 35 quejas. Todas ellas se trasladaron al Defensor del Pueblo, por ser ese alto comisionado el competente para su tramitación, conforme a lo establecido en nuestra Carta Magna. Los motivos de queja más frecuentes han sido los problemas para renovar los permisos de residencia y trabajo y las dificultades para efectuar la reagrupación familiar. También se han recibido quejas referidas a los retrasos en dictar resolución en los expedientes de solicitud de la nacionalidad española, si bien, como en la mayoría de los casos, los argumentos planteados suelen ser relativos a los retrasos que se producen en los registros civiles donde se inician los mencionados expedientes. Estas quejas se tramitan desde el área de Justicia de esta institución.

13.3. Tráfico y Seguridad Vial

Como cada año, se reciben numerosas quejas por el desacuerdo de los interesados con las resoluciones recaídas por la comisión de una infracción a la normativa del Tráfico. Estas quejas se suelen no admitir pues no corresponde a este Diputado del Común entrar a valorar las resoluciones que son fruto de un procedimiento en el que el ciudadano ha tenido su oportunidad para exponer los argumentos y aportar las pruebas que haya considerado oportunas en su defensa. Asimismo, continúan recibéndose quejas relativas a la falta de resolución expresa de los recursos de reposición interpuestos contra las resoluciones sancionadoras recaídas, lo que contraviene lo estipulado por la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre*, en su artículo 42 apartado primero. También destacan las quejas relativas a los defectos de forma en la tramitación de los procedimientos sancionadores derivados de la falta de notificación a los afectados por la existencia de errores en las direcciones que figuran en los registros de vehículos o infractores.

Se incoaron 27 expedientes. De estos, 24 se encuentran archivados, 2 de ellos, porque la cuestión planteada está en vías de solución. De las 22 quejas restantes, 16 no se admitieron a trámite por diversos motivos, y 6 fueron trasladadas al Defensor del Pueblo porque la actuación administrativa que debía ser supervisada debía llevar a cabo los órganos administrativos pertenecientes a la Administración del Estado. Por último, permanecen en trámite 3 quejas.

El **EQ 1152/08** se abrió a petición de un ciudadano de Gran Canaria, quien expuso su disconformidad con la forma en que el Ayuntamiento de Mogán había tramitado un expediente sancionador por la comisión de una infracción a la normativa del Tráfico. Aducía el reclamante que no había recibido las notificaciones postales de los distintos trámites a que había dado lugar el procedimiento mencionado, con el consiguiente menoscabo de sus derechos al no poder defenderse desde el principio. Se solicitó una copia del expediente sancionador al ayuntamiento y, del estudio del mismo, se dedujo que, si bien el interesado no había podido ejercer su derecho a presentar alegaciones en primera instancia, sí presentó un recurso de reposición contra la resolución sancionadora recaída. Se entendió, por ello, que pudo ejercer su derecho a defenderse. Se comprobó, no obstante, que no se había dictado resolución expresa al mencionado recurso y, por ello, se procedió a remitir una resolución al citado ayuntamiento recordándole la obligación que tiene la Administración de dictar y notificar, expresamente, todos sus actos (artículo 42.1 de la Ley 30/1992) y se le sugirió que procediera a cumplimentar tal requisito en el caso que nos ocupa. Con una rapidez poco habitual, recibimos la comunicación de la alcaldía en la que se nos hacía saber que se aceptaba nuestra resolución. Se procedió al archivo de la queja por solución (la resolución íntegra puede consultarse en las páginas correspondientes del presente informe).

El **EQ 1365/08** lo presenta una ciudadana de San Cristóbal de La Laguna, quien manifestaba que su vivienda estaba situada en un camino vecinal muy estrecho, sin aceras y en el que solía haber mucho tránsito de personas, entre ellos niños de corta edad; añadía que algunos de los residentes en la zona circulaban con sus vehículos a gran velocidad y se corría el riesgo de que algún peatón fuera atropellado en cualquier momento. Por los motivos descritos, se había dirigido al ayuntamiento solicitando que se instalara una señalización de limitación de velocidad. Hasta el momento, no había recibido respuesta alguna a su petición.

Esta institución solicitó un informe a la corporación local que nos remite un oficio en el que se puede leer: *“Los trabajos de señalización vertical y horizontal de la vía conocida por [...] comenzaron el 7 de julio y terminaron el 30 del mismo mes. Entre las distintas señales de reglamento que se instalaron están las de limitación de velocidad, que en esta vía y dadas las características de la misma, sin aceras y curvas peligrosas, la velocidad se limitó a 30 kilómetros.”*

Poco antes de recibir el informe del ayuntamiento, la reclamante, en ampliación de datos (en fecha posterior a la colocación de la señalización que cita el informe municipal), nos hizo saber que los problemas derivados de vehículos circulando a velocidades excesivas continuaban, y que había vuelto a dirigirse, por escrito, a la Administración local solicitando que se tomaran medidas para controlar la situación. Tras remitir a la interesada la copia del informe evacuado por el ayuntamiento, de nuevo, la reclamante presentó alegaciones en las que insistía en su planteamiento inicial y añadía que la inseguridad vial que soportaban se veía incrementada

por la total dejadez de la policía local que, en ningún momento, acudía a la zona con el objeto de controlar el tráfico. Ante los argumentos expuestos, se consideró oportuno solicitar un nuevo informe al ayuntamiento sobre los motivos por los que las patrullas de la policía local no ejercían las labores de vigilancia y control del tráfico y qué medidas se iban a tomar al respecto.

Con la referencia **EQ 1649/08**, se abrió la queja de un ciudadano residente en la isla de Gran Canaria, quien manifestó que era usuario de un vehículo autocaravana, y que, en el municipio de Mogán, era prácticamente imposible circular por el caso urbano con el vehículo citado. Además, los agentes de la policía local prohibían tanto la parada como el estacionamiento de las autocaravanas sin motivación alguna y contraviniendo lo establecido en la normativa del tráfico al respecto. Se pidió informe al ayuntamiento relativo a si la ordenanza municipal reguladora del tráfico en las vías urbanas del municipio contenía restricciones a la circulación y estacionamiento de autocaravanas y si el municipio contaba con alguna zona específica destinada al estacionamiento de este tipo de vehículos y si, en caso afirmativo, la localización y acceso estaban debidamente señalizados para facilitar el acceso a los posibles usuarios.

El ayuntamiento nos comunica que el artículo 25.1 de la ordenanza municipal de circulación contenía la prohibición de estacionamiento de autocaravanas en las vías urbanas del municipio y que la misma estaba vigente. Asimismo, se añadía que no existía ningún lugar, dentro del término municipal de Mogán, habilitado para el estacionamiento de los vehículos mencionados.

Analizada toda la documentación obrante en el expediente y la legislación vigente en materia de Tráfico y Circulación de vehículos de motor, se llegó a la conclusión de que el citado apartado de la ordenanza municipal de circulación podría no ajustarse a lo estipulado en la normativa vigente en materia de tráfico y circulación de vehículos de motor porque excluía el estacionamiento de ciertos vehículos, las autocaravanas entre otros, sin motivación alguna y sin hacer referencia a razones objetivas que sustentaran tal prohibición. Por lo anterior, se valoró, por una parte, remitir la copia del informe evacuado por el ayuntamiento al reclamante para que hiciera alegaciones al mismo si lo consideraba oportuno y, por otra, se elaboró una resolución en la que se sugería al Ayuntamiento de Mogán que se valorara la posibilidad de modificar la ordenanza municipal de circulación, concretamente en el contenido de su artículo 25.1, de tal forma que la prohibición de estacionamiento en las vías urbanas de ese municipio de ciertos vehículos de motor, como es el caso de las autocaravanas, estuviera debidamente motivada y se fundamentara en criterios objetivos que quedasen recogidos en la propia ordenanza (puede consultarse la resolución en las páginas correspondientes del presente informe).

Se ha seguido con la tramitación de varios expedientes iniciados en ejercicios anteriores. Así ha ocurrido con el **EQ 612/07** presentado por un ciudadano de Puerto del Rosario, Fuerteventura, cuyo vehículo fue retirado por la grúa porque estaba estacionado en zona prohibida por señalización provisional (celebración de la cabalgata de Reyes), colocada,

con posterioridad, a su estacionamiento. El reclamante presentó alegaciones contra la denuncia y solicitó el archivo del expediente sancionador, así como la devolución de los gastos ocasionados por el traslado del vehículo al depósito municipal. No obtuvo respuesta alguna.

Lo mismo le ha sucedido a este Diputado del Común. Después de numerosos intentos, incluida la remisión, en dos ocasiones, de un recordatorio del contenido del artículo 34.1 de nuestra ley reguladora. Finalmente, y en un último intento antes de declarar la conducta del Ayuntamiento de Puerto del Rosario como obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común, personal de la institución se desplazó al ayuntamiento para averiguar el porqué de la falta de respuesta. Una funcionaria nos informó, verbalmente, que no se había enviado una respuesta porque la solicitud del interesado se estaba tramitando en varios departamentos de la Administración municipal, sin que ninguno tomara una decisión definitiva al respecto. Se solicitó se nos remitiera comunicación por escrito, con la mayor brevedad posible, sobre el estado del expediente sancionador en materia de tráfico. Estamos a la espera de recibir dicha respuesta.

En el **EQ 1117/07**, un vecino del municipio de Granadilla de Abona se quejó de la falta de respuesta del ayuntamiento, ante sus reiteradas solicitudes, para que le devolviesen el dinero que había ingresado en las arcas municipales en concepto de traslado de su vehículo por la grúa y permanencia en el depósito municipal porque el expediente sancionador, que se le había incoado por la comisión de una infracción de tráfico, se había archivado al aceptarse las alegaciones que había presentado en tiempo y forma.

Tras dirigir varias peticiones de informe, recibimos una comunicación del ayuntamiento en la que nos informa de que se había reconocido el derecho del interesado a que le fuera devuelto el importe reclamado, si bien la devolución debía correr a cargo de la empresa concesionaria del servicio de grúa a tenor de lo especificado en el pliego de cláusulas administrativas que regían en el contrato firmado con la citada empresa. No obstante, la devolución quedaba pendiente del pronunciamiento del Consejo Consultivo, puesto que se había solicitado su parecer al respecto.

Puesto que la queja se inició por la falta de respuesta del ayuntamiento a las solicitudes de devolución presentadas por el reclamante, atendiendo a lo anteriormente expuesto, se procedió al archivo del expediente por estar en vías de solución.

El **EQ 867/07** fue presentado por una vecina de la isla de Lanzarote, quien manifestó los problemas de acceso a su domicilio a consecuencia de las paradas y estacionamientos incontrolados de vehículos tanto particulares como de reparto de mercancías que tenían lugar en los exteriores de un local comercial. Añadía la reclamante que, pese a haberse dirigido a la autoridad municipal en varias ocasiones solicitando su intervención en aras de garantizar el uso normal de la vía, no habían obtenido una respuesta satisfactoria, puesto que, únicamente, se había procedido a pintar una línea amarilla en el pavimento, que no se respeta ni tampoco se aprecia control alguno del tráfico por parte de los agentes de la policía local.

Tras interesarnos por la situación descrita, el Ayuntamiento de San Bartolomé nos remitió un informe en

el que no se daba respuesta a ninguna de las cuestiones planteadas en nuestra solicitud, por lo que se comunicó el hecho a la reclamante y dirigimos una nueva petición a la alcaldía reiterándonos en los extremos solicitados inicialmente. La contestación recibida repetía la primera respuesta; se limitaba a recordarnos que la vía en cuestión era de titularidad municipal conforme a lo establecido en el artículo 7 del texto articulado de la Ley sobre el Tráfico aprobado por RDL 339/1990, de 2 de marzo, y que las denuncias formuladas se tramitaban conforme al Reglamento de Procedimiento sancionador en materia de tráfico aprobado por RD 320/1994, de 25 de febrero. Ante la evidente falta de colaboración del Ayuntamiento de San Bartolomé con esta institución, y dado que la reclamante insistió, a través de varias ampliaciones de datos, que la situación permanecía sin control alguno por parte de los agentes, se decidió remitir una resolución a la citada Administración local en la que de una parte se le recordó el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar en todo caso con sometimiento pleno a la ley y al Derecho y, por tanto, ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa del Tráfico. Igualmente se sugirió en la misma resolución que se valorara la posibilidad de reorganizar los servicios de las patrullas de la policía local de tal manera que se incrementara la vigilancia en la calle en conflicto, en particular, en las horas de mayor afluencia de vehículos (la resolución puede consultarse íntegramente en las páginas correspondientes del presente informe).

13.4. Actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Cualquier acusación hacia un miembro de los cuerpos de seguridad por una actuación negligente o violenta quebranta la confianza que los ciudadanos tienen en ellos. Por tanto, toda imputación de este tipo debe esclarecerse y las responsabilidades convenientemente depuradas pues esa es la única forma de que queden protegidos los derechos tanto de los ciudadanos, como de los agentes encargados de mantener el orden público y la seguridad ciudadana. De hecho, así está establecido en el artículo 5.2 de la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, que recoge los principios básicos de actuación de los miembros de los cuerpos de seguridad y hace referencia al trato correcto y esmerado que deben caracterizar sus actuaciones.

Cada año se reciben quejas relativas al comportamiento de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad en el desempeño de sus funciones. Asimismo, se vierten acusaciones de malos tratos recibidos durante la detención o una vez conducidos a las comisarías. En ambos casos y según la Administración Pública a la que pertenezca el cuerpo de seguridad implicado, la queja la tramita esta institución o se traslada al Defensor del Pueblo. Recordemos que las actuaciones de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado que dependen orgánicamente de la Administración General del Estado, en función del mandato constitucional vigente, las supervisa el Defensor del Pueblo.

Durante el año 2008, se recibieron 17 quejas. De ellas, 5 se corresponden con la actuación de agentes pertenecientes a los cuerpos de policía local; las 12

restantes denunciaban el comportamiento de miembros de la Guardia Civil o del Cuerpo Nacional de Policía. Con respecto a los expedientes abiertos por la actuación de los agentes pertenecientes a los cuerpos de policía local, se archivaron 3 y las otras 2 permanecen en trámite.

El **EQ 1602/08** se tramita a instancia de un ciudadano de Gran Canaria, quien se dirigió a esta institución para hacernos saber que se sentía perseguido y acosado, sin haber motivos para ello, por agentes de la policía local de San Nicolás de Tolentino, y que, tras dirigir un escrito al ayuntamiento exponiendo los hechos y solicitando una explicación para la situación que venía viviendo, no había recibido ninguna contestación.

Nos hemos dirigido en dos ocasiones al referido ayuntamiento pidiendo un informe sobre los hechos expuestos por el reclamante y sobre el trámite dado al escrito del interesado, pero no hemos recibido respuesta alguna. Ante esta actitud y basándonos en lo preceptuado por el artículo 30.1 de nuestra ley reguladora, hemos remitido un oficio recordándole a la citada Administración local que todas las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

El **EQ 2128/08** lo presentó, por correo electrónico, el padre de unos menores que fueron, según sus manifestaciones, amenazados por los componentes de una patrulla de la policía local de San Cristóbal de La Laguna, cuando acudieron a la llamada de una vecina que se quejaba de molestias derivadas del juego de un grupo de niños, entre los que se encontraban los hijos del reclamante. Hemos solicitado al interesado que nos amplíe datos sobre lo sucedido para poder valorar, adecuadamente, la cuestión que sometió a nuestra consideración y determinar si se admite o no a trámite.

En relación con los expedientes de años anteriores que se han seguido tramitando en el ejercicio del que se da cuenta, nos referimos al **EQ 644/07**. Dicho expediente se inició a petición de un ciudadano que manifestó que él y su hijo habían sido agredidos física y verbalmente por unos agentes miembros de la policía local de Santiago del Teide.

En el informe emitido por el ayuntamiento a petición de este Diputado del Común se nos hizo saber que se estaban instruyendo diligencias penales contra los agentes afectados, pero que, en vía administrativa, no se había abierto expediente sancionador alguno. Se valoró la información contenida en el expediente, y partiendo del criterio de que siempre que existan presuntos malos tratos infringidos por miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad debe incoarse una información reservada y el correspondiente expediente disciplinario, sin perjuicio de la suspensión del mismo, en el caso de que se tramite diligencias penales, hasta tanto finalice el proceso penal, con el objeto de evitar la prescripción de la supuesta falta disciplinaria, se remitió al Ayuntamiento de Santiago del Teide una resolución en la que se recomendaba se impartieran las instrucciones oportunas con el objeto de que se empezara a aplicar el criterio expuesto. Tras reiterar en varias ocasiones que se diera respuesta a nuestra resolución, se tuvo conocimiento, por medio

de una gestión telefónica y a través de personal técnico del mencionado ayuntamiento, que se entendía nuestra recomendación, pero que no se compartía el criterio expuesto en la misma, toda vez que habían tenido claras evidencias de la inocencia de los agentes, por lo que se consideraba injusto que se les abriera un expediente disciplinario, aunque quedara en suspenso hasta la finalización del proceso penal, ya que ello podría causar un daño moral a los agentes.

El criterio de esta institución, por el contrario, se basa en que se debe abrir el expediente disciplinario, pues la sanción penal, si la hubiere, y la administrativa son plenamente compatibles. La sentencia del Tribunal Constitucional núm. 234/91, de 10 de diciembre, establece en su fundamento jurídico segundo que: *“Para que la dualidad de sanciones sea constitucionalmente admisible es necesario, además, que la normativa que la impone pueda justificarse porque prevea los mismos hechos desde [...] la perspectiva de una relación jurídica diferente entre sancionador y sancionado.*

Para que sea jurídicamente admisible la sanción disciplinaria impuesta en razón de una conducta que ya fue objeto de condena penal es indispensable, además que el interés jurídicamente protegido sea distinto y que la sanción sea proporcionada a esa protección.

El interés legítimo de la Administración en su conjunto es, el de servir con objetividad a los intereses generales (artículo 103.1 CE); el de cada uno de los entes u órganos que la integran, en particular, el de asegurar el funcionamiento eficaz del servicio público que les está encomendado, de donde fácilmente se infiere que la conducta de los funcionarios como simples ciudadanos, al margen de su función propia, no entra dentro del círculo de interés de la Administración y no puede ser objeto de la disciplina de esta, salvo, claro está, y la salvedad es decisiva, que esta conducta redunde en el perjuicio del servicio dada la naturaleza de este.

La irreprochabilidad penal de los funcionarios de la policía gubernativa es un interés legítimo de la Administración que, al sancionar disciplinariamente a los que han sido objeto de condena penal, no infringe en consecuencia el principio non bis in idem”.

En este mismo sentido se pronuncia el Tribunal Supremo, sentencia núm. 50/1998, de 9 de diciembre, fundamento de derecho segundo *“el principio non bis in idem no impide que autoridades de distinto orden sancionen a un mismo sujeto por idénticos hechos, siempre que se tutelen, al apreciarse las diversas infracciones e imponerse las correspondientes sanciones penales y administrativas, distintos bienes jurídicos o, dicho en otras palabras, exista diversidad de intereses jurídicamente protegidos que fundamenten la doble punición. En tales casos, esta dualidad de sanciones no vulnera aquel principio, ni el de legalidad que está contenido y que proclama el artículo 25 de la Constitución española [...].”*

Con base en lo anteriormente expuesto se remitió una última comunicación al Ayuntamiento de Santiago del Teide y se procedió al archivo del expediente por límite de actuaciones.

13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana

La seguridad de personas y bienes puede verse afectada por motivos de origen diverso que pueden llegar, incluso, a suponer un riesgo para la propia vida, es por ello que, las administraciones con competencias en la materia deberían actuar, siempre, con diligencia y premura ante las quejas de los ciudadanos a este respecto.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta se han recibido cinco quejas relativas a la falta de seguridad en la vía pública. Cuatro expedientes se encuentran en trámite; el quinto se archivó al desistir el interesado en sus pretensiones.

El **EQ 282/08** se tramitó a petición de una vecina del municipio de Gáldar, quien puso en conocimiento de la institución la falta de respuesta del ayuntamiento a las peticiones que había dirigido, desde mayo del año 2007, en las que solicitaba la intervención municipal para acabar con las molestias y los desordenes públicos provocados por grupos de jóvenes que pasaban sus ratos de ocio, sobre todo en horas nocturnas, en un parque infantil situado junto a la vivienda de la reclamante. Solicitamos al ayuntamiento que nos informase y se no remiten dos informes, uno evacuado por la concejalía de Seguridad Ciudadana en el que se podía leer: “*desde el mes de enero del año en curso, se ha ordenado a la policía local hacer un seguimiento de las molestias que le ocasiona a la señora [...] el parque infantil ubicado junto a su vivienda [...]*”.

El otro informe venía firmado por la arquitecta municipal y se podía leer: “*Asunto: traslado del Parque Infantil [...] se tiene a bien informar:*

4º) *Que cabe la posibilidad de cerrar el parque en horas nocturnas para evitar el agrupamiento de jóvenes en el interior del mismo, así como, de la instalación de un cerramiento tipo malla que impida el juego de pelotas contra las medianeras.*

5º) *Que existe un espacio libre en la urbanización de disponibilidad por el ayuntamiento [...] pudiéndose trasladar a este [...].”*

Se puso en conocimiento de la reclamante el contenido de ambos informes, quien hizo una serie de alegaciones en las que venía a insistir en que lo que realmente le molestaba y le provocaba inseguridad era los desordenes públicos derivados de las actividades que llevaban a cabo los jóvenes que se reunían en el parque durante la tarde-noche hasta altas horas de la noche.

Analizada toda la información disponible, se consideró oportuno remitir una resolución al Ayuntamiento de Gáldar en la que se sugería, en primer lugar, que se valorara la posibilidad de reorganizar los servicios de la policía local con el objeto de que la presencia de las patrullas en las proximidades del parque infantil, durante la noche, fuera continuada para evitar alteraciones del orden público que pusieran en riesgo la seguridad ciudadana. Por otra parte, se sugirió también que, fuera cual fuese la medida adoptada para acabar con las molestias, bien la aplicación de medidas correctoras en el parque destinadas a evitar su uso indebido, bien su traslado a otro lugar, quedaran garantizados el orden público y la seguridad ciudadana tanto para los usuarios del parque como para los residentes más cercanos al mismo. En estos momentos estamos a la

espera de recibir comunicación del ayuntamiento con su parecer respecto al contenido de la resolución que puede consultarse íntegramente en las páginas correspondientes del presente informe.

En relación con el Ayuntamiento de Gáldar, se ha tramitado, también, el **EQ 1761/2008**, relativo a la falta de seguridad ciudadana motivada por las alteraciones del orden público provocadas por jóvenes que se agrupaban en los accesos a una zona residencial del término municipal. Manifestaba la reclamante que ella y sus hijos recibían constantes insultos y amenazas de agresiones por parte de estos jóvenes, que, en la mayoría de las ocasiones, se dedicaban a consumir alcohol y sustancias estupefacientes. Añadía que los hechos se habían comunicado a la autoridad municipal, y se habían presentado las oportunas denuncias en la comisaría de la policía local, sin que se hubiera producido ninguna mejora de la situación descrita.

Solicitamos un informe al ayuntamiento sobre las medidas que se tenía previsto tomar para controlar las alteraciones del orden en la vía pública, y si existía colaboración entre la policía local y las fuerzas de seguridad del Estado en lo referente, sobre todo, al presunto consumo de estupefacientes en la vía pública. Recibimos respuesta dentro de los plazos establecidos para ello y, en la misma, se nos indica que los problemas que habían motivado la queja de la interesada eran conocidos por el ayuntamiento. Añadía que, desde la policía local, se venía poniendo atención especial en la zona, dadas las numerosas quejas recibidas de los vecinos, por el comportamiento de los jóvenes. Asimismo, se hacía referencia a la estrecha colaboración que se mantenía con la Guardia Civil, con la que se hacían servicios conjuntos de forma periódica. Enviamos una copia de la comunicación emitida por el Ayuntamiento de Gáldar a la interesada, y le dimos un plazo para que presentase las alegaciones que considerara oportunas. Transcurrido un tiempo prudencial sin volver a recibir noticias, entendimos que estaba conforme con la versión dada por la Administración municipal y se procedió al archivo del expediente por solución.

En el **EQ 1871/08**, una vecina de la isla de La Palma solicitó la intervención de esta institución como consecuencia de los continuos ruidos y escándalos que se estaban produciendo en una vivienda particular y que afectaban a todos los vecinos de la zona donde esta situado el domicilio citado. Aportaba la interesada la copia de varios escritos dirigidos al Ayuntamiento de Tazacorte en los que solicitaba la intervención de la autoridad municipal para acabar con los escándalos y alteraciones del orden público. No ha recibido respuesta alguna a sus escritos.

Se pidió informe al ayuntamiento relativo a las medidas que se pretendía tomar para controlar los ruidos provenientes del domicilio citado; si se había realizado alguna medición acústica; si se había denunciado a la persona que habita la vivienda citada por las alteraciones del orden y si había colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado destinada a normalizar la situación.

Estamos a la espera de recibir comunicación del citado ayuntamiento.

La tramitación del **EQ 2131/08** se inició a petición de un residente del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, quien puso en conocimiento de este comisionado parlamentario que la celebración de la Noche de Reyes en la capital ponía, cada año, en riesgo la seguridad ciudadana en el lugar donde dicho acto festivo tiene lugar, además de impedir el descanso de los residentes de la zona. Según sus manifestaciones, se acumula gran cantidad de personas para consumir alcohol en la vía pública, lo que conlleva ruido derivado de las conversaciones, gritos, peleas, personas que hacen sus necesidades en la vía pública, actos vandálicos contra el mobiliario urbano, etc. Hemos pedido un informe al ayuntamiento acerca de si se ha elaborado un plan de seguridad específico para la celebración de la actividad que motiva esta queja que cubra todos los aspectos relativos al orden público y la seguridad de personas y bienes. Estamos a la espera de recibir contestación.

Además de la tramitación de los expedientes citados, se ha continuado la gestión de uno iniciado en el ejercicio 2006. El **EQ 973/06** recogía la preocupación del presidente de la comunidad de propietarios de un centro comercial, por los perjuicios que, para la actividad comercial, estaba suponiendo el asentamiento de un grupo de personas, sin hogar, en un solar próximo al centro comercial. Al parecer, estas personas hacían allí su vida diaria, y esto causaba numerosas molestias y desordenes públicos, que afectaban a los propietarios y usuarios de la zona comercial. Añadía el reclamante que se habían dirigido por escrito al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, sin que hubieran recibido respuesta alguna.

Se realizaron varios trámites, y, a través del reclamante, conocimos que las personas sin hogar que venían usando los bajos del paseo anexo al centro comercial ya no se encontraban allí, pero que no se había procedido a limpiar el lugar, que, además de suponer un riesgo para la salud pública, se encontraba lleno de todo tipo de basura y presentaba un aspecto deplorable. Ante esta nueva situación y con el objeto de dar la adecuada tramitación al expediente, nos pusimos en contacto, de nuevo, con el ayuntamiento solicitando información sobre si los servicios municipales correspondientes conocían la situación en que se encontraba el lugar y qué actuaciones se tenía previsto llevar a cabo para dejar la zona en perfecto estado de limpieza y salubridad.

Hemos tenido que reiterar nuestra petición en varias ocasiones, y, hasta la fecha, no se ha recibido contestación de ningún tipo. Se procedió a remitir un recordatorio del contenido del artículo 34.1 de la ley reguladora de esta institución y, puesto que tampoco se recibió contestación, hemos procedido a la realización de un gestión directa por personal de la institución en un último intento como paso previo a la declaración de obstruccionista a la labor del Diputado del Común al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

13.6. Otras quejas

Son variados los argumentos de las quejas que se incluyen en este epígrafe que, por su naturaleza, no entran en ninguno de los apartados citados con anterioridad. Atendiendo, pues, a su especificidad, se da cuenta en este epígrafe que denominamos otras quejas.

Se han recibido 17 quejas durante el año 2008; 5 de ellas no se han admitido y, de éstas, 2 lo fueron por no ser competencia del Diputado del Común; otras 2, por no haber vencido el plazo para considerar la existencia de silencio administrativo y 1, por no existir, dadas las circunstancias expuestas por el interesado, infracción del ordenamiento jurídico. De las 12 quejas restantes, 4 se archivaron tras ser trasladadas al Defensor del Pueblo; otras 4, por desistimiento del reclamante y, finalmente, permanecen en trámite otros 4 expedientes.

En el **EQ 1798/08**, un ciudadano de la isla de Tenerife puso en conocimiento de esta institución la presunta vulneración de la Ley Orgánica de Protección de Datos llevada a cabo por el Ayuntamiento de Granadilla de Abona pues, según sus manifestaciones, desde la página web de la citada corporación se accedían a los datos personales de algunos vecinos del municipio.

Analizada la cuestión planteada, se valoró solicitar un informe al ayuntamiento sobre los términos referidos por el interesado y, por otra parte, se le comunicó que podía, si lo deseaba, dirigir su queja a la Agencia Española de Protección de Datos, por ser ese el órgano administrativo competente para valorar si existía infracción a la citada ley y abrir, en caso afirmativo, un expediente sancionador.

Recibimos una pronta respuesta del Ayuntamiento de Granadilla de Abona en la que negaba las afirmaciones del reclamante. Los datos contenidos en la página web, se afirma, eran de diversas asociaciones que figuraban en el registro municipal. La respuesta del ayuntamiento se remitió al reclamante, quien, de nuevo, se dirigió a esta institución para manifestar su total desacuerdo con la misma; insiste en que sí había datos personales publicados sin la pertinente autorización de los afectados.

Analizada toda la documentación obrante en el expediente, se valoró, en primer lugar, dirigir una resolución al Ayuntamiento de Granadilla de Abona en la que se le sugirió que, ante la posibilidad de estar vulnerando el ordenamiento jurídico vigente en materia de Datos de Carácter Personal, se procediera a omitir ciertos datos de su página web que no resultaban necesarios para la plena difusión de la información contenida en la referida página y, por otra parte, volvimos a recordar al reclamante que podía denunciar la situación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Estamos a la espera de recibir respuesta del ayuntamiento sobre la aceptación o rechazo de nuestra resolución.

El **EQ 1815/08** se abrió a petición de un ciudadano de Gran Canaria, quien manifestó su desacuerdo con la falta de respuesta de la Consejería de Sanidad. Presentó un escrito en el que solicitaba que se abriera una investigación por un incidente con un guardia de seguridad que prestaba servicio en la citada consejería.

Nos dirigimos a la Administración mencionada, y, en un informe, nos comunica que se habían efectuado diligencias para verificar lo sucedido y que, de la información facilitada por testigos de los hechos, se desprendería que la actuación del vigilante de seguridad había sido conforme al protocolo establecido para la identificación de personas que entran y salen de las dependencias del organismo público citado. Además, se había solicitado un informe a la empresa de seguridad

concesionaria del servicio que confirmó que, tras recibir un escrito del reclamante, también había hecho gestiones para verificar lo sucedido y que procedió al cierre de la incidencia tras comprobar que el episodio no se debía a un comportamiento irregular del vigilante. Se remitió una copia del informe emitido por la Consejería de Sanidad al interesado y se le dio un plazo para presentar alegaciones. Estamos a la espera de recibirlas para determinar el trámite por seguir en el expediente.

El **EQ 1853/08** fue promovido por un ciudadano residente en la isla de Tenerife, quien denunciaba la presunta restricción a la libre circulación de personas en un barrio perteneciente al municipio de Candelaria. A petición de esta institución se recibió, con una prontitud poco común, un informe del ayuntamiento citado, en el que se nos hacía saber que, desde el cuerpo de policía local, no se había adoptado medida restrictiva alguna a la libre circulación de personas en la zona, y que las administraciones que habían intervenido en el lugar eran la Subdelegación del Gobierno y la Demarcación de Costas. Se puso en conocimiento del reclamante la información facilitada por el ayuntamiento, y se le solicitó que nos hiciera saber el estado de la situación inicialmente denunciada con el objeto de remitir el expediente al Defensor del Pueblo, por ser el competente para investigar la actuación de los órganos administrativos pertenecientes a la Administración General del Estado. Realizado el traslado del expediente al alto comisionado parlamentario, se archivó la queja en nuestras oficinas.

En el **EQ 1909/08**, un vecino de Santa Cruz de Tenerife, en representación de su comunidad de propietarios, traslada al Diputado del Común la falta de respuesta del organismo municipal de sugerencias y reclamaciones a una queja que había presentado por las molestias diversas que venía soportando derivadas de la colocación de una parada de taxi en las proximidades de una zona residencial. Al parecer, la realización de unas obras, en el lugar donde siempre había estado situada la parada, conllevó el traslado de la misma a su ubicación actual, y los ruidos de distinto tipo derivados del ejercicio de la actividad de los taxistas hacían imposible el descanso a cualquier hora del día y de la noche pues el horario de trabajo empezaba de madrugada hasta bien entrada la noche. Hemos solicitado un informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y estamos a la espera de recibir su versión de los hechos respecto a lo manifestado por el reclamante.

En cuanto a las quejas de años anteriores, se continuó con la tramitación del **EQ 535/07**, en el que la representante de una comunidad de propietarios exponía que sus representados tenían problemas para acceder al portal de su edificio debido a que el inquilino del local comercial situado en la planta baja, había instalado unas estanterías, a modo de expositores, cuya colocación en la acera impedía la libre entrada y salida del inmueble. Añadía que se había dirigido por escrito, en varias ocasiones, al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz solicitando la intervención de la autoridad municipal con el objeto de que se corrigiese el uso inadecuado de la vía pública, sin que recibiese respuesta alguna.

Puestos en contacto con el ayuntamiento, recibimos un informe en el que nos comunicaba que, ante la existencia

de un informe de la policía local en el que se daba cuenta de la ocupación irregular que algunos comercios de la zona hacían de la vía pública, se había remitido un requerimiento a los responsables de dichas actividades comerciales para que procedieran a ajustarse a lo establecido en la ordenanza municipal de policía sobre ocupación de vías y zonas públicas. Asimismo, se informaba que, por parte de la policía local, se estaba haciendo un seguimiento con el objeto de plasmar, en un nuevo informe, qué actividades habían procedido a acatar el requerimiento citado y cuáles habían hecho caso omiso al mismo. Al parecer, se había comprobado que la actividad comercial que motiva la queja continuaba con la ocupación irregular de la vía pública, motivo por el cual se le habían remitido, al menos, dos requerimientos más y se dio la orden a la policía local para que extremase el control sobre la misma.

De este informe se dio traslado a la reclamante para su conocimiento y se le pidió que nos hiciese saber si se había solucionado el problema. La reclamante nos comunicó que, pese a lo informado por el ayuntamiento, la ocupación de la vía seguía produciéndose y que sus representados seguían soportando los problemas de acceso a sus viviendas.

Volvimos a pedir información al ayuntamiento, en concreto, si la policía local había levantado acta al comprobar la ocupación irregular de la vía de forma continuada por el responsable de la actividad comercial que nos ocupa en esta queja, y si, como consecuencia de estas actas, se había incoado el correspondiente expediente sancionador. Tras reiterar nuestra solicitud tres veces, recibimos un informe en el que se podía leer que: *“ante la inobservancia del requerimiento realizado, se efectúa un nuevo requerimiento a don [...] a los efectos de que se ajuste a lo autorizado. Además se ratificaron las instrucciones ya dadas con anterioridad a la policía local, al objeto de extremar los controles de la ocupación de la vía pública realizada por dicho establecimiento. [...] Posteriormente por resolución de alcaldía de fecha 23 de noviembre de 2007, se decreta la retirada inmediata de todos aquellos elementos colocados en la calle [...] por el titular del bazar [...], que excedan de la licencia concedida y, en consecuencia, el cese o prohibición de la ocupación de la vía pública por los mismos, hasta tanto no se obtenga la correspondiente licencia, si procede, previo trámite previsto en la ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública. Asimismo, se le apercibe de que si, no se efectúa la retirada en un plazo de cuarenta y ocho horas, se realizará por el ayuntamiento a su costa, mediante el procedimiento de ejecución forzosa [...]. En el mismo acto se resuelve que se incoe el expediente sancionador oportuno, a efectos de determinar la existencia o no de responsabilidad, a efectos de determinar o no la existencia de responsabilidad administrativa, por haber indicios de la comisión de una infracción grave, al estar ocupándose la vía pública sin la previa licencia o autorización correspondiente.”*

Se remitió copia de este informe a la reclamante, solicitándole, de nuevo, que nos comunicase si el problema se había solucionado. Con posterioridad, a través de la prensa este comisionado parlamentario tuvo conocimiento de una serie de medidas llevadas a cabo por el ayuntamiento que nos hicieron pensar que el problema

había entrado en vías de solución. Se solicitó un informe al ayuntamiento y se nos confirma que el problema planteado en la queja se había resuelto. Se procedió, en consecuencia, al archivo, por solución, del expediente.

13.7. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública

Se han emitido cuatro resoluciones, relativas a varias cuestiones que figuran a continuación.

EQ 282/08. Resolución enviada al Ayuntamiento de Gáldar en materia de seguridad ciudadana

“Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS en relación con el expediente de queja promovido por [...] alusivo a las molestias producidas por el uso indebido de un parque infantil situado junto a su vivienda.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

Primero. El 27 de febrero de 2008, la [...] presentó un escrito de queja ante esta institución manifestando que, desde el mes de mayo de 2007, venía solicitando a ese ayuntamiento que tomara medidas para evitar las molestias que le ocasionaba la acumulación de jóvenes, en horas nocturnas, en un parque infantil situado junto a su vivienda. Estos jóvenes se reunían en el lugar para pasar sus ratos de ocio y se dedicaban a hablar en alta voz, escuchar música, consumir alcohol y sustancias estupefacientes e, inclusive, jugar a la pelota que lanzaban contra la pared de la vivienda de la reclamante hasta la madrugada y le impedían el descanso. Debido a la imposibilidad de seguir soportando esta situación la reclamante había llegado a solicitar a ese ayuntamiento el traslado del parque a otro lugar.

Segundo. Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación Local (r/s nº 1046 de 19 de marzo de 2008), que nos informara acerca del trámite dado a los escritos que había presentado la reclamante, así como que medidas se tenía previsto tomar para solventar la situación descrita por la interesada. Ante la falta de respuesta nuestra petición tuvo que ser reiterada (r/s nº 2264, de 28 de mayo de 2008).

Tercero. Recibimos respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento nº 4234, de 9 de julio de 2008), en la que se nos hizo llegar copia de sendos informes al respecto de la cuestión planteada por la reclamante. Un informe lo emite la concejalía de Seguridad Ciudadana y, en el mismo, se podía leer: *‘desde el mes de enero del año en curso, se ha ordenado a la policía local hacer un seguimiento de las molestias que le ocasiona a [...] el parque infantil ubicado junto a su vivienda [...]’.*

El otro informe venía firmado por la arquitecta municipal y se podía leer: *‘Asunto: traslado del Parque Infantil de [...] se tiene a bien informar:*

4º) *Que cabe la posibilidad de cerrar el parque en horas nocturnas para evitar el agrupamiento de jóvenes en el interior del mismo, así como, de la instalación de un cerramiento tipo malla que impida el juego de pelotas contra las medianeras.*

5º) *Que existe un espacio libre en la urbanización de disponibilidad por el ayuntamiento [...] pudiéndose trasladar a este [...]’.*

Cuarto. La información se puso en conocimiento de la reclamante, quien hizo una serie de alegaciones e insistía en que lo que realmente le molestaba y le provocaba inseguridad eran los desordenes públicos derivados de las actividades que llevaban a cabo los jóvenes que se reunían en el parque durante la tarde-noche hasta altas horas de la noche.

En virtud de las consideraciones expuestas, 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 al 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 [...] en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas.

Por tanto, del análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, se deduce, por un lado que, pese a los seguimientos que desde primeros del año en curso se vienen realizando por la policía local en la zona en cuestión, no se ha conseguido terminar con los desordenes públicos causantes de las molestias expuestas por la afectada.

Por otro, se desprende, de lo informado por la oficina técnica municipal, la posibilidad de aplicar medidas correctoras en el parque tal que se impida el acceso al mismo durante la noche. Evitándose así el uso del mismo para otros fines que no sean los juegos infantiles. Igualmente, se prevea como viable el posible traslado del mismo a un lugar próximo.

De acuerdo con 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 estimado dirigir a VS las siguientes

SUGERENCIAS

- De reorganizar los servicios de la policía local de tal forma que, mientras que se decide y aplican las medidas correctoras necesarias, haya una presencia continuada de las patrullas durante la noche en la zona del parque

infantil de [...], con el objeto de evitar comportamientos que alteren el orden público y que pongan en riesgo la seguridad ciudadana en la zona.

- De estudiar las dos posibilidades, bien aplicar, en su actual ubicación, medidas correctoras en el parque destinadas a evitar el uso del mismo para fines distintos del juego infantil, bien su traslado a un lugar próximo. Fuera cual fuese la opción elegida por esa corporación, debe quedar garantizado el orden público y la seguridad ciudadana, tanto de los residentes de las zonas aledañas, como de los niños que usen el parque infantil.”

EQ 1649/08. Resolución enviada al Ayuntamiento de Mogán relativa a la Ordenanza municipal de circulación “Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS con relación al expediente de queja alusivo al uso de vehículos autocaravanas en las vías urbanas de ese término municipal.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

Primero. El 19 de agosto de 2008, el reclamante presentó un escrito de queja ante esta institución manifestando que era usuario de un vehículo autocaravana, y que la circulación, así como la parada y el estacionamiento del referido vehículo en las vías urbanas de ese municipio era prácticamente imposible al impedirlos los agentes de la policía local sin motivación alguna e incumpliendo lo establecido por la normativa del Tráfico al respecto.

Segundo. Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación Local (r/s nº 4270 de 24 de septiembre de 2008), que nos informara si existía ordenanza municipal vigente, reguladora del tráfico en las vías urbanas de ese municipio, y si la misma contenía restricciones a la circulación y estacionamiento de vehículos autocaravana en las vías del término municipal. Igualmente, se solicitaba información sobre si el municipio contaba con alguna zona específica destinada al estacionamiento de vehículos autocaravana; y, en caso afirmativo, si la localización y acceso estaba debidamente señalizado para facilitar el acceso a todos los posibles usuarios.

Tercero. Recibimos respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento nº 11005, de 27 de octubre de 2008), en el que se hacía saber que el artículo 25 de la Ordenanza municipal de circulación contenía la prohibición de estacionamiento de autocaravanas en las vías urbanas del municipio y que estaba plenamente vigente. Asimismo, se informaba que no existía ningún lugar, dentro del término municipal de Mogán, habilitado para el estacionamiento de los vehículos mencionados.

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 al 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 RDL 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre el Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, establece en su artículo 7 respecto a las competencias de los municipios lo siguiente:

‘a) La ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, así como su vigilancia por medio de agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan en dichas vías y la sanción de las mismas cuando no este expresamente atribuida a otra Administración.

b) La regulación mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso peatonal de las calles [...]’

Tercera. En concordancia con la consideración segunda, el capítulo VIII, del título II, del Reglamento General de Circulación aprobado por el RD 1.428/2003, de 21 de noviembre, dispone las normas aplicables a las maniobras de parada y estacionamiento, que deberán ser observadas por todos los vehículos con carácter general. Con respecto al lugar en el que debe realizarse la parada y el estacionamiento en vías urbanas el párrafo segundo del artículo 90.2 expone: *‘debe, asimismo, observarse lo dispuesto al efecto en las ordenanzas que dicten las autoridades municipales de acuerdo con lo establecido en el artículo 93’.*

El referido artículo 93 establece que:

‘1. El régimen de parada y estacionamiento en vías urbanas se regulará por ordenanza municipal, y podrán adoptarse las medidas necesarias para evitar el entorpecimiento del tráfico [...].

2. En ningún caso podrán las ordenanzas municipales oponerse, alterar, desvirtuar, o inducir a confusión con los preceptos de este reglamento.’

Cuarta. La Dirección General de Tráfico ha recopilado e interpretado en un único documento, Instrucción 08/V-74, todos los aspectos normativos relativos al autocaravanismo, que se recogen en la legislación sobre el tráfico y circulación de vehículos de motor. Concretamente, en lo referido a la prohibición de parada y estacionamiento de los vehículos autocaravanas en parte o en la totalidad de las vías urbanas que algunos ayuntamientos incorporan en sus ordenanzas viene a decir que: *‘[...] a juicio de esta Dirección General de Tráfico es indiscutible que la exclusión de determinados usuarios debe ser necesariamente motivada y fundamentada en razones objetivas, [...], pero no por su criterio de construcción o utilización ni por razones subjetivas como puedan ser los posibles comportamientos incívicos de algunos usuarios [...] contra los cuales las autoridades locales disponen de herramientas legales eficaces que deben ser utilizadas de forma no discriminatoria contra todos los infractores, ya sean usuarios de autocaravanas o de cualquier otro tipo de vehículo.’*

Por tanto, de la documentación obrante en el expediente de queja se deduce que la ordenanza municipal de circulación vigente en esa localidad, que recoge en su

artículo 25.1 la prohibición de estacionamiento de las autocaravanas, podría no ajustarse a lo estipulado en la normativa vigente en materia de tráfico y circulación de vehículos de motor, toda vez que excluye el estacionamiento de ciertos vehículos, las autocaravanas entre otros, sin motivación alguna y sin hacer referencia a razones objetivas que sustenten tal prohibición.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, y reconocida la competencia de la Administración que preside para ordenar y regular el tráfico en las vías urbanas, pero atendiendo a la falta de regulación específica de algunos aspectos relacionados con la práctica del autocaravanismo, y considerando el contenido de la Instrucción de la Dirección General de Tráfico antes citada, 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 estimado dirigir a VS la siguiente

SUGERENCIA

- Que se valore la posibilidad de modificar la ordenanza municipal de circulación vigente en ese municipio, en cuanto al contenido del artículo 25.1, de tal manera que la prohibición de estacionamiento en las vías urbanas de ese municipio de ciertos vehículos de motor, como es el caso de las autocaravanas, esté debidamente motivada y se fundamente en criterios objetivos.”

EQ 1152/08. Resolución enviada al Ayuntamiento de Mogán en materia de procedimiento administrativo

“Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VI en relación con el expediente de queja alusivo a la tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

Primero. El 21 de mayo de 2008, el señor [...] presentó escrito de queja ante esta institución en el que manifestaba su total desacuerdo con la forma en que la unidad de multas de ese ayuntamiento había tramitado un expediente sancionador en materia de tráfico que se le había incoado por la comisión de una infracción, en la calle Doreste y Molina de ese municipio (expediente sancionador núm. 4201).

Segundo. Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 3731, de 19 de agosto de 2008), para que nos hiciera llegar copia del expediente sancionador y nos informara acerca del trámite dado al recurso de reposición presentado por el reclamante. Dicha petición hubo de ser reiterada (r/s nº 4304, de 24 de septiembre de 2008).

Tercero. Se recibió respuesta de esa corporación local, 24 de octubre de 2008, remitiéndonos la copia íntegra del expediente sancionador tal y como se había solicitado.

Del contenido del referido expediente se deduce que, en el caso que nos ocupa, operó la figura del silencio administrativo desestimatorio, al no haberse dictado resolución expresa en el plazo legalmente establecido.

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 42.1 que:

‘La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación [...]’.

Asimismo, el artículo 43.4.b) del referido cuerpo legal añade: *‘En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio’.*

La mencionada ley en referencia a la eficacia de los actos administrativos en su artículo 58 y, concretamente, en el apartado segundo regula lo siguiente: *‘Toda notificación [...] deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos [...]’.*

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 de la documentación remitida a este comisionado parlamentario, se deduce que, desde la unidad de multas de ese ayuntamiento, no se tomó en consideración el recurso potestativo de reposición presentado por el interesado contra la resolución sancionadora, obviando, por tanto, el trámite de dictar y notificar la resolución del recurso. Ante esto y teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas, esta institución debe manifestar su discrepancia con la actuación seguida por esa Administración en la tramitación del expediente sancionador, que nos ocupa, en lo relativo a la falta de resolución expresa del mencionado recurso de reposición.

Nuestro criterio se fundamenta en que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, prevé, en su artículo 42, la obligación de resolución expresa de todos los procedimientos, y establece el sistema de recursos con la finalidad de reforzar las garantías jurídicas de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración. Es decir, el marco jurídico vigente configura un sistema de garantías al ciudadano en su relación con la Administración, que se sustenta sobre mecanismos de participación de los ciudadanos a través de la formulación y resolución de los recursos, con la finalidad de hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Para mayor abundamiento, la ausencia de resolución expresa entra en contradicción con los principios que deben regir la actuación administrativa, ya que al principio

de eficacia hay que añadirle el de confianza legítima que deben presidir la actuación administrativa tal y como queda establecido en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En resumen, la resolución del recurso potestativo de reposición es un deber de la Administración que confirma y fundamenta su voluntad en el acto que pone fin al proceso administrativo.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, 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

- Que se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en los recursos formulados por los interesados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, le formulamos la siguiente

SUGERENCIA

- Que se proceda, de no haberse llevado a cabo, a resolver expresamente el recurso de reposición formulado por el interesado, motivando el sentido de tal resolución, decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento teniéndose en cuenta todos los efectos jurídicos que se debían haber derivado de la resolución indicada.”

EQ 867/08. Resolución enviada al Ayuntamiento de San Bartolomé en materia de tráfico y circulación de vehículos

“Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS con relación al expediente de queja promovido por [...] alusivo a las molestias producidas por los estacionamientos indebidos que se realizan en la calle donde reside.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

Primero. El 27 de agosto de 2007, [...] presentó escrito de queja ante esta institución manifestando que, en la calle Caldereta, a la altura de los números 15, 17 y 21 había unas rayas de color amarillo en el pavimento, que no eran respetadas ya que, de forma rutinaria, esta zona de la vía se usaba para estacionar, tanto coches como camiones, sin que la policía local ejerciera el control de tráfico necesario para acabar con estos estacionamientos indebidos. [...] aportaba con su queja copia de tres escritos presentados ante ese ayuntamiento solicitando que se tomaran medidas para acabar con el problema descrito, sin que se hubiera solucionado la situación.

Segundo. Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 4662, de 17 de octubre de 2007), para que nos informara sobre el trámite dado a los escritos que había presentado la reclamante, así como qué medidas se tenía previsto tomar para solventar la situación descrita por la interesada.

Tercero. Recibimos la respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento nº 5448, de 8 de noviembre de 2007), en el que se hacía saber que la vía en cuestión era de titularidad municipal y que correspondía al ayuntamiento la denuncia de las infracciones que se cometieran en dicho vía y la sanción de las mismas, a tenor de lo establecido por el texto articulado de la Ley sobre el Tráfico. Se añadía, que tanto las denuncias formuladas por los servicios municipales de la policía local de ese ayuntamiento, como por cualquier persona se le daba el correspondiente trámite conforme al Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico.

Cuarto. A la vista del contenido del mencionado informe que no daba respuesta a las cuestiones que este comisionado parlamentario había planteado en la solicitud de informe inicial y con la intención de dar el trámite adecuado a la queja planteada, se reiteró nuestra petición inicial.

Quinto. Esta solicitud fue reiterada hasta en tres ocasiones, sin que se recibiera respuesta alguna desde esa Administración. Con fecha 1 de septiembre de 2008, a través de una ampliación de datos efectuada por la reclamante, tuvimos conocimiento de la existencia de, al menos, un escrito emitido por ese ayuntamiento con la referencia de otro expediente de queja promovido por la misma reclamante, y en el que se hacía referencia al expediente de queja que nos ocupa, esto es, el **EQ 867/07**.

Sexto. El informe mencionado en el apartado inmediato anterior (r/s de ese ayuntamiento nº 1017, de 22 de febrero de 2008), en su último párrafo, venía a reiterar lo informado la primera vez, esto es, la titularidad municipal de la vía y que la denuncia de las infracciones cometidas en la misma eran sancionadas conforme a lo estipulado por el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico.

En virtud de las consideraciones expuestas, 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 al 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 *RDL 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre el Tráfico, circulación de vehículos de motor y seguridad vial*, establece en su artículo 75.2 que: ‘Los agentes encargados de la vigilancia del tráfico deberán denunciar las infracciones que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la circulación vial’.

Tercera. En concordancia con la consideración segunda, el artículo 4.1 referido al carácter obligatorio y voluntario de las denuncias, del *RD 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, dispone que: 'los agentes encargados del servicio de vigilancia del tráfico deberán denunciar las infracciones que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la circulación vial.'

Añade el apartado 2 del mismo artículo que: 'cualquier persona podrá, igualmente, formular denuncia por hechos que puedan constituir infracciones a los preceptos del Texto articulado de la Ley sobre el Tráfico [...]'

Asimismo, el artículo 7 a) del mismo cuerpo legal, y en referencia a los requisitos de las denuncias de carácter voluntario por hechos de circulación, expresa que: 'la denuncia podrá formularse verbalmente ante los agentes de vigilancia del tráfico más próximos al lugar del hecho, o por escrito dirigido a la Jefatura de Tráfico o a la alcaldía [...] según ostente una u otra la competencia para instruir el expediente.'

Por tanto, del análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, se deduce que, por parte de la policía local de ese municipio, es conocida la situación que viene produciéndose en la calle Caldereta a la altura de los números 15, 17, y 21, esto es, que los estacionamientos efectuados tanto por coches como por camiones de reparto de mercancía en zona donde está prohibida tal maniobra, impiden la libre entrada y salida a los garajes y viviendas de los vecinos residentes en la mencionada calle, si bien no siempre son denunciadas las infracciones anteriormente citadas.

De acuerdo con 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 recuerda a VS el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, y por tanto, ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente en materia de tráfico, circulación de vehículos y seguridad vial, particularmente lo dispuesto en el artículo 75.2 del RDL 339/1990, de 2 de marzo, que dispone que los agentes encargados del servicio de vigilancia del tráfico deberán denunciar las infracciones que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la circulación vial. Igualmente lo estipulado por el RD 320/1994, de 25 de febrero, que en su artículo 7 a) establece que se recogerán todas aquellas denuncias verbales hechas a los agentes de la policía local, como las que por escrito se dirijan a la alcaldía.

Asimismo, se sugiere a VS que se valore la posibilidad de organizar los servicios de las patrullas de la policía local de tal manera que, se incremente la vigilancia en la calle Caldereta, coincidiendo con las horas de más tráfico en la citada calle con el objeto de que la presencia policial tenga un efecto disuasorio sobre todos aquellos conductores que pretendan estacionar en el tramo de vía comprendido entre los números 15, 17 y 21."

14. SEGURIDAD SOCIAL

Índice:

- 14.1. **Introducción.**
- 14.2. **Afiliación, cotizaciones y recaudación.**
- 14.3. **Incapacidad.**
- 14.4. **Jubilación.**
- 14.5. **Viudedad y prestaciones familiares.**
- 14.6. **Desempleo.**
- 14.7. **Asistencia sanitaria.**
- 14.8. **Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Seguridad Social.**

14.1. Introducción

Al igual que en los ejercicios anteriores, las actuaciones administrativas objeto de queja en esta área de Seguridad Social corresponden, en la mayoría de los casos, 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, Muface), por lo que, normalmente, trasladamos las quejas para su tramitación, por razón de su competencia, al Defensor del Pueblo. 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.

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

En este ejercicio, fue necesario remitir al Servicio Canario de la Salud un recordatorio de su deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación

Destacan las quejas promovidas por trabajadores que detectan, a través de sus historias de vida laboral, la existencia de lagunas de cotización que pueden perjudicar, en un futuro, su derecho a obtener una pensión de jubilación en su modalidad contributiva o la cuantía de la misma.

Así, en el **EQ 1157/07**, el reclamante expresa su desacuerdo con la respuesta recibida de la Tesorería General de la Seguridad Social a una solicitud de rectificación de datos de vida laboral que había efectuado referida a varios periodos de tiempo que estuvo trabajando en el Sáhara, respecto a los cuales aportaba la documentación acreditativa. En concreto, reclamaba por la falta de cotización durante el periodo que trabajó en el Servicio Provincial de Obras Públicas del Gobierno General de la provincia del Sáhara, asunto sobre el que la Tesorería no se había pronunciado.

Igualmente, en el **EQ 1795/08**, el reclamante expresa que, en su informe de vida laboral, no aparecen las cotizaciones correspondientes a su trabajo para el Servicio de Agricultura del Gobierno de España en el Sáhara.

Por otro lado, en el **EQ 1078/07** el reclamante, con sentencia favorable por despido improcedente, solicita

que la Tesorería General de la Seguridad Social que reflejase las cotizaciones correspondientes a los salarios de tramitación que, alega, fueron abonadas pero no constan en el correspondiente informe de vida laboral.

Estas quejas se trasladan, para su tramitación, al Defensor del Pueblo, institución competente en razón de la materia aludida en las quejas.

En el **EQ 1439/08**, la reclamante exponía que, por parte de la Dirección Provincial del INSS, se le había reconocido el derecho a la pensión de incapacidad permanente total y que no se le había hecho efectivo el pago de la misma por encontrarse en descubierto en las cotizaciones al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos de enero de 1998 a enero de 1999, a pesar de haberse estimado el aplazamiento de la deuda, lo que podría suponer considerarla al corriente del pago de dichas cuotas. Sin embargo, como informó el Defensor del Pueblo a la reclamante, para que esto sea así, es necesario que el aplazamiento se haya concedido con anterioridad al hecho causante de la pensión, que, en este caso, es la emisión del dictamen-propuesta por el equipo de valoración de incapacidades. Por esta razón, la queja quedó archivada. En el mismo sentido, aunque referente a una pensión de jubilación, hemos trasladado al Defensor del Pueblo el **EQ 1682/08**.

En relación con la recaudación por vía ejecutiva, trasladamos al Defensor del Pueblo una queja de un ciudadano que expresaba su disconformidad por el trato recibido en la unidad de recaudación ejecutiva correspondiente. El ciudadano afirma que no se ha dado respuesta sus numerosas solicitudes para que se redujera la cantidad exigida indebidamente, que había dado lugar a un enriquecimiento injusto de la Administración (**EQ 929/08**).

14.3. Incapacidad

Son numerosas las quejas en las que los demandantes expresan su disconformidad con las resoluciones de las direcciones provinciales del INSS en ambas provincias, referentes a solicitud de reconocimiento o prórroga de la situación de incapacidad temporal o de incapacidad permanente en cualquiera de sus grados (**EQ 293/08**, **EQ 464/08**, **EQ 1156/08**, **EQ 1330/08**, **EQ 1717/08**, **EQ 1779/08**, **EQ 2221/08**). Como en ejercicios anteriores, hemos de recordar que los dictámenes-propuesta emitidos por los equipos de valoración de incapacidades del INSS, tanto en Las Palmas como en Santa Cruz de Tenerife, 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 obligado cumplimiento de las reglas reguladoras del procedimiento. En cualquier caso, estas quejas se trasladan al Defensor del Pueblo por motivos competenciales.

En lo que respecta a prestaciones por incapacidad ya reconocidas, en el **EQ 647/07**, el reclamante denunciaba que, por causa de un error imputable al Instituto Nacional de la Seguridad Social, se había grabado, de forma errónea, los dígitos de la cuenta bancaria en la que debía efectuar el pago y, en consecuencia, se había retrasado el cobro de la referida prestación, y que no encontró una respuesta ágil de la Administración al problema planteado.

Trasladada la queja al Defensor del Pueblo, esta institución nos ha comunicado la solución de la misma, si

bien constatamos que, tras la rectificación de los errores, el pago de la pensión al reclamante se ha efectuado con una media de dos meses de retraso.

En otra queja (**EQ 986/07**), el reclamante venía percibiendo, tras un accidente de trabajo, las prestaciones de incapacidad temporal a cargo de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Al considerarse que la patología padecida era de carácter crónico, se le dio de alta y, en consecuencia, el INSS tendría que hacerse cargo de la prestación. Al no estar el reclamante de acuerdo, se le informó de que, en el caso de desacuerdo con la estimación de que las dolencias padecidas derivan de una enfermedad común, corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social la determinación de tal contingencia, para que una vez dictada la correspondiente resolución, se determine la entidad responsable del pago de la prestación.

En el **EQ 83/08**, el reclamante señalaba que venía percibiendo una prestación por incapacidad temporal y, una vez agotada la duración máxima de la percepción, doce meses, se procedió a la revisión de su situación. El Instituto Nacional de la Seguridad Social le expuso que no había causa aparente para continuar de baja. Se le solicitó la documentación que acreditase su incapacidad y que estaba pendiente de rehabilitación como consecuencia de intervención quirúrgica lumbar. Al parecer, el reclamante remitió dicho documento en el mes de diciembre de 2007, pero no fue tomado en consideración, puesto que recibió el alta médica con fecha 15 de enero de 2008. Esta queja se traslada al Defensor del Pueblo.

En algunas quejas recibidas, en las que los interesados solicitan el reconocimiento de la situación de incapacidad permanente absoluta, se da la circunstancia de que, en algunos casos, se encontraban pendientes de resolución judicial (**EQ 110/08**), y otros, resueltos definitivamente por los Tribunales de Justicia (**EQ 1348/08**).

Hay que tener en cuenta que la calificación de incapacidad, en cualquiera de sus grados, ha de realizarse atendiendo a todos los padecimientos, secuelas y limitaciones derivadas de aquéllos, pues son éstas las que determinan las efectivas restricciones de la capacidad laboral. Poder desempeñar una profesión significa la posibilidad de dedicarse a ella con habitualidad, profesionalidad y conforme a las exigencias mínimas de continuación, dedicación, eficacia y rendimiento, así como que la capacidad o incapacidad del sujeto afectado de determinadas limitaciones patológicas no puede deducirse, exclusivamente, de la clase de lesiones o enfermedades que padece, sino que hay que atender, sobre todo, al efecto negativo que éstas producen en su aptitud para un determinado trabajo (STS 10/4/86, entre otras muchas), pues las incapacidades permanentes que la ley define son esencialmente profesionales.

Además, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo (SS 11/11/86, 3/2/87, 28/12/88) ha señalado que la valoración de la invalidez permanente total ha de realizarse atendiendo, fundamentalmente, a las limitaciones funcionales derivadas de los padecimientos del trabajador, en cuanto que tales limitaciones son las que determinan la efectiva restricción de la capacidad de ganancia debiendo, además, tenerse en cuenta que, para la declaración de una incapacidad, han de ponerse en relación las limitaciones funcionales resultantes

con los requerimientos de las tareas que constituyen el núcleo de la concreta profesión, y que la aptitud para el desempeño de la actividad laboral “habitual” de un trabajador implica la posibilidad de llevar a cabo todas o las fundamentales tareas de la misma, con profesionalidad y con unas exigencias mínimas de continuidad, dedicación, rendimiento y eficacia y sin que el desempeño de las mismas genere “riesgos adicionales o superpuestos” a los normales de un oficio o comporte el sometimiento a una “continua situación de sufrimiento” en el trabajo cotidiano.

El EQ 249/08 se origina por la inadmisión a trámite, por parte de la Unidad de Salud Laboral del Servicio Canario de la Salud, del escrito de disconformidad con la resolución de el alta médica emitida por el Instituto Nacional de Seguridad Social, presentado por la reclamante con fecha de 18 de enero de 2008 y con registro de entrada 74563. Estudiada la cuestión planteada, esta institución acordó admitirla a trámite y solicitar al Servicio Canario de la Salud que nos informase sobre los motivos por los que se procedió a la inadmisión del escrito de la reclamante. En ese momento ya estaba vigente la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Seguridad Social. El Servicio Canario de la Salud nos comunicó que, a su juicio, sólo cabía la reclamación previa ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social, reclamación que, además, había efectuado la reclamante y fue desestimada por el referido organismo estatal.

Sin perjuicio de lo anterior, hay que recordar que la referida Ley 40/2007 modifica el apartado 1 del artículo 128 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, al señalar que *“En los casos de alta médica a que se refiere el párrafo anterior (alta tras 12 meses de incapacidad temporal), frente a la resolución recaída podrá el interesado, en el plazo máximo de cuatro días naturales, manifestar su disconformidad ante la inspección médica del servicio público de salud, la cual, si discrepa del criterio de la entidad gestora, tendrá la facultad de proponer, en el plazo máximo de siete días naturales, la reconsideración de la decisión de aquélla, especificando las razones y fundamento de su discrepancia.*

Si la inspección médica se pronunciara confirmando la decisión de la entidad gestora o si no se produjera pronunciamiento alguno en el plazo de los once días naturales siguientes a la fecha de la resolución, adquirirá plenos efectos la mencionada alta médica. Durante el periodo de tiempo transcurrido entre la fecha del alta médica y aquella en la que la misma adquiera plenos efectos se considerará prorrogada la situación de incapacidad temporal.

Si, en el aludido plazo máximo, la inspección médica hubiera manifestado su discrepancia con la resolución de la entidad gestora, ésta se pronunciará expresamente en el transcurso de los siete días naturales siguientes, notificando la correspondiente resolución al interesado, que será también comunicada a la inspección médica. Si la entidad gestora, en función de la propuesta formulada, reconsiderara el alta médica, se reconocerá al interesado la prórroga de su situación de incapacidad temporal a todos los efectos. Si, por el contrario, la entidad gestora se reafirmara en su decisión, para lo cual aportará las pruebas complementarias que fundamenten aquélla, sólo se prorrogará la situación de incapacidad temporal hasta la fecha de la última resolución”.

Se abre, con esta modificación legal, por tanto, un nuevo cauce de reclamación ante las decisiones del INSS que debe ser adecuadamente observado por los servicios de salud de las comunidades autónomas, aunque se producen casos en los que el Servicio Canario de la Salud no llega a pronunciarse dentro del plazo legalmente conferido (EQ 2231/08).

14.4. Jubilación

Remitimos al Defensor del Pueblo una queja de un preceptor de una pensión de jubilación correspondiente al régimen especial agrario por cuenta propia, al considerar éste que el cálculo de la prestación que le corresponde es erróneo al ser la cuantía resultante inferior a la establecida en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para alcanzar el derecho a percibir el complemento de mínimos (EQ 579/08), así como diversas quejas por no reconocimiento del derecho a una prestación por jubilación (EQ 1316/08).

Trasladamos, también, al Defensor del Pueblo la queja de un ciudadano que señalaba que no se le había dado respuesta a su escrito de solicitud de información previa a la jubilación (EQ 1698/08), y otra en la que el reclamante expresaba que la pensión de jubilación que se le estaba pagando no se correspondía con el cálculo que, previamente, tras su solicitud, había efectuado el Instituto Nacional de la Seguridad Social (EQ 691/08).

Tras la tramitación de la queja, el Defensor del Pueblo nos ha comunicado que, al parecer, se produjo un error por parte de la Dirección Provincial del INSS en Las Palmas, pues dicho organismo consideró el escrito del interesado como una solicitud de información previa a la jubilación y no como lo que era realmente, es decir, como una solicitud de rehabilitación de la pensión que venía percibiendo, que había quedado suspendida por la realización de trabajos (EQ 691/08). El referido instituto reconoce su error, pero señala que, en el escrito al reclamante, se le advertía del carácter meramente informativo del mismo, carente de valor a efectos definitivos, como es habitual en este tipo de escritos.

En otra reclamación, igualmente trasladada, la reclamante relataba las dificultades que venía padeciendo para que se le reconociera su derecho a obtener una pensión de jubilación, bien en la modalidad contributiva, bien en la modalidad no contributiva (EQ 915/08). En este caso, se informó a la reclamante de que para causar derecho a la jubilación contributiva, es requisito indispensable el haber efectuado cotizaciones a la Seguridad Social durante un mínimo de 15 años y que existen unas reglas específicas para el cómputo de dichas cotizaciones en el caso de trabajos a tiempo parcial, como parecía ser el caso.

Y en lo que respecta a la pensión no contributiva, se le informó de que cuando el solicitante conviva con otras personas en una misma unidad económica, la suma de las rentas o ingresos de los integrantes de dicha unidad deberá ser inferior a la cantidad establecida en cómputo anual para las prestaciones no contributivas, más el resultado de multiplicar el 70 por 100 de dicha cifra por el número de convivientes menos uno.

Sin necesidad de traslado al Defensor del Pueblo, al ser materia de competencia del Gobierno de Canarias, archivamos una queja de una ciudadana que venía

percibiendo, simultáneamente, una prestación de la Seguridad Social de Noruega y una prestación no contributiva por jubilación (EQ 1769/08). La interesada expresaba que se le había exigido la devolución de unos ingresos indebidos. Se le informó que pueden ser beneficiarios de la prestación no contributiva de jubilación los ciudadanos españoles y nacionales de otros países, con residencia legal en España, que cumplan, entre otros, el requisito de carecer de ingresos suficientes. Se considera que existe carencia cuando las rentas o ingresos de que se disponga, en cómputo anual para 2008, sean inferiores a 4.598,16 € anuales. Este límite máximo de ingresos, para el ejercicio 2006, era de 4.221,70 €.

La queja se archiva, como se ha señalado, pues entendimos que la denegación de la pensión se debió a que la Dirección General de Bienestar Social había tenido constancia de que, durante el año 2006, percibió pagos, al parecer correspondientes a la pensión de viudedad de la Seguridad Social noruega, por importe superior a dicha cantidad, por lo cual se considera que la percepción de la pensión de jubilación ha sido indebida y se le exige la devolución.

En el EQ 1552/08, se informó al reclamante de que para poder acceder a la jubilación a los 61 años, acreditando la mayor parte de las cotizaciones al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, es necesario tener cotizados al Régimen General al menos una cuarta parte, ya que la jubilación anticipada está prevista, fundamentalmente, para los trabajadores incluidos en este último régimen.

Sobre esta misma materia de prestaciones de jubilación, el Defensor del Pueblo europeo nos remitió una queja de una afectada que alegaba habersele privado, injustamente, la prestación de jubilación, por no reunir el periodo de cotización exigido. Esta queja hubo de ser a su vez trasladada al Defensor del Pueblo español que, finalmente, nos comunicó que había supervisado la actuación administrativa sin detectar irregularidad en la misma (EQ 1313/08).

14.5. Viudedad y prestaciones familiares

En este epígrafe, al igual que en ejercicios anteriores, la mayoría de las quejas suelen referirse a la disconformidad con el escaso importe de las pensiones asignadas bien por viudedad, bien en concepto de prestaciones familiares (EQ 1395/08).

Hay que tener en cuenta que las pensiones de viudedad se encuadran entre las de menor cuantía del sistema público de pensiones, pese a que en los últimos ejercicios se hayan incrementado por encima de la media de las pensiones públicas. La prestación económica se calcula aplicando el 52 por 100 a la correspondiente base reguladora, siendo ésta diferente en función de la situación laboral del fallecido en el momento de producirse la muerte y de la causa que determine la muerte.

En el EQ 1424/08, el reclamante se quejaba de que el INSS le había denegado la protección familiar solicitada. La denegación era correcta, pues de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 182 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, para ser beneficiario de la prestación por hijo o menor acogido o a cargo se requiere la convivencia y que los hijos residan en territorio español, circunstancias que no se daban en este supuesto.

14.6. Desempleo

Se recibió una queja presentada por una trabajadora afectada por un expediente de regulación de empleo aprobado tras el incendio que asoló, en verano de 2007, la isla de Tenerife (EQ 7/2008). Expresaba su desacuerdo con la resolución del INEM pues, al parecer, no tomó en cuenta las medidas excepcionales contempladas en la normativa vigente.

En efecto, el artículo 6.1, párrafo 2, del Real Decreto-Ley 7/2007, de 3 de agosto, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de incendios forestales en la Comunidad Autónoma de Canarias, señala:

“En los expedientes en que se resuelva favorablemente la suspensión de contratos o la reducción temporal de la jornada de trabajo con base en circunstancias excepcionales, la autoridad laboral podrá autorizar que el tiempo en que se perciban las prestaciones por desempleo, reguladas en el título III del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, que traigan su causa inmediata de los incendios, no se compute a los efectos de consumir los periodos máximos de percepción establecidos. Igualmente, podrá autorizar que reciban prestaciones por desempleo aquellos trabajadores incluidos en dichos expedientes que carezcan de los periodos de cotización necesarios para tener derecho a ellas”.

El INEM había comunicado a la trabajadora que la competencia para autorizar las excepciones a la normativa vigente sobre desempleo era la autoridad laboral. Así las cosas, esta institución preparó una solicitud de informe a la Dirección General de Trabajo del Gobierno de Canarias referente a los motivos por los que, en la resolución del expediente de regulación de empleo presentado por la empresa para la que trabajaba la reclamante, no incorpora las medidas extraordinarias contempladas en el artículo 6.1, párrafo 2º, del Real Decreto-Ley 7/2007, de 3 de agosto, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de incendios forestales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Antes de que se formalizara nuestra solicitud, recibimos un escrito de ampliación de datos de la reclamante en el que nos comunicaba que se habían puesto en contacto con la autoridad laboral, que se le había comunicado la posibilidad de solucionar la queja planteada y que se encontraba en esos momentos realizando las gestiones necesarias para ello. Ello motivó el archivo, en nuestras oficinas, de la queja.

En el EQ 1064/07, el reclamante expresaba su desacuerdo con el hecho de que no se le permitiera tramitar la prestación de desempleo en una cuenta bancaria que tenía abierta en una entidad bancaria cuya operativa es principalmente a través de internet o vía telefónica, aunque tiene algunas sucursales en ciudades de la Península.

Tras la intervención del Defensor del Pueblo, el Servicio Público de Empleo Estatal remitió un informe en el que señalaba que dicho servicio tiene suscrito un convenio con el Consejo Superior Bancario y con la Confederación de Cajas de Ahorro para el abono en cuenta de las prestaciones por desempleo. Dicho convenio permite a cualquier entidad financiera entrar en la red de pagos del SPEE, pero, puesto que la entidad a la que se refiere el reclamante no ha solicitado entrar en la red de pagos de

dicho organismo, no es posible abonarle a través de dicha entidad financiera sus prestaciones por desempleo.

Igualmente, el informe señala que, con respecto a la falta de información existente tanto en los formularios como en la página web de dicho organismo, sobre la relación de entidades financieras con las que se tiene firmado convenio, se considera una sugerencia importante el dar una mayor información al respecto, por lo cual se estudiará la fórmula más adecuada para su cumplimiento. No obstante, continúa el informe, debe añadirse que esta circunstancia no ha supuesto un problema relevante hasta el momento, puesto que la gran mayoría de entidades financieras han suscrito convenio con el SPEE en esta materia, por lo que dicho servicio funciona con normalidad.

En el **EQ 1360/08**, el reclamante expresaba su desacuerdo con la denegación de reanudación de prestación por desempleo que había resuelto el Servicio Público de Empleo Estatal con base en lo dispuesto en el artículo 213.1 g) del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, pues el trabajador había salido al extranjero y consideraba que su salida había sido para trabajar. No obstante el Defensor del Pueblo archivó la queja, al no detectar irregularidad en la actuación del INEM, ya que el Servicio de Empleo de Irlanda, país al que se había trasladado el reclamante, remitió certificado en el que no constaba como trabajado el período alegado por el reclamante.

14.7. Asistencia sanitaria

En el **EQ 1146/07**, el reclamante manifiesta que el Servicio Canario de Salud no le reconoce el derecho a la asistencia sanitaria pese a tener reconocida la condición de minusválido por el Gobierno de Canarias.

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 al Servicio Canario de la Salud un informe acerca de lo expuesto.

Recibimos el informe de la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife, en el que se constata que el usuario tiene tarjeta sanitaria desde 1994; que la última modificación corresponde a mayo de 2008, cuando cambió de régimen general a pensionista, sin que conste ninguna incidencia en cuanto a denegación de asistencia, extremo que, por otra parte, conviene aclarar, pues el Servicio Canario de la Salud presta la asistencia sanitaria y corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social, el reconocimiento del derecho.

En el **EQ 1458/08**, un ciudadano canario, que se había trasladado a trabajar a Barcelona, señalaba que no se le reconocía el derecho a la asistencia sanitaria; que estaba encontrando dificultades para empadronarse en Barcelona ya que, sin este requisito, los servicios de salud catalanes no le expedían la correspondiente tarjeta sanitaria. Analizada la queja, informamos al reclamante que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Bases de Régimen Local y en el *Real Decreto 1.690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales*, toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el padrón del municipio en el que resida habitualmente. Quien viva en varios municipios deberá inscribirse, únicamente, en el que habite durante más tiempo al año.

Entendiendo, por tanto, que la única forma de solucionar el problema que se le planteaba era formalizando su inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes de Barcelona, le sugerimos que se dirigiese a los servicios competentes de la mencionada corporación y procedimos al archivo de la queja, no sin antes informarle de la posibilidad de presentar una queja ante la oficina del Sindic de Greuges de Cataluña, en el caso de que no se permitiera su inscripción en el padrón.

14.8. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Seguridad Social

EQ 1520/06. No declaración de caducidad de un procedimiento de revisión de oficio, una vez transcurrido el plazo legal. Recomendación a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

“Nos dirigimos a VE con relación al escrito de queja que se tramita en esta institución a instancia de don [...], con domicilio en [...], el cual está registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 1520/06, que rogamos cite en el informe que se solicita.

Esta reclamación tiene su antecedente en la tramitada por este comisionado parlamentario con la referencia **EQ 191/05**, en relación con el cual la Dirección General de Personal de esa consejería nos remitió un informe de fecha 5 de mayo de 2006 (R. Salida nº 304809, EDPE 2435, S/ref. DA R/J 165/2005). En dicho informe se nos daba cuenta de las gestiones realizadas para proceder a la ejecución de la Orden del consejero de 21 de diciembre de 2005, por la que se resolvía el procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración instado por el reclamante.

Esta nueva queja, incoada a instancias del Sr. [...], venía motivada por la falta de ejecución de la mencionada orden, según nos comunicó el reclamante. El Diputado del Común, considerando que la queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, acordó admitirla a trámite y solicitar a la referida Dirección General de Personal, con fecha 11 de enero de 2007, un informe acerca de los motivos por los que aún no se había ejecutado dicha orden.

Con fecha 23 de enero de 2007, recibimos informe de la Dirección General de Personal, en el que se nos indicaba que *‘la tardanza habida en la satisfacción de las pretensiones por parte del interesado se debe a los reparos que por la Intervención Delegada inicialmente y por la Intervención General finalmente se han venido realizando a este centro directivo...’*. Igualmente, en dicho informe se señalaba que se estaban realizando los trámites necesarios para *‘subsana los reparos que nuevamente se han realizado por la Intervención General...’*.

A la vista de que por esa consejería se estaba en proceso de subsanación de los reparos que habían provocado la dilación en la ejecución de la orden por la que se resolvía el procedimiento de responsabilidad patrimonial, esta institución procedió al archivo provisional de la queja, al entender que el asunto objeto de la misma se encontraba en vías de solución.

Con posterioridad, el reclamante nos informó de que esa consejería, mediante Orden de 4 de mayo de 2007, había iniciado la tramitación del procedimiento de revisión de oficio de la Orden de 21 de diciembre de 2005, por la que

se había reconocido la responsabilidad patrimonial de la Administración, a la que aludimos anteriormente.

Una vez analizada la nueva información suministrada por el reclamante, con fecha 12 de marzo remitimos nueva solicitud de informe a la Dirección General de Personal de esa consejería, a fin de que se nos enviase copia completa del expediente de revisión de oficio iniciado en relación con D. [...] mediante Orden de 4 de mayo de 2007.

Con fecha 29 de julio de 2008 recibimos el informe solicitado, mediante el que la Dirección General de Personal nos remitió la siguiente documentación:

- Propuesta de Orden de 3 de mayo de 2007 de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, para acordar el inicio de la tramitación del procedimiento de revisión de oficio de la Orden de 21 de diciembre de 2005, del consejero de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, por el que se estima la reclamación de responsabilidad patrimonial interpuesta por D. [...].

- Orden de 4 de mayo de 2007, del Excmo. Sr. consejero de Educación, Cultura y Deportes, por la que se incoa expediente de revisión de oficio de la Orden de 21 de diciembre de 2005, del consejero de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

- Práctica de la notificación de la Orden de inicio del procedimiento de revisión de oficio, fechada el 21 de mayo de 2007.

- Notificación de la apertura del periodo probatorio, fechada el 10 de julio de 2007.

- Escrito de alegaciones de D. [...], fechado el 19 de julio de 2007.

- Informe del Servicio de Régimen Jurídico de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, de fecha 1 de julio de 2008, dictado en el procedimiento de revisión de oficio nº 236/07.

- Práctica del trámite de audiencia con aportación de copia de todo el expediente, fechada el 11 de julio de 2008.

No consta en nuestro expediente de queja ningún documento de fecha posterior a 11 de julio de 2008.

A la vista de los antecedentes expuestos, incorporados a nuestro expediente de queja, procede someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. Sin entrar en el fondo de la cuestión planteada en el expediente de revisión de oficio, cabe recordar que el artículo 102.5 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, con relación a la revisión de disposiciones y actos nulos, señala:

‘Cuando el procedimiento se hubiera iniciado de oficio, el transcurso del plazo de tres meses desde su inicio sin dictarse resolución producirá la caducidad del mismo. Si el procedimiento se hubiera iniciado a solicitud de interesado, se podrá entender la misma desestimada por silencio administrativo’.

Del examen de los documentos obrantes en el expediente administrativo, parece claro que no se ha dictado resolución en el plazo de tres meses.

Puesto que desconocemos si en el tiempo transcurrido desde la última comunicación remitida por la Dirección General de Personal a esta institución se ha declarado la caducidad del procedimiento de revisión de oficio, estimamos que sería oportuno que se revisara este extremo, procediendo, en caso contrario, a declarar la caducidad del expediente y a notificar dicha resolución al interesado.

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

RECOMENDACIÓN

De revisar el expediente de revisión de oficio nº 236/07 y proceder, en caso de no se haya realizado con anterioridad, a declarar la caducidad del procedimiento, notificando dicha resolución al interesado.”

15. SERVICIOS PÚBLICOS

Índice:

15.1. *Atención administrativa.*

15.1.1. *Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.*

15.1.2. *Retaso en la ejecución de actos administrativos e irregularidades en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.*

15.1.3. *Denegación de acceso a información o documentación.*

15.1.4. *Quejas contra las corridas de toros.*

15.2. *Energía eléctrica.*

15.3. *Telefónica y Correos.*

15.4. *Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos.*

15.1. Atención administrativa

Las quejas más numerosas que hemos recibido en el área de Servicios Públicos se relacionan con la atención administrativa. Aclaremos que, cuando hablamos de “atención administrativa”, y aunque pudiera entenderse como concepto universal que engloba a toda aquella actuación de la Administración o de cualquier entidad u órgano vinculado a la misma en sus relaciones con los ciudadanos, aquí sólo nos referiremos a los epígrafes relacionados más abajo.

Debemos partir de la consideración de que nuestro régimen administrativo se constituye sobre la base del principio de eficacia constitucional, que consagra el artículo 103 de la Carta Magna. El objetivo de las administraciones públicas es satisfacer las necesidades de la población con criterios de universalidad y con el fin de alcanzar una sociedad más justa y solidaria. Ello requiere una Administración dinámica, participativa, eficaz y eficiente, que trabaje al servicio de la sociedad con transparencia, objetividad e imparcialidad.

Este principio informador de la actividad administrativa es continuamente olvidado por muchas administraciones canarias que no tienen en cuenta que la eficacia pública

se configura como la manifestación del grado de calidad de los servicios públicos.

El principio de eficacia se debe completar con el de eficiencia del gasto público, que se encuentra reflejado en el artículo 31.2 del texto fundamental, conceptos estos cuya diferenciación no está exenta de dificultad, pero que es necesario realizar, precisamente, por la distinción que hace la Constitución.

Siguiendo a Vilardell I Riera (*La evaluación de la eficiencia de las administraciones públicas*), una institución es eficiente cuando obtenga el máximo servicio de los recursos disponibles o cuando minimice estos recursos dados un nivel de actividad determinados. Por otro lado, una entidad pública es eficaz cuando consigue los objetivos propuestos. Por tanto, la eficiencia es estrictamente económica y la eficacia es organizativa o administrativa.

Estos principios, que la Administración canaria debe tener en cuenta, se encuentran desarrollados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común (art. 6.1) y en la Ley de Bases del Régimen Local (art. 55).

A nuestro entender, dos son los criterios que pueden ayudarnos a determinar si una actuación administrativa es eficaz o no:

- Cumplimiento de objetivos previamente fijados. Eficacia basada tanto en la celeridad o diligencia, como en el funcionamiento del propio servicio, atención e información al ciudadano, facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones indebidas, actuar de manera objetiva e imparcial, motivar los actos administrativos.

- La prestación de servicios con una calidad óptima. Es decir, respondiendo, con regularidad, a las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Somos conscientes de que la consecución de estos objetivos requiere de un esfuerzo económico y personal muy elevado, pero es nuestro deber desvelar estas deficiencias apreciadas y solicitar de la Administración un esfuerzo por encontrar la vocación de servicio que a toda entidad pública incumbe, así como de exhortarla a conseguir los niveles de eficacia deseados por los ciudadanos y a la necesaria responsabilidad de autoridades y personal administrativo.

De nuevo, recordamos la necesidad de que la Administración funcione no solo bajo el principio de legalidad, sino que la actividad de la Administración debe tener una dimensión finalista que comprenda la eficacia, la operatividad, la existencia de unos buenos resultados, tanto en el campo del procedimiento como también en el ámbito de la propia organización, aunque, para ello, será preciso realizar reformas administrativas para conseguir que produzca una adecuada repartición de las funciones públicas entre los distintos entes y órganos administrativos, o para que produzca la racionalización de los procedimientos, el perfeccionamiento de los medios de selección, formación y promoción del personal y la simplificación y claridad en los textos legales.

15.1.1. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos

La vulneración del deber de la Administración (local, insular y autonómica) de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte, el silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de rectificación de errores detectados, el retraso en resolver expediente de reclamación de daños o de responsabilidad patrimonial, han sido los principales motivos de queja.

Continúa en trámite el **EQ 1353/06** interpuesta contra el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. Una reclamante exponía que se había dirigido, en varias ocasiones, a su superior solicitando una explicación por la no concesión de la autorización para acceder a determinados cursos de formación y, además, la razón por la que no se le facilita una copia en color del cuadrante de servicio. No ha recibido respuesta alguna al respecto.

En estos momentos seguimos a la espera de recibir contestación a la resolución enviada por este Diputado del Común a dicha corporación local.

Cabe significar, que con evidente retraso de más de un año, se recibe un informe del ayuntamiento en el que se manifiesta:

1. Que no se ha desatendido la petición de la funcionaria, ya que estas cuestiones se han discutido e, incluso, contestado a la junta de personal y a los abogados y secciones sindicales de la policía local.

2. Que efectivamente la reclamante presentó una queja ante el ayuntamiento, en la que solicitaba una explicación razonada y por escrito sobre el criterio establecido para la designación de quiénes podían asistir a los cursos, así como por no facilitar los cuadrantes de servicio en color, solicitudes que fueron registradas el 23 de noviembre de 2005 y el 31 de enero de 2006.

3. Que la no designación de la funcionaria se debió a necesidades del servicio, por aplicación del principio de primacía del interés general de la seguridad ciudadana al particular de una actividad formativa, que se puede realizar en futuras convocatorias de la Academia Canaria de Seguridad.

4. Se reconoce el derecho a la formación continua de los empleados públicos así como el beneficio que, para el administrado, tiene dicha formación.

5. Que se aporta un informe realizado por la jefatura accidental de la policía local, de fecha 15 de noviembre de 2005, en donde se manifiesta a la alcaldía la difícil situación de personal existente, a la que se suma las dificultades derivadas de licencias dadas con anterioridad a otros funcionarios para la asistencia a otro curso sobre defensa personal operativa, condicionando la asistencia de la reclamante a la permuta de servicio con otros compañeros.

6. Que se fundamenta la decisión adoptada por la Administración en la facultad de organización de que dispone la Administración Local. Se invoca la Ley de Régimen Local y el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, así como la Ley de Coordinación de Policías Locales de Canarias y su legislación de desarrollo.

7. En cuanto al hecho de no facilitar a la reclamante los cuadrantes de servicios en color, el ayuntamiento fundamenta la negativa en el hecho de que dichos cuadrantes se publican en el tablón de anuncios de las dependencias policiales, y en que la cuestión se encuentra en estos momentos *sub iudice*.

Básicamente, y sin perjuicio de una mayor ampliación de nuestras consideraciones jurídicas en el apartado referido a las resoluciones del Diputado del Común, existen dos cuestiones que, a nuestro juicio, deben tenerse en cuenta por este comisionado parlamentario y que nos llevó al envío del recordatorio de deberes legales, como la negativa a concederle licencia a la reclamante para asistir a un determinado curso, y el hecho de no facilitarle una copia en color del cuadrante de servicio.

Aunque pudiera considerarse correcto el argumento esgrimido por la Administración, por el que se fundamenta la no autorización de asistencia al curso solicitado por la reclamante, que invoca la facultad de organización que tiene toda Administración pública para ordenar los servicios de sus funcionarios, sus turnos, cambios de turno etc., así como la legislación que plasma en su informe, es nuestro deber recordar a ese ayuntamiento que, aunque el principio de discrecionalidad de la Administración está plenamente vigente en nuestro ordenamiento jurídico, y estando conforme este Diputado del Común con que el interés general debe prevalecer sobre el interés particular de un funcionario, debe tenerse presente la necesidad de evitar situaciones como la planteada en esta queja, de tal forma que, por parte de la Administración local, se establezcan medidas que garanticen la posibilidad de compaginar el derecho de todo funcionario a realizar cursos de perfeccionamiento personal con el interés general aludido, de tal forma que sea un objetivo prioritario para la corporación garantizar la asistencia de cualquiera de los policías en plantilla a los cursos que sean necesarios para dicho perfeccionamiento personal.

Con respecto a la negativa del ayuntamiento de facilitar una copia en color del cuadrante del servicio, aunque, desde el punto de vista estrictamente legal, la simple publicación de los mismos en el tablón de anuncios de la jefatura podría ser suficiente para dar por notificados a los agentes, también es cierto que, en el ámbito administrativo, no observamos ningún inconveniente para que se hubiera facilitado una copia en color del cuadrante del servicio tal y como solicitaba la reclamante, y ello por aplicación del derecho de acceso a los registros y archivos administrativos, regulado en el artículo 35 h) y 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y que consideramos aplicable a este caso.

En cuanto al trámite dado a los escritos que la reclamante ha presentado en el ayuntamiento, es evidente que no se han realizado los formalismos prevenidos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, pues no tenemos constancia de que se comunicó a la reclamante el trámite dado a sus escritos ni resolución alguna al respecto. Al considerar que todo ciudadano tiene el derecho de recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración, enviamos

un recordatorio del deber legal del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma de dar notificación expresa y razonada a la reclamante del resultado de los escritos presentados en su día al ayuntamiento, así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución.

Se archivó definitivamente, en este ejercicio, y por estar el asunto en vías de solución el **EQ 1436/06**. El reclamante exponía que, el 19 de junio de 2006, solicitó, de nuevo, a su Ayuntamiento de Puerto de la Cruz información sobre su finca, sin que recibiese respuesta alguna al respecto.

Del informe recibido del ayuntamiento se desprende que, aunque con retraso, se notificó al reclamante la información catastral que había solicitado.

Se archivó por solución el **EQ 154/07**. En este expediente, una reclamante exponía que había presentado un escrito en el Ayuntamiento de Haría, el día 23 de marzo de 1989 y reitera la solicitud de contestación, el día 2 de agosto de 2001. La reclamante se quejaba de que no había recibido respuesta, así como de un error catastral que había supuesto un menor espacio de su propiedad.

Se recomendó al ayuntamiento que procediera a notificar a la reclamante las medidas adoptadas a raíz del escrito presentado en su día, según previene la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, y que la mantuviese informada del estado actual de su solicitud, así como de cualquier otro trámite que estimase necesario esa corporación, dentro de su ámbito de competencias, para clarificar el problema planteado.

La recomendación fue aceptada y se ha procedió a notificar a la reclamante la resolución derivada de su escrito inicial. En consecuencia, se procedió al archivo de la queja por solución.

Continúa en trámite el **EQ 218/07**. El Ayuntamiento de Gáldar no sólo no responde a la solicitud del reclamante, sino también a la petición de informe y reiteraciones enviadas por este Diputado del Común.

Hay que señalar que la queja tiene el antecedente en el **EQ 245/06**, que fue archivado al interpretar este comisionado parlamentario que el asunto estaba en vías de solución. El Ayuntamiento de Gáldar nos comunicó que la mejora de la calidad de agua de abasto se produciría con la puesta en servicio del módulo de recarbonatación. Con posterioridad al archivo del expediente, se recibió una nueva comunicación del reclamante en la que nos comunica que el problema sigue sin solucionarse.

El reclamante insiste en que el motivo de la queja obedece, también, a que el Ayuntamiento de Gáldar no ha dictado resolución expresa en el expediente instruido como consecuencia de su reclamación interpuesta debido a la mala calidad del agua de abasto y los daños y perjuicios producidos.

Hasta la fecha del cierre de este informe, debido al silencio del Ayuntamiento de Gáldar, seguimos sin conocer el estado actual del mencionado expediente, y seguimos realizando las gestiones previstas en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, para

conseguir la respuesta. Se ha enviado un recordatorio del deber de colaborar y, aún, no ha transcurrido el plazo otorgado a la corporación local para contestarlo.

Continúa en trámite el **EQ 784/07**. No se ha recibido aún respuesta al recordatorio del deber de colaborar enviado tanto al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria como a la entidad CANARICEM, SA.

En esta queja, la demandante exponía que había presentado reclamación ante la Concejalía de Salud Pública, Mercados, Consumo y Cementerios del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria los días 30 de marzo y 10 de julio de 2007, sin haber recibido respuesta ni solución a su problema. En la reclamación se denunciaba la rotura de la lápida del panteón familiar y la dejación de las labores de vigilancia y mantenimiento de la empresa concesionaria.

Del informe remitido, fuera del plazo establecido en la Ley 7/2001, del Diputado del Común, por el área de Gobierno de Fomento y Servicios Públicos, se desprende que, el 25 de abril de 2007, el ayuntamiento dio traslado a CANARICEM, SA, la reclamación presentada por la reclamante, y le solicitó un informe sobre las medidas que adoptarán para la solución de la reclamación planteada.

Después del trámite realizado por el ayuntamiento, consideramos oportuno solicitar un informe a CANARICEM, SA, con el fin de que nos comunicara el resultado del traslado efectuado por el ayuntamiento y el trámite dado al mismo, así como las medidas que adoptarán. CANARICEM, SA, nos contesta diciendo que: *“no le consta que se haya presentado reclamación alguna respecto a la desaparición de la lápida del panteón de la reclamante”*. Según la empresa concesionaria, *“antes de reponer la lápida, la reclamante debió reclamar a la empresa, la cual hubiera procedido a reponer la misma”*.

Para el estudio de las resoluciones envidas tanto al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria como a CANARICEM, SA, nos remitimos al apartado relativo a las resoluciones del Diputado del Común.

En este epígrafe, reseñamos, entre otras conclusiones, que, del informe recibido del ayuntamiento, en concreto del Área de Gobierno de Fomento y Servicios Públicos, se evidencia que la reclamación se presentó, directamente, en esa corporación contra la empresa concesionaria del servicio, y que el ayuntamiento dio traslado de la misma a CANARICEM, SA. Tanto el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria como la empresa conocían la reclamación efectuada; la empresa, en concreto, estampó su sello, que indica el acuse de recibo, en el escrito de traslado que efectuó el ayuntamiento. Distinto es que la empresa concesionaria no haya tramitado, correctamente, la reclamación, defecto formal que no puede ir en perjuicio del ciudadano reclamante.

Por estos y otros motivos expuestos en las correspondientes resoluciones, se consideró procedente recordar al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria su deber legal de hacer efectivo, de forma urgente, el deber de supervisar la actividad de la empresa CANARICEM, SA, y proceder a requerirla para que resarza a la reclamante por la pérdida patrimonial sufrida, abonándole, en este caso, el importe de la lápida que se acredite, o de hacerse cargo de la deuda. Asimismo, a la empresa CANARICEM, SA, se le recordó su deber legal de, en cumplimiento de los deberes

conferidos por la concesión administrativa que disfruta para la custodia y mantenimiento de sepulturas, resarcir a la reclamante por la pérdida patrimonial sufrida, abonándole, en este caso, el importe de la lápida que se acredite.

No cesamos en nuestro empeño de recordar a la Administración que, en todo caso, debe supervisar el servicio que presta al ciudadano. Consideramos inaceptable que el ciudadano tenga que acudir a un procedimiento judicial por un asunto que puede solucionarse en el ámbito administrativo ya sea por la falta de diligencia a la hora de tramitar un procedimiento de responsabilidad patrimonial, ya por el incumplimiento del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como titular del servicio que ha concesionado a la empresa CANARICEM, SA, de la facultad y obligación de supervisar su actividad, velando para que se cumplan las condiciones de la concesión otorgada, que el servicio se preste con garantías y que sea satisfecho el interés del usuario.

Finalmente se archivó por solución el **EQ 1217/07**. El Ayuntamiento de San Bartolomé cumplió con su deber legal de dar la notificación razonada al reclamante del archivo de su denuncia, de la no incoación de un expediente disciplinario al agente denunciado, así como de las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones y, todo ello, mediante la emisión de la correspondiente resolución.

En dicha queja, el reclamante manifestaba que presentó un escrito en el ayuntamiento denunciando la actuación de uno de los agentes de la policía local, sin haber recibido respuesta al mismo.

Del informe que nos remite el ayuntamiento sobre el trámite dado a la denuncia presentada contra la actuación del agente de la policía local y sobre si se había iniciado, en su caso, expediente disciplinario o análogo, se desprendería que el ayuntamiento no formalizó denuncia alguna y que tampoco inició el trámite de expediente disciplinario. Además, al observar este Diputado del Común que en el informe emitido por subinspector jefe de la policía local hubo una irregularidad en el proceso administrativo, se optó por enviar un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento.

Remitimos al apartado dedicado a las resoluciones del Diputado del Común para el estudio del contenido de la citada resolución.

Siguen llegando quejas por los retrasos, en algunos ayuntamientos, en la ejecución de actos administrativos, por la tramitación irregular de expedientes de responsabilidad patrimonial, y, también, por la denegación de acceso a la información o a la documentación que solicitan los ciudadanos en algún ayuntamiento. Analizaremos la presunta vulneración del derecho de acceso a la información de los concejales, regulado sistemáticamente en la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, según las previsiones de los artículos 9.2, 23.1 y 105 b) de la Constitución española, que encuentra su desarrollo en el artículo 77 de la Ley de Beses de Régimen Local (desarrollado a su vez por el *Real Decreto 2.568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades*

Locales) que establece en su articulado que “*Todos los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente o de la comisión de gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de la corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. La solicitud de ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en que se hubiese presentados*”.

El derecho que consagra el art. 77 viene a ser complementario del art. 20 LBRL, conforme al cual todos los grupos políticos integrantes de la corporación tienen derecho a participar mediante la presencia de concejales en los órganos complementarios, precepto que tiene por fundamento la garantía de acierto de su labor en los plenos, y el hacer viable la función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, siendo la información, en ambos casos, fundamental.

15.1.2. Retraso en la ejecución de actos administrativos e irregularidades en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial

Hemos detectado que, en algunos casos, las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos y que pueden dar lugar a potenciales expedientes de responsabilidad patrimonial, o no se tramitan correctamente o tardan mucho tiempo en resolverse por ineficacia de la acción ejecución de los actos administrativos que debe realizar la Administración. Se agrava la situación por la falta de notificación al reclamante de la incoación de expediente, ni siquiera de acuse de recibo de su reclamación.

Así ocurre en el **EQ 1863/08**, interpuesto por una reclamante que manifestaba que, desde marzo del año 2005, llevaba presentando escritos ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y la Dirección del Área de Salud de La Palma, denunciando el mal estado de la vivienda de su madre debido a los daños causados por el deterioro de una vivienda colindante que, al parecer, se encontraba abandonada donde se acumulan basuras y surgen humedades.

Del informe recibido del ayuntamiento se constata que, en octubre de 2008, se emite un Decreto, que se notifica al interesado, en el que se requiere al propietario de la vivienda colindante para que procediera, en el plazo de un mes, a cumplir con las obras especificadas en el mencionado decreto, con la advertencia de que en caso de incumplimiento se procedería a la ejecución subsidiaria del ayuntamiento. En noviembre de 2008, los técnicos municipales constatan que el propietario no ha procedido a cumplir de forma voluntaria, en consecuencia, se dicta un decreto de ejecución subsidiaria en ese mismo mes, y se concede al propietario, previa ejecución subsidiaria, el presupuesto provisional de las obras, con la nueva advertencia de que transcurrido el periodo voluntario se iniciará el periodo ejecutivo de apremio.

Por su parte, la Dirección del Área de Salud de La Palma nos informa de que, desde marzo de 2005, se encarga por dicha dirección de Área una inspección del lugar referenciado en la queja. En abril de 2005, se traslada el informe y las recomendaciones del la Dirección del Área de Salud al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.

En estos momentos estamos a la espera de recibir las alegaciones de la reclamante a estos informes. No obstante, queda patente el retraso en la actuación del ayuntamiento, que, desde marzo de 2005, conoce la situación y viene a incoar expediente en octubre de 2008. Alarga, aún más, el expediente al conceder al propietario un nuevo periodo voluntario de ingreso del presupuesto provisional de la obra, sin que se explique la razón por la que el ayuntamiento no ejecuta, en primer lugar, la obra y, luego, repercute los gastos al obligado.

En el **EQ 532/08**, la reclamante exponía que, el 18 de octubre de 2006, sufrió una caída en la calle León y Castillo a la altura del número 129, debido a una plancha con la inscripción URB que sobresalía. Solicitó un informe a la policía local sobre el estado de la acera y presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria poniendo en su conocimiento los hechos. No ha recibido respuesta.

Esta institución requirió el oportuno informe sobre las actuaciones emprendidas a raíz del informe realizado por la policía local en relación con la caída sufrida por la reclamante, y si se ha incoado expediente de responsabilidad patrimonial. Tampoco, hasta la fecha, hemos tendido respuesta.

En otros casos nos encontramos con irregularidades en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial.

El **EQ 592/08** dio lugar a una sugerencia enviada al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que, hasta la fecha del cierre de este informe, no ha sido contestada.

Se sugería que se procediera a revisar el expediente administrativo para valorar la posibilidad de que se hayan producido irregularidades en su tramitación, así como la falta de motivación en la desestimación de la reclamación, procediendo, en su caso, a anular dichos actos irregulares y a retrotraer las actuaciones al momento en que debió practicarse la prueba testifical con todas las garantías para la interesada. Asimismo, sugerimos que se procediese a la notificación razonada a la reclamante del trámite de resolución del recurso de reposición, así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones y, todo ello, mediante la emisión de la correspondiente resolución.

En esta queja la reclamante exponía, como cuestiones principales, que sufrió un accidente en la vía pública a causa de las deficiencias en el pavimento de la avenida 1º de Mayo, y que se había dirigido a la corporación citada para exigir responsabilidades y una indemnización por la lesión. El ayuntamiento desestimó su petición con el fundamento de que la interesada faltó al acto de prueba testifical propuesta.

También indicaba que no fue citada para el segundo intento de celebrar dicha prueba testifical, y que presentó un recurso de reposición contra la resolución denegatoria y no había recibido respuesta.

Se solicitó un informe al ayuntamiento que contuviera una copia foliada del expediente de responsabilidad patrimonial incoado, el justificante de notificación de la citación a la reclamante para comparecer a la práctica de prueba testifical, así como que nos indicase el trámite dado al recurso de reposición y plazo para dictar resolución y, en caso de que se haya dictado, copia de la misma.

Desde la Concejalía de Gobierno del Área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos envía la documentación solicitada, y se manifiesta que *“se procedió, por segunda vez a citar a la reclamante y a la testigo, esta vez para el 6 de noviembre de 2006. En esta ocasión acudió la testigo y no así la reclamante como se deduce del escrito de la interesada de 29 de enero de 2007”*. También nos informan de que la falta de resolución expresa del recurso de reposición se debió a la acumulación de trabajo y que no es el proceder habitual.

La reclamante presentó varias ampliaciones de queja en las que seguía manteniendo que el fundamento dado por la Administración no era correcto, toda vez que ni recibió citación para la segunda prueba testifical, ni ha recibido notificación de la resolución de su recurso de reposición.

En un informe remitido por la Concejalía de Gobierno del Área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos da traslado de la resolución expresa del recurso de reposición, de la que se desprende que el mismo ha sido desestimado bajo el mismo fundamento mantenido por la Administración. En el momento del traslado a este comisionado parlamentario de la resolución del mencionado recurso, la reclamante nos informa de que a ella aún no se le ha notificado.

Sin perjuicio de que las consideraciones jurídicas de este comisionado parlamentario se reproduzcan en el apartado dedicado a las resoluciones del Diputado del Común, hemos de significar que, tal y como se razona en la resolución enviada, debemos referirnos a la falta de notificación de la cita a la reclamante para la prueba testifical, a no haberse practicado la prueba testifical y al fundamento esgrimido por la Administración para denegar la reclamación patrimonial y desestimar el recurso de reposición. Por último, nos referiremos también a nuestra opinión sobre la posibilidad de que el procedimiento administrativo esté viciado de nulidad.

Sobre la falta de notificación de la cita para que la interesada y promotora del expediente de responsabilidad patrimonial acudiera a la práctica de la prueba testifical cabe decir que, en la copia del expediente remitido por la Administración, no figura justificante de notificación a la interesada para acudir a la segunda fecha designada para la práctica de prueba testifical (6 de noviembre de 2006). Sí figura en cambio un acta de comparecencia de la testigo propuesta en esa fecha, así como que se deja sin efecto y se da por concluida la misma, y todo ello por la no asistencia al acto de la reclamante o de su representante legal.

Por tanto, de la documentación de la que disponemos no resulta acreditado que la reclamante haya tenido conocimiento fehaciente de la fecha de celebración del acto de prueba testifical que la Administración señaló para el día 6 de noviembre de 2006, por lo que, en este sentido, podría existir una irregularidad en el procedimiento administrativo al no garantizarse la asistencia de la interesada a la práctica de la prueba propuesta por ella misma.

Según nuestra opinión, la cuestión que hay que discutir es si esa falta de notificación de la cita a la reclamante para la prueba testifical supone o no un vicio en el procedimiento y, por tanto, causa de anulación. La

interpretación depende de si se considera o no esencial que la interesada esté presente en el acto de prueba testifical, o si, por el contrario, su asistencia no es imprescindible para que el órgano instructor formule el interrogatorio de la testigo propuesta.

A nuestro juicio, la no citación efectiva de la reclamante para la práctica de la prueba testifical podría afectar a su derecho de confeccionar un pliego de posiciones para ser expuesto a la testigo y, por lo tanto, a su derecho de defensa, aunque también es verdad que su no asistencia no puede esgrimirse como excusa para que el órgano instructor no pueda formular el interrogatorio de la testigo, y ello a los efectos de confrontar los datos de los que dispone la Administración y comprobar la veracidad de las afirmaciones efectuadas por la reclamante. En este sentido, si el órgano instructor del expediente consideraba imprescindible la asistencia de la reclamante al acto de prueba testifical, debió verificar que la citación había sido efectiva y que la misma recibió, de forma fehaciente, la notificación. La omisión de la práctica de la prueba testifical con el fundamento de la no asistencia de la interesada, una vez comprobado que la citación no fue efectiva, a nuestro juicio, podría suponer un claro acto de indefensión para aquella, lo que vicia el procedimiento y puede dar lugar a una declaración de nulidad del acto administrativo que desestima la reclamación, con obligación de retrotraer las actuaciones al momento de la práctica de la prueba testifical admitida.

La conclusión es que no nos parece ajustada a derecho la desestimación de la reclamación patrimonial y, con posterioridad, la resolución del recurso de reposición, con el fundamento exclusivo de la no asistencia a la prueba testifical de la reclamante. Tampoco que, según la Administración, la práctica de la prueba testifical resultase infructuosa por dicha inasistencia (según reza en el informe jurídico de 8 de noviembre de 2006, que sirve de fundamento a los actos administrativos antes señalados). A más abundamiento, la Administración utiliza este argumento de contenido puramente formal para concluir que *“no hay certeza absoluta”* de los hechos objeto de denuncia, sin que se exponga de forma motivada las razones de fondo para desestimar la reclamación patrimonial, lo cual a nuestro entender también puede dar lugar a un acto administrativo anulable.

Para el estudio de nuestras consideraciones sobre las cuestiones que atañan al procedimiento seguido por el ayuntamiento, nos remitimos al epígrafe dedicado a las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos, punto 5, donde tratamos cuestiones relativas a:

- La prueba testifical en el procedimiento administrativo, *notificación*, actos de instrucción, desarrollo de la prueba testifical

- Aplicación del principio constitucional de responsabilidad patrimonial extracontractual de las administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos.

- Aplicación de la prohibición de indefensión, como cláusula de cierre del sistema de garantías del ciudadano en el procedimiento administrativo, o del derecho a proponer y practicar las pruebas convenientes para salvaguardar las posibilidades reales de defensa en el

ámbito mismo. Aplicación de la sentencia del Tribunal Supremo de 12 de febrero de 1990.

- Posibilidad de revisión de los actos administrativos. Supuesto de anulabilidad de los actos administrativos
- Aplicación, al caso, de la figura del silencio administrativo.

15.1.3. Denegación de acceso a información o documentación

En anteriores informes de este comisionado parlamentario, hemos tratado el alcance y contenido del art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ PAC), que reconoce una serie de derechos a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, entre ellos el de “conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos”. En el presente ejercicio, también hemos recibido quejas que afectan directamente a este derecho.

En el EQ 1190/07, el reclamante manifestaba su desacuerdo con la actuación del pleno municipal en relación con uno de los puntos del orden del día donde se trataba de la designación de una de las concejalías con dedicación exclusiva, por concurrir causas de incompatibilidad en alguno de los miembros de la corporación, y con la denegación de información sobre el fundamento de la actuación.

Se consideró procedente dirigirnos a la secretaria del Ayuntamiento de la Villa de Agaete, con el fin de que se emitiese un informe técnico relativo a la concurrencia o no de causas de incompatibilidad en alguno de los miembros de la corporación para participar en la deliberación y votación del punto antes citado, así como que se informara sobre la actuación del pleno municipal en asuntos de similar naturaleza, forma de proceder y fundamentos jurídicos de dicha actuación.

El ayuntamiento nos remite el informe dentro del plazo estipulado por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y contesta a nuestras peticiones. Concreta, en dicho informe, la valoración técnica de la actuación tanto en el pleno municipal objeto de queja como en otras actuaciones similares.

El reclamante plantea que se ha vulnerado el artículo 130 de la Ley 8/1986, de Régimen Jurídico de la Administración Pública canaria, donde se establecen las causas de incompatibilidad que afectan a miembros de las corporaciones locales en relación con artículo 28 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, donde se regula la abstención de la autoridades y el personal al servicio de la Administración. En concreto, el reclamante sostiene que tanto el alcalde, por su relación de parentesco con la concejal sobre la que se decide la dedicación exclusiva, como la propia concejal no pueden participar en la votación.

Como dato relevante debe tenerse en cuenta que, en casos anteriores de designación de concejal con dedicación exclusiva, no se han producido este tipo de controversias.

Del informe remitido por la secretaria del ayuntamiento se dio traslado al reclamante que no presentó alegaciones ni argumentos distintos que desvirtúen los esgrimidos por dicha secretaria, por lo que, al ser ésta una cuestión de interpretación jurídica de los artículos antes mencionados, una vez puestos en relación con el caso concreto planteado, así como del artículos 76 de la Ley Bases de Régimen Local que regulan las causas de abstención, y siguiendo la jurisprudencia que, en reiteradas sentencias del Tribunal Supremo, establece que no se puede confundir el interés propio, particular y directo con el interés cívico general o institucional y que, también, establece que el deber de abstención no se extiende en este tipo de cuestión institucional y pública, aún cuando tenga reflejo en el ámbito personal, hemos procedido a archivar la queja por desistimiento del reclamante.

Se archivó por solución el EQ 1177/07. El reclamante manifestaba que, en noviembre de 2007, había presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Puerto del Rosario solicitando información relativa a relación de contratos laborales realizados por ese ayuntamiento en el año 2007. No ha obtenido respuesta.

El ayuntamiento nos remite un informe en el que nos comunica que se ha entregado la documentación al reclamante y, al éste no contradecir tal informe, se procedió al archivo de la queja en nuestras oficinas.

En los EQ 573/08 y EQ 574/08, apreciamos uno de los problemas a los que ya hemos hecho referencia en el apartado referido a la falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos. Y es que, tal y como queda reflejado en estas quejas, en algunos casos, cuando el ciudadano solicita acceso a una determinada información y pide, expresamente, que se le entregue copia de determinados documentos, es evidente el retraso de la Administración para hacer efectivo este derecho, quizás porque supone un trabajo extra al tener que seleccionar aquella información cuyo acceso no vulnera la Ley de Protección de Datos y entregar las copias solicitadas. Pero lo que resulta más preocupante es que la Administración eluda su obligación de notificar, directamente, al ciudadano el resultado de su petición, sin contar con el retraso en contestar a este Diputado del Común.

En estas dos quejas en concreto, seguimos esperando a que el Cabildo Insular de El Hierro emita los informes solicitados por este comisionado parlamentario sobre la falta de acceso a la información pretendida por el reclamante. Desde la presidencia del cabildo nos habían comunicado que se solicitaron informes a los departamentos oportunos, peor, al cierre de este informe, no tenemos noticia de ningún tipo.

15.1.4. Quejas contra las corridas de toros

Los EQ 1990/08 y siguientes aglutinan a más de 100 reclamantes que nos presentaron su parecer contrario al espectáculo taurino en general y contra las retransmisiones televisivas del mismo en particular.

Hemos respondido a cada uno de los reclamantes y les hemos trasladado el parecer de este comisionado parlamentario respecto al contenido de las quejas.

La Ley 7/2001, de 31 de julio, que regula la institución del Diputado del Común, establece en su artículo 16 como función de este alto comisionado parlamentario la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

La Ley canaria 8/1991, de 30 de abril, de Protección de los animales, en su artículo 5.1, establece la prohibición de usar animales en peleas, fiestas, espectáculos y otras actividades que conlleven maltrato, crueldad o sufrimiento [...]. Dicha ley establece en su preámbulo lo siguiente: “*La necesidad de garantizar el mantenimiento y la salvaguarda de los animales domésticos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias inspira la presente ley, que pretende recoger en un cuerpo legal único todos los principios de respeto, defensa y protección de los animales que ya figuran en los tratados y convenios internacionales, en las legislaciones de los países socialmente más avanzados y en la Declaración Universal de los Derechos del Animal, proclamada el 15 de octubre de 1987.*”

Así, es objeto de esta ley la determinación de las atenciones mínimas que deben recibir los animales domésticos, específicamente, los de compañía; la regulación de la utilización de animales en aquellos espectáculos, fiestas populares y actividades deportivas o recreativas que impliquen crueldad; las condiciones para la cría, venta y transporte de animales, al igual que su inspección, vigilancia y obligaciones de los poseedores o dueños y de los centros de recogida o albergues, regulándose las instalaciones para su mantenimiento temporal.

También pretende esta ley aumentar la sensibilidad colectiva de Canarias hacia comportamientos más humanitarios y propios de una sociedad moderna en el trato a los animales, sentando las bases para una educación que propicie estos objetivos. Especialmente indeseable es la posibilidad legal de hacer negocio lucrativo de espectáculos basados fundamentalmente en el maltrato, sufrimiento y muerte de animales [...].”

Se desprenden de esta regulación legal que hemos invocado varias conclusiones aplicables al asunto planteado por los reclamantes.

En primer lugar, dado que en Canarias las corridas de toros se encuentran prohibidas por aplicación de la Ley 8/1991, de 30 de abril, de Protección de los animales, no se efectúan retransmisiones televisivas de las mismas a través del Ente Público “Radiotelevisión Canaria”, ni tampoco a través de las televisiones locales que operan en esta Comunidad Autónoma.

Tampoco se reproduce la problemática que sí se aprecia en otros lugares de España, con referencia a las teorías a favor o en contra de las corridas de toros, toda vez que, y de conformidad con el preámbulo de la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, el pueblo canario ha asumido, plenamente, la desaparición de tal evento en nuestro Archipiélago.

En otro sentido, la supervisión de las retransmisiones que se efectúan desde Televisión Española y que puedan visionarse en Canarias, al tratarse de la actuación de un organismo de ámbito estatal, corresponde al Excmo.

Sr. Defensor del Pueblo español, así como a cada defensor autonómico dentro de su ámbito de competencias.

Por tanto, teniendo en cuenta lo expuesto, el Diputado del Común de Canarias no resulta competente para intervenir en el asunto planteado, y, por tal motivo, se procede al archivo de las quejas.

15.2. Energía eléctrica

Aunque en líneas generales, en este ejercicio, se ha producido un notable descenso de las quejas referidas a los problemas derivados del suministro eléctrico, de las recibidas se constata que los reclamantes siguen teniendo problemas con Unelco en cuanto a la interpretación y aplicación del derecho de servidumbre de paso, así como con los expedientes instruidos para dar de baja a los contadores.

En el EQ 883/07, un reclamante de La Gomera denunciaba que Unelco había colocado un poste para el tendido eléctrico en su propiedad hace menos de diez años. Manifiesta que, en el momento de colocarlo, le habían dicho que era provisional, pero, cuando el reclamante pretendía hacer unas obras en su terreno y solicitó a Unelco el cambio de ubicación del poste, la empresa le comunica que debe sufragar el costo del traslado que asciende a más de tres mil euros.

La compañía responde a nuestra petición de informe y afirma que la instalación llevaba asentada más de 20 años, por lo que, obviamente, se desprende de su respuesta que para Unelco el derecho de servidumbre estaba consolidado.

El informe se trasladó al reclamante que no presentó alegaciones; en consecuencia, se archivó el expediente. Ante la discrepancia de criterios sobre la antigüedad de la instalación, cualquier acto para dirimirla pasa por que cada parte pruebe sus afirmaciones, lo que nos lleva a la esfera jurídico privada que debe ser conocida por tribunales de justicia.

No obstante, respecto a estos casos de los que ya hemos tenido la oportunidad de conocer en ejercicios anteriores, es necesario recordar lo siguiente.

Como sabemos, el Código Civil define la propiedad como “*el derecho de gozar y disponer de una cosa, sin más limitaciones que las establecidas en las leyes*”.

El Código Civil regula las servidumbres legales en sus artículos. 549 a 593, donde define diferentes servidumbres cuyo rasgo común es el estar “*impuestas por la ley*” teniendo como motivo “*la utilidad pública o el interés de los particulares*”.

En lo que respecta a las servidumbres para el transporte de energía eléctrica, viene regulada en la actualidad por los artículos 52 y siguientes de la Ley 54/1997, de Regulación del sector eléctrico. El objeto de la ley es regular las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica, consistente en su generación, transporte, distribución, comercialización e intercambios intracomunitarios e internacionales, así como la gestión económica y técnica del sistema eléctrico. Se trata de las denominadas “servidumbres de empresa”, pues resulta ser un gravamen que se establece en beneficio inmediato de una empresa de producción, transformación, transporte o distribución de energía eléctrica.

La Ley de Regulación del Sector Eléctrico declara de utilidad pública las instalaciones eléctricas de generación, transporte y distribución de energía eléctrica a los efectos de expropiación forzosa de los bienes y derechos necesarios para su establecimiento y de la imposición y ejercicio de la servidumbre de paso, extensiva también al supuesto de que, por razones de eficiencia energética, tecnológicas o medioambientales sea oportuna su sustitución por nuevas instalaciones o la realización de modificaciones sustanciales en las mismas. Asimismo el reconocimiento de la utilidad pública de dichas instalaciones debe venir precedido por la solicitud de la empresa distribuidora interesada, que incluirá una relación individualizada de los bienes o derechos que considere de necesaria expropiación.

La servidumbre de paso aéreo comprende, además del vuelo sobre el predio sirviente, el establecimiento de postes, torres o apoyos fijos para la sustentación de cables conductores de energía, que comprenderá igualmente el derecho de paso o acceso y la ocupación temporal de terrenos u otros bienes necesarios para construcción, vigilancia, conservación y reparación de las correspondientes instalaciones.

Hay que tener en cuenta que la servidumbre de paso de energía eléctrica no impide al dueño del predio sirviente cercarlo o edificar sobre él dejando a salvo dicha servidumbre, siempre que sea autorizado por la Administración competente, que tomará en especial consideración la normativa vigente en materia de seguridad. Podrá, asimismo, el dueño solicitar el cambio de trazado de la línea, si no existen dificultades técnicas, corriendo a su costa los gastos de la variación. No podrá imponerse servidumbre sobre edificios, sus patios, corrales, centros escolares, campos deportivos y jardines y huertos. Ni sobre cualquier género de propiedades particulares, si la línea puede técnicamente instalarse sobre terrenos de dominio, uso o servicio público o patrimoniales del Estado, comunidades autónomas, de las provincias o los municipios, o siguiendo linderos de fincas de propiedad privada, en definitiva, no existe una servidumbre legal forzosa de paso de energía eléctrica, pues esta servidumbre tan sólo puede establecerse, por razones de utilidad pública, y mediante la correspondiente declaración en tal sentido por parte de la Administración, a favor de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, pero no a favor de los particulares.

El problema se plantea cuando Unelco coloca los postes del tendido eléctrico en las propiedades particulares, generalmente ubicadas en zona rústica y no sigue los protocolos de actuación antes mencionados, bien porque ha conseguido la autorización del dueño del predio sirviente, o bien porque, no conociendo al propietario, coloca el poste y deja transcurrir el plazo de 20 años, que es el que establece el Código Civil en su artículo 537 para adquirir las servidumbres continuas y aparentes.

En el primer caso, cuando existe autorización del dueño del predio sirviente, resulta evidente que cualquier traslado de la instalación debe correr a cargo de solicitante, en este caso, el dueño del predio sirviente. Las dudas surgen en el segundo de los casos, pues, aunque la ley establece

que el dueño puede solicitar el cambio de trazado de la línea, si no existen dificultades técnicas, corriendo a su costa los gastos de la variación, no parece justo que el propietario de un terreno que no ha dado autorización para la colocación de un poste de tendido eléctrico, se vea abocado a acudir a la vía judicial para defender su derecho de propiedad, o costear el cambio de línea para poder realizar obras en su propio terreno, con un costo en este caso de más de 3.000 euros.

En el **EQ 550/07**, una reclamante nos manifestaba que la compañía Unelco Endesa ha procedido a dar de baja el contador de la vivienda de su padre de manera presuntamente irregular y, en general, manifiesta su disconformidad con el trato recibido por el servicio de atención al cliente por dicha compañía.

Se solicitó un informe a Unelco Endesa, y nos dirigimos la Consejería de Empleo, Industria y Comercio para que estimase la posibilidad de supervisar la actuación de la compañía Unelco Endesa en este asunto por si, de su proceder, se evidencia vulneración del ordenamiento jurídico.

Del informe recibido de Unelco Endesa, observamos que podría existir una responsabilidad de la empresa constructora que no ha concluido los trámites para que Unelco pueda dar de alta el servicio de suministro eléctrico. Al tratarse, en consecuencia, de un asunto jurídico privado en el que no podemos intervenir, sugerimos al reclamante que se dirija por escrito a la empresa constructora requiriendo explicaciones y, en caso de no recibir respuesta o la misma fuera insatisfactoria, que pusiese el asunto en manos de profesionales del Derecho.

Se dio traslado a la reclamante de los informes remitidos por Unelco y por la Consejería de Empleo, Industria y Comercio para que presentara alegaciones y nos comunicara si procedió a recurrir la resolución del director general de Industria. El reclamante, transcurrido el plazo concedido, no nos ha contestado.

Este comisionado parlamentario solicitó a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio la supervisión de la actividad de Unelco. De dicha supervisión nace una resolución por la que se declara ajustada a Derecho la actuación de Unelco y declara la obligación de contratar con al empresa suministradora de forma individual para las tres viviendas así como para las zonas comunes, etc. El asunto, en consecuencia, se ha solucionado, procedemos, por ello, al archivo de la queja.

15.3. Telefónica y Correos

Un último grupo de quejas se refieren a las reclamaciones presentadas por la actuación de la Compañía Telefónica y el Organismo Autónomo de Correos. Se trasladan al Defensor del Pueblo por aplicación de la *Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común*.

15.4. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

1. Recordatorio de deberes legales al Ilmo. Sr. alcalde-presidente del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.

Queja: 1353/06**Asunto:** Falta de respuesta a escritos y solicitudes.

“[...] Una vez estudiada la documentación que consta en nuestro expediente, y analizada la situación planteada, estamos en disposición de dirigirle esta resolución, la cual basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Debemos recordar que la reclamante exponía, en su escrito de queja original, que se había dirigido en varias ocasiones a su superior solicitando una explicación de la no concesión de autorización para acceder a determinados cursos de formación y la razón por que no se le facilita una copia en color del cuadrante de servicio, sin que recibiese respuesta alguna al respecto.

Segundo. Una vez constatado que la reclamante no recibió contestación a su solicitud, esta institución, de conformidad con lo establecido en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y recabar un informe sobre la gestión dada al escrito de la reclamante y las medidas que se adoptarían en su caso.

Tercero. Con evidente retraso, más de un año en la contestación a este Diputado del Común, se recibe el informe de ese ayuntamiento, en el que básicamente expone lo siguiente:

1. Que no se ha desatendido la petición de la funcionaria, ya que estas cuestiones se han discutido e, incluso, contestado a la junta de personal y a los abogados y secciones sindicales de la policía local.

2. Que, efectivamente, la reclamante presentó una queja ante el ayuntamiento en la que solicitaba una explicación razonada y por escrito sobre el criterio establecido para la designación de quienes podían asistir a los cursos, así como por no facilitar los cuadrantes de servicio en color, solicitudes que fueron registradas el 23 de noviembre de 2005 (núm. de Registro 12.941), y el 31 de enero de 2006 (núm. de Registro 1.277).

3. Que la no designación de la funcionaria se debió, en aplicación del principio de primacía del interés general de la seguridad ciudadana al particular de una actividad formativa, a necesidades del servicio, y que esta actividad formativa se puede realizar en futuras convocatorias de la Academia Canaria de Seguridad.

4. Se reconoce el derecho a la formación continua de los empleados públicos y el beneficio tiene para las prestaciones públicas pues redundaría en la eficacia y eficiencia para el administrado.

5. Que se aporta el informe realizado por la jefatura accidental de la policía local, de 15 de noviembre de 2005, en donde se manifiesta a la alcaldía la difícil situación de personal existente, a la que se suma las dificultades derivadas de licencias dadas con anterioridad a otros funcionarios para la asistencia a otros cursos similares; condiciona la asistencia de la reclamante a la permuta de servicio con otros compañeros.

6. Que se fundamenta la decisión adoptada por la Administración en la facultad de organización de que dispone según la Ley de Régimen Local y el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de

las Entidades Locales, así como la Ley de Coordinación de Policías Locales de Canarias y su legislación de desarrollo.

7. Que en cuanto a no facilitar a la reclamante de los cuadrantes de los servicios en color, se fundamenta que estos cuadrantes se publican en el tablón de anuncios de las dependencias policiales y en que la cuestión se encuentra en estos momentos *sub iudice*.

Cuarto. Se dio traslado del informe a la reclamante para que presentara alegaciones; manifestó, básicamente, lo siguiente:

Que según su parecer se estaba produciendo una situación de discriminación con su persona ya que a los funcionarios del turno de tarde no se les exige buscar un compañero para permutar su servicio para que puedan ir a un curso, y a los de mañana, sí. Respecto a las necesidades del servicio alegadas por el ayuntamiento como fundamento para conceder o no licencia para asistir a cursos, debe tenerse en cuenta que el curso que la reclamante solicitaba se impartía por la mañana, y dado que su horario de trabajo no le impedía acudir al curso por la compatibilidad de horarios, no entiende la razón de que se le denegara el permiso.

Por último, la reclamante nos manifiesta que, a pesar de lo que el ayuntamiento ha manifestado, nunca recibió respuesta razonada a las solicitudes presentadas ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, a lo que tiene derecho por aplicación de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CONSIDERACIONES

Primera. En el presente caso, existen dos cuestiones que, a nuestro juicio, este comisionado parlamentario debe tener en cuenta para llegar a la resolución que pretendemos.

En primer lugar, debemos referirnos a la cuestión de fondo que se suscita por la negativa a conceder licencia a la reclamante para asistir a un determinado curso, así como por no facilitarle copia en color del cuadrante de servicio.

Aunque pudiera considerarse correcto el argumento esgrimido por la Administración para fundamentar la no autorización de asistencia al curso solicitado por la reclamante al invoca la facultad de organización que tiene toda Administración Pública para ordenar los servicios de sus funcionarios, sus turnos, cambios de turno etc., así como la legislación que concreta en su informe y que tenemos por reproducida en el presente escrito, es nuestro deber recordar a ese ayuntamiento que, si bien el principio de discrecionalidad de la Administración está plenamente vigente en nuestro ordenamiento jurídico, e, incluso, participando este Diputado del Común de que el interés general debe prevalecer sobre el interés particular de un funcionario, se debe tener en cuenta que la reclamante alude a una presunta discriminación entre los diferentes turnos de servicio pues, según manifiesta, existe distinción a la hora de exigir a los funcionarios que presenten un compañero que les sustituya para poder asistir a los cursos que se imparten, lo cual podría obedecer, más que a una discriminación en sí, a una gestión inadecuada de la distribución de la plantilla y de sus turnos de servicio. En consecuencia, la corporación debe tener en cuenta la necesidad de evitar situaciones como la planteada en esta

queja, de tal forma que, por parte de la Administración local, se establezcan medidas que garanticen la posibilidad de compaginar el derecho de todo funcionario a realizar cursos de perfeccionamiento personal con el interés general aludido. Debe ser un objetivo prioritario para la corporación garantizar la asistencia de cualquiera de los policías en plantilla a los cursos que sean necesarios para su perfeccionamiento.

Con respecto a la negativa del ayuntamiento de facilitar una copia en color del cuadrante del servicio, aunque desde el punto de vista estrictamente legal la simple publicación de los mismos en el tablón de anuncios de la jefatura podría ser suficiente para notificar a los agentes, también es cierto que, en el ámbito administrativo, no observamos ningún inconveniente para que se facilite una copia en color del cuadrante del servicio tal y como solicitaba la reclamante, y ello por aplicación del derecho de acceso a los registros y archivos administrativos, regulado en el artículo 35 h) y 37 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que consideramos aplicable a este caso.

Como sabemos, el derecho de acceso a los registros y archivos administrativos implica la posibilidad de acceder a la información contenida en los documentos y registros públicos siempre que:

'No afecte a la intimidad de las personas. No comprometa intereses públicos o privados relevantes, y se refieran a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.'

El objeto de este derecho es posibilitar el acceso a los documentos administrativos existentes en los archivos y registros públicos. Se considera documento a toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidos en cualquier tipo de soporte material, incluso en los soportes informáticos. Los archivos, constituyen el conjunto orgánico de documentos expresivos de la gestión administrativa de un órgano o unidad administrativa conservados total o parcialmente, con fines de gestión, defensa de derechos, información, investigación y cultura. Los registros constituyen soportes donde constan documentos cualificados en poder de la Administración a los que se les otorga determinados efectos jurídicos.

Dependiendo de que el documento que se quiera consultar contenga o no datos sobre intimidad de las personas, están legitimados para ejercitar estos derechos:

- *Documentos que no incluyen datos sobre la intimidad de las personas, pueden ser consultados por cualquier persona interesada.*

- *Documentos que incluyan datos sobre intimidad de las personas, sólo podrán ser consultados por las personas a las que se refieran esos datos.*

- *Documentos nominativos que no incluyan datos sobre intimidad, podrán ser consultados por las personas que cumplan estos dos requisitos: Tener un interés legítimo y directo. Que el contenido del documento sea necesario para hacer valer el ejercicio de otros derechos.'*

Del informe recibido de ese ayuntamiento, no se desprende que se haya notificado, en tiempo y forma, a la reclamante la respuesta dada a este comisionado parlamentario, ni que, en su día, se cumpliera con el trámite administrativo de dar copia del cuadrante del

servicio tal y como solicitaba. Así, la misma respuesta razonada y fundamentada que nos ha ofrecido esa corporación en respuesta a nuestra petición de informe debió de haberse notificado directamente a la reclamante, para cumplir así con las prescripciones legales de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común. A nuestro juicio, se ha producido una actuación contraria a las normas administrativas que regulan su proceso.

Toda Administración Pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

Por ello, en cuanto al trámite dado a los escritos que el reclamante ha presentado ante el ayuntamiento, es evidente que no se han realizado los formalismos prevenidos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, pues no tenemos constancia de que se comunicó a la reclamante el trámite dado a sus escritos ni resolución alguna al respecto.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como *'la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia'*.

Realizada la petición que, en este caso, consistía en una respuesta a la negativa para autorizar la asistencia a un curso por la reclamante, y una copia en color del cuadrante del servicios, la Administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de los escritos (art. 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera

incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (art. 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (art. 7.1) y se considere fundada (art. 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (art. 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado con anterioridad. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el catálogo de derechos antes mencionados, los reclamantes tienen derecho a recibir respuesta a su reclamación, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

En este caso, debe existir una resolución formal donde se comunique al reclamante el fundamento razonado de la negativa a concederle la autorización, así como la copia en color del cuadrante del servicios o la negativa razonada y fundamentada a entregar dicha copia, así como de las vías de que dispone para continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que 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, dirigimos a su señoría el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

De dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de los escritos presentados en su día al ayuntamiento así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución [...].”

2.- Recordatorio de deberes legales al Ilmo. Sr. alcalde-presidente del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Queja: 784/07

Asunto: Deber de supervisión de actividad de empresa concesionaria

“[...] Teniendo en cuenta la documentación de la que disponemos, y una vez efectuadas las gestiones que consideramos necesarias para cumplir con el mandato contenido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, estamos en disposición de emitir esta resolución que basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Consideramos esencial recordar el motivo de la queja. La reclamante exponía que había presentado reclamación ante la Concejalía de Salud Pública, Mercados, Consumo y Cementerios de esa corporación, el 30 de marzo y 10 de julio de 2007 respectivamente, sin haber recibido respuesta ni solución a su problema. Dicha reclamación versaba sobre el presunto hurto de la lápida ubicada en el panteón familiar y por la dejación de las labores de vigilancia y mantenimiento en el cementerio por la empresa concesionaria.

Segundo. Se solicitó el oportuno informe a ese ayuntamiento relativo a:

- Trámite dado a la denuncia por presunto hurto de lápida y medidas a adoptar, en su caso.
- Copia de la ordenanza municipal que regula el derecho de CANARICEM a exigir tasa por el de servicio de mantenimiento.

El área de Gobierno de Fomento y Servicios Públicos le remite un informe aunque fuera del plazo establecido en la Ley 7/2001, del Diputado del Común.

De dicho informe se desprende que, el 25 de abril de 2007, el ayuntamiento dio traslado a CANARICEM, SA, la reclamación presentada por la reclamante y solicitó de esa empresa un informe sobre las medidas que adoptarían para la solución de la reclamación planteada.

Tercero. Además del trámite realizado por el ayuntamiento que puso en conocimiento de la empresa concesionaria la reclamación, consideramos oportuno solicitar un informe a CANARICEM, SA, con el fin de que nos comunicara el resultado del traslado efectuado por el ayuntamiento y el trámite dado al mismo, así como las medidas que se adoptarían adoptar al respecto.

Cuarto. CANARICEM, SA, nos contesta afirmando que: *‘no le consta que se haya presentado reclamación alguna respecto a la desaparición de la lápida del panteón de la reclamante’*. Según la empresa concesionaria, *‘antes de reponer la lápida la reclamante debió reclamar a la empresa, la cual hubiera procedido a reponer la misma’*.

CONSIDERACIONES

Primera. Del informe recibido de ese ayuntamiento, en concreto del área de Gobierno de Fomento y Servicios Públicos, se demuestra que la reclamante presentó reclamación directamente ante esa corporación contra la empresa concesionaria del servicio, y que el ayuntamiento dio traslado de la misma a CANARICEM, SA, por lo que tanto el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria como la empresa conocían la reclamación efectuada. En el escrito de traslado que efectúa el ayuntamiento figura el sello que indica el acuse de recibo de la empresa CANARICEM, SA. Distinto es que la empresa concesionaria no haya tramitado, correctamente, la reclamación, defecto formal que no puede ir en perjuicio del ciudadano reclamante.

Segunda. La empresa concesionaria del servicio, CANARICEM, SA, reconoce en el informe remitido a esta institución que no hubiera tenido inconveniente alguno

en remplazar la lápida si la reclamante hubiera reclamado a la empresa antes de reponerla.

No sólo no estamos conformes con esta condición expuesta y transmitida por la empresa, sino que afirmamos que nada impide a CANARICEM, SA, resarcir a la reclamante reintegrando el costo de la lápida que ella abonó y no la empresa, como reconoce que era su obligación, siquiera por aplicación de las normas generales del Derecho Civil. Es decir, la empresa reconoce el derecho de la reclamante a obtener la reposición de la lápida, el problema parece centrarse en una cuestión puramente formal, que no puede incidir en el fondo del asunto pues la interesada salva al interponer la reclamación ante el ayuntamiento, que da traslado de la misma a CANARICEM, SA, aunque, como se deducirá más adelante, el ayuntamiento también resulta competente para resolver el problema planteado sin necesidad de dar traslado de la reclamación a la empresa, mediante la apertura del correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial y su tramitación hasta la emisión de la correspondiente resolución.

Tercero. Llegados a esta punto, establecidas las bases para considerar que la reclamante tiene derecho a obtener bien la reposición de la lápida, bien el reintegro de los gastos que le ocasionó su reposición, debemos referirnos, aunque sea sucintamente, a la función que, a nuestro juicio, debe desempeñar el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en este asunto.

Creemos que el ayuntamiento debe tener una intervención básica en la solución de la cuestión planteada por las razones que pasamos exponer.

En primer lugar, debe protegerse el servicio al ciudadano. No parece lógico que si CANARICEM, SA, reconoce que no existe problema en reponer la lápida y que los inconvenientes son de tipo formal, se obligue a la reclamante a acudir a la vía judicial para requerir la cantidad de 290 euros, que fue lo que le costó la lápida, máxime si el asunto puede resolverse en la vía administrativa con la simple voluntad tanto del ayuntamiento como de la empresa concesionaria.

Consideramos inaceptable que el ciudadano tenga que gastarse esa cantidad o más en un procedimiento judicial. El ayuntamiento optó por dar traslado de la reclamación a la empresa concesionaria, a pesar de la competencia que, a nuestro juicio, tiene para resolver directamente el problema, instando CANARICEM, SA, a satisfacer, de forma urgente, el derecho de la reclamante a obtener el resarcimiento que le corresponde o hacerlo el ayuntamiento y luego repetir contra la empresa concesionaria.

En segundo lugar, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como titular del servicio que ha concesionado a la empresa CANARICEM, SA, le corresponde la facultad y la obligación de supervisar la actividad de dicha empresa, velando para que se cumplan las condiciones de la concesión otorgada, que el servicio se preste con garantías y que se satisfaga el interés del usuario.

Debemos tener en cuenta que el Excmo. ayuntamiento en pleno, en su sesión ordinaria de fecha 19 de mayo de 1997, en uso de las facultades que le confiere la Ley General de Contratos del Estado, y siguiendo lo dispuesto

en su Reglamento, la Ley de Bases de Régimen Local, y RDL 781/86, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local y Reglamentos de Contratación de Servicios y Bienes de las Corporaciones Locales, acordó ejercer las competencias que le atribuye el art. 25.2 J) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, cediendo, mediante la modalidad de concesión, la gestión indirecta de los cementerios municipales. La explotación de la gestión del servicio de cementerios municipales, en régimen de concesión, se adjudicó mediante concurso público a la entidad Compañía Canaria de Cementerios, SA (CANARICEM).

Siguiendo el camino marcado por sentencia que dictó el Tribunal Superior de Justicia de Canarias (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª), sentencia núm. 438/2004 de 21 mayo, la actual normativa reguladora de la responsabilidad patrimonial de la Administración Pública se configura como una responsabilidad objetiva ajena a toda idea de culpabilidad, exigible directamente a la Administración titular del servicio público que acusó el daño, siendo por ello indiferente la naturaleza pública o privada de la relación de que la responsabilidad derive (sentencia del Tribunal Supremo de fecha de 5 de junio de 2001), lo que impide a la Administración, que actúa en la esfera de sus atribuciones para satisfacer un servicio público, desplazar la misma al contratista, mero ejecutor material, sin perjuicio de la acción de repetición de aquélla contra éste. Por otra parte, esta es la solución expresamente adoptada por la Ley 30/92. Tal como exalta el Tribunal Superior de Justicia de Canarias *'ha vuelto al sistema de unidad jurisdiccional en una materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas que instaurara la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de 1956'*.

Por tanto, a la Administración también le es imputable el daño al ser responsable o titular del servicio público que ha ocasionado el daño por cuanto es competencia del ayuntamiento conforme al art. 25.2 de la Ley de Bases del Régimen Local y la Ley 49/1978, de 3 de noviembre, de enterramientos en cementerios municipales, y reglamento regulador del servicio de cementerios municipales aprobado en su sesión ordinaria de fecha 19 de mayo de 1997, el funcionamiento del servicio público de cementerio y sepultura cuya titularidad ostenta y, por ende, de su custodia y responsabilidad civil en cuanto a los daños sufridos.

El reconocimiento expreso de CANARICEM, SA, hace innecesario cuestionarse la viabilidad de la pretensión de reparación o resarcimiento que pretende la reclamante, pues, a nuestro juicio, basta completar tal circunstancia con el artículo 40 de la Ley de Régimen Jurídico de la Administración, en armonía con lo preceptuado por el 139 de la Ley 30/1992, de 26 noviembre, que sólo impone para configurar la responsabilidad que se acredite: 'a) la efectiva realidad de un daño; b) que sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos; y c) que no se haya producido fuerza mayor'.

En definitiva, debe estimarse la solicitud del ciudadano de reclamación de indemnización como consecuencia del

funcionamiento anormal del servicio público municipal de cementerio y sepultura por ‘custodia defectuosa de la sepultura’ al no haber mantenido la debida vigilancia que evitara la pérdida patrimonial, siendo la Administración municipal competente para conocer de las reclamaciones que versen acerca de los daños sufridos como consecuencia de un servicio público concedido a tenor de lo dispuesto el art. 85.4 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local*, y art. 1.3 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, debiendo dirigirse en este caso a la entidad concesionaria del servicio público municipal de cementerios y sepultura, la Compañía Canaria de Cementerios, SA (CANARICEM) para que procedan de inmediato a resarcir a la reclamante la pérdida patrimonial sufrida, mediante el reintegro de la cantidad pagada por la reposición de la lápida que, según factura que nos aporta, es de 290 euros, o bien hacerse cargo el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de resarcir a la reclamante sin perjuicio del derecho de repetición contra la empresa concesionaria, por lo que de conformidad con lo establecido en el art. 37 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, nos permitimos dirigir a VI el siguiente

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

De hacer efectivo de forma urgente el deber de supervisar la actividad de la empresa CANARICEM, SA, y proceda a requerirla para que resarza a la reclamante de la pérdida patrimonial sufrida, abonándole en este caso el importe de la lápida que se acredite, o de hacerse cargo de la deuda y posteriormente repetir contra CANARICEM, SA [...].”

3.- Recordatorio de deberes legales al Sr. director de CANARICEM, SA.

Queja: 784/07

Asunto: Cumplimiento de los deberes conferidos en la concesión administrativa.

“[...] Teniendo en cuenta la documentación de la que disponemos y una vez efectuadas las gestiones que consideramos necesarias para cumplir con el mandato contenido en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, estamos en disposición de emitir esta resolución, la cual basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Consideramos esencial recordar el motivo de la queja. La reclamante exponía que había presentado reclamación ante la Concejalía de Salud Pública, Mercados, Consumo y Cementerios de esa corporación el 30 de marzo y 10 de julio de 2007, respectivamente, sin haber recibido respuesta ni solución a su problema. Dicha reclamación se refería al presunto hurto de la lápida ubicada en el panteón familiar y por la dejación de las labores de vigilancia y mantenimiento en el cementerio por la empresa concesionaria.

Segundo. Se solicitó el oportuno informe al ayuntamiento relativo a:

- Trámite dado a la denuncia por presunto hurto de lápida y medidas por adoptar, en su caso.

- Copia de la ordenanza municipal que regula el derecho de CANARICEM a exigir tasa por el de servicio de mantenimiento.

A la petición de informe, el Área de Gobierno de Fomento y Servicios Públicos contesta y de la misma se desprende que, el 25 de abril de 2007, el ayuntamiento dio traslado a esa concesionaria de la reclamación presentada por la reclamante, y solicitó a CANARICEM, SA, un informe sobre las mediadas que se adoptarían para la solución de la reclamación planteada.

Tercero. Visto el estado en que se encontraba la situación, consideramos oportuno solicitar un informe a CANARICEM, SA, con el fin de que nos comunicara el resultado del traslado efectuado por el ayuntamiento y el trámite dado al mismo, así como las medidas que adoptarían. En el informe enviado por la empresa concesionaria del servicio, nos manifiesta que ‘no le consta que se haya presentado reclamación alguna respecto a la desaparición de la lápida del panteón de la reclamante’ y que ‘antes de reponer la lápida la reclamante debió reclamar a la empresa, y se hubiera procedido a reponer dicha lápida’.

CONSIDERACIONES

Primera. Del informe recibido del ayuntamiento, en concreto del área de Gobierno de Fomento y Servicios Públicos, se evidencia que la interesada presentó reclamación directamente ante la corporación y que el ayuntamiento dio traslado de la misma a esa empresa, por lo que tanto el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria como CANARICEM, SA, conocían la reclamación efectuada, no en vano en el escrito de traslado que efectúa el ayuntamiento figura el sello de la empresa concesionaria que indica el acuse de recibo. Distinto es que la empresa concesionaria no haya tramitado, correctamente, la reclamación que se le trasladó, defecto formal que no puede ir en perjuicio del ciudadano reclamante.

Segunda. CANARICEM, SA, reconoce en el informe remitido a esta institución que no hubiera tenido inconveniente alguno en remplazar la lápida si la reclamante hubiera reclamado a la empresa antes de reponerla.

Queremos manifestarle que no estamos conformes con esta condición expuesta y transmitida por esa empresa. Nada impide a CANARICEM, SA, resarcir a la reclamante reintegrando el costo de la lápida abonada ya por la interesada. Si la empresa reconoce el derecho de la reclamante a obtener la reposición de la lápida, el problema parece centrarse en una cuestión puramente formal, que no sólo no puede incidir en el fondo del asunto que la reclamante ha salvado al interponer la reclamación ante el ayuntamiento que da traslado de la misma a CANARICEM, SA, aunque, como ya hemos participado al ayuntamiento, a nuestro juicio, éste también resulta competente para resolver el problema planteado sin necesidad de dar traslado de la reclamación a la empresa, mediante la apertura del correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial y su tramitación hasta la emisión de la correspondiente resolución.

Tercero. Llegados a este punto, una vez establecidas las bases para considerar que la reclamante tiene derecho a obtener bien la reposición de la lápida o el reintegro de los gastos que le ocasionó su reposición, no entendemos las razones por las que, hasta este momento, no se ha solucionado el problema, máxime si ha quedado acreditada la obligación de la empresa en el mantenimiento de las instalaciones y que la reclamante puede dirigirse, directamente, a la empresa o al ayuntamiento. Así resulta del hecho de que el Excmo. ayuntamiento en pleno en su sesión ordinaria de 19 de mayo de 1997, en uso de las facultades que le confiere la Ley General de Contratos del Estado y siguiendo lo dispuesto en su reglamento, la Ley de Bases de Régimen Local, y RDL 781/86, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local y Reglamentos de Contratación de Servicios y Bienes de las Corporaciones Locales, acordara ejercer las competencias que le atribuye el art. 25.2 J) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, cediendo mediante la modalidad de concesión, la gestión indirecta de los cementerios municipales. La explotación de la gestión del servicio de cementerios municipales, en régimen de concesión, se adjudicó mediante concurso público a la entidad Compañía Canaria de Cementerios, SA (CANARICEM).

A nuestro juicio, debe salvarse el servicio que se presta al ciudadano pues no parece lógico que habiendo reconocido CANARICEM, SA, que no existe inconveniente en reponer la lápida, aunque los inconvenientes sean de tipo formal, se obligue indirectamente a la reclamante a acudir a la vía judicial para reclamar la cantidad de 290 euros, que fue lo que le costó la lápida, máxime si el asunto puede resolverse en la vía administrativa con la simple voluntad tanto del ayuntamiento como de la empresa concesionaria. Consideramos, a todas luces, injusto que la falta de actuación de la Administración o de la empresa no dé opción al ciudadano sino la de gastarse esa cantidad o más en un procedimiento judicial. Si el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria optó por dar traslado de la reclamación a la empresa concesionaria, a pesar de que tiene la competencia, a nuestro juicio, para resolver directamente el problema, opinamos que, a los efectos de economía en el procedimiento, la empresa debe hacerse cargo de resarcir a la reclamante.

A más abundamiento, el reconocimiento expreso de CANARICEM, SA, hace innecesario cuestionarse la viabilidad de la pretensión de reparación o resarcimiento que pretende la reclamante pues, a nuestro juicio, basta completar tal circunstancia con el artículo 40 de la Ley de Régimen Jurídico de la Administración, en armonía con lo preceptuado por el 139 de la Ley 30/1992, de 26 noviembre, que sólo impone, para configurar la responsabilidad, que se acredite: 'a) la efectiva realidad de un daño; b) que sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos; y c) que no se haya producido fuerza mayor'.

En definitiva, debe estimarse la solicitud de la reclamante de reclamación de indemnización como consecuencia del funcionamiento anormal del servicio público municipal

de cementerio y sepultura por 'custodia defectuosa de la sepultura' al no haber mantenido la debida vigilancia que evitara la pérdida patrimonial y es la Administración municipal competente para conocer de las reclamaciones que traten sobre los daños sufridos como consecuencia de un servicio público concedido a tenor de lo dispuesto el art. 85.4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y art. 1.3 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, que, en presente caso, dio traslado a la empresa concesionaria, pudiendo dirigirse el ciudadano, en este caso, a la entidad concesionaria del servicio público municipal de cementerios y sepultura, la Compañía Canaria de Cementerios, SA (CANARICEM), que debió conocer la reclamación por el traslado efectuado y acreditado del ayuntamiento, para que proceda de inmediato a resarcir a la reclamante de la pérdida patrimonial sufrida, mediante el reintegro de la cantidad pagada por la reposición de la lápida que, según factura que nos aporta, es de 290 euros, sin perjuicio de que la empresa solicite copia de dicha factura, por lo que de conformidad con lo establecido en el art. 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, nos permitimos dirigir a esa empresa el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

De, en cumplimiento de los deberes conferidos por la concesión administrativa que disfruta, en orden a la custodia y mantenimiento de sepulturas, resarcir a la reclamante de la pérdida patrimonial sufrida, abonándole en este caso el importe de la lápida que se acredite [...]."

4. Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de San Bartolomé.

Queja: 1217/07

Asunto: Deber de resolver y notificar expediente administrativo.

"[...] Una vez estudiada la documentación que consta en nuestro expediente, y analizada la situación planteada, estamos en disposición de dirigirle esta resolución, la cual basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Recordamos que el reclamante se quejaba de haber presentado escrito ante esa corporación, el 31 de julio de 2006, denunciando la actuación de uno de los agentes de la policía local, y que no ha recibido respuesta al mismo.

Segundo. Al observar que no se había dado respuesta al reclamante, se consideró procedente solicitar informe sobre lo siguiente:

- Trámite dado a la denuncia presentada contra la actuación del agente de la policía local.

- Si se ha iniciado, en su caso, expediente disciplinario o análogo con el fin de investigar los hechos denunciados y adoptar una resolución.

Tercero. Con evidente retraso, más tres meses, se recibe el informe de ese ayuntamiento en el que, básicamente, nos expone que no se tramitó la denuncia y que tampoco

se inició el trámite de expediente disciplinario toda vez que, del informe emitido por el subinspector jefe de la policía local, no se desprende nota desfavorable alguna contra el agente que el reclamante ha denunciado. En consecuencia, no existen motivos para iniciar dicho expediente disciplinario.

CONSIDERACIONES

Primera. El ayuntamiento nos remite el informe sobre el trámite dado a la denuncia presentada contra la actuación del agente de la policía local y sobre si se había iniciado, en su caso, un expediente disciplinario o análogo; en dicho informe se nos comunica que no se tramitó denuncia alguna y tampoco se inició el trámite de expediente disciplinario pues del informe emitido por subinspector jefe de la policía local se evidencia que su actuación no fue irregular. En consecuencia, el Diputado del Común ha llegado al límite de actuaciones. Esta cuestión, por tanto, debe plantearse en otras instancias y mediante la aportación o proposición de pruebas fehacientes de la comisión del presunto delito de prevaricación o de cualquier otro que pudiera resultar. Tampoco consideramos el traslado al Ministerio Fiscal que invocaba el reclamante, toda vez que esta posibilidad, que, está regulada en el artículo 32 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se aplicaría en el caso de que se tenga conocimiento de una conducta presumiblemente delictiva y en este caso, tal y como hemos razonado, a lo sumo, pudiera quedar patente un irregularidad administrativa al no dar al reclamante una notificación de la no incoación de un expediente disciplinario.

A nuestro juicio, el reclamante debe acudir a la vía judicial para conseguir que se investigue más profundamente la presunta comisión de un hecho delictivo, donde se le permite aportar o solicitar la práctica de pruebas que a nosotros nos están vedadas, todo lo cual le fue puesto oportunamente en conocimiento del reclamante.

Segundo. No obstante todo lo anterior, dado que el ayuntamiento no aclara si se notificó al reclamante el archivo de la denuncia o el hecho de que no se tomarían acciones contra el policía local denunciado, lo cual resultaría una irregularidad en la tramitación de todo escrito o denuncia que reciba el ayuntamiento, este Diputado del Común encuentra que se ha producido una actuación contraria a las normas administrativas que regulan su proceso.

Toda Administración Pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

En cuanto al trámite dado a los escritos y reclamaciones que el reclamante ha presentado ante el ayuntamiento, en el informe presentado a este Diputado del Común no se ha acreditado que se han realizado los formalismos a los que se refiere la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones

públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pues, simplemente, el ayuntamiento ha informado de que no se iniciarían acciones contra el policía ni se había abierto expediente disciplinario, ni siquiera se había tramitado la denuncia. En este sentido no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante el resultado de la interposición de la denuncia, de conformidad con lo establecido en la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, ni, tampoco, que se le comunicó que no se llegó a incoar un procedimiento administrativo para determinar la realidad o no de los hechos denunciados. Ello supone que el reclamante, mientras mantiene la expectativa de que el superior jerárquico del policía local adopte las medidas oportunas, no acuda a otras vías alternativas para defender sus derechos, como pudiera ser la vía judicial.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En este catálogo, se encuentra, entre otros, el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, definido como '*la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia*'.

Realizada la petición, que, en este caso, consistía en la denuncia contra la presunta actuación irregular de un policía local, la Administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de esa denuncia (art. 6.2 *Ley 92/1960*); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (art. 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (art. 7.1) y se considere fundada (art. 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (art. 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, que permite a los ciudadanos dirigir peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas; no incluye el derecho a recibir respuesta favorable, pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que, en ningún caso, puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta la relación de derechos antes mencionados, los reclamantes tienen derecho a recibir respuesta a su reclamación, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

En este caso, debe existir una resolución formal donde se comunique al reclamante el archivo razonado de la denuncia, así como de las vías de que dispone para continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que 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, dirigimos a su señoría el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

De dar notificación razonada al reclamante del archivo de su denuncia, de la no incoación de expediente disciplinario al agente denunciado, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución [...].”

5.- Sugerencia dirigida al Ilmo. Sr. alcalde-presidente del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Queja: 592/08

Asunto: Irregularidades en procedimiento de responsabilidad patrimonial.

“[...] Realizadas las gestiones que se consideraron necesarias con el fin de llegar a las convicciones adecuadas respecto al problema planteado por la reclamante, una vez valorados cuantos documentos han sido aportados tanto por la concejalía de gobierno del Área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos como por reclamante, estamos en disposición de remitir a la corporación que preside la siguiente resolución, la cual basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. La reclamante exponía, ante este Diputado del Común, que sufrió un accidente en la vía pública por causa de las deficiencias en el pavimento de la avenida

1º de Mayo; que se había dirigido a la corporación citada para exigir responsabilidades y una indemnización por lesión en el tobillo derecho. El ayuntamiento desestimó su petición con el fundamento de que la interesada faltó al acto de la prueba testifical propuesta.

Indicaba, también, la reclamante que no fue citada para el segundo intento de celebrar dicha prueba testifical y que, habiendo presentado recurso de reposición contra la resolución denegatoria, no había recibido respuesta.

Segundo. Esta institución consideró que la reclamación reunía los requisitos establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y, en consecuencia, se acordó admitirla a trámite y recabar de VI un informe que contuviera una copia foliada del expediente de responsabilidad patrimonial incoado, el justificante de notificación de la citación a la reclamante para comparecer a la práctica de prueba testifical, así como que nos indicase el trámite dado al recurso de reposición y plazo para dictar resolución y, en caso de que se haya dictado, copia de la misma.

Tercero. Desde la concejalía de gobierno del Área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos envía la documentación solicitada, y se manifiesta que *‘se procedió, por segunda vez a citar a la reclamante y a la testigo, esta vez para el 6 de noviembre de 2006. En esta ocasión acudió la testigo y no así la reclamante como se deduce del escrito de la interesada de 29 de enero de 2007’*. También nos informan de que la falta de resolución expresa del recurso de reposición se debió a la acumulación de trabajo y que no es la tónica habitual.

Cuarto. La reclamante presentó varias ampliaciones de queja en las que seguía manteniendo que el fundamento dado por la Administración no era correcto, toda vez que ni recibió citación para la segunda prueba testifical, ni ha recibido notificación de la resolución de su recurso de reposición.

Quinto. En un informe remitido por la concejalía de gobierno del Área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos da traslado de la resolución expresa del recurso de reposición, de la que se desprende que el mismo ha sido desestimado con el mismo fundamento mantenido por la Administración. En el momento del traslado a este comisionado parlamentario de la resolución del mencionado recurso, la reclamante nos informa de que a ella aún no se le ha notificado.

CONSIDERACIONES

Primera. El artículo 36 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, que regula la institución de Diputado del Común, establece en su número 1: *‘El Diputado del Común podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para producción de actos y resoluciones de las administraciones públicas canarias’*. En su número 2 se establece: *‘Si como consecuencia de sus investigaciones, llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá*

sugerir a la respectiva Administración la modificación de la misma.

El artículo 37 de la ley autoriza al Diputado del Común a enviar las administraciones públicas canarias sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.

No es nuestra intención extendernos a cuestiones que no se discuten en el presente caso ni, tampoco, analizar puntos que pueden entenderse comúnmente admitidos por ambas partes, por lo que en aras de la brevedad y eficacia nos ocuparemos en esta resolución de las cuestiones que consideramos pueden viciar el procedimiento administrativo instado por la interesada. Por tanto, nos referiremos a la falta de notificación de la citación a la reclamante para la prueba testifical, a no haberse practicado la prueba testifical, así como al fundamento esgrimido por la Administración para denegar la reclamación patrimonial y desestimar el recurso de reposición. Por último, nos referiremos también a nuestra opinión sobre la posibilidad de que el procedimiento administrativo esté viciado de nulidad.

Segundo. Sobre la falta de notificación de la citación para que la interesada y promotora del expediente de responsabilidad patrimonial acudiera a la práctica de la prueba testifical, cabe decir que, en la copia del expediente remitido por la Administración, no figura el justificante de notificación a la interesada para que acudiera a la segunda fecha designada para la práctica de prueba testifical (6 de noviembre de 2006). Sí figura, en cambio, un acta de comparecencia de la testigo propuesta en esa fecha, así como que se deja sin efecto y se da por concluida la misma, y todo ello por la no asistencia al acto de la reclamante o de su representante legal.

Por tanto, de la documentación de la que disponemos no resulta acreditado que la reclamante haya tenido conocimiento fehaciente de la fecha de celebración del acto de prueba testifical que la Administración señaló para el día 6 de noviembre de 2006, por lo que, en este sentido, podría existir una irregularidad en el procedimiento administrativo al no garantizarse la asistencia de la interesada a la práctica de la prueba propuesta por ella misma.

Según nuestra opinión, la cuestión que hay que discutir es si esa falta de notificación a la reclamante de la citación para la prueba testifical supone o no un vicio en el procedimiento y, por tanto, causa de anulación. La interpretación depende de si se considera o no esencial que la interesada esté presente en el acto de prueba testifical o si, por el contrario, su asistencia no es imprescindible para que el órgano instructor formule el interrogatorio de la testigo propuesta.

A nuestro juicio, la no citación efectiva de la reclamante a la práctica de la prueba testifical podría afectar a su derecho de confeccionar pliego de posiciones para ser expuesto a la testigo y, por lo tanto, a su derecho de defensa, aunque también es verdad que su no asistencia no puede esgrimirse como excusa para que el órgano instructor no pueda formular el interrogatorio de la testigo, y ello a los efectos de confrontar los datos de los que dispone la Administración y comprobar la veracidad

de las afirmaciones efectuadas por la reclamante. En este sentido, si el órgano instructor del expediente consideraba imprescindible la asistencia de la reclamante al acto de prueba testifical, debió verificar que la citación había sido efectiva y que la misma recibió de forma fehaciente la notificación. La omisión de la práctica de la prueba testifical con el fundamento de la no asistencia de la interesada, una vez comprado que la citación no fue efectiva, a nuestro juicio, podría su poner un claro acto de indefensión para la aquélla, lo que vicia el procedimiento y puede dar lugar a una declaración de nulidad del acto administrativo que desestima la reclamación, con obligación de retrotraer las actuaciones al momento de la práctica de la prueba testifical admitida.

La conclusión es que no nos parece ajustada a Derecho la desestimación de la reclamación patrimonial y, posteriormente, la resolución del recurso de reposición, con el fundamento exclusivo de la no asistencia a la prueba testifical de la reclamante. Tampoco que, según la Administración, la práctica de la prueba testifical resultase infructuosa por dicha inasistencia (según reza en el informe jurídico de fecha 8 de noviembre de 2006, que sirve de fundamento a los actos administrativos antes señalados). A más abundamiento, la Administración utiliza este argumento de contenido puramente formal para concluir que *'no hay certeza absoluta'* de los hechos objeto de denuncia, sin que se exponga de forma motivada las razones de fondo para desestimar la reclamación patrimonial, lo cual a nuestro entender también puede dar lugar a un acto administrativo anulable.

Con respecto a la prueba testifical en el procedimiento administrativo, la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, establece, en su artículo 81.1 que: *'La Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas.'*

2. En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar técnicos para que le asistan.'

En cuanto a los actos de instrucción, la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, establece en su artículo 78.1 que: *'Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.'*

Por su parte, *Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial*, establece en su artículo 7 que: *'Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos*

en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán por el órgano que tramite el procedimiento, de conformidad con el capítulo III del título VI de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común'. En su artículo 9 que: 'En el plazo de treinta días se practicarán cuantas pruebas hubieran sido declaradas pertinentes. El órgano instructor sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada. Cuando sea necesario, el instructor, a petición de los interesados, podrá decidir la apertura de un período extraordinario de prueba'.

Por otro lado, el desarrollo de la prueba testifical se encuentra regulado en los artículos 360 a 381 de la LEC, que resultan de aplicación al proceso administrativo que no contiene reglas propias. La interpretación de estos preceptos nos lleva a la conclusión de que no existe ninguna norma que establezca como condición de validez la presencia de la parte interesada en el acto de la prueba testifical, pues tal y como se desprende especialmente del artículo 78.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el órgano instructor puede actuar de oficio en la práctica de la prueba.

Tercero. El art. 106 de la Constitución consagra definitivamente el principio de la responsabilidad patrimonial extracontractual de las administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, precepto constitucional que desarrolla la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común, en el título X, introduciendo importantes novedades en la regulación de la exigencia de esta responsabilidad que obligan a establecer *ex novo* las normas procedimentales que la propia ley prevé y autoriza a desarrollar, reglamentariamente.

Está acreditado que el ayuntamiento recibió la reclamación de la interesada y que tramitó el oportuno expediente, aunque opinamos que debió seguir, en cumplimiento de sus obligaciones legales, un procedimiento con todas las garantías para la reclamante, y llegar a dictar una resolución motivada sobre cuestiones que afecten al fondo del asunto y no sobre defectos formales subsanables, como puede ser el defecto de notificaciones.

El carácter objetivo de la responsabilidad de la Administración del Estado impone que la prueba de la concurrencia de acontecimientos de fuerza mayor o circunstancias demostrativas de la existencia de dolo o negligencia de la víctima para considerar roto el nexo de causalidad corresponde a la Administración, pues no sería objetiva aquella responsabilidad que exigiese demostrar que la Administración que causó el daño procedió con negligencia, ni aquella cuyo reconocimiento estuviera condicionada a probar que quien padeció el perjuicio actuó con prudencia; en el caso que tratamos, se pretende combatir los argumentos de la interesada con eficacia

de una prueba testifical que no se celebró, a nuestro entender, por causa imputable a la Administración, pero que no se puso en combinación con otras pruebas existentes en el expediente, lo que podría suponer una infracción de las normas de valoración al no motivarse el acto administrativo que desestima la reclamación.

El ayuntamiento debe considerar que la posición del ciudadano, en sus relaciones con la Administración, se configura en un estatuto jurídico de garantías que comprende también el derecho de defensa en el marco del expediente administrativo como consecuencia de la aplicación al mismo del artículo 24 de la Constitución española.

La prohibición de indefensión es la cláusula de cierre del sistema de garantías del ciudadano en el procedimiento administrativo, acogiendo, del conjunto de derechos del artículo 24 de la Constitución, entre otros, el derecho a proponer y practicar las pruebas convenientes para salvaguardar las posibilidades reales de defensa en el ámbito mismo.

Ciertamente, no se trata de un derecho absoluto e incondicionado el hecho de que se lleven a cabo, en el procedimiento administrativo, todas aquellas pruebas que se propongan, de manera que el instructor del expediente no se encuentra desahogado para enjuiciar la pertinencia de las mismas y ordenar la forma en que han de practicarse, pero, por encima de todo, una vez que se ha admitido la prueba testifical, en este caso, debe procurar la efectividad del principio de igualdad en el procedimiento, sin que quepa que cualquier irregularidad en ese sentido tenga que repararse en el proceso judicial.

En ese sentido, la sentencia del Tribunal Supremo de 12 de febrero de 1990 señala que: '*La resolución administrativa debe dictarse, respetando el sistema de garantías establecido en las normas rectoras del procedimiento, sistema de garantías cuyo designio final es la defensa del administrado frente a la Administración. Si este sistema no se respeta, el acto administrativo resulta viciado [...]*'

Cuarto. En cuanto a la posibilidad de revisión de los actos administrativos, que consiste en someterlos a un nuevo examen para ratificarlos, corregirlos, enmendarlos o anularlos, si son contrarios a Derecho, la revisión puede practicarse a iniciativa de la propia Administración, autora de los mismos, aunque dicha facultad esté limitada por virtud del principio de seguridad jurídica y del respeto a los derechos adquiridos. Somos conscientes de que, en la vigente Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículos 62 y 63), sólo la omisión total y absoluta del procedimiento legalmente establecido es considerado por el legislador para decretar la nulidad de pleno derecho del acto impugnado, pero también es cierto que, en otro caso, las meras deficiencias formales comportan la mera anulabilidad, y ello siempre y cuando se hubiese producido indefensión o impidan al acto alcanzar su fin.

Siguiendo con la jurisprudencia, ésta ha impuesto un criterio pragmático en orden al examen de la incidencia de las deficiencias formales sobre los actos y sirven de claro exponente, entre otras muchas, la STS de 20 de

octubre de 1993 que cita las sentencias de 5 de julio y 24 de junio de 1991, al señalar que *'la nulidad o anulabilidad originada por vicios formales vendrá determinada porque, tratándose de reglas o elementos esenciales o productores de indefensión, el vicio formal se proyecte o trascienda sobre el fondo objeto del debate, en una interpretación sustancialista que trata de evitar retroacción de actuaciones que condujeran a la misma emanación de actos administrativos de contenido idéntico al anulado, con merma del principio de economía procesal'*.

En el caso presente, resulta indudable que la práctica de la prueba testifical podría dar lugar a un acto administrativo totalmente contrario al que resuelve desestimar la reclamación, y la omisión de la prueba puede haber colocado a la reclamante en situación de indefensión, lo que obliga a la Administración a revisar el procedimiento y garantizar los derechos de la reclamante, sin necesidad de que la misma tenga que acudir a la vía contenciosa administrativa para que se le reconozca el derecho a un proceso administrativo con todas las garantías, sin perjuicio de que, una vez solventadas las deficiencias apreciadas en el mismo y valoradas las pruebas de que se disponen en el expediente, la Administración llegue a dictar una resolución motivada sobre el fondo que desestime la reclamación de la interesada, cuestión que puede ser recurrida convenientemente por la reclamante.

Quinto. En cuanto a la falta de notificación del acto que resuelve el recurso de reposición presentado por la reclamante, debemos recordar que toda Administración Pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

En cuanto al trámite dado a dicho recurso, en el informe presentado a este Diputado del Común no se ha acreditado que se han realizado los formalismos establecidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En este sentido, no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante la resolución de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999. Simplemente se nos indica que por acumulación de trabajo no se ha dictado resolución expresa.

Sobre la figura del silencio administrativo, resulta establecido no sólo por mandato constitucional, sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como *'la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia'*.

Por 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, dirige a VI la

SUGERENCIA

De revisar el expediente administrativo para valorar la posibilidad de que se hayan producido irregularidades en su tramitación, así como por la falta de motivación de la desestimación de la reclamación, procediendo, en su caso, a anular dichos actos irregulares y a retrotraer las actuaciones al momento en que debió practicarse la prueba testifical con todas las garantías para la interesada. Asimismo a que se proceda a la notificación razonada al reclamante del trámite de resolución del recurso de reposición, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución [...]"

16. SERVICIOS SOCIALES

Índice:

- 16.1. *Introducción.*
- 16.2. *Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales.*
- 16.3. *Barreras arquitectónicas.*
- 16.4. *La exclusión social extrema. Quejas de oficio.*
- 16.5. *Pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas.*
- 16.6. *Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción.*
- 16.7. *Solicitudes no atendidas en centros de atención a discapacitados.*
- 16.8. *Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales.*

16.1. Introducción

Nos ocupamos aquí de supervisar el funcionamiento de los Servicios Sociales, entendidos como un conjunto de actuaciones y recursos para prevenir la marginación y promover la integración de aquellas personas o familias

que, por razón de dificultades económicas, de carencia de autonomía personal, de disminuciones o de marginación social, necesitan la ayuda y la protección social.

El mayor número de quejas se refieren a los servicios sociales básicos, que son el primer nivel del sistema público de Servicios Sociales. Atienden a los ciudadanos y ciudadanas de forma personalizada y ayudan a solucionar todo tipo de necesidades, tanto personales como familiares. Es necesario analizar si se cumplen las funciones que deben realizar los servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias en sus distintos niveles, entre las que destacan la de evaluar las situaciones de necesidad, ofrecer información y asesoramiento en relación a los derechos y los recursos sociales, diseñar programas individuales de atención para personas dependientes, prestar servicios de ayuda a domicilio, prestar servicios de intervención socioeducativa no residencial para niños y adolescentes, promover la inserción social, laboral y educativa de los usuarios, gestionar prestaciones de urgencia social y determinadas prestaciones económicas, diseñar y llevar a cabo proyectos de atención colectiva, a nivel grupal y comunitario, etc.

16.2. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales

En el presente informe, volveremos a hablar de las solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales, destacando el notable incremento del número de quejas recibidas con respecto al año anterior.

En cuanto a las ayudas de emergencia y otras ayudas sociales que otorgan las corporaciones locales, se han abordado quejas relativas a los siguientes temas:

- Solicitud de ayudas de emergencia no atendidas para alimentos y gastos de primera necesidad, material ortopédico, etc.

- Solicitudes de ayudas para madres solteras o viudas con hijos menores a su cargo que no disponen de ingresos porque el padre no cumple con la pensión de alimentos; porque no han solicitado la pensión de viudedad o, simplemente, porque la pensión que percibe no les alcanza para mantener a su numerosa familia.

- Quejas sobre el incremento de las tarifas para prestación del servicio de ayuda a domicilio. Se tratará la problemática que ocasiona a los usuarios que se incrementa la cuota que debe abonarse para colaborar con el servicio debido a la escasez de recursos municipales, lo cual crea un perjuicio económico a muchos usuarios cuyos ingresos se limitan a su pensión, y que necesitan ese servicio debido a la incapacidad que padecen.

En líneas generales, en relación con las ayudas de emergencia, hemos detectado que el perfil de los sujetos que solicitan la ayuda suelen ser personas en paro o con escasos recursos económicos, a quienes los ingresos que perciben no les alcanza para mantener a la unidad familiar bastante amplia, y los que desconocen el sistema de recursos disponibles.

En cuanto a la actuación de la Administración, hemos detectado que, en numerosos casos, no existe un plan de intervención por parte de los servicios sociales municipales que les permita atender y, en su caso, paliar

las necesidades futuras tanto de los individuos como las familias afectadas, pues la mayoría de los ayuntamientos implicados en estos casos se limitan a entregar alguna ayuda de emergencia, en casos concretos, hasta que se agoten los recursos municipales, que ya de por sí son escasos, o hasta que a la misma persona se le haya otorgado una ayuda de emergencia en repetidas ocasiones y no pueda solicitar más.

Cada vez más se evidencia que el sistema de ayudas de emergencia se configura como un sistema de "parcheo" de situaciones extremas que viven algunas familias canarias, y que, a la postre, está creando, en algunos casos, una cierta dependencia a este tipo de ayudas, precisamente por la carencia, en muchos casos, de ese plan de intervención que resulta tan necesario para que un individuo o núcleo familiar pueda afrontar el futuro sin necesidad de depender de las ayudas que solicita. Pero, en la realidad, vemos que existen muchos inconvenientes para conseguir que sea fructífero cualquier tipo de plan de intervención individual o familiar, debido a las deficiencias técnicas y presupuestarias a las que se enfrentan la mayoría de los ayuntamientos, así como a las dificultades de acceso al mercado laboral de los propios individuos. Del análisis de los informes que hemos recibido a raíz de las quejas atendidas, podemos afirmar que los recursos económicos municipales han descendido, mientras que las demandas de ayudas de emergencia social han aumentado y las previsiones futuras de muchos ayuntamientos son poco halagüeñas y apuntan a un severo recorte de los presupuestos.

Pero al margen de todos estos factores externos, lo cierto es que sigue existiendo un retraso administrativo a la hora de estudiar y, en su caso, aprobar este tipo de ayudas. La lentitud de una resolución administrativa ocasiona que las ayudas de emergencia pierdan este carácter en la práctica. A ello se une lo que, en muchos casos, nos comunican los ayuntamientos: la escasez de recursos para mantener en el tiempo, a una misma persona, este tipo de ayudas.

Como ejemplo, citamos el **EQ 632/07**. Desde el mes de abril de 2008, estamos a la espera del informe solicitado al Ayuntamiento de Puerto del Rosario. La reclamante denunciaba que se había dirigido a los Servicios Sociales del ayuntamiento citado, con el objeto de solicitar una ayuda de emergencia dada la precaria situación económica en la que se encontraba. Manifestaba, además, que la trabajadora social le había comunicado que, como requisito previo, debía empadronarse para poder percibir dicha ayuda y que se pondrían en contacto con la reclamante. Cumplió el requisito exigido de empadronamiento, pero, hasta la fecha, no tenemos constancia de que se haya concedido la ayuda o notificado su denegación.

El **EQ 995/08** se presentó contra el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. La reclamante exponía que había sufrido un accidente de tráfico y se encontraba en una situación económica precaria, con una hija de 19 años a su cargo y que tenía apremiantes problemas para poder cubrir las necesidades mínimas. Manifestaba que se había dirigido a los servicios sociales del ayuntamiento con el objeto de solicitar una ayuda de emergencia. Se

le comunicó la no concesión por no estar inscrito como demandante de empleo y debido a que tiene pendiente de tramitación la solicitud de prestación por invalidez presentada ante la Seguridad Social.

Dado el carácter individual de las ayudas de emergencia, y por los datos suministrados por la reclamante, consideramos oportuno recabar un informe a cerca de si el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria disponía de una información que indicara la situación real de la reclamante, o si se habían emprendido actuaciones o se preveía alguna medida a adoptar para paliar la situación de necesidad que se denunciaba.

Desde junio de 2008, esperábamos la remisión del informe solicitado al Ayuntamiento de Las Palmas; ésta se produjo en el mes de diciembre. Según dicho informe, la reclamante lleva recibiendo información y diversas ayudas de emergencia desde el 2001. En julio y octubre de 2008, se realizó la última derivación para el reparto de alimentos, y se le solicitó la documentación para tramitarle una ayuda de emergencia social, sin que hasta la fecha de emisión del informe la reclamante haya presentado la misma.

Al margen de que no podamos decir que, en la atención a la reclamante, se haya producido una vulneración de sus derechos por parte de la Administración, pues no sólo se le han concedido ayudas, sino que la propia reclamante no ha presentado la documentación requerida para la concesión de una ayuda de emergencia, lo cierto es que el ayuntamiento realizó la última actuación con la reclamante en octubre de 2008, pero remite el informe solicitado por el Diputado del Común en diciembre de 2008, retraso que dificulta la labor de este comisionado parlamentario a la hora de realizar las gestiones que los ciudadanos nos demandan.

En el **EQ 1319/08**, el reclamante denunciaba que, debido a unas obras de acondicionamiento de una pista y de alumbrado público en su calle de residencia, obras que, al parecer, las realizaron el Cabildo Insular de La Gomera y el Ayuntamiento de San Sebastián, se produjeron daños en su vivienda que la han hecho inhabitable y, como consecuencia del mal estado en que ha quedado la misma, ha tenido que abandonarla y residir, desde hace dos años en una casa de alquiler y, al no tener recursos para seguir pagando, por más tiempo, una renta, ninguna de las administraciones implicadas le haya concedido ayuda económica o haya solucionado el asunto.

Se consideró procedente solicitar un informe al Cabildo de La Gomera sobre cuáles son las competencias que asume esa corporación en el asunto planteado y si, en su caso, si se ha procedido a la apertura de expediente de responsabilidad patrimonial.

En cuanto al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, al tener constancia esta institución de que, como medida urgente, la anterior Concejalía de Servicios Sociales se comprometió con este Diputado del Común a solventar el problema del reclamante y a entregar la ayuda de alquiler una vez se aprobaran los presupuestos —ya se había determinado que se le concedería en cuanto hubiere disponibilidad económica— por el retraso evidente en cumplirse con las medidas acordadas, nos dirigimos a

la nueva corporación para solicitar un informe sobre la situación actual del expediente y la posibilidad de atender, urgentemente, la petición de ayuda del reclamante. Además, sobre la posibilidad de que se pusiesen en contacto con el reclamante para notificar la resolución que proceda y otras medidas que se estimen pertinentes para paliar la situación del reclamante y de su familia.

El Ayuntamiento de San Sebastián nos informa, con evidente retraso, que en el ejercicio 2008, se le concedió al reclamante una ayuda para alquiler y que no se renovó por resolución negativa de la Concejalía de Servicios Sociales. Ante la imposibilidad de otorgarle una ayuda de emergencia debido al incumplimiento de los requisitos exigidos, se recomendó al reclamante optar por otro tipo de medidas, tales como la solicitud de exención del pago de tributos municipales, o la solicitud al Instituto Canario de la Vivienda de subvenciones al inquilino.

Por su parte, el Cabildo Insular de La Gomera, incumpliendo los plazos legales para dar respuesta al Diputado del Común, se limita a informar de que siempre ha sido voluntad de la corporación insular dar respuesta, en tiempo y forma, a la petición de este Diputado del Común, y fundamenta su retraso en la fecha de entrada de nuestra primera petición de informe, agosto de 2008, fecha en la que el personal del Área de Obras Públicas se encontraba de vacaciones estivales, a excepción de los servicios mínimos.

Respecto a la cuestión planteada por el reclamante, manifiesta el cabildo que efectivamente se realizaron unas obras en la pista que señala el reclamante, según proyecto facilitado por el Ayuntamiento de San Sebastián. Que los técnicos envidados para revisar los supuestos daños no detectaron los mismos, por lo que no asumen responsabilidad alguna y no se ha incoado expediente de responsabilidad patrimonial. Asimismo nos comunican que el reclamante ha interpuesto demanda contenciosa-administrativa para reclamar daños y perjuicios.

Una vez constatado a través del reclamante que, efectivamente, está en curso un procedimiento judicial para reclamar por los supuestos daños causados, nos hemos visto obligados a archivar la queja en nuestras oficinas por aplicación del artículo 26 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, no sin antes dejar constancia de nuestro percer sobre la equivocada actuación tanto del cabildo insular como del propio ayuntamiento, quienes no sólo se retrasan en dar respuesta a este Diputado del Común incumpliendo así su ley reguladora, sino que no proceden a incoar expediente de responsabilidad patrimonial para resolver la reclamación de daños y perjuicios interpuesta por el reclamante, por lo que ahora se han convertido en cuestiones pendientes de resolución judicial.

En el **EQ 1329/08**, pudimos comprobar el tiempo que algunos ayuntamientos tardan en resolver y abonar al reclamante la ayuda económica solicitada. En este caso, en Ayuntamiento de Tías tardó casi ocho meses en abonar al reclamante una ayuda económica para tratamiento dental. El evidente retraso había generado al reclamante unos gastos que no podía afrontar debido a la escasez de medios económicos de los que disponía.

En relación con las ayudas a domicilio, la escasez de recursos municipales ha llevado a muchos ayuntamientos a incrementar las tarifas que deben abonar los usuarios, así como a reducir, en algunos casos, la frecuencia de dicho servicio.

En los **EQ 800/08, 1325/08 y 1326/08**, los reclamantes denunciaban que el Ayuntamiento de Telde había incrementado, sin explicación y razón aparente, el porcentaje que debía pagar el usuario de la cuantía del Servicio de Ayuda a Domicilio que venían recibiendo.

Manifestaban, además, que con los escasos ingresos de los usuarios, generalmente derivados de sus pensiones, le es imposible pagar la cantidad que se les exige el ayuntamiento.

Se solicitó el oportuno informe sobre las razones del incremento del Servicio de Ayuda a Domicilio, sobre el procedimiento seguido para determinar la cuota de tal incremento y si se tenía prevista alguna medida para compensar a los reclamantes con rentas más bajas y que no puedan hacer frente a tal incremento.

Recibido el informe que consistió en una copia del expediente de modificación de la Ordenanza 33, Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio, analizado el mismo, se constató lo siguiente:

El procedimiento de modificación se efectuó conforme a los criterios establecidos en el *Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales*. Dicha modificación fue aprobada por el pleno municipal en sesión ordinaria del día 27 de julio de 2007 y elevada a definitiva al no haberse presentado reclamación alguna durante el periodo de exposición pública. Se publica en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas*, con fecha 21 de diciembre de 2007, número 165. La ordenanza entró en vigor el día 18 de enero de 2008.

En su artículo 5, la ordenanza contempla el apartado referido a “tarifas”, que se establecieron asignando una cantidad fija según la renta per cápita del usuario.

Del escrito de queja se constató, únicamente, que el reclamante no está de acuerdo con el incremento del precio público por el Servicio de Ayuda a Domicilio, y que ha obligado al usuario a renunciar a este servicio debido a que no puede afrontar los costes.

Teniendo en cuenta que el procedimiento de modificación de la Ordenanza 33, Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio del Municipio de Telde, se ha realizado dentro de los márgenes legalmente previstos, y no detectando este Diputado del Común que, de la información suministrada, se haya producido una irregularidad administrativa o vulneración de los derechos fundamentales de la persona, se procedió al archivo de la queja por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico aplicable.

No obstante, consideramos necesario dejar constancia de que el incremento de las tarifas por prestación del servicio de ayuda a domicilio, aunque resulte de un procedimiento legalmente establecido, demuestra que, para algunos usuarios, no se adapta a la realidad de sus necesidades, puesto que el incremento de las cuotas que deben pagar por el servicio no va a la par con el de sus ingresos.

En el **EQ 1337/08**, una reclamante del municipio de Breña Baja, La Palma, nos contaba su precaria situación, originada por una discapacidad que la limita para las actividades de la vida diaria, y por el escaso apoyo familiar y social que recibe. Por parte de nuestra trabajadora social se realiza una entrevista personal con la reclamante, y se averigua que se había dirigido a los servicios sociales del Ayuntamiento de Breña Baja, donde ha cursado la solicitud de atención, al amparo de la actual ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Además, está percibiendo la prestación de ayuda a domicilio para el apoyo en actuaciones de carácter personal.

Se solicitó informe al ayuntamiento sobre estado actual del trámite para el reconocimiento del grado de dependencia así como del Programa Individual de Atención propuesto, del programa de intervención de la prestación de ayuda a domicilio y sobre la procedencia de ampliación del servicio. Una vez recibido el mismo, se procedió al archivo de la queja por estar el asunto en vías de solución. Se constata, a la vista del informe de los servicios sociales, que el Ayuntamiento de Breña Baja está haciendo todo lo posible por atender a la reclamante en las condiciones que necesita, a pesar de ser una usuaria que presenta algunos problemas para adaptarse a su nueva situación y que requiere, según valoración de los servicios sociales, una actuación multidisciplinar. En estos momentos, se encuentra ingresada, por su delicado estado de salud, en centro hospitalario, por lo que el servicio de ayuda a domicilio se encuentra paralizado, no existiendo inconveniente alguno por parte de los servicios sociales en adaptar el servicio a las necesidades de la usuaria en cada momento.

Con respecto a la tramitación de las ayudas derivadas de la Ley de Dependencia, continúa en trámites ante la Dirección General de Servicios Sociales.

16.3. Barreras arquitectónicas

Aunque las quejas que recibimos no son numerosas, sí pueden calificarse de ejemplos de la existencia de barreras físicas y de la comunicación en las construcciones que, tanto públicas como privadas, se hacen en Canarias.

La necesidad de abordar estos temas, en este ejercicio, nos ha llevado a indagar sobre la situación actual de la existencia de barreras físicas y de la comunicación en Canarias. Puede afirmarse que existe un incipiente movimiento de concienciación sobre la necesidad de abordar esta problemática de manera definitiva, tanto en el ámbito local como insular y autonómico. De hecho, continuamente, nos sorprenden iniciativas como las del Cabildo de Lanzarote, que bajo el objetivo de “Lograr la máxima accesibilidad”, el área de los centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote ha puesto en marcha un estudio para eliminar las barreras arquitectónicas de unas instalaciones que son bienes de interés cultural y de máximo valor ecológico.

También el Cabildo de La Gomera, con el objetivo de contribuir al derecho a una casa digna, además de garantizar la seguridad y la calidad de los hogares de la isla, ha abierto una nueva línea de ayudas económicas

a las que ya pueden acogerse todos los propietarios que tengan necesidad de rehabilitar sus hogares, y a los que se les financiará la eliminación de barreras arquitectónicas en viviendas protegidas y la mejora de las condiciones de accesibilidad en las remodelaciones que se lleven a cabo en las viviendas libres.

No obstante, a pesar de las iniciativas de algunas administraciones canarias, las quejas que hemos tramitado nos devuelven a una realidad palpable en otros lugares del archipiélago, donde continúan existiendo casos de evidente vulneración de la *Ley 8/1995 de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*, en las nuevas construcciones.

Volvemos, de nuevo, a insistir en el hecho de que, en algunos casos como los planteados en este informe, se aprecia una deficiente capacidad supervisora de la Administración competente, así como una preocupante desidia administrativa para emprender las acciones correctoras que deben aplicarse en cada caso, dentro de su ámbito de competencias.

En principio, en el presente ejercicio, se archivó, por estar el asunto en vías de solución, el **EQ 1161/05**. La reclamante denunciaba que convive con una hija que tiene problemas de movilidad y que requiere, para desplazarse, el uso de silla de ruedas, sin embargo, en el edificio donde reside, se ha instalado una puerta de acceso que vulnera la normativa sobre supresión de barreras arquitectónicas lo cual dificulta a su hija la entrada y salida de su domicilio.

Por el informe recibido del ayuntamiento, este comisionado parlamentario constató que, desde el año 2004, está pendiente de que se ejecuten, incluso de forma coercitiva, una serie de medidas correctoras impuestas por el ayuntamiento, y que, a pesar de que al infractor se le concedió una ampliación del plazo para adoptar esas medidas, incumplió dicho plazo. También consta en el informe que el procedimiento permanecía paralizado mientras se resolviera el recurso de reposición interpuesto por la reclamante. Ante las expectativas favorables de resolución de la queja, se archivó por estar el asunto en vías de solución. No obstante, en el presente ejercicio 2008, una ampliación de queja de la reclamante nos alerta de que el asunto continúa sin resolverse, lo que motiva el inicio de los trámites de apertura de nueva queja para continuar realizando gestiones con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Permanece en trámites el **EQ 907/05**, a la espera de que el Ayuntamiento de Icod de los Vinos cumpla con los gestiones previstos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, de contestación a la Recomendación enviada en abril de 2008.

Recordamos que el reclamante exponía que en el ambulatorio de Icod de los Vinos se han realizado obras de remodelación y nuevas construcciones, sin tener en cuenta la normativa de aplicación para la Comunidad Autónoma de Canarias *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*.

En la resolución enviada al ayuntamiento se recomendaba que, con la mayor brevedad posible, se destinase una dotación presupuestaria suficiente y se acordara

emprender las acciones necesarias para adaptar las deficiencias observadas en la obra que se realiza en el ambulatorio de Icod de los Vinos al contenido de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*.

Nunca sobra recordar a las administraciones canarias que todos los ciudadanos, sin discriminación posible, tienen derecho a disfrutar, en condiciones de igualdad, no sólo de los espacios urbanos, sino también de las áreas de relación social y cultural. La adecuación de edificios para el colectivo de personas discapacitadas físicas viene a exigir de manera inmediata la supresión de barreras arquitectónicas. El Estado y las competencias sobre esta materia asumida por las comunidades ha permitido la coexistencia de un amplio número de disposiciones que abogan por la supresión de las mismas desde la intervención administrativa en la edificación. No obstante, las abundantes previsiones normativas, el grado de cumplimiento de las mismas no es aún el que cabría esperar. En muchas ocasiones, se trata de adaptaciones en edificios ya construidos, con las dificultades que ello conlleva, pero, en las nuevas construcciones, no tiene excusas que se incumpla la Ley de Accesibilidad, porque existe un deber de los técnicos que redactan los proyectos y los que los ejecutan de conocer la normativa, además del deber de la corporación local de supervisar dicha actuación acorde con las normas sobre accesibilidad.

Resaltemos que la Constitución española en sus artículos 9.2, 14 y 49 encomienda a todos los poderes públicos la creación de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sean efectivas y reales, eliminando los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, el derecho a disfrutar de una vivienda digna y el deber de facilitar la accesibilidad al medio de todos, a través de las políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, a las que debe atenderse con las especializaciones que requieran.

La mejora de la calidad de vida de toda la población y, específicamente, de las personas que se encuentren en una situación de limitación respecto al medio es uno de los objetivos prioritarios que debe presidir la acción de gobierno en estricto cumplimiento del principio de igualdad que debe garantizarse a todos los ciudadanos.

En este sentido, ya la *Ley 13/1982, de Integración Social de los Minusválidos*, aprobada por las Cortes Generales el 23 de marzo, señaló que las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, aprobarían las normas urbanísticas y arquitectónicas básicas conteniendo las condiciones a que deben ajustarse los proyectos, el catálogo de edificios a que serán aplicables y el procedimiento de autorización, control y sanción, con el fin de que resulten accesibles.

El artículo 1 de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, establece el objeto de la misma, que no es otro que:

“a) Facilitar la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios de la sociedad por parte de todas aquellas personas con movilidad o comunicación reducida o con cualquier otra limitación, tengan éstas carácter permanente o transitorio.

b) Promover ayudas técnicas adecuadas para evitar y suprimir las barreras y todos aquellos obstáculos físicos y sensoriales que impidan o dificulten el normal desenvolvimiento de aquel sector de la población.

c) Arbitrar los medios de control del cumplimiento efectivo de lo dispuesto en ella.”

En su título II, y bajo la rúbrica de disposiciones generales sobre accesibilidad, se regulan las características del urbanismo y la definición de los elementos que lo componen, regulándose pormenorizadamente en su capítulo segundo, bajo la denominación de barreras arquitectónicas, la accesibilidad en las edificaciones de concurrencia o de uso público; en las de uso privado de promoción pública o privada; la reserva de espacios de uso preferente para personas con limitación, movilidad y comunicación reducida en los locales o recintos destinados a espectáculos y actividades; la reserva de viviendas en los programas anuales de promoción pública y privada de Viviendas de Protección Oficial y la misma reserva respecto de cualquier promoción que obtenga subvenciones o ayudas de cualquiera de las administraciones públicas canarias.

Clara e inequívocamente, a este elenco normativo debe sucederle manifestación de intenciones de todas las administraciones canarias para hacer reales y efectivas tales normas.

16.4. La exclusión social extrema. Quejas de oficio

Queja de oficio **1490/08** para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas en el informe.

Una vez culminado el trabajo y presentadas las conclusiones y recomendaciones contenidas en el *Informe extraordinario relativo a las actuaciones de las entidades públicas canarias para situaciones de exclusión social extrema*, hemos considerado necesaria la apertura de una queja de oficio (**1490/08**), con el objetivo de realizar un seguimiento de la incidencia que dicho trabajo ha tenido en los destinatarios, y si las administraciones canarias se han hecho eco de las recomendaciones que en el mismo se efectuaron.

En este sentido, se ha recordado tanto a los cabildos como a los ayuntamientos de Canarias y a la propia Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, que el mencionado informe se basa en el estudio de la aplicación y eficacia de las medidas contenidas en el Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión Social en Canarias (1999-2008), que prevé una mejora de las infraestructuras y la calidad asistencial a colectivos que se encuentran en condiciones extremas de marginación o exclusión social. Que la actual problemática que gira en torno a las personas que sufren exclusión social extrema en Canarias está lejos de solucionarse, pues aunque se incrementen las medidas asistenciales a este colectivo, la carencia de políticas eficaces de integración socio laboral, la heterogeneidad de las respuestas de las

entidades públicas, así como la carencia en la mayoría de los casos, o la deficiente aplicación de en otros, de una coordinación eficaz entre administraciones, son los datos que podría presidir el actual panorama que se presenta.

Se destacó la relevancia que supone que en líneas generales dicho plan sea un documento poco conocido por las entidades públicas canarias, y a pesar del esfuerzo que realizan las administraciones canarias para atender los casos de pobreza extrema, nos preocupa que existan ayuntamientos que desconozcan la existencia y contenido del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias.

Bajo estas premisas se realizaron una serie de recomendaciones específicas dirigidas a los ayuntamientos de Canarias, elaboradas una vez analizados los datos obtenidos de los informes remitidos por cada una de las corporaciones locales. En dichas recomendaciones se tuvieron en cuenta los contenidos de la Ley 7/1985, de 2 de abril, que en su artículo 25 establece que el municipio puede promover y prestar, en el ámbito de sus competencias, todas las actividades y servicios que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, y que en su apartado 2 k), se establece que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y las comunidades autónomas, en materia de prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social. Por otro lado, asumiendo que son los ayuntamientos la puerta de entrada al sistema de servicios sociales, se les recomendó lo siguiente:

“- Que la atención a la población con grave exclusión social se realice desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta de manera inequívoca que se trata de personas que por circunstancias de diferente índole están inmersos en una situación en la que debemos contribuir para modificar:

- Que deben generarse programas de intervención integral que supongan respuestas múltiples y coordinadas. Dado que los ayuntamientos soportan el peso de la atención de este colectivo, deben reforzar los recursos con los que cuentan.

- Que resulta imprescindible que los ayuntamientos se doten de personal cualificado técnicamente, para afrontar de forma eficaz los programas de actuación con las personas que viven en situación de exclusión extrema, creando desde los Servicios Sociales unidades especializadas de intervención, con capacidad para coordinarse con otras áreas o departamentos municipales.”

En cuanto a los cabildos, las recomendaciones fueron realizadas teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales de Canarias, título II, art. 12, que recoge las competencias que a los cabildos les corresponde para la organización del sistema de servicios sociales, y de acuerdo con el Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, que en su parte III (de planificación), distribuye los ámbitos de responsabilidad entre las distintas administraciones, los cabildos, como responsables directos, deben aumentar sus esfuerzos para garantizar el cumplimiento de la Medida A.2, de mejora de la

calidad de la respuesta administrativa. Asimismo, como entidades colaboradoras en la implementación de las medidas del PISPEC, deben compartir acciones activas conjuntas en medidas tanto de carácter institucional y procedimental, como en la ejecución de las medidas de carácter preventivo, de promoción e integración social y de carácter asistencial.

Recomendábamos, además, que los cabildos asumieran su responsabilidad que como entidad insular les compete y apostar por su papel coordinador y de apoyo a las políticas municipales, y que removieran los obstáculos que les impiden evolucionar de su actual situación de meros implementadores de medidas asistenciales.

En lo que respecta a la Administración autonómica, el informe contenía una serie de recomendaciones tanto genéricas como específicas dirigidas a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, elaboradas a raíz de los datos obtenidos de los informes remitidos por la propia consejería. Así, indicábamos que a la vista de las dificultades existentes para la plena aplicación de las medidas contempladas en Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias para las personas que sufren pobreza extrema y viven en la calle, no debía descartarse que por parte de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales (ahora de Bienestar Social, Juventud y Vivienda), se promoviera la creación de una normativa específica para la atención de estas personas por todas las administraciones y entidades y organismos colaboradores. Un cuerpo normativo que parte del reconocimiento de derechos tales como la dignidad, integración, la privacidad, confidencialidad, información, autonomía, etc.

Asimismo, que mientras no se generara tal cuerpo normativo al que hemos hecho referencia anteriormente, desde nuestra opinión debían implementarse de forma efectiva cada una de las medidas del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, sobre todo las medidas de carácter institucional y procedimental, por la responsabilidad directa que le compete y el beneficio que aporta a la colapsada gestión de los servicios sociales comunitarios.

Recomendábamos que debía evaluarse con resultados reales y claros la efectividad del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, y dado el retraso en su ejecución, valorar si resulta necesario confeccionar un nuevo plan con el fin de paliar las deficiencias, carencias y defectos que se aprecian en el actual, potenciando su aplicabilidad práctica para la mejorar las condiciones de vida de la población canaria en general y en situación de pobreza extrema en particular, mientras la Administración autonómica pone en marcha una normativa específica de aplicación general.

También que debían reforzarse y aumentar en la medida de las posibilidades la financiación a las entidades locales canarias, a fin de que éstas puedan afrontar los objetivos que se han marcado en la respuesta social a la población "sin techo", elaborando un programa presupuestario para la atención de este colectivo, donde se recoja el compromiso y esfuerzo económico que se realiza desde la Administración pública.

Por último, dábamos nuestro parecer al hecho de que la Administración autonómica debe tomar la iniciativa y generar espacios de coordinación estables en los que la práctica y la planificación se interrelacionen, exigiendo al resto de administraciones un modelo de atención basado en el consenso igualitario para toda la Comunidad Autónoma canaria, así como que era conveniente que se fomentara el consenso sobre el diseño, extensión y cobertura de los recursos disponibles, realizando un mapa de recursos de atención que se distribuya en función de criterios de presencia de esta población y con aplicación en todo el territorio, siendo recomendable que se activara de forma efectiva y de conformidad con la Medida A.10 del Plan de Integración Social contra la Pobreza y la Exclusión en Canarias, la Comisión Especial Delegada, que se prevé con el fin de establecer un régimen de convocatorias de sus miembros de forma cuatrimestral, ejercitando funciones de coordinación, racionalización, y seguimiento de la política social del Gobierno de Canarias y específicamente de los contenidos de los programas de lucha contra la pobreza y exclusión social.

Todo lo anterior dio lugar a peticiones de informe a todos los ayuntamientos de Canarias, relativo a los siguientes extremos:

En el caso de que el municipio cuente con población en situación de exclusión social extrema:

- Si en el periodo transcurrido desde enero de 2007 (fecha de presentación del informe) a julio de 2008, ese ayuntamiento ha adoptado medidas distintas o complementarias a las existentes para mejorar *la atención a la población con grave exclusión social* y para dar cumplimiento a las directrices marcadas por el Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión Social en Canarias (1999-2008).

- Si en el periodo transcurrido entre enero de 2007 y julio de 2008, se ha generado algún programa de intervención integral con la población que sufre exclusión social extrema, así como alguna medida para incrementar o mejorar una respuesta coordinada con otras administraciones.

- En el mismo periodo, si se han reforzado los recursos con los que cuentan ese ayuntamiento para atender a las personas en exclusión social extrema.

- Si entre el mes de enero de 2007 y julio de 2008, el respectivo ayuntamiento se ha dotado de personal cualificado técnicamente para los programas de actuación con las personas que viven en situación de exclusión extrema, o se han creado desde los Servicios Sociales unidades especializadas de intervención, con capacidad para coordinarse con otras áreas o departamentos municipales.

A los cabildos se solicitó informe relativo a los siguientes extremos:

- Si en el periodo comprendido entre enero de 2007 y julio de 2008, se han realizado actuaciones para garantizar el cumplimiento de la Medida A.2, contenida en el Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, que en su parte III (de planificación), distribuye los ámbitos de responsabilidad entre las distintas administraciones.

- Si en el periodo comprendido entre enero de 2007 y julio de 2008, se han previsto con los ayuntamientos o la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, medidas activas conjuntas tanto de carácter institucional y procedimental, como en la ejecución de las medidas de carácter preventivo, de promoción e integración social y de carácter asistencial.

- Si en el periodo comprendido entre enero de 2007 y julio de 2008, se ha puesto en funcionamiento o, en su caso incrementado, la actividad coordinadora y de apoyo a las políticas municipales

- Si los distintos cabildos han realizado alguna actuación tendente a superar su carácter actual de mero implementador de medidas asistenciales, o tiene previsto algún tipo de programa de actuación en este sentido.

Por último, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda se solicitó informe relativo a los siguientes extremos:

- Si se ha promovido o existe previsión de hacerlo la creación de una normativa específica para la atención de las personas en situación de exclusión social extrema por todas las administraciones y entidades y organismos colaboradores.

- Si en el periodo comprendido entre enero de 2007 y julio de 2008, se han realizado actuaciones tendentes a implementar de forma efectiva cada una de las medidas del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, en especial las medidas de carácter institucional y procedimental, o cualquier otra medida tendente a mejorar la gestión de los servicios sociales comunitarios para este colectivo.

- Si se ha procedido, tal y como estaba previsto en propio plan, a evaluarse con resultados reales y claros la efectividad del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, o, en su caso, si se tiene previsto confeccionar un nuevo Plan con el fin de paliar las deficiencias, carencias y defectos que se aprecian en el actual.

- Si en el periodo comprendido entre enero de 2007 y julio de 2008, se ha adoptado alguna medida para reforzarse y aumentar en la medida de las posibilidades la financiación a las entidades locales canarias, a fin de que éstas puedan afrontar los objetivos que se han marcado en la respuesta social a la población "sin techo", o en su caso, si se ha elaborado o se tiene previsto elaborar un programa presupuestario para la atención de este colectivo.

- Si se han realizado actuaciones para generar espacios de coordinación estables en los que la práctica y la planificación se interrelacionen o para fomentar el consenso sobre el diseño, extensión y cobertura de los recursos disponibles y, en su caso, se ha realizando un mapa de recursos de atención que se distribuya en función de criterios de presencia de esta población y con aplicación en todo el territorio.

-Cuál es el papel que ha tenido o que se prevé que tenga la Comisión Especial Delegada, que se prevé en el PISPEC con el fin de establecer un régimen de convocatorias de sus miembros de forma cuatrimestral, ejercitando funciones de coordinación, racionalización, y

seguimiento de la política social del Gobierno de Canarias y específicamente de los contenidos de los programas de lucha contra la pobreza y exclusión social.

16.5. Pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas

En cuanto a las ayudas económicas y pensiones que se tramitan bajo la competencia de la Comunidad Autónoma canaria y de las corporaciones locales, durante el ejercicio 2008, se han abordado una serie de quejas que siguen refiriéndose al desacuerdo de los reclamantes con la no concesión de las ayudas económicas básicas solicitadas, al proceso de tramitación de las pensiones no contributivas y la valoración del grado de discapacidad, así como a la escasa cuantía de las mismas.

A pesar de que las quejas sobre la escasa cuantía de las pensiones y su inadaptación de la realidad económica de los perceptores ha sido motivo de informe reiterado por parte de este comisionado parlamentario, creemos necesario hacer hincapié en esta cuestión que requiere soluciones urgentes.

Es evidente que las pensiones públicas se enfrentan a un problema demográfico de primera magnitud. La gente se retira muy pronto, vive más y cada vez nacen menos niños. En este marco, una población jubilada creciente habrá de ser financiada por una población activa decreciente. Por tanto, el nivel de vida de los españoles se verá reducido. Pero también resulta evidente que mientras el gasto económico de los pensionistas se va incrementando, la cuantía de las pensiones no va a la par con este crecimiento, sino que o bien se mantiene o se incrementa en un porcentaje muy por debajo del mínimo necesario para subsistir. Los reclamantes demandan en sus quejas soluciones a este respecto, pues en muchos casos deben recurrir a solicitar ayudas de emergencia a los ayuntamientos para poder "llegar a fin de mes".

Se trata de problemas que afectan no tanto a una actuación *contra lege* de la Administración, sino a un retraso en tramitar las solicitudes o a la imposibilidad de los perceptores de las pensiones de adaptarse con la cuantía de las mismas, lo cual ha motivado que el archivo de las quejas sigan siendo tanto por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico como por el desistimiento del reclamante, al comunicarle este comisionado parlamentario que la cuantía de las pensiones es un asunto que corresponde resolverlo en otros foros de discusión y de toma de decisiones. Continúa el alto porcentaje de quejas que han encontrado una solución favorable al reconocer la Administración el retraso y los errores en la tramitación efectuada.

Se archivó finalmente el **EQ 436/07**, motivado porque una reclamante denunciaba que, a través de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, había presentado una solicitud de ayuda económica básica, que se le denegado por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda con el fundamento de estar la reclamante conviviendo con sus padres, quienes tienen el deber de prestar alimentos, aunque éstos estuviesen ya jubilados. También manifestaba que había presentado recurso de alzada frente a la resolución denegatoria de

la solicitud, sin que hasta la fecha de interposición de la queja hubiera recibido respuesta alguna.

Aunque la queja se archivó por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Dirección General de Servicios Sociales, en cuanto a los motivos de fondo se refieren, sí debemos destacar el evidente retraso apreciado a la hora de tramitar y resolver una solicitud de ayuda económica básica, toda vez que desde que la reclamante presentó la solicitud –septiembre de 2006– y, hasta que se recibe en esta institución el informe de la consejería, transcurrió más de un año, y, aunque cuando se archivó la queja no había transcurrido el plazo para resolver el recurso de alzada, para la reclamante han transcurrido más de dos años sin que haya obtenido una resolución definitiva a su solicitud.

Se archivó, por estar en vías de solución, el **EQ 671/07**. En él, la reclamante denunciaba el perjuicio que se está ocasionando a los solicitantes de pensiones no contributivas por invalidez o por jubilación, ya que, a la hora de la concesión de la misma, una vez cumplimentados los requisitos para ello, no hay acuerdo sobre la Administración a la que le corresponde conceder el reconocimiento de la condición de pensionista, si la Dirección General de Servicios Sociales o la Tesorería General de la Seguridad Social, dado que, en anteriores ocasiones, la gestionaba ésta última, previa presentación de la resolución dictada por la Dirección General de Servicios Sociales.

Se solicitó informe a la Dirección General de Servicios Sociales, y se dio traslado la queja al Defensor del Pueblo para que se dirigiera, si lo estimaba conveniente, a la Tesorería General de la Seguridad Social. La queja se admitió a trámite.

El informe de la Dirección General de Servicios Sociales afirma lo siguiente: *“Que, efectivamente, desde el mes de abril de 2007 ha existido un conflicto de competencias entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social en adelante INSS y la Tesorería General de la Seguridad Social, con respecto al reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria, que al final ha repercutido en los beneficiarios de pensiones no contributivas que se han visto indefensos por este motivo. Ante la insistencia del INSS y de la Tesorería de que el reconocimiento del derecho ya no era de su competencia, desde el Servicio de Gestión de Pensiones de la Dirección General de Servicios Sociales se realiza, en mayo de 2007, una consulta al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Instituto de Mayores), a fin de que aclare esta situación, quien responde confirmando la competencia para el reconocimiento tanto de la Tesorería como del INSS, escrito que la propia Dirección General hace llegar a ambos organismos. No obstante, en los meses posteriores, tanto la Tesorería como el INSS siguen insistiendo en su postura inicial, al tiempo que en el Servicio de Gestión de Pensiones de la Dirección General de Servicios Sociales siguen llegando las quejas de los pensionistas, quienes se encuentran sin cobertura sanitaria. Es a partir de julio de 2007, y tras la nueva comunicación del Instituto de Mayores y Servicios Sociales confirmando la competencia de la Tesorería y del INSS, cuando se*

regulariza la situación y se acaba con la incertidumbre creada”.

Aunque se archivó por solución, el **EQ 1171/08** resulta un ejemplo palpable del retraso que sufre la Administración a la hora de tramitar y conceder, en este caso, una pensión no contributiva.

En la queja, el reclamante exponía que, en junio de 2007 presentó solicitud de pensión no contributiva ante la Dirección General de Servicios Sociales, sin que hasta la fecha de interposición de la reclamación ante esta institución –mayo de 2008– haya recibido notificación de la resolución de su expediente.

Del informe recibido de la Dirección General de Servicios Sociales, se constató lo siguiente.

El reclamante presentó la solicitud de pensión no contributiva en junio de 2007 en el ayuntamiento de su residencia, pero la Dirección General recibe la misma a mediados de julio de 2007. Se instruye expediente y, con fecha 26 de junio de 2008, se dicta la resolución que aprueba la pensión. Se notifica dicha resolución al reclamante en fecha 7 de julio de 2008.

Por lo tanto, estamos ante un problema general, toda vez que de las quejas que hemos tramitado se desprende que los plazos para recibir y resolver los expedientes de solicitud de pensiones no contributivas se aproximan a los doce meses.

16.6. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción

Con el objeto de conseguir la inserción social, económica y laboral de un sector de la población con especiales dificultades de integración, la Ley 1/2007, de 17 de enero (BOC nº 17, de 23 de enero del 2007), estableció la Prestación Canaria de Inserción para el solicitante y para las personas que formen parte de su unidad de convivencia que reúnan los requisitos previstos en el art. 7 de la ley.

De las quejas presentadas ante este comisionado parlamentario se desprende que el problema radica en llevar los postulados que contiene la ley a la realidad del ciudadano canario.

Ciertamente, la Ley que regula la Prestación Canaria de Inserción se creó para paliar la situación de los individuos y grupos de población que carecen de medios de subsistencia para atender sus necesidades básicas, y que se encuentran en situación de mayor desigualdad social respecto a otros individuos para conseguir el acceso a unos niveles aceptables de calidad de vida y al pleno ejercicio de los derechos considerados fundamentales, vinculando el concepto de pobreza al de exclusión social, con lo que se ha evidenciado la preocupación de la Administración autonómica a la hora de buscar soluciones a los casos de pobreza, marginación y exclusión social de un sector de la población a los que reconoce que debe darse una atención preferente por parte de cualquier administración. Este proceso de sensibilización comenzó a plasmarse en Canarias con el Decreto 133/1992, de 30 de julio, por el que se regularon con carácter urgente las ayudas económicas básicas, que pretendía constituirse en el primer paso para la erradicación de las condiciones

de desigualdad económica y social, norma que fue modificada en sucesivas ocasiones y, finalmente, derogada por el Decreto 13/1998, de 5 de febrero, que, asimismo, ha sufrido modificaciones parciales para adaptar su cuantía a las necesidades reales de los beneficiarios, y que se desarrolla mediante órdenes que intentaban ajustar la documentación de los expedientes al conocimiento de la situación en que se encontraban los solicitantes de las ayudas. También la ley incide en el Plan de integración y lucha contra la pobreza y la exclusión social en Canarias, que se aprueba en noviembre de 1998, y que incluye una extensa variedad de medidas dirigidas a la asistencia, promoción e integración social de los individuos o grupos con mayores limitaciones o dificultades para acceder al ejercicio efectivo de los derechos sociales y de ciudadanía, cuyas limitaciones y deficiencias ya han sido puestas de manifiesto por este comisionado parlamentario.

La ley también establece que, con relación a las actividades de inserción, debe detallarse el contenido de los programas específicos que serán elaborados por profesionales vinculados al área de trabajo social de las administraciones municipales, coordinados con otros de las áreas locales de empleo, desarrollo local, sanidad, educación y vivienda, fomentando los criterios de colaboración y coordinación de los distintos departamentos de la Comunidad autónoma, así como de los municipios canarios, dado el carácter transversal de las medidas de integración.

Pero como veremos a través del análisis de las quejas, la realidad no refleja toda la teoría y letra de ley, y principios tales como los de colaboración, coordinación, eficiencia, etc., que se desprenden de la exposición de motivos de la Ley de la Prestación Canaria de Inserción, se ponen en entredicho en los casos de los que hemos recibido noticia.

Según los datos ofrecidos por le Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, la prestación de inserción la perciben en Canarias mil doscientas cuarenta y una familias, con cuantías que oscilan entre los 451,67 euros para un miembro y los 629,96 euros, dependiendo del número de miembros que se hayan verificado de la unidad familiar de convivencia, y, a pesar de que la Administración ha realizado un esfuerzo para mejorar las condiciones de vida de la población en exclusión del Archipiélago, dicho esfuerzo debe ir aparejado con un aumento de la actividad de medios humanos, técnicos o de otra clase que permita la tramitación eficaz y con prontitud de las numerosas solicitudes que aún esperan respuesta.

Como ejemplo del retraso que genera la falta de coordinación entre las administraciones que deben tramitar y resolver un expediente de Prestación Canaria de Inserción, aludimos al **EQ 142/07**, que siguió el trámite de archivo, en el presente ejercicio, al haberse solucionado, finalmente, el asunto y haber obtenido el reclamante la prestación que solicitaba.

Recordamos que el reclamante denunciaba que había presentado una solicitud para ser beneficiario de la Prestación Canaria de Inserción. No disponía de medios económicos de subsistencia ni para cubrir sus necesidades mínimas y no había recibido notificación del estado de su solicitud o de resolución alguna.

Consideramos procedente dirigimos directamente a la Dirección General de Bienestar Social con el fin de que nos informaran del trámite dado a la solicitud de Prestación Canaria de Inserción presentada por el reclamante y el plazo estimado para emitir la resolución.

La Dirección General de Bienestar Social, en informe de fecha 7 de febrero de 2008, nos comunica que el reclamante solicitó la Prestación Canaria de Inserción en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife con fecha 28 de agosto de 2007, y aún no ha tenido entrada de la Dirección General de Bienestar Social, para continuar con su tramitación.

Tras esta información, nos dirigimos, urgentemente, al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para que nos informara del trámite dado a la solicitud del reclamante. Asimismo, remitimos una nueva comunicación a la Dirección General de Bienestar Social para que requiera de inmediato al ayuntamiento el traslado del expediente para su resolución.

La dirección general nos informa que la solicitud del reclamante fue remitida, de nuevo, al ayuntamiento, el 10 de abril de 2008, para que gestione la acreditación de la información económica que precisa la consejería para resolver.

Mientras considerábamos que la queja se encontraba en vías de solución, por la información obtenida de la Dirección General de Bienestar Social, recibimos un informe del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, concretamente del jefe de Servicio de Cohesión y Bienestar Social, que, literalmente dice lo siguiente: *“Consultada la aplicación informática de la Prestación Canaria de Inserción, el día 0, en la misma se informa de que la solicitud de don [...] está en el siguiente estado: ‘bastanteo negativo’. De lo anterior se deduce que la solicitud ha sido valorada negativamente, por el momento. El solicitante deberá dirigirse a la Dirección General de Bienestar Social para que aclaren cualquier duda”*.

Con posterioridad, el reclamante nos envía una ampliación de datos por la que nos comunica que su queja ha sido resuelta, y, finalmente, ha obtenido la Prestación Canaria de Inserción.

Por el retraso en tramitarse una Prestación Canaria de Inserción, un reclamante presentaba el **EQ 89/08** contra el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Concretamente exponía que había presentado ante dicha corporación local una solicitud de Prestación Canaria de Inserción en diciembre de 2007, sin que hubiese recibido notificación alguna de su resolución positiva o negativa.

Solicitamos el oportuno informe al ayuntamiento, el cual nos comunica que, en mayo de 2008, en el momento de emitir el informe, el expediente del reclamante se encuentra en trámite de valoración por la Dirección General de Bienestar Social, por lo que no se ha dictado aún resolución al respecto. Del contenido del informe, se deduce que, tras cinco meses desde que se cursó la solicitud, el expediente continúa tramitándose.

En estos momentos se está a la espera de recibir la comunicación solicitada al reclamante, a fin de que nos informe si ha recibido alguna comunicación de la Dirección General de Bienestar Social.

16.7. Solicitudes no atendidas en centros de atención a discapacitados

Continúan llegando quejas relativas a las solicitudes de ingreso no atendidas en centros especializados de personas que sufren algún tipo de discapacidad o enfermedad.

Las quejas sobre la escasez de plazas han dado paso a las que se refieren al escaso o nulo esfuerzo de algunas administraciones para coordinar de una manera más efectiva el uso de los recursos disponibles, así como la tramitación de solicitudes, lo cual impide la solución de muchos de los problemas que plantean los ciudadanos.

En el presente ejercicio, se archivó, por solución, el **EQ 875/07**. En él, la reclamante exponía que se había dirigido tanto al Servicio Canario de Salud, a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Breña Alta así como a los del Cabildo Insular de La Palma con el objeto de encontrar soluciones a la situación de un familiar que padece una discapacidad con dependencia severa para las actividades de la vida diaria. No obtuvo éxito alguno antes las citadas administraciones.

Manifestaba, además, de conformidad con la valoración realizada por los servicios sociales del Ayuntamiento de Breña Alta, que es urgente el ingreso del mismo en un centro permanente que cubra sus necesidades básicas, motivo por el cual solicitó ingreso en el Hospital de Dolores, sito en Santa Cruz de La Palma y dependiente del cabildo insular, ya que se está produciendo, en el afectado, un estado de deterioro tanto físico como psíquico.

De la documentación aportada por la reclamante, pudimos constatar que el afectado vive solo y se niega a alimentarse, asearse e incluso a tomar la medicación prescrita por el médico. Medicación recetada por la información que facilita la familia, pues aquél se niega a acudir a revisión médica. Es urgente, en consecuencia, el ingreso del afectado en un centro donde pueda corregirse el estado de deterioro tanto físico como psíquico en el que se encuentra.

A la vista de la situación, pusimos en conocimiento de las administraciones implicadas la necesidad de una actividad coordinada entre los servicios sociales que ya conocen el caso, en concreto entre los del Ayuntamiento de Breña Alta y los del Cabildo Insular de La Palma, para que realicen actuaciones coordinadas entre ellos o con cualquier otro organismo competente para resolver el ingreso del afectado, evitándose así una duplicidad de actuaciones y facilitar los trámites necesarios a la reclamante.

Instada la actuación coordinada, recibimos un informe del Cabildo Insular de La Palma, por el que nos comunica que el afectado se encuentra en lista de espera para ingreso en el Hospital de Dolores, y que se ha orientado a la reclamante para solicitar una plaza en el Hogar Santa Rita, sito en Tenerife, dada la escasez de plazas en el centro de La Palma.

Finalmente, la reclamante nos comunica que siguiendo las indicaciones, ha solicitado plaza en el Hogar Santa Rita, y el afectado se encuentra ingresado en el mismo.

El caso que planteamos a continuación, evidencia la problemática que existe en la isla de La Palma con respecto a la carencia de centros de atención a personas que sufren algún tipo de discapacidad. De hecho, el Hospital Nuestra Señora de los Dolores es el único centro sanitario para crónicos de la isla; no existe, en la actualidad, en La Palma otro centro que comparta sus características. Existen centros de alojamiento para mayores pero que no prestan cuidados paliativos.

En el **EQ 1135/07**, un reclamante exponía que su padre de 93 años es diabético y, en varias ocasiones, ha tenido que ser ingresado en el Hospital General de La Palma a consecuencia de este problema. Que vive solo y cobra una pensión de invalidez que no le permite atender a su padre en su casa. Por ello ha presentado solicitud de ingreso en Hospital de Dolores, sin que hasta la fecha le hayan dado solución alguna.

Se solicitó el informe sobre el estado de tramitación del expediente de solicitud de ingreso en el Hospital de Dolores, el plazo estimado para emitir resolución y, en caso de no poder atender de forma urgente el caso planteado, medidas alternativas según el perfil del afectado.

El Cabildo Insular de La Palma nos informa que el Hospital de Dolores, único centro en La Palma donde se podría dar los cuidados que el padre del reclamante necesita, no está incluido en la red de hospitales públicos de Canarias y, con carácter general, se rige por lo dispuesto en la *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad*, y la *Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias*, por lo que el criterio que se emplea para el ingreso en el mismo es el establecido en el expediente médico, dando prioridad a los casos más graves.

La lista de espera existente, en el momento del informe, supera el centenar de personas, todas con necesidad de atención médica. La media de ingresos anuales es de cincuenta pacientes, por lo que, en muchos casos, el tiempo de espera puede superar los dos años.

De dicho informe se dio traslado al reclamante, con la recomendación y orientación de que se dirigiera a otros centros de la provincia, a fin de conseguir una plaza para su padre. El reclamante no ha presentado alegaciones y, en consecuencia, su queja se ha archivado.

16.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales

Recomendación dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos.

Asunto: Barreras arquitectónicas. EQ 907/05

“[...] Tras analizar la documentación de la que disponemos y habiendo valorado el resultado de las gestiones que desde este comisionado parlamentario se han realizado, tanto con ese ayuntamiento como con otros organismos y consejerías competentes para conocer este asunto, estamos en disposición de emitir una Resolución, la cual basamos en los siguientes antecedentes y consideraciones.

ANTECEDENTES

Primero. Creemos conveniente recordar el motivo de la queja, a fin de que pueda ubicarse en el problema planteado.

El reclamante exponía, que en el ambulatorio de Icod de los Vinos se han realizado obras de remodelación y nuevas construcciones, sin tener en cuenta la normativa de aplicación para la Comunidad Autónoma de Canarias *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.*

Segundo. Observando que la mencionada queja reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se acordó admitirla a trámite y recabar informes a las administraciones que podrían tener competencias para resolver el problema planteado. Al Servicio Canario de Salud enviamos una de las peticiones de informe. Una vez recibido, se constató que la obra fue ejecutada por el Ayuntamiento de Icod de los Vinos, y que existían unos defectos de construcción con relación a la dificultad de acceso de los discapacitados, tales como una excesiva pendiente de la rampa de acceso y la falta de colocación de barandillas en otro de los accesos.

También se solicitó un informe a la Consejería de Sanidad, a fin de constatar si seguían, tanto en las obras de reforma como de nueva construcción, las prescripciones de la *Ley 8/1995, de Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.*

La Consejería de Sanidad declina toda responsabilidad, y nos remite al Ayuntamiento de Icod de los Vinos, por ser quien ejecutó la obra.

Teniendo en cuenta el contenido de los informes anteriores, se consideró procedente dirigirnos a ese ayuntamiento, solicitando informe sobre la posibilidad de reparar los defectos mencionados de dicha obra, para adecuarse correctamente a las prescripciones de la *Ley 8/1995, de Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.*

Tras varias reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar, se recibe finalmente el informe solicitado al ayuntamiento que su señoría representa, por el que se nos da traslado del dictamen técnico de fecha 6 de noviembre de 2007, elaborado por un técnico municipal, y del que se desprende la realidad de las deficiencias y la falta de adaptación a la normativa citada sobre discapacidad, al tiempo que propone una serie de medidas para paliar dichas deficiencias, sin que tengamos constancia hasta el momento que las mismas se hayan puesto en práctica.

CONSIDERACIONES

Primera. Sobra decir que todos los ciudadanos y las ciudadanas, sin discriminación posible, tienen derecho a disfrutar, en condiciones de igualdad, no sólo de los espacios urbanos, sino también de las áreas de relación social y cultural. La adecuación de edificios para el colectivo de personas discapacitadas físicas viene a exigir de manera inmediata la supresión de barreras arquitectónicas. Nuestro Estado autonómico

y la asunción de competencias sobre la materia por las comunidades autónomas claramente definida ha permitido la coexistencia de un amplio número de disposiciones que abogan por la supresión de las mismas desde la intervención administrativa en la edificación. No obstante, las abundantes previsiones normativas, el grado de cumplimiento de las mismas no es aún el que cabría esperar. En muchas ocasiones se trata de adaptaciones en edificios ya construidos, con las dificultades que ello conlleva, pero en las nuevas construcciones no tiene excusas que se incumpla la *Ley de Accesibilidad*, porque existe un deber de los técnicos que redactan los proyectos y los ejecutan de conocer la normativa, y un deber de la corporación local de supervisar dicha actuación acorde con las normas sobre accesibilidad.

Segunda. La Constitución española en sus artículos 9.2, 14 y 49 encomienda a todos los poderes públicos la creación de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sean efectivas y reales, eliminando los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todos los ciudadanos y todas las ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social, el derecho a disfrutar de una vivienda digna y el deber de facilitar la accesibilidad al medio de todos, a través de las políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, a las que debe atenderse con las especializaciones que requieran.

La mejora de la calidad de vida de toda la población y específicamente de las personas que se encuentren en una situación de limitación respecto al medio es uno de los objetivos prioritarios que debe presidir la acción de gobierno, en estricto cumplimiento del principio de igualdad que debe garantizarse a todos los ciudadanos.

En este sentido, ya la *Ley 13/1982, de Integración Social de los Minusválidos*, aprobada por las Cortes Generales el 23 de marzo, señaló que las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, aprobarían las normas urbanísticas y arquitectónicas básicas conteniendo las condiciones a que deben ajustarse los proyectos, el catálogo de edificios a que serán aplicables y el procedimiento de autorización, control y sanción, con el fin de que resulten accesibles.

El artículo 1 de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, establece el objeto de la misma, que no es otro que: *'a) Facilitar la accesibilidad y utilización de los bienes y servicios de la sociedad por parte de todas aquellas personas con movilidad o comunicación reducida o con cualquier otra limitación, tengan éstas carácter permanente o transitorio.*

b) Promover ayudas técnicas adecuadas para evitar y suprimir las barreras y todos aquellos obstáculos físicos y sensoriales que impidan o dificulten el normal desenvolvimiento de aquel sector de la población.

c) Arbitrar los medios de control del cumplimiento efectivo de lo dispuesto en ella.'

En su título II, y bajo la rúbrica de disposiciones generales sobre accesibilidad, se regulan las características

del urbanismo y la definición de los elementos que lo componen, regulándose pormenorizadamente en su capítulo segundo, bajo la denominación de barreras arquitectónicas, la accesibilidad en las edificaciones de concurrencia o de uso público; en las de uso privado de promoción pública o privada; la reserva de espacios y espacios de uso preferente para personas con limitación, movilidad y comunicación reducida en los locales o recintos destinados a espectáculos y actividades; la reserva de viviendas en los programas anuales de promoción pública y privada de VPO y la misma reserva respecto de cualquier promoción que obtenga subvenciones o ayudas de cualquiera de las administraciones públicas canarias.

Tercera. Del informe técnico municipal se desprende claramente que existen partes de la obra que no se adaptan a la legislación vigente y establece la forma de adaptarlas, por lo que el ayuntamiento debe emprender de forma urgente las medidas necesarias para llevar a cabo y hacer efectiva la concordancia de la obra con la ley, facilitando el acceso a los discapacitados al edificio público del Ambulatorio de Icod de los Vinos.

Por lo manifestado anteriormente, 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, dirigimos a usted la recomendación de que, a la mayor brevedad posible, destine una dotación presupuestaria suficiente y acuerde emprender las acciones necesarias para adaptar las deficiencias observadas en la obra que se realiza en el Ambulatorio de Icod de los Vinos, adaptando las mismas al contenido de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*.

[...]"

Sugerencia dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio

Asunto: Actuación de los servicios sociales. EQ 532/07

"[...] Dado el estado en que se mantiene el presente expediente, y tras realizar las gestiones que en cada momento se estimaron oportunas, tras haber recabado los datos que se necesitaron y evaluar los mismos conforme a las competencias que la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, otorga al Diputado del Común, estamos en disposición de dirigirle la siguiente resolución, la cual basamos en lo siguiente.

ANTECEDENTES

Primero. Procede recordar que la reclamante basaba su queja en el hecho de que se había dirigido a esa corporación solicitando ayuda económica, dado que se encuentra en paro con tres hijos a su cargo, sin que se le hubiese concedido la misma ni se le hubiese orientado adecuadamente para poder obtenerla.

También manifiesta que tiene una hija con una discapacidad del 33% y otra padece cáncer desde los 8 años, encontrándose actualmente en tratamiento y teniendo que pasar unas revisiones periódicas a las

cuales no siempre puede acudir, debido a que no dispone de medios económicos para poder cubrir las necesidades mínimas. La vivienda en la que residen se encuentra también en un estado lamentable debido a las humedades, las cuales ya existían cuando comenzaron a vivir en ella pero que han ido incrementándose con el paso del tiempo, afectando de manera especial a la salud de sus hijos. Su compañero se encuentra en prisión.

Segundo. 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*, y en mayo de 2007 acordó admitirla a trámite y recabar de VS un informe sobre:

- Situación social actual de la reclamante y su familia.
- Medidas que se hayan adoptado o se prevean adoptar por parte de los servicios sociales de esa corporación para paliar su situación.

Tercero. En junio de 2007 se recibe el informe de ese ayuntamiento, el cual fue valorado por el personal técnico de esta institución conforme a los trámites previstos. Del análisis de su contenido constatamos que no hubo infracción del ordenamiento jurídico por parte de la corporación local, ya que en dicho informe se nos comunica que se han realizado con la reclamante y su familia varias actuaciones puntuales y se le han concedido ayudas de emergencia social en varias ocasiones. No obstante lo anterior, y a pesar de que por parte de los servicios sociales municipales se comunica una actitud poco colaboradora por parte de la reclamante, antes de proceder al archivo de la queja consideramos necesario activar la actuación de la trabajadora social de la que dispone esta institución, a fin de evaluar con más detalle la situación planteada.

En este sentido, nos pusimos en contacto directo con la reclamante para que nos verificase los datos aportados por el ayuntamiento, o, en su caso, otros datos nuevos que nos pudieran ayudar a dar un diagnóstico objetivo de la situación, así como para verificar si las actuaciones con la reclamante se reducían a medidas asistenciales o existía algún tipo de programa de intervención.

Cuarto. En agosto de 2007 se reciben informes de ese ayuntamiento, donde se describe la problemática familiar y el interés de los profesionales del sistema de servicios sociales por desarrollar un plan de trabajo que mejore la situación sociofamiliar y personal. No obstante, dada la tensa situación entre reclamante y servicios sociales, consideramos oportuno intentar ejercer un servicio de mediación entre ambos, con el objeto de aportar soluciones al problema y que se pusiera en marcha el plan de trabajo anunciado.

Así se contactó telefónicamente con el Ayuntamiento de Ingenio a fin de conocer el estado actual de la situación de la reclamante. Desde los servicios sociales se nos informa de que se está interviniendo desde el departamento de trabajo social con un aceptable nivel de colaboración desde la usuaria. Al tiempo, la reclamante nos traslada su alto grado de ansiedad por la dificultad existente en la solución de su problema.

Por otro lado, de nos informa de que la trabajadora social de familia del Ayuntamiento de Ingenio ha puesto en conocimiento a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la situación de riesgo de las menores, y también que se le remitió a la Dirección General de Vivienda informe social, con motivo de una solicitud de rehabilitación de VPO en régimen de alquiler.

Quinto. En agosto de 2007, consideramos oportuno dirigimos al Ilmo. Sr. secretario general técnico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, Dirección General de Protección del Menor y la Familia, para que nos informara de la actuación que por parte de esa dirección general se haya emprendido o se pretenda emprender en la protección de los menores.

También solicitamos informe sobre el trámite dado a la Prestación Canaria de Inserción solicitada y sobre las medidas adoptadas con relación a la necesidad de rehabilitación de la VPO en régimen de alquiler.

Sexto. Con respecto al asunto relacionado con la vivienda de la reclamante, a la vista de la documentación obrante en el expediente, se consideró procedente remitir una petición de informe a la Dirección General de Vivienda sobre el estado de la vivienda de la reclamante, y ello a la vista del traslado que con fecha de salida de 18 de mayo de 2007 se realizó desde el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio a la misma, en concreto a la Oficina Técnica de Conservación y Mantenimiento, con motivo de rehabilitación de VPO en régimen de alquiler.

También se estimó solicitar nuevo informe a ese ayuntamiento, trasladándole a su vez el informe remitido por la Consejería de Bienestar Social, para que nos comunicase los motivos de la tardanza, o en su caso omisión, del traslado del trámite requerido a ese ayuntamiento sobre la prestación canaria de inserción.

Mientras, en octubre de 2007 seguíamos haciendo gestiones personales con la reclamante, la cual mantenía su estado de angustia generalizado y aún no había realizado los trámites que se le habían recomendado desde esta institución, tales como su inscripción en las listas de desempleados, solicitar certificados médicos para trámite de reconocimiento de discapacidad, etc. Es de resaltar que se ha tenido en cuenta por parte de este Diputado del Común la situación de estrés y angustia de la reclamante, agravada por el contacto con su pareja en prisión, quien al parecer rehúye del mismo.

Séptimo. Desde ese ayuntamiento se nos comunica que la reclamante tiene concedida ayuda para alimentos y está pendiente de ejecutarse la ayuda para reposición de la puerta de la casa, aunque tiene denegada la concesión de pago de factura de la luz.

Al tiempo, se contacta con el Cabildo de Gran Canaria a fin de conocer la posibilidad de ayudas excepcionales. Al respecto, se nos comunica que está finalizado el presupuesto, dando la posibilidad de hacerlo para el año 2008, siendo necesario un informe motivado del ayuntamiento.

Octavo. En enero de 2008 obtenemos respuesta de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. De su contenido se desprende que la consejería ha realizado visita de inspección a la vivienda, detectando el mal estado

en que se encuentra así como la carencia de recursos económicos de la unidad familiar, habiendo realizado un proyecto de rehabilitación de dicha vivienda.

Por estos antecedentes realizamos las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. Llegados a este punto de actuación, con la documentación recabada y con las gestiones realizadas por este comisionado parlamentario directamente con la reclamante, disponemos de datos suficientes para emitir nuestro parecer a través de la presente resolución, así como y a la vista de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, sugerir, recomendar o recordar a la Administración instada la actuación que nos parece la más acertada en este momento.

Segunda. La reclamante sufre una situación de exclusión social grave marcada por condicionantes que dificultan aún más la adopción de medidas efectivas para paliar su situación, tales como que en el seno de la unidad familiar existen menores, el padre de los mismos se encuentra en centro penitenciario y, aparentemente no desea asumir su rol paterno, la vivienda de la unidad familiar está en mal estado, la reclamante sufre estrés, angustia y no sabe desenvolverse ante las formalidades legales para solicitar ayudas económicas o cualquier otra intervención, etc.

Se trata de un problema que podría calificarse de crónico y que a nuestro juicio requiere de una intervención integral dirigida a la familia. Los objetivos de dicho trabajo, aunque encaminados a superar la situación, deben ir en la línea de afrontar pequeños retos, tales como disminuir grado de crisis en la unidad familiar, más que en lograr una normalización familiar.

Por otro lado, y como ya se apuntó, la reclamante tiene dificultad para seguir los procesos reglados establecidos para el trámite de algunas ayudas, por lo que sería necesario que se interviniera más insistentemente desde los servicios sociales para que la reclamante intentara superar esas barreras y pudiera tramitar cualquier beneficio social al que tenga acceso.

Tercera. Respecto a los procesos de intervención que deben realizarse desde los servicios sociales, tal y como se desprende del *Informe extraordinario relativo a las actuaciones de las entidades públicas canarias para situaciones de exclusión social extrema*, que fue presentado ante el Pleno del Parlamento de Canarias en comparecencia efectuada por este Diputado del Común el 4 de diciembre de 2007, trabajo que se basa en el estudio de la aplicación y eficacia de las medidas contenidas en el Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión Social en Canarias (1999-2008), debe tenerse en cuenta que los ayuntamientos intervienen casi exclusivamente desde los departamentos de servicios sociales, pero que en su mayoría se adolece de programas de intervención integral en los que se actúe en todos los ámbitos de la esfera personal que pueden condicionar las situaciones de exclusión social: formativo, sanitario, residencial, etc.

También recalamos nuevamente que son los servicios sociales municipales quienes tienen la posibilidad de

detectar e intervienen en las situaciones de exclusión, aplicando políticas asistenciales y paliativas, pero también en la mayoría de los casos tal intervención suele carecer de una visión multidisciplinar, por lo que a nuestro parecer este ayuntamiento debe intentar superar una intervención meramente asistencial y plantear continuar con un plan de trabajo, realizando otras actuaciones, favoreciendo la continuidad en el programa de intervención con este núcleo familiar afectado.

Cuarto. El legislador se ha preocupado de conectar el art. 14 de la Constitución, que consagra una igualdad meramente formal al establecer que *'Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social'*, impidiendo diferencias de trato que carezcan de justificación objetiva y razonable, con el art. 9.2 del mismo texto, el cual impone a los poderes públicos la tarea de promover la igualdad real y efectiva. Así, según reza en el art. 9.2 de la CE *'Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.'*

Invocando por tanto este mandato genérico de la Constitución española, por parte de esa corporación deben adoptarse medidas estables y continuas para que la intervención con la reclamante surta los efectos necesarios para encontrar solución a su problema, por lo que, de conformidad con lo establecido en el art. 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, nos permitimos dirigir a VS la siguiente

SUGERENCIA

Que teniendo en cuenta la situación de exclusión social grave que sufre la reclamante, y que ha sido detectada por nuestro servicio de trabajo social, con la existencia de varios condicionantes que agravan su situación. Dada la necesidad de realizar una intervención integral dirigida a la unidad de convivencia familiar, especialmente teniendo en cuenta a los menores que la integran, y desde el concepto de 'resiliencia' se aborde los procesos de cambios internos de la unidad familiar. Observando que la reclamante tiene dificultad para seguir los procesos reglados establecidos para solicitar algunas ayudas o beneficios sociales a los que pudiera tener derecho, y por último, teniendo en cuenta que el sistema de servicios sociales nos ofrece la posibilidad de otorgar ayudas adicionales a la reclamante, algunas previo informe fundamentado desde el ayuntamiento, debemos sugerir al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio que, al margen de las medidas simplemente asistenciales que procedan, inicien un proceso integral de intervención con la reclamante y su familia, en caso de no estar en marcha, en el que la colaboración y coordinación con la red de servicios sociales sea uno de sus pilares, o cualquier otra acción que redunde en beneficio de la reclamante. [...]"

17. SERVICIOS URBANOS

Índice:

- 17.1. *Introducción.*
- 17.2. *Servicio de suministro de agua potable.*
 - 17.2.1. *Desacuerdo con el incremento de las tarifas o con el excesivo precio del servicio.*
 - 17.2.2. *Desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras.*
 - 17.2.3. *Desacuerdo con las reclamaciones de las empresas suministradoras, que a la postre, se evidenciaron como indebidas y con las deficiencias del servicio en general.*
- 17.3. *Servicios de recogida de basuras.*
- 17.4. *Presuntas irregularidades en el servicio de taxis en Antigua.*
- 17.5. *Resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios urbanos.*

17.1. Introducción

Tras el análisis y valoración de las quejas recibidas, observamos que las conclusiones no distan mucho de las que ya se han puesto en conocimiento de la Administración en otros informes anteriores. Consideramos, no obstante, importante resaltar algunos aspectos que, a nuestro entender, la Administración debe tener en cuenta la hora de gestionar, prestar o desarrollar los servicios urbanos con los que cuentan los municipios canarios.

Hoy en día, con el incremento de la población de las ciudades, los servicios municipales aumentan y se vuelven más complejos. No sólo han más y nuevos servicios, sino que se relacionan entre ellos. Así, los problemas en la energía eléctrica pueden repercutir en el transporte o en el suministro de agua potable, etc. Por ello, los servicios urbanos, por este vínculo al que hacemos referencia, deben de tratarse desde un punto de vista integral. Son estos servicios urbanos uno de los temas centrales de la gestión municipal y, sin duda, el funcionamiento de las ciudades y pueblos de Canarias está directamente vinculado con los niveles de los servicios urbanos y, aunque no pueda afirmarse la relación directa entre desarrollo económico, infraestructura y servicios urbanos, la ausencia o un funcionamiento ineficiente de estos servicios implica un aumento de los costos de producción para las empresas o para los ayuntamientos que prestan el servicio. Sin embargo, a pesar de las diferencias entre los distintos servicios, no cabe duda de que existe una relación directa entre niveles y calidad de suministro de los servicios y niveles de bienestar de la población.

En este informe tendremos la oportunidad de comprobar cómo la introducción de criterios mercantiles en la gestión ha implicado cambios profundos en materia de gestión y financiación y, también, en las modalidades de prestación de los servicios. En muchos casos, estos cambios se han traducido en la privatización de los servicios y en la búsqueda de un equilibrio financiero. Por ello el tema de los servicios urbanos se enfrenta a grandes retos que tienen que superar, sobre todo, los ayuntamientos canarios.

Hemos analizado las quejas presentadas sobre servicios urbanos con unos principios que nos han servido de guía.

1. Eficiencia y privatización. Muchas quejas se refieren a la falta de eficacia del servicio de suministro de agua potable después de haber sido privatizado. La privatización de los servicios se fundamenta en la necesidad de garantizar la eficiencia económica y la transparencia en la gestión de las empresas que proporcionan los servicios. La búsqueda de una mayor eficiencia y un desahogo en la financiación del servicio ha propiciado que, cada vez más, se ceda el control público del servicio al sector privado. Es evidente que se necesita un cambio desde la perspectiva de que los servicios eran instrumento de una política de redistribución de los recursos y de fortalecimiento del proceso de integración social y ciudadana, a una visión en que los servicios son elementos de modernización y de nueva eficiencia, que implica cambios fehacientes de distintos ordenes: en el ámbito cultural, con respecto a lo que son los servicios urbanos y cómo deben funcionar; en el ámbito jurídico, por la necesidad de diseñar nuevas formas de relaciones entre el sector público y el sector privado. Pero, en ocasiones, la aparición de una empresa privada como gestora del servicio implica para muchos ciudadanos un cierto sentimiento de desamparo que algunos ayuntamientos no han sabido mitigar, precisamente, por la lentitud y falta de eficacia a la hora de supervisar la actividad de la empresa suministradora.

2. Servicios urbanos, accesibilidad al servicio y continuidad. Tener un servicio regular y seguro de agua potable, de energía, de saneamiento, etc. significa mejorar las condiciones de salud para los individuos y para la comunidad; el alcantarillado y el servicio de recogida de los desechos sólidos promueven una mínima aceptabilidad de las condiciones medioambientales. El transporte colectivo se hace imprescindible para encontrar trabajo y empleo. Por eso, el tema de la eficiencia no se puede desarrollar sin poner, al mismo tiempo, el tema del acceso a los servicios para la población urbana en su conjunto. Pero hemos apreciado que, en las estrategias que se van aplicando en el desarrollo de los servicios urbanos, el tema del acceso a los servicios resulta secundario con respecto a los temas del equilibrio financiero y al de las ventajas de la privatización. Aunque no se trate de negar la importancia de lograr un equilibrio entre inversiones en los servicios y capacidad de recuperación de los gastos, resulta evidente que, en la situación actual, deben plantearse estrategias cuyos objetivos sean garantizar la calidad del servicio urbano y, para ello, de debe incrementar la función supervisora de la Administración en el servicio prestado por la empresa privada estableciendo más rigor en la aplicación de los mecanismos de regulación y de control, aunque ello implique cambios en el ámbito técnico, organizativo, de gestión y jurídico.

En este ejercicio, hemos analizado quejas relacionadas tanto con el servicio de abastecimiento de agua como las referidas al saneamiento. Además, se han tratado temas referidos a otras materias como el servicio de transporte en taxi, que tendrán un epígrafe a parte en este informe.

Destacan los asuntos referidos al servicio de suministro de agua potable y, como cuestiones preferentes, las relacionadas con la facturación del servicio. Existen quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo con el incremento de las tarifas o con el excesivo precio del servicio, aspectos éstos relacionados, generalmente, con la privatización del servicio. Quejas que reflejan el desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras, así como por la existencia de algún error en reclamaciones de las empresas suministradoras que, al final, se probaron como indebidas.

Con relación al suministro de agua, trataremos las quejas relacionadas con el retraso administrativo para resolver un expediente de solicitud de servicio de suministro de agua potable, con las deficiencias en el servicio de suministro, con el desacuerdo en el sistema de gestión del mismo y con el procedimiento efectuado por la empresa suministradora para dejar de prestar el servicio.

Otro de los epígrafes, en el que se incidirá, se refiere a las quejas presentadas en relación con el servicio de recogida de basuras, debido, sobre todo, a sus deficiencias.

17.2. Servicio de suministro de agua potable

17.2.1. Desacuerdo con el incremento de las tarifas o con el excesivo precio del servicio

Se encuentra en trámite de archivo el **EQ 922/05**, al haber recibido contestación a la resolución que, en el anterior ejercicio, se envió al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio. En ella, se le recomendaba que procediese a remover los obstáculos que impidieran y dificultaran los derechos de los consumidores y usuarios del servicio de abastecimiento de agua en el municipio de la Villa de Ingenio y, en relación con el caso planteado, de no haberse adoptado ya las medidas, bien las recomendadas por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa o cualesquiera otras que se estimen convenientes, se emprendan, de inmediato, las necesarias para resolver, de forma efectiva, el desequilibrio económico que, en su caso, haya producido la aplicación del incremento de tarifas en el servicio, acreditando de forma fehaciente a este comisionado parlamentario la aplicación de tales medidas y su resultado.

Se ha dado traslado del informe al reclamante al tiempo que se le ha comunicado lo siguiente.

Que a la vista del informe enviado por el ayuntamiento, donde sigue manteniendo que han actuado según los criterios favorables de la Comisión de Precios y han mantenido en todo momento el equilibrio económico financiero exigido, y teniendo en cuenta que en nuestra recomendación solicitábamos que se removieran los obstáculos que impidiesen el equilibrio económico financiero que, en su caso, se hubiese producido, podemos interpretar que se ha rechazado la Recomendación enviada, dado que el ayuntamiento mantiene su versión de los hechos y no considera que se haya actuado en contra de lo manifestado por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, que recomendó “*modificar la cláusula 15.3 c) del pliego de prescripciones técnicas,*

en el sentido de suprimir la supeditación de la revisión a las tarifas al límite del IPC”, informe que, por otro lado, no es vinculante para el ayuntamiento, como bien recalca la Administración local. Por lo tanto, se ha convertido ésta en una cuestión que afecta a discrepancias con los criterios legales de aplicación de las normas a la gestión del municipio, y, desde el punto de vista estrictamente administrativo, no hemos detectado que, en la actuación del ayuntamiento, se haya producido una vulneración del ordenamiento jurídico que requiera una actuación por nuestra parte, sin perjuicio de que los asuntos relacionados con el posible incumplimiento del contrato de concesión administrativa que denunciaba el reclamante y al que alude la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías como única cuestión por debatir, o los asuntos de otra índole que el reclamante haya detectado y que escapen a las competencias del Diputado del Común sean llevados a la vía judicial civil, con el fin de obtener un pronunciamiento del juez competente. Por este motivo, consideramos que hemos llegado al fin de las gestiones que nos permite la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y procedemos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

En el **EQ 1384/08**, que se encuentra en trámite de archivo por estar el asunto en vías de solución, el reclamante exponía que mediante Orden de 13 de julio de 2007, de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías, se aprobó la modificación de tarifas del servicio de abastecimiento de aguas a instancia de INALSA, para su aplicación en los municipios de la isla de Lanzarote. En dicha orden, que entró en vigor al día siguiente de su publicación en el *Boletín Oficial de Canarias* (9 de agosto de 2007), se contenían reducciones en las tarifas, entre otros, para las familias numerosas. Manifestaba asimismo, que tras la publicación de la orden comunicó su condición de familia numerosa para que le fuera de aplicación la reducción en la tarifa. No obstante, y según el reclamante, dicho descuento no se empezó a aplicar hasta el momento en el que el consejo de administración de esa empresa aprobó, en febrero de 2008, los requisitos exigibles para acreditar la condición de familia numerosa.

Se solicitó el oportuno informe a INALSA sobre los criterios de aplicación de la citada normativa y sobre las medidas que se adoptarían en este caso.

En la respuesta de INALSA, básicamente consta lo siguiente.

Que en el caso concreto planteado, nos encontramos con una situación *sui generis* que no se había considerado en los requisitos aprobados por el Consejo de Administración para cumplir con la condición de familia numerosa, y es que uno de los miembros de la unidad familiar tenía una acometida a su nombre en un domicilio distinto al de su familia con lo que podría desvirtuarse, según INALSA, la aplicación de la tarifa doméstica subvencionada, que debe aplicarse a la miembros de la unidad familiar que convivan en el mismo domicilio.

INALSA informa que, en próximas sesiones del consejo de administración, se decidirá si, además de contar con el título de familia numerosa, todos sus miembros deben

residir en el mismo domicilio. No obstante, se procederá a la modificación, con carácter retroactivo, de los recibos a la fecha que consta que el reclamante hizo las gestiones en las oficinas de la empresa y se ingresará en su cuenta el saldo a su favor.

Aunque esta queja se archivó por estar el asunto en vías de solución, lo cierto es que los criterios alegados por INALSA tienen sentido hasta cierto punto, pues si un miembro de la unidad familiar ya no convive con el resto que, a pesar de ello siguen siendo familia numerosa, los requisitos deben aplicarse, plenamente, a la unidad familiar ya que, aún contando con un miembro menos que realiza vida independiente, siguen constituyendo familia numerosa que conviven en una misma unidad familiar.

Se encuentra pendiente de archivo por solución el **EQ 1510/08**. Un reclamante manifestaba que había presentado escritos en el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, el 17 de septiembre y 9 de noviembre de 2007, manifestando su disconformidad con la cantidad facturada por consumo de agua de abasto en el segundo trimestre de 2007 y que no había recibido respuesta.

Tras recibir informe del ayuntamiento, se constata que en Resolución de 28 de enero de 2008, se reconoció el derecho del reclamante a que se le devolvieran las cantidades cobradas indebidamente, decisión corroborada por el consorcio de tributos de fecha 23 de septiembre de 2008.

17.2.2. Desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras

En el **EQ 102/08**, el reclamante manifestaba su malestar con las tarifas establecidas para el consumo de agua de abasto por parte de esa empresa INALSA, en el municipio de Arrecife ya que, en ocasiones, se llega a facturar el consumo de varios meses a un tiempo, con lo cual el precio del agua se encarece porque la facturación se hace por tramos.

Según INALSA, se han recibido quejas similares a la expuesta por el reclamante, y se tiene previsto modificar el sistema de lecturas de contadores ya que los problemas se presentan en edificios donde no se puede acceder a los contadores individuales y se tiene que optar por recoger la lectura del contador patrón y dividir en partes iguales con todos los comuneros; previamente, se deja constancia en la dirección de cada propietario del intento de lectura y de la posibilidad de dar la lectura de contador en las oficinas de INALSA.

Aunque la queja se archivó por estar el asunto en vías de solución, en ejercicios anteriores ya hemos dejado constancia de la necesidad de que los distintos ayuntamientos cesionarios del servicio de suministro de agua potable insten a las empresas para que modifiquen este sistema de lectura. Resulta injusto que, siendo dispares los consumos individuales y ante la imposibilidad de acceder a uno o varios contadores de algún comunero, implique que los demás tengan que pagar por el consumo de otros, aunque, con posterioridad, pueda llegarse a algún tipo de compensación dentro de la propia comunidad de propietarios. Lo cierto es que,

desde nuestra opinión, no existe impedimento alguno para que la empresa promueva la solución a los posibles inconvenientes que impiden una lectura correcta de los contadores individuales, bien con una comunicación previa a la comunidad de propietarios sobre las dificultades para acceder a determinados contadores, o bien con la adopción de cualquier otra medida que favorezca la solución satisfactoria para los propietarios que cumplen, diligentemente, con sus obligaciones como usuarios del servicio, entre las que se encuentran el permitir o facilitar el acceso a los contadores.

17.2.3. Desacuerdo con las reclamaciones de las empresas suministradoras que a la postre se evidenciaron como indebidas y con las deficiencias del servicio en general

En el **EQ 553/08**, un reclamante denunciaba que había presentado, junto con otros vecinos, una reclamación relativa a desperfectos en la vía pública y molestias ocasionadas por las obras realizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y Canaragua, sin haber recibido respuesta.

La queja se archivó por solución. El ayuntamiento nos comunica que las obras han acabado y se han subsanado los desperfectos y que la empresa Canaragua lo ha comunicado a los vecinos afectados.

En el **EQ 911/08**, el reclamante manifestaba que había abonado una cantidad excesiva por consumo de agua de abasto. Se detectó un fallo en el contador y, por tanto, en la facturación y, en consecuencia, se solicitó la devolución de las cantidades cobradas indebidamente; devolución que no se ha hecho efectiva.

Recibido el informe que solicitamos, se constató que la empresa tardó más de tres meses en hacer el ingreso de la cantidad cobrada indebidamente, y dos meses más, para hacer efectivo un ingreso adicional una vez que el reclamante presentó reclamación ante la Consejería de Industria, que detectó el error en la comprobación efectuada por la empresa.

La queja se archivó por solución del asunto planteado.

En el **EQ 1023/08**, seguimos esperando la contestación de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda al recordatorio de deberes legales de dar notificación razonada a la reclamante del resultado de la tramitación de sus escritos, así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución.

La reclamante exponía que había presentado varios escritos ante el Instituto Canario de la Vivienda, con el fin de solicitar la autorización de suministro provisional de agua potable para poder obtener la cédula de habitabilidad. No ha recibido respuesta.

Al observar que había pasado más de un año desde que se anunciaron medidas para solucionar el problema planteado por la reclamante, esta institución consideró procedente recabar un informe relativo al trámite dado a las solicitudes presentadas, así como al plazo estimado para atenderlas y dictar resolución.

Se recibió un informe de la Dirección General de la Vivienda, en el que nos comunica que declina toda

competencia sobre el asunto y se inhibe a favor del ayuntamiento de su lugar de residencia, La Matanza de Acentejo.

Del contenido del informe citado no se desprende que la Dirección General de la Vivienda haya dictado resolución ni notificado a la reclamante la información solicitada, el trámite dado a su escrito, la declarada incompetencia para intervenir o las medidas que debe adoptar la reclamante, los plazos y recursos disponibles, etc.

Recomendamos a la reclamante que se dirigiera al ayuntamiento para solicitar la cédula de habitabilidad y suministro de agua provisional.

Sin perjuicio de reproducir las consideraciones sobre el caso concreto en el apartado dedicado a las resoluciones del Diputado del Común, consideramos necesario recalcar que, aunque somos conscientes del esfuerzo que debe hacerse para contestar a todas y cada una de las solicitudes que los ciudadanos dirigen a la Administración, es necesario recordar que toda Administración Pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos, por lo que debe tenerse presente el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

Lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que la Ley 30/1992, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la Administración a resolver expresamente. En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente tal y como ya se ha apuntado con anterioridad. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta la relación de derechos antes mencionados, el reclamante tiene derecho a recibir respuesta a sus escritos, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo, sino en un asunto que afecta al derecho de suministro de un bien esencial para la vida humana como es el agua.

En determinados casos observamos que el ayuntamiento no sólo no prioriza las soluciones de problemas derivados del suministro de agua potable, sino que tampoco supervisa la actividad de la empresa suministradora ni responde al Diputado del Común. Es el caso del **EQ 1328/08**. Una reclamante denunciaba las deficiencias existentes en el suministro de abasto de agua en el municipio de Arafo. En la documentación que aportaba, figuraba un informe de fecha 12 de junio de 2007, en el que el ayuntamiento explica que se han puesto en contacto con la empresa Aqualia y le han solicitado un informe respecto los continuos cortes de agua en dicha calle. La empresa achaca el motivo de los cortes a la falta de capacidad de caudal de la tubería. También consta que se le comunicó a la reclamante que dichos problemas se tendrían en cuenta en próximos presupuestos municipales previendo la partida necesaria para acometer las obras de infraestructura.

Teniendo en cuenta que pasó más de un año desde que se anunciaron medidas para solucionar el problema

planteado, esta institución consideró procedente recabar un informe del ayuntamiento, relativo al estado actual de la red de abastecimiento de agua en la zona y sobre las medidas que se han adoptado, desde junio de 2007, para mejorar la calidad de suministro de agua de la zona, bien directa o bien a través de la empresa concesionaria.

No hemos conseguido una respuesta del Ayuntamiento de Arafo, sí, en cambio, una ampliación de datos por la que nos comunica que la empresa Aqualia ha procedido a reparar la tubería, por lo que el abastecimiento se realiza de forma normal. No obstante, ante la falta de repuesta a este comisionado parlamentario, se está tramitando un recordatorio del deber legal de colaborar con esta institución.

17.3. Servicios de recogida de basuras

Se archivó por solución el **EQ 513/07**. Una reclamante exponía que, habiendo fallecido su madre en noviembre de 2004, solicitaron ante el Ayuntamiento de Puerto del Rosario la baja en el pago del recibo del servicio de recogida de basuras de la vivienda que quedó desocupada. En el año 2006, pagaron el recibo de basura correspondiente a ese mismo año, ya que les informaron que debían haber renovado la citada petición de baja y, en 2007, al abonar el recibo de este año, se les comunica la existencia de una deuda correspondiente al año 2005 con un recargo, que la reclamante considera injusto ya que el ayuntamiento no les contestó al escrito presentado en marzo de 2005 al creer que el asunto estaba solucionado.

Aunque tuvimos que esperar desde julio de 2007 hasta enero de 2008 para conocer la respuesta del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, del informe remitido por la corporación se desprende que el asunto se ha solucionado.

En el **EQ 101/08**, seguimos esperando que el reclamante nos amplíe la queja presentada. Se refiere a las deficiencias observadas en el servicio de recogida de basuras en el municipio de Tacoronte, entre las que destaca la insuficiencia de contenedores en la urbanización donde vive en relación con el número de vecinos, la escasa frecuencia del servicio, etc.

Es cuanto podemos informar en este ejercicio, sin perjuicio de que en el informe correspondiente al año 2009 podamos dar cumplida cuenta del resultado de las gestiones realizadas y del resultado de esta queja.

17.4. Presuntas irregularidades en el servicio de taxis en el municipio de Antigua.

El **EQ 1062/07** dio lugar al envío de una resolución al Ayuntamiento de Antigua. El reclamante exponía que, el 12 de mayo de 2007, presentó un escrito ante la Administración local, sin haber recibido respuesta. En dicho escrito, el reclamante denunciaba la presunta vulneración de la Ley 13/2007, que regula en Canarias la ordenación de transportes por carretera, así como la posible duplicidad de licencias de auto taxis.

El ayuntamiento nos contesta con un informe de fecha 11 de febrero de 2008 en el que nos comunica que por los servicios jurídicos del ayuntamiento se ha emitido informe cuya propuesta es: 1. Comunicar los hechos a

la Policía Local de Antigua con el fin de que realicen las averiguaciones pertinentes. 2. Librar oficio a la Tesorería General de la Seguridad Social, para que informe de la vida laboral y condición de prejubilados o jubilados de una serie de personas, que se relacionan en el informe del ayuntamiento.

Este informe se comunica al reclamante que alega no estar conforme con las actuaciones realizadas por el ayuntamiento, ya que siguen produciéndose las irregularidades denunciadas, sin que se aprecie cambio alguno.

Se consideró procedente solicitar una nueva petición de informe al Ayuntamiento de Antigua sobre varias cuestiones.

1. Estado actual del resultado de las diligencias anunciadas que efectuaría la Policía Local de Antigua para el esclarecimiento de la presunta vulneración de la Ley 13/2007, que regula en Canarias la ordenación de transportes por carretera, así como la posible duplicidad de licencias.

2. Estado actual del oficio que se anunció se realizaría a la Tesorería General de la Seguridad Social, para que informase de la vida laboral y condición de prejubilado de los titulares de las licencias descritas.

3. Justificante de notificación al reclamante de la respuesta a su escrito de fecha 12 de mayo de 2007.

Una vez recibido el nuevo informe y, teniendo en cuenta el contenido del mismo, no se apreció vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, en lo referente al motivo de la queja relacionado con las licencias de auto taxi, toda vez que consta que la policía local ha realizado una investigación, sin que podamos entrar, en estos momentos, y con los datos que tenemos en la efectividad o no de dicha actuación policial. No obstante, la Tesorería General de la Seguridad Social no aporta los datos solicitados por exigirse una autorización expresa de los titulares, según regula la vigente Ley de Protección de Datos. Debe ser a través de la vía judicial la manera de obtener esos datos.

No obstante, hemos detectado que el ayuntamiento no ha respondido a nuestra solicitud de enviarnos un justificante de notificación al reclamante de la respuesta al escrito de fecha 12 de mayo de 2007, ni que haya manifestado su intención de promover el permiso judicial para obtener los datos negados por la Tesorería General de la Seguridad Social, motivo por el cual se envió un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Antigua, del que se da cuenta en el apartado relacionado con las resoluciones del Diputado del Común.

17.5. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Urbanos

1. Recordatorio de deberes legales a la Excm. Sra. consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
Queja: 1023/08

Asunto: Suministro de agua.

“[...] Una vez analizado el asunto planteado y estudiada la documentación de la que disponemos, estamos en disposición de dirigirle esta resolución, la cual basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. El motivo de la queja interpuesta ante esta institución obedecía a que la reclamante, los días 10 de octubre, 28 de noviembre de 2007 y 14 de abril de 2008, había presentado escritos ante el Instituto Canario de la Vivienda, con el fin de solicitar la autorización de suministro provisional de agua potable para poder obtener la cédula de habitabilidad, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Segundo. Observando que había pasado más de un año desde que se anunciaron medidas para solucionar el problema planteado por la reclamante, esta institución consideró procedente recabar un informe relativo al trámite dado a las solicitudes presentadas por la reclamante, así como al plazo estimado para atenderlas y dictar resolución.

Tercero. Se recibió informe de la Dirección General de la Vivienda, en el que nos comunica que declina toda competencia sobre el asunto y se inhibe a favor de ayuntamiento de su lugar de residencia.

Cuarto. Se comunicó a la reclamante este hecho anunciado por la Administración, al tiempo que, del contenido del informe citado, no se desprende que la Dirección General de la Vivienda haya dictado resolución ni notificado a la reclamante la información solicitada, el trámite dado a su escrito, la declarada incompetencia para intervenir o las medidas que debe adoptar la reclamante, los plazos y recursos disponibles, etc. Al mismo tiempo, le recomendamos a la reclamante que se dirigiera al ayuntamiento para solicitar cédula de habitabilidad y suministro de agua provisional.

CONSIDERACIONES

Primera. Aunque somos conscientes del esfuerzo que debe hacerse para contestar a todas y cada una de las solicitudes que los ciudadanos les dirigen, es necesario recordar que toda Administración Pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

En cuanto al trámite dado a los escritos y reclamaciones que la reclamante ha presentado, en el informe presentado a este Diputado del Común no se ha acreditado que se han realizado los formalismos prevenidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pues simplemente se nos ha informado de los motivos por los que no se considera competente para actuar. En este sentido no tenemos constancia de que se comunicó a la reclamante el trámite dado a sus escritos y el resultado de los mismos, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, ni tampoco que se le comunicó que

no se consideraba competente para actuar en su caso y cuáles eran los pasos que tenían que dar al respecto, tal y como se indicó a esta institución. Ello supone que la reclamante, mientras mantiene la expectativa de que esa Administración actúe, no acuda a otras vías alternativas para defender sus derechos o alcanzar solución a su problema.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En este catálogo de derechos se encuentra, entre otros, el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como '*la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia*'.

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, la reclamante tiene derecho a recibir respuesta a sus escritos, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

En este caso, debe existir una resolución formal donde se comunique a la reclamante cuanto se ha comunicado a

este comisionado parlamentario en el informe remitido, así como de las vías de que dispone para continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que 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*, dirigimos a su señoría el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

De dar notificación razonada a la reclamante del resultado de la tramitación de sus escritos, y de la respuesta de la Administración, así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución [...]"

2. Recomendación dirigida a la Ilma. Sra. alcaldesa-presidenta del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Queja: 718/07

Asunto: Falta de notificación del resultado de la actuación del ayuntamiento.

"[...] Agradecemos la remisión del informe en su día enviado, y una vez trasladado al reclamante para que realizara las alegaciones oportunas, de conformidad con lo establecido en la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, por la que se regula esta institución, estamos en disposición de manifestarle lo siguiente.

ANTECEDENTES

Primero. El reclamante se dirigió a esta institución exponiendo que, con fecha 5 de febrero de 2007 [...], presentó en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna un escrito denunciando la situación y el estado de las escaleras de acceso al mar en La Barranquera, en Jóver (Tejina), piscinas de Bajamar y piscina o charco del Arenisco (Punta del Hidalgo), sin que recibiese respuesta al mismo o se hubiese subsanado el objeto de su reclamación.

Segundo. Siguiendo los trámites establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se acordó admitirla a trámite y solicitar de VI un informe sobre el trámite dado al escrito del reclamante, si se había procedido a comprobar la realidad de las deficiencias denunciadas y si se tenía previsto adoptar, en su caso, alguna medida al respecto.

Tercero. Se recibe informe de esa corporación aportando un dictamen técnico sobre al particular, el cual se ha valorado conjuntamente con las alegaciones que al mismo presentó el reclamante.

En su virtud, realizamos las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. En relación con el fondo del asunto, esto es, las deficiencias en las instalaciones de las piscinas de Bajamar y piscina o charco del Arenisco (Punta del Hidalgo), hemos comunicado al reclamante que, valorado el informe remitido por el ayuntamiento, se constata que

existe un dictamen facultativo por el que se declara que las instalaciones están adaptadas a la legislación vigente y que este comisionado parlamentario no dispone de técnicos especializados que emitan un informe que pueda contradecir al emitido por el técnico municipal, por lo que corresponde al reclamante aportar este tipo de prueba, y que, con las alegaciones presentadas, no se aporta prueba que contradiga dicho informe. La referencia que hace el reclamante a la necesidad de modificar las 'alzas de las barandillas' se contradice con informe técnico municipal (son las exigidas por la legislación vigente que se cita en el informe). Por este motivo, este Diputado del Común considera que no existe infracción del ordenamiento jurídico en este aspecto.

Sobre el parecer del reclamante sobre la inexplicable razón por la que, en su día, no se colocaron los peldaños adecuados de las escaleras, en el informe técnico consta que, en la actualidad, está colocados dichos peldaños. Este Diputado del Común desconoce si, con ocasión de la situación anterior, se ha producido algún accidente por el que pudiera exigirse responsabilidad al ayuntamiento; en consecuencia, no podemos valorar dicha circunstancia.

En este sentido debemos recordar que los requisitos que ha de cumplir el daño producido, que se regulan en el artículo 139.2 de la *Ley 30/1992*, delimitan un contorno más o menos preciso del concepto de daño o lesión resarcible. El requisito de la efectividad del daño supone la necesidad de su demostración por parte del afectado, lo cual excluye la indemnización de los daños hipotéticos, los eventuales o de las expectativas frustradas.

Segundo. En cuanto al trámite dado al escrito que el reclamante ha presentado ante el ayuntamiento, en el informe presentado a este Diputado del Común no se hace ninguna mención ni, por lo tanto, que se hayan realizado los formalismos prevenidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas* y del Procedimiento Administrativo Común, pues, simplemente, se nos ha informado por ese ayuntamiento del dictamen técnico. En consecuencia, le informamos de que no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante la respuesta a su escritos, de conformidad con lo establecido en la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas* y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por *Ley 4/1999*.

Sobre la figura del silencio administrativo, resulta establecido no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución

española, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En este catálogo de derechos se encuentra, entre otros, el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, definido como *'la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia'*.

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives* que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, los reclamantes tienen derecho a recibir respuesta a su reclamación, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

Recordamos que toda Administración está sometida a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de los principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9 de la CE: sujeción al Derecho, seguridad jurídica, etc.

Por lo manifestado anteriormente, 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, dirigimos a usted la siguiente:

RECOMENDACIÓN

Que se proceda a dar notificación al reclamante de las medidas adoptadas por ese ayuntamiento a raíz de escrito presentado en su día, según previene la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, manteniendo informado a los reclamantes del estado actual de su solicitud [...].”

3. Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Antigua.

Queja: 1062/07

Asunto: Actuación ante presunta irregularidad en la licencia de auto taxis.

“[...] Observando el estado en que se mantiene el presente expediente y, tras realizar las gestiones que, en cada momento, se estimaron oportunas, haber recabado los datos que se necesitaron y evaluar los mismos conforme a las competencias que la *Ley 7/2001, de 31 de julio*, otorga al Diputado del Común, estamos en disposición de dirigirle la siguiente Resolución, la cual basamos en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Consideramos necesario recordar que la reclamante basa su queja en que, con fecha 12 de mayo de 2007, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Antigua sin haber recibido respuesta al mismo.

Segundo. 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*, y, en mayo de 2007, acordó admitirla a trámite y recabar de VS un informe sobre:

- Trámite dado al escrito citado.
- Medidas por adoptar, en su caso.

Tercero. Recibido el informe con fecha 18 de febrero de 2008, registro de salida núm. 1526, con el objeto de poder continuar con la tramitación del expediente y a tenor de lo establecido en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se solicitó una nueva petición de informe acerca de:

1. Estado actual de las investigaciones efectuadas por la Policía Local de Antigua que, según se nos informó, se había acordado, para el esclarecimiento de la presunta vulneración de la *Ley 13/2007*, que regula en Canarias la ordenación de transportes por carretera, así como la posible duplicidad de licencia [...].

2. Estado actual del oficio que se anunció que se realizaría a la Tesorería General de la Seguridad Social para que informase de la vida laboral y condición de prejubilado de los titulares de las licencias [...].

3. Justificante de la notificación al reclamante de la contestación a su escrito de fecha 12 de mayo de 2007, [...].

Cuarto. Una vez recibido el nuevo informe, y teniendo en cuenta contenido del mismo, se valoró convenientemente su contenido, y se dio traslado del mismo al reclamante, quien presentó alegaciones que también fueron valoradas con el conjunto de la documentación que obra en nuestro poder.

Por estos antecedentes realizamos las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. Llegados a este punto de actuación, con la documentación recabada y con las gestiones realizadas por este comisionado parlamentario, disponemos de datos suficientes para emitir nuestro parecer a través

de la presente resolución, así como, a la vista de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, sugerir, recomendar o recordar a la Administración instada la actuación que nos parece la más acertada en este momento.

Segunda. Del contenido de los informes recibidos se constata que, por parte del ayuntamiento, no se ha producido vulneración del ordenamiento jurídico en relación con las licencias de autotaxis. Consta que la policía local ha realizado una investigación, aunque la Tesorería General de la Seguridad Social no aporta los datos solicitados por necesitarse autorización expresa de los titulares, según exigencias de la vigente Ley de Protección de Datos, teniendo el reclamante expedida la vía judicial para reclamar o denunciar presuntas irregularidades que es el cauce idóneo para conseguir datos como los que ha negado la Tesorería General de la Seguridad Social. Ello supuso que, en este asunto, llegásemos al límite de actuaciones.

No obstante, hemos detectado que el ayuntamiento no ha respondido a nuestra solicitud de enviarnos un justificante de notificación al reclamante de la contestación a su escrito de fecha 12 de mayo de 2007, con registro de entrada 3.346.

Tercera. El hecho de no contestar a lo requerido por este comisionado parlamentario supone una vulneración de la Ley 7/2001 de 31 de julio, que regula la institución del Diputado del Común. El artículo 30 de la citada ley, establece, con claridad, la obligación de las autoridades y del personal al servicio de la Administración de colaborar, con carácter preferente y urgente, con el Diputado del Común. Dicha facultad se completa con el contenido del artículo 33, según el cual el Diputado del Común podrá solicitar de la Administración los documentos o expedientes que juzgue necesario para el ejercicio de su función.

En este caso, aunque de los datos que hemos recopilado no se demuestra irregularidad alguna en cuanto al asunto relacionado con las licencias de autotaxi, la no aportación del justificante de la notificación al reclamante, en cuanto a la tramitación de su solicitud, puede ser indicativo de que se ha producido una irregularidad en el procedimiento administrativo, por cuanto no se dio el trámite correcto a la solicitud ni se practicaron las notificaciones oportunas.

Cuarto. Toda Administración Pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al Derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

En cuanto al trámite dado al escrito que el reclamante ha presentado ante el ayuntamiento, en el informe presentado a este Diputado del Común no se ha acreditado que se han realizado los formalismos prevenidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En este sentido no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante el resultado de su solicitud, de conformidad con lo

establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública. En este catálogo de derechos se encuentra, entre otros, el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, definido como '*la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia*'.

Realizada la petición, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de su escrito (art. 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (art. 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (art. 7.1) y se considere fundada (art. 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (art. 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente,

tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, el reclamante tienen derecho a recibir respuesta a su solicitud, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

Debe existir una comunicación formal donde se indique al reclamante el destino y trámite realizado con su petición, así como de las vías de que dispone para continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que 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*, dirigimos a su Señoría el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

De dar notificación razonada al reclamante del trámite dado a su escrito, de la no incoación o no de expediente, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente resolución [...].”

18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Índice:

- 18.1. *Introducción.*
- 18.2. *Formación. Trabajo.*
- 18.3. *Acceso al empleo público. Cuestiones generales.*
- 18.4. *Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.*
- 18.5. *Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias.*
- 18.6. *Función pública docente.*
- 18.7. *Función pública sanitaria.*
- 18.8. *Resoluciones del Diputado del Común en materia de Trabajo y Función Pública.*

18.1. Introducción

Como viene siendo habitual, se ha recibido un importante número de quejas referidas a la materia de Trabajo y Función Pública. Destacan las quejas en las que se denuncian situaciones de determinados colectivos, como los maestros afectados por la suspensión de las oposiciones de Educación Infantil, los trabajadores laborales temporales de la Comunidad Autónoma de Canarias, los profesores de Informática de los centros públicos de la Comunidad o los maestros de taller de la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

Pese a que el nivel de colaboración de las administraciones públicas investigadas es, en general, aceptable, en este ejercicio, hemos tenido que recordar el deber legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Consejería de Sanidad.
- Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.
- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

18.2. Formación. Trabajo

En relación con la actuación de las Inspecciones Provinciales de Trabajo y Seguridad Social, destacamos la queja **EQ 1016/07**, en la que la reclamante exponía que, en septiembre de 2007, la organización sindical que la representa presentó una denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Fuerteventura. Denunciaba la situación laboral en una empresa que presta sus servicios en los hoteles de un grupo hotelero en Fuerteventura que proporciona animadores de origen comunitario sin contrato de trabajo ni alta en la Seguridad Social. En la denuncia se alude a su caso particular: la interesada vino de Italia con un contrato de trabajo sin valor legal en España, empezó a trabajar el 19/6/07; sufrió un accidente laboral el 1/8/07 y descubrió que no está dada de alta en la Seguridad Social.

La reclamante manifestaba que, con posterioridad, solicitó, verbalmente, en la Inspección de Trabajo respuesta a la denuncia presentada, sin que hasta la fecha de presentación de la queja hubiera recibido respuesta o solución al asunto planteado.

Emitido el informe por la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, procedimos al archivo de la queja, pues dicho organismo nos comunicó que estaba realizando actuaciones con respecto a la empresa denunciada, así como que dichas actuaciones estaban dentro del plazo legal conferido por la *Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social*.

En el mismo sentido, una reclamante exponía que se había dirigido, en el mes de marzo, a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, sin haber obtenido respuesta ocho meses después. Tras nuestra solicitud de informe, pudimos constatar que las actuaciones inspectoras no concluyeron hasta febrero de 2008 y que en el curso de las mismas se efectuaron diversos requerimientos a la reclamante (**EQ 1212/07**).

En materia de prevención de riesgos laborales, se tramita una queja relativa al supuesto incumplimiento por parte del Servicio Canario de Salud del requerimiento efectuado por la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Santa Cruz de Tenerife en orden a la adopción, en un determinado centro de salud, de medidas para la dotación de vestuarios, señalización adecuada de las vías y salidas de evacuación y retirada de los obstáculos existentes en las mismas, establecimiento de iluminación de seguridad de suficiente intensidad en las vías señaladas que requieran iluminación en caso de avería de la misma, así como para la señalización de los cuadros eléctricos y elaboración e implantación de un plan de emergencia (**EQ 907/08**). Nos encontramos a la espera de respuesta por parte del Servicio Canario de la Salud, pese a haber reiterado en tres ocasiones nuestra petición.

En el **EQ 667/08**, el reclamante se quejaba de la falta de respuesta, por parte de la Dirección General de Función Pública, a varios escritos remitidos por el mismo en los que instaba su traslado, desde la Consejería de Economía y Hacienda, donde prestaba servicios, a diversas plazas vacantes dentro de la Administración autonómica. Alegaba, como justificación para dicho traslado, la falta

de carga de trabajo en su puesto. La queja quedó resuelta tras nuestra intervención.

18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

Destacamos, en primer lugar, una queja colectiva, planteada por un grupo numeroso de trabajadores laborales temporales al servicio de la Comunidad Autónoma de Canarias. Estos trabajadores expresan que, como consecuencia de la modificación del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias, operada a través del acuerdo de carácter plurianual entre el Gobierno de Canarias y las Organizaciones Sindicales presentes en la Mesa General de Empleados Públicos para los años 2006-2009, se está llevando a cabo un procedimiento de promoción interna, convocado por Orden de 14 de febrero de 2007, para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (EQ 1566/08 a 1584/08, EQ 1608 a 1627/08, EQ 1638/08 a 1640/08, EQ 1651/08 a 1657/08, EQ 1659/08 a 1677/08, EQ 1687/08 a 1688/08, EQ 1711/08, EQ 1730/08).

Para los reclamantes, la culminación del referido proceso supone que, aproximadamente 150 trabajadores, muchos de ellos con una antigüedad superior a los tres años en la Comunidad Autónoma, pasen a la situación de desempleo, por lo que el efecto del acuerdo plurianual, que tenía su justificación, en parte, en la inestabilidad en el empleo del personal laboral temporal, va a ser la pérdida del puesto de trabajo de un elevado número de trabajadores.

Por los argumentos expuestos y con el fin de valorar si cabe la admisión de estas quejas a trámite, esta institución acordó solicitar un informe previo a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, para conocer si, por parte de dicha administración, se conocía con exactitud el impacto en términos de desempleo que iba a tener la finalización del proceso de promoción interna, y las posibles medidas que se pudieran adoptar para minimizar el referido impacto, en caso de producirse.

La Dirección General de la Función Pública nos ha contestado que este proceso ha afectado a trescientos treinta y siete trabajadores laborales temporales, y que esta situación ha sido prevista por la administración que ha procedido a adoptar determinadas medidas tendentes a minimizarlo, modificando el convenio colectivo, de acuerdo con las centrales sindicales, para propiciar la autorización de la contratación laboral temporal del personal desplazado por la resolución de la promoción interna, lo que, al parecer, ha supuesto la recolocación de 272 trabajadores temporales. Los restantes trabajadores pasan a formar parte de una lista de reserva para futuras contrataciones.

Pese a lo anterior, en algunos casos se han producido irregularidades en el proceso de recolocación, que han sido objeto de expediente de queja, que se encuentra en trámite en estos momentos (EQ 1894/08, EQ 1842/08).

Viene siendo ya un asunto recurrente en nuestros últimos informes anuales el desacuerdo con el contenido

de la normativa reguladora del acceso de funcionarios interinos a los cuerpos de la Administración de Justicia en Canarias, pues, en la misma, se plantean requisitos de residencia en Canarias o de inscripción en el Servicio Público de Empleo de esta Comunidad Autónoma, incompatibles con los principios de igualdad, mérito y capacidad que rigen para el acceso a la función pública.

En un informe que nos remitió la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, de fecha 19 de mayo de 2006, se nos comunicaba que se tendría en cuenta el contenido de nuestra recomendación de fecha 9 de agosto de 2005 y que se llevaría a la mesa sectorial que se convoque para el proceso de adaptación de la Orden de interinos a la normativa aprobada mediante Real Decreto 1.451/05, de 7 de diciembre.

Sin embargo, en escrito presentado ante esta institución, los reclamantes manifestaban que no se habían realizado las gestiones necesarias, por parte de dicho organismo, para proceder a la aplicación del contenido de la mencionada recomendación (EQ 1037/06).

La mencionada dirección general se expresa en los siguientes términos:

"[...] Por otra parte esta Administración, en varias ocasiones ha expuesto a la otra parte que está pendiente aún la revisión de la normativa relativa a los funcionarios interinos de la Administración de Justicia, y particularmente tras el Acuerdo Administración-Sindicatos alcanzado el 26 de mayo de 2006 en materia de personal al servicio de la Administración de Justicia.

En segundo lugar, esta Administración de Justicia ha tenido en las mesas sectoriales celebradas asiduamente durante los últimos meses, temas muy urgentes que tratar, especialmente, los referidos a la ejecución del Acuerdo Administración-Sindicatos de 26 de mayo de 2006, que puso fin a la huelga de los funcionarios de Justicia, así como, entre otros, aspectos inaplazables e importantes relativos al funcionamiento de los juzgados y tribunales, personal a su servicio y medios materiales, tras el considerable aumento del número de extranjeros que pretenden entrar ilegalmente en nuestro país llegando por mar a las costas canarias, normalmente en grupos numerosos de personas. [...]. No obstante, esta Administración reitera a esa oficina que como organismo parte de la Mesa Sectorial de Justicia, procurará impulsar la revisión de la normativa reguladora, lo cual conlleva nuevamente un proceso complejo de negociación, donde se recabarán todos los informes oportunos al efectos de que queden garantizados, si fuera el caso, todos los derechos constitucionales. Por otro lado, volvemos a recordar la manifestación de algunas organizaciones sindicales durante la reciente negociación del Acuerdo Administración-Sindicatos en materia de personal, sobre su postura reticente ante la intención de esta Administración de promover una revisión de la normativa reguladora de los interinos.

Asimismo, en cuanto a la fecha en que se podrá llevar a cabo dicha revisión, he de indicarle que dicha cuestión no depende de esta Administración solamente, sin perjuicio de señalar que las puntualizaciones que hacen los reclamantes sea una cuestión urgente, ya que la

bolsa de interinos no se abrirá nuevamente en este año, ni existe fecha prevista para una nueva convocatoria. En cualquier caso, cuando la revisión se lleve a efecto, tras las negociaciones oportunas, estarán ya analizadas y discutidas las posibles modificaciones que sean necesarias, exponiéndose, por supuesto, la posición de esa oficina del Diputado del Común”.

A nuestro juicio, y sin merma de la importancia que tienen las cuestiones apuntadas en dicho informe, no cabe más dilación en el cumplimiento de un mandato constitucional y legal, cual es el de garantizar que el acceso a los cargos y funciones públicas se lleve a cabo mediante procedimientos que respeten los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Debe destacarse también la falta de colaboración de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia para la tramitación de esta queja, pues ha sido necesario reiterar en numerosas ocasiones nuestra última solicitud de informe, que al cierre de este informe sigue sin contestar.

También en relación con la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, en el informe del pasado ejercicio dimos cuenta de la remisión de una recomendación, para que dicha dirección general revisase el procedimiento que venía empleando para convocar procesos selectivos para la configuración de listas de reserva, con el objetivo de evitar que se convoquen listas de reserva para plazas inexistentes y se produzcan perjuicios similares a los sufridos por la reclamante, que había invertido un gran esfuerzo en prepararse para unas pruebas para una lista de reserva de una plaza que ni existía ni se ha llegado nunca a crear (EQ 1534/06).

En el año 2008 recibimos respuesta a nuestra resolución, que no fue aceptada por el centro directivo aludido por las siguientes razones:

“Hasta la actualidad no se ha creado plaza alguna de la categoría auxiliar de Autopsia para la isla de Fuerteventura y el auxilio a la labor de los médicos forenses con localización en dicha isla está perfectamente cubierta a través de la colaboración de servicios hospitalarios.

Esta dirección general cuando procede a convocar el citado proceso selectivo para formar listas de reserva para desempeñar servicios en las unidades de apoyo a los órganos judiciales (Resolución de 13 de septiembre de 2004), tenía la intención de proceder en un futuro cercano a realizar una modificación de la Relación de Puestos de Trabajo de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, con el objeto de crear una nueva plaza en la categoría de auxiliar de autopsia para la isla de Fuerteventura.

La realidad ha modificado las necesidades de personal en el ámbito de la Administración de Justicia, en concreto, en lo que se refiere a personal de apoyo a los órganos judiciales. Desde la publicación de la convocatoria y hasta la actualidad no se ha producido en la isla de Fuerteventura un elevado incremento del volumen de trabajo que haya hecho indispensable la creación de dicha plaza de auxiliar de autopsia y ha sido suficiente

la colaboración de centros hospitalarios para cubrir las labores de auxilio a los médicos forenses destinados a dicho ámbito.

Por tanto, del exhaustivo análisis del artículo 7 del Convenio del Personal Laboral no se desprende la exigencia de proceder a la creación de listas de reserva para desempeñar servicios en las unidades de apoyo a los órganos judiciales, mediante contratación laboral temporal de interinidad, sólo en aquellos supuestos donde existan plazas vacantes puesto que la labor llevada a cabo en la Administración de Justicia conlleva un volumen tan alto y fluctuante del trabajo que hace impredecible las necesidades del personal.

En el momento en que se procede a convocar el proceso selectivo para la formación de las citadas listas de aspirantes, este centro directivo optó por la creación de lista de reserva para la isla de Fuerteventura puesto que nada impide la elaboración de una lista de reserva para la cobertura de las necesidades de personal en otros supuestos que no sean estrictamente derivados de la existencia de plazas vacantes o plazas que fuese necesario sustituir. De lo dispuesto en el convenio colectivo no se desprende la imposibilidad de formar dicha lista de reserva aunque no existiesen plazas vacantes en ese momento”.

A la vista de dicho informe, entendemos que, si bien es cierto que no hay un impedimento legal para crear listas de reserva para plazas que aún no han sido creadas, la Administración pública debería abstenerse de iniciar estos procesos cuando no tiene un grado de certeza elevado de que, en efecto, va a ser necesaria la creación de las mencionadas plazas. La aludida dirección general parece obviar la complejidad, el esfuerzo y la inversión de tiempo y dinero que supone para un trabajador participar en un proceso selectivo, y más en un contexto de elevado desempleo, como es el actual.

En el ámbito insular, en el EQ 1225/07, la reclamante exponía que interpuso recurso contencioso administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso nº 1 de Santa Cruz de Tenerife, impugnando la convocatoria de varias plazas como auxiliar de turismo por parte del Patronato de Turismo, dependiente del Cabildo de La Palma (BOP de Santa Cruz de Tenerife núm. 71, de 5 de mayo de 2005) y obtuvo sentencia favorable a sus pretensiones (sentencia 134/2006 del mencionado Juzgado de lo Contencioso nº 1). Dicha sentencia fue recurrida ante la Sección Segunda de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife, la cual resolvió en fecha de 14 de abril de 2008 (sentencia 66/2008), desestimando las pretensiones de los apelantes y confirmando la sentencia antes mencionada.

La reclamante se dirigió a nuestras oficinas pues, al parecer, el Cabildo de La Palma no había procedido a ejecutar la sentencia 66/2008, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, confirmatoria la sentencia 134/2006 del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Santa Cruz de Tenerife.

Tras nuestra solicitud de informe, el Cabildo de La Palma nos comunicó que había presentado un escrito ante el

Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Santa Cruz de Tenerife, instando la incoación de un incidente de ejecución, a los efectos “*de resolver determinadas cuestiones relativas a la misma*”. No obstante, por el magistrado-juez competente se dictó providencia inadmitiendo el incidente, por lo que el cabildo comenzó a tramitar la referida sentencia, consistiendo en la repetición de parte del proceso selectivo anulado, con la pretensión de culminar el mismo en el primer trimestre de 2009, motivo éste por el que hemos archivado la queja, al entrar en vías de solución el asunto planteado.

En el ámbito municipal, en el informe del pasado ejercicio dimos cuenta de una recomendación remitida al Ayuntamiento de Icod de los Vinos (**EQ 1159/06**), en la que recordamos que la contratación de cualquier personal laboral debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad. El recurso a la oferta genérica al servicio público de empleo solo es válido, a nuestro juicio, cuando existan exigencias de esa índole provenientes del convenio o acuerdo del que trae causa dicho contrato, pues si bien la actuación de dicho organismo, como administración pública que es, garantiza la objetividad de la selección, ello no implica que, en la misma, se salvaguarden los principios de mérito y capacidad, ya que el mencionado servicio, con el límite de los requisitos contenidos en la oferta, puede establecer otros parámetros de búsqueda incompatibles con el mérito y capacidad, como la duración del desempleo, las cargas familiares, etc. La oferta al servicio público de empleo puede, además, coadyuvar al objetivo de dar publicidad a la convocatoria, pero no garantiza, por sí, la publicidad de la misma.

Esta queja ha debido archivar en nuestra institución, al no obtener respuesta del Ayuntamiento de Icod de los Vinos a la resolución, entendiéndose la falta de respuesta a nuestra recomendación como no aceptación de la misma.

Asimismo, hemos tenido que archivar en nuestra institución, al no obtener respuesta a nuestra resolución, una queja a la que también hicimos alusión en el informe del pasado ejercicio, referida a supuestas irregularidades en un proceso de contratación laboral temporal llevado a cabo por el Ayuntamiento de Valleseco (**EQ 1403/06**).

En otro expediente, **EQ 308/08**, remitimos una recomendación al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, que recogemos en el epígrafe de resoluciones del Área de Trabajo y Función Pública. Aunque por razones de economía nos remitimos a dicho epígrafe, donde se inserta el texto completo de la resolución, cabe recordar aquí que, en la fecha de redacción de la resolución, no nos constaba que la corporación hubiera realizado la convocatoria pública preceptiva de los puestos existentes de secretario general del pleno, titular de la asesoría jurídica y titular del órgano de apoyo a la junta de gobierno local y al concejal-secretario de la misma, interventor general y tesorero, con lo cual se estaría incumpliendo el plazo máximo de tres meses establecido en el artículo 28 del *Real Decreto 1.732/1994, de 29 de julio, de Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de Administración Local con habilitación*

de carácter nacional, tras nueva redacción dada por Real Decreto 834/2003, de 27 de junio.

Por dicho motivo, dirigimos al citado ayuntamiento la recomendación de adoptar las medidas organizativas que se estimasen oportunas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de provisión de puestos de trabajo en el plazo estipulado legalmente.

El Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, que ha aceptado plenamente la recomendación, nos ha comunicado que las medidas organizativas están muy avanzadas, por lo que esperan poder proceder, en un breve plazo, a la provisión de los puestos de trabajo mencionados, remitiéndonos a dicho efecto el anuncio de la aprobación inicial del Reglamento Orgánico Municipal, publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia* de 20 de octubre de 2008.

En el **EQ 1706/08** se denuncia la contratación, por parte del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, de un trabajador ausente de una lista que, precisamente a los efectos de cubrir posibles vacantes en su categoría, había confeccionado la propia corporación municipal. El reclamante señala que ocupaba en dicha lista el quinto puesto, pero fue postergado –según le comunicó una empleada municipal, nos dice– al no responder en plazo al llamamiento que, para cubrir dicha plaza, se le hizo mediante mensaje en su buzón de voz. Entiende el reclamante que dicho método no ofrece las mínimas garantías exigibles en un procedimiento de este tipo. De hecho, afirma no haber recibido dicho mensaje. Nos encontramos a la espera de respuesta de la Administración a nuestra solicitud de informe.

18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad

Hemos continuado tramitando dos quejas de especial interés, ya citadas en el informe anual del pasado ejercicio, que aluden al Decreto 43/1998, de 2 de abril, por el que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública canaria.

Del análisis de la documentación incorporada a estos expedientes, entendemos que subsiste en la normativa canaria vigente una concepción genérica de la capacidad para desarrollar un puesto de trabajo, que no está puesta en relación con las tareas propias del puesto de trabajo y las posibles adaptaciones que se puedan llevar a cabo, lo cual entra en abierta contradicción con varias normas de obligado cumplimiento y rango superior al citado Decreto 43/1998.

Estas normas son la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*, la *Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos*, en la redacción dada por la *Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social*, y la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*.

Es más, la propia Dirección General de la Función Pública es plenamente consciente de que el decreto citado

requiere ser reformado, por lo que hemos remitido una resolución en ese sentido, y nos encontramos a la espera de respuesta (EQ 670/07, EQ 1150/07).

18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias

A finales del ejercicio 2007, recibimos una queja que expresaba un supuesto incumplimiento por parte del Gobierno de Canarias. Según el reclamante se imposibilitaba el derecho legal a la negociación colectiva de los empleados públicos al no poder sus representantes conocer y opinar sobre sus condiciones de trabajo plasmadas en los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma para el 2008 y, en particular, en todo lo relativo a los gastos de personal, antes de que el anteproyecto se remitiera al Parlamento de Canarias. Considera el reclamante que las organizaciones sindicales que representan a los empleados públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias no han tenido la oportunidad de intervenir en las correspondientes mesas de negociación y, en especial, en el órgano superior de la función pública canaria para tratar las referidas cuestiones relacionadas con sus condiciones de trabajo (EQ 1139/07).

Tras solicitar el correspondiente informe a la Dirección General de la Función Pública, procedimos al archivo de la queja al no observar vulneración del ordenamiento jurídico. Los argumentos de la Administración, en síntesis, fueron los siguientes:

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE del 13 de abril), en su disposición derogatoria única punto c), indica que “*queda derogada la Ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las de las administraciones públicas, excepto su artículo 7, y con la excepción contemplada en la disposición transitoria quinta de este estatuto*”.

El artículo 36 “Mesas Generales de Negociación” de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, establece en su párrafo segundo que “*será específicamente objeto de negociación en el ámbito de la Mesa General de Negociación de las Administraciones públicas, el incremento global de las retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas, que corresponda incluir en el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado*”.

Por acuerdo de la Mesa General de Negociación de las administraciones públicas sobre medidas retributivas y de oferta de empleo público para los años 2007-2009 se acordó en su apartado 1, que el incremento de retribuciones para los empleados públicos sería de un 2%. Por su parte el artículo 37 “Materias objeto de negociación” de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, indica en su apartado 1 a) que, en su ámbito respectivo y en relación con las competencias de cada Administración con las competencias de cada Administración pública debe negociarse “*la aplicación del incremento de las retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas que se establezca en*

la Ley de Presupuestos Generales del Estado y de las comunidades autónomas”. No obstante lo anterior, y aún no habiéndose aprobado la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias 2008, se convocó el día 20 de noviembre de 2007 a la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos, cuyo primer punto del Orden del Día fue “*Aplicación del Incremento de Retribuciones del Personal de la Administración Pública de la CAC para el año 2008*”, que contó con el voto favorable de la Administración y con el voto en contra de las organizaciones sindicales UGT, CCOO, IC y SEPCA, por lo que la Dirección General de la Función Pública entiende que se ha procedido a lo estipulado legalmente aún antes de la aprobación de dicha ley en cuanto a la negociación colectiva de los incrementos contemplados en el capítulo I de la Ley de Presupuestos de Canarias para el año 2008.

Otra cuestión que afecta a un número indeterminado de interesados es la planteada en el EQ 1202/07. Esta queja se origina en la solicitud por parte del reclamante del reconocimiento, a efectos de trienios, de los servicios prestados en una empresa pública, solicitud que fue denegada por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias basando su motivación, entre otras, en las instrucciones de la Dirección General de Función Pública de 14 de mayo de 2007, dictadas en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, por las que se restringe el reconocimiento de trienios a los funcionarios interinos a aquellos trabajadores que hayan tenido nombramientos anteriores como funcionarios interinos y éstos se hayan realizado en el mismo cuerpo o escala de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Para el interesado, las mencionadas instrucciones realizan una diferenciación contraria a la ley, donde no se efectúa distinción con relación a la Administración y al cuerpo y escala en la que se han prestado los anteriores servicios. Igualmente, considera que las medidas contenidas en las instrucciones de esa dirección general son discriminatorias para los funcionarios interinos en relación con los funcionarios de carrera, a los que sí se les reconocen, a efectos de trienios, los servicios efectivos prestados, indistintamente, en las esferas de la administración pública y con independencia de que éstos se hayan prestado como funcionario de empleo o bajo contratación laboral.

Para la Dirección General de la Función Pública, las referidas instrucciones de 14 de mayo de 2007 persiguen manifestar el criterio –uniforme– de cómo se ha entendido la aplicación del artículo 25.2 del Estatuto Básico de los Empleados Públicos (Ley 7/2001, de 12 de abril). Entiende la referida dirección general que la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración pública, no ha sido nunca de aplicación al personal interino. No existen razones pues, para entender, al no haber derogado el EBEP esa ley que, a partir de la entrada en vigor del EBEP, ello haya de ser así. En consecuencia, es perfectamente admisible que se entienda que los servicios prestados por los interinos que

se deban reconocer a efectos de antigüedad, deban ser esos, precisamente, los prestados como tales interinos, no pudiéndose ir más allá de lo que expresamente recoge el EBEP. Y es perfectamente admisible que se considere que es tiempo de interinidad el que se quiere retribuir. Es decir, que no se pierda todo el tiempo de prestaciones de servicios como interinos.

Pese a que ése sea el criterio mantenido por la Dirección General de la Función Pública, nos consta la existencia de alguna sentencia en sentido contrario al expresado en las referidas instrucciones, en la que se expresa que la ley no realiza diferenciación en función de que los servicios previos se hayan prestado en la administración autonómica, o que éstos se hayan desempeñado en el mismo cuerpo y/o escala, por lo que debe aplicarse el principio de que donde la ley no distingue, no cabe distinción.

En el caso concreto de la queja que hemos recibido, se da también la circunstancia de que los servicios previos que pretende hacer valer el interesado se prestaron en una entidad que no tiene carácter de Administración pública, por lo que no cabe que se beneficie de la previsión del artículo 25.2 del EBEP. No obstante, el Diputado del Común remitirá a la Dirección General de la Función Pública una resolución para que se valore la posible modificación de las instrucciones para la aplicación del artículo 25.2 del EBEP en el sentido indicado.

Desde el ejercicio 2007 se tramita una queja, en la que su promotor alude al incumplimiento, por parte de la administración autonómica, de su obligación legal de convocar anualmente concurso de traslados, para poder ejercer así su derecho a la movilidad funcional (**EQ 752/07**).

Sobre este asunto, en el año 2008, hemos recibido el informe solicitado a la Dirección General de la Función Pública, que nos comunica que se ha aprobado la Orden de 21 de octubre de 2008 (BOC 221, de 4 de noviembre), por la que se aprueban las bases generales de los concursos de méritos del ejercicio de 2008, que permitirá al departamento que tenga puestos de trabajo del cuerpo/escala del interesado vacantes, convocar y resolver los concursos de méritos a los que hace alusión el *Decreto 48/1998, de 17 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias*, circunstancia que encauza hacia una solución favorable la queja presentada.

En el **EQ 823/07**, relativo a solicitud de responsabilidad patrimonial del Servicio Canario de Empleo, constatamos que se habían producido los siguientes documentos:

- Solicitud de responsabilidad patrimonial de la Administración, formulada por el reclamante en fecha 21 de diciembre de 2006. Dicha solicitud trae causa, según el reclamante, en una serie de desajustes entre las cantidades devengadas como consecuencia de su trabajo en el Servicio Canario de Empleo y las cantidades realmente percibidas en los correspondientes abonos mensuales.

- Solicitud de certificado acreditativo del silencio administrativo producido con respecto a la anterior

solicitud, presentado por el reclamante en fecha 17 de julio de 2007.

- Certificado acreditativo del silencio administrativo, emitido por el secretario general del Servicio Canario de Empleo con fecha 25 de julio de 2007.

- Escrito del reclamante en el que solicita, pese a la emisión del certificado acreditativo del silencio administrativo producido, que se produzca una resolución expresa de su solicitud de indemnización "*por una lesión ocasionada por esa Administración como consecuencia del anormal funcionamiento de la misma*".

Al no tener constancia de que por parte del referido organismo se hubiera resuelto expresamente la solicitud de responsabilidad patrimonial a la que nos venimos refiriendo e instada por el reclamante, procedimos a remitir el correspondiente recordatorio de deberes legales, con base en el artículo 142 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 (en adelante LRJ-PAC), y en el *Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, que aprobó el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas*.

El artículo 13.3 de dicho reglamento señala que una vez transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento, o el plazo que resulte de añadirles un período extraordinario de prueba, de conformidad con el artículo 9 del mismo, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

No obstante lo anterior, la presunción desestimatoria, como es sabido, tiene un carácter meramente procesal, y no enerva la obligación de resolver expresamente todos los procedimientos que recae sobre cualquier administración pública, ex artículo 42 LRJ-PAC.

El Servicio Canario de Empleo ha aceptado nuestra resolución, admitiendo a trámite la solicitud de responsabilidad patrimonial del reclamante.

Nos merece especial atención en este epígrafe el **EQ 137/06**, en el que una funcionaria interina de la Administración de Justicia expresaba su disconformidad con la falta de respuesta, por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, al recurso de reposición interpuesto por ésta contra el acto administrativo de cese en el puesto que venía desempeñando interinamente.

Tras solicitar el correspondiente informe a la citada dirección general, se nos respondió que "*En el procedimiento administrativo iniciado por la interesada al interponer recurso potestativo de reposición, resulta de aplicación lo previsto en el artículo 116 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre. Ante la inactividad formal de la Administración la recurrente tiene a su favor la ficción legal del silencio administrativo, ya que éste es un complemento indiscutible del deber de resolver de la Administración que opera a favor de la interesada*."

En algunos supuestos el exceso en el volumen de trabajo de la propia Administración y la carencia

provisional de medios así como en los supuestos de actos-masa, pueden producir que para algunos actos administrativos haya trascurrido el plazo para contestar o no se conteste, operando entonces, para garantizar la tutela judicial efectiva del administrado, los efectos del silencio administrativo, positivo o negativo.

En el presente caso, la inactividad formal de la Administración no le ha causado indefensión a la interesada, ya que la misma ha de entender desestimado el recurso por silencio administrativo (por vía de lo establecido en el artículo 43 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre) y entonces acudir a defender su derecho ante la jurisdicción contencioso-administrativa”.

Esta respuesta mereció que, por parte del Diputado del Común, se dirigiera una resolución sobre el fondo del asunto, en la que recordamos a la reiterada Dirección General que el Tribunal Supremo, en sentencia de 6 de marzo de 1998, Arz-1998\1890, señala que *“Es reiterada la jurisprudencia que afirma que las administraciones públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso (artículo 94.1 y 2 de la LPA [RCL 1958\1258, 1469, 1504; RCL 1959\585 y NDL 24708] y artículo 38.2 de la LJCA) y que el silencio administrativo es una ficción que la ley establece en beneficio del que incoa un procedimiento, para que pueda entender desestimada su reclamación y deducir frente a la denegación presunta la impugnación que proceda en cada caso, o esperar confiadamente a que la Administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, aunque sea tardía. No resulta viable, por ello, que la Administración pretenda obtener un beneficio, como es el de la apreciación de la extemporaneidad del recurso contencioso-administrativo, a consecuencia de su propia violación de la norma (artículo 94.3 de la LPA) ni, aún menos, que para ello se invoque la doctrina del silencio administrativo, que está concebida en beneficio del administrado, y no en contra suya (Sentencia de esta Sala de 25 marzo 1993 [RJ 1993\1634] y Sentencias del Tribunal Constitucional 6/1986, de 21 enero [RTC 1986\6] y 204/1987, de 21 diciembre [RTC 1987\204])”.*

Asimismo, el alto tribunal, en su sentencia de 16 de julio de 1997, Arz-1997\6034, establece que *“[...] el silencio administrativo, tanto negativo como positivo, está establecido en beneficio del administrado, y, en consecuencia, es a él a quien corresponde utilizarlo para su conveniencia o desconocerlo cuando le perjudique. No le es lícito a la Administración beneficiarse del incumplimiento de su deber de resolver expresamente, porque hay, en efecto, un principio general del Derecho (expresado con distintas formulaciones en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en el artículo 1288 del Código Civil), según el cual ningún infractor puede alegar en su propio beneficio su incumplimiento de las normas, principio a través del cual se pretende introducir en el campo jurídico un valor ético. Y la diferencia de naturaleza entre el silencio negativo (que es una pura ficción en beneficio del administrado), y el silencio positivo (que provoca un auténtico acto administrativo) no les hace distintos a este respecto, ya que, en ambos casos, el silencio se ha producido por una*

conducta ilegítima de la Administración, que no puede redundar en su beneficio”.

En la respuesta a nuestra resolución, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia aún mantiene la legalidad de la utilización del silencio como forma de respuesta, así como la inexistencia de indefensión, pues la ciudadana podía haber acudido a los tribunales de justicia en defensa de sus derechos, si bien afirma que tendrá en cuenta nuestras recomendaciones para casos sucesivos.

Sin embargo, hasta la fecha de redacción de este informe, aún no se ha resuelto el recurso potestativo de reposición que dio origen a la incoación de esta queja y, además, no hemos obtenido respuesta a las numerosas peticiones de informe que hemos dirigido a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, organismo que debemos aquí destacar por su falta de colaboración con este comisionado parlamentario.

En sentido parecido, hemos archivado en el pasado ejercicio el **EQ 165/06**, entendiendo la falta de respuesta a nuestra recomendación como no aceptación de la misma. Con respecto a esta queja destacamos –sin necesidad de entrar a valorar el fondo del asunto– que por parte de la Consejería de Sanidad no se ha dado respuesta expresa a la solicitud que le fue formulada por la interesada el 14 de diciembre de 2005, lo cual contradice lo dispuesto en el artículo 42 LRJ-PAC, que dispone que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación.

Como este comisionado viene reiterando en todos sus informes anuales al Parlamento de Canarias, el silencio administrativo es una ficción jurídica que actúa en beneficio del ciudadano, que puede considerar estimada o desestimada su petición por el transcurso de un plazo y puede, en consecuencia, dirigirse a los tribunales de justicia. Pero el silencio administrativo no es una forma de respuesta, pues la obligación de responder subsiste, aunque se haya superado el plazo para entender estimada o desestimada la pretensión.

En el **EQ 948/07**, el reclamante exponía que había remitido y reiterado escrito al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, manifestando que la plantilla de la policía local de ese municipio asume permanentemente las funciones que por norma le corresponden a otra Administración, en este caso la de Justicia, en concreto, notificaciones, emplazamientos, requerimientos, citaciones, guardar y hacer guardar sala en los juicios de faltas, toda vez que todas estas tareas son remitidas por los juzgados al ayuntamiento, para que los agentes de la policía local las cumplimenten.

Esta institución se dirigió al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, solicitando informe relativo a la realización de actuaciones propias de la Administración de Justicia por parte de la policía local de esa localidad. En su respuesta, dicha corporación municipal exponía lo siguiente:

“Esos criterios de eficiencia y servicio al ciudadano son los que han sido aplicados por esta Jefatura para atender a las peticiones formuladas por la decana del partido judicial único del Puerto de la Cruz, consistentes

en asignar a un agente del cuerpo que garantice la seguridad y buen funcionamiento de la Justicia en la celebración de los juicios penales, por encontrarse, en ocasiones, con que el funcionario que debería prestar dicho servicio, se encuentra de baja o de permiso, sin que éste sea reemplazado. Esto suele ocurrir, como máximo, cuatro veces al mes [...].”

“Fruto del pacto de Estado para la reforma de la Justicia se aprobó la Ley 38/2002, de 24 de octubre, de reforma parcial de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, sobre procedimiento para el enjuiciamiento rápido e inmediato de determinados delitos y faltas, y de modificación del procedimiento abreviado y la Ley Orgánica complementaria 8/2002”.

“[...] los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad iniciamos los procedimientos citando a las partes, a los peritos, a los testigos, fijando fecha para la celebración de juicios. De no celebrarse éstos el trastorno, la pérdida de tiempo y el incremento de los costes en los procedimientos irían a las arcas públicas, lo que no beneficiaría a nadie. Por ello, al entender que las peticiones formuladas por el Poder Judicial no son desmesuradas, desproporcionadas, ni perturbadoras del normal funcionamiento de este servicio público, sino que contribuyen a que otro servicio público pueda realizar su actividad, beneficiando con ello a los ciudadanos, es por lo que esta Jefatura ha atendido a estas demandas”.

A la vista de dicho informe, esta institución acordó dar cuenta de este asunto al Consejo General del Poder Judicial, a fin de que realizara, si lo consideraban oportuno, las averiguaciones pertinentes con relación al funcionamiento de los juzgados del Puerto de la Cruz y la cooperación de los agentes de la policía local de dicho municipio.

En octubre de 2008 recibimos el informe emitido por el presidente del Consejo General del Poder Judicial al respecto, señalando que:

“[...] realizadas las averiguaciones oportunas, con el Decanato de los Juzgados del Puerto de la Cruz, que la Policía Local del Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife) viene colaborando con los tres Juzgados de primera instancia e instrucción de esta localidad, únicamente y de manera regular para las citaciones de los juicios de faltas, y excepcionalmente realizan algún requerimiento, o emplazamiento. En cuanto a la referencia de guardar o hacer guardar sala, únicamente se realiza en el Juzgado de Primera Instancia nº 3, en los juicios de faltas que se celebran un día cada tres semanas, motivado porque este juzgado se encuentra en otro edificio y por sus condiciones arquitectónicas es insuficiente la presencia del único guardia de seguridad existente en el juzgado. En ningún momento los mandos de la policía local han manifestado que pudiera existir algún problema o disfunción por la colaboración prestada”.

Examinados todos los informes incorporados al expediente, no observamos que se estuviera produciendo una vulneración del ordenamiento jurídico, dado el carácter excepcional de la colaboración y considerando,

igualmente, que los mandos de la Policía Local del Puerto de la Cruz no manifestaban la existencia de disfunción alguna provocada por dicha colaboración, procedimos al archivo de la queja.

18.6. Función pública docente

En relación con el acceso a la función pública docente, recordamos que, en el informe del pasado ejercicio, se destacaron los problemas que habían surgido a raíz de la convocatoria de oposiciones para maestros, concretamente en la especialidad de educación infantil, publicada en el BOC de 26 de abril de 2007.

Sobre este asunto, recibimos quejas tanto de opositores que habían quedado inicialmente excluidos del procedimiento selectivo, como de otros que lo habían superado, pero su incorporación a la función pública docente no ha llegado a materializarse (**EQ 727/07, EQ 1167/07, EQ 1169/07**).

El proceso selectivo se desarrolló en todas sus fases, con excepción de la publicación de las listas de seleccionados, circunstancia ésta que no se produjo al dictar la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes una Resolución de 24 de agosto de 2007, por la que se suspenden, exclusivamente en lo que respecta a la especialidad de educación infantil, los procedimientos selectivos de ingreso al Cuerpo de Maestros convocados mediante Orden de 16 de abril de 2007, y se retrotraen las actuaciones ya desarrolladas a la fase de oposición. Dicha resolución, pospone a una posterior resolución la determinación de las condiciones y el momento del procedimiento selectivo a partir del cual dichas actuaciones deberían nuevamente cursarse. En el momento de cierre de este informe (enero de 2009), nos consta que los opositores han sido convocados y están llevando a cabo de nuevo las pruebas de la fase de oposición.

Durante el ejercicio 2007, un grupo de aprobados en dicho proceso selectivo presentó nuevas reclamaciones (**EQ 1167/07, EQ 1169/07, EQ 1545/08, EQ 1546/08, EQ 1547/08, EQ 1548/08, EQ 1549/08**), denunciando la situación creada con la Resolución de la Dirección General de Personal de 5 de junio de 2008 (BOC 114, de 9 de junio), por la que se convoca y publica el procedimiento para la adjudicación de destinos provisionales del personal docente no universitario de los centros públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Canarias para el curso escolar 2008/09. Al respecto, los reclamantes señalan que en la base tercera de la misma se especifica que *“Se excluyen de este procedimiento de adjudicación de destinos provisionales para el curso 2008/09 275 plazas correspondientes a la especialidad de Educación Infantil, de los procedimientos selectivos de ingreso al Cuerpo de Maestros convocados por Orden de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de 16 de abril de 2007 (BOC nº 83, de 26 de abril)”*.

Sin embargo los interesados reclaman que, desde la publicación de la citada Resolución de 5 de junio de 2008, por parte de esa Administración, se respondió a todas las consultas formuladas informando que el colectivo de Maestros de Educación Infantil aprobados con plaza en

el proceso selectivo de ingreso al Cuerpo de Maestros convocados por Orden de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de 16 de abril de 2007, estaba excluido y no debía participar en el procedimiento de adjudicación de destinos provisionales del personal docente no universitario para el curso escolar 2008/2009.

De resultas de lo anterior, ninguno de los opositores a los que alude el párrafo anterior estaban incluidos en la aplicación informática de la consejería, no pudiendo acceder al sistema ni solicitar destinos; sin embargo, los reclamantes señalan que de forma sorprendente, el 27 de junio, un día antes del vencimiento del plazo para la presentación de solicitudes, el sistema informático sí permite a algunos de los miembros del colectivo acceder al sistema y solicitar destino, informándose desde la consejería que se había procedido a un cambio de criterio en el sentido de considerar ahora sí incluido al colectivo en el procedimiento de adjudicación.

Como colofón, en la Resolución de 19 de julio de 2008, de la referida Dirección General de Personal –por la que se adjudican provisionalmente los destinos para el curso 2008/2009– tan solo aparecía una de las maestras perteneciente al colectivo de 275 al que venimos aludiendo, y se incluyen entre las plazas ofertadas algunas de las plazas del colectivo de Maestros de Educación Infantil aprobados con plaza.

Tras solicitar el correspondiente informe, la Dirección General de Personal nos comunicó que la Administración Educativa es consciente de la situación creada en este colectivo por la interposición y resolución de los recursos de alzada contra la Resolución de 13 de julio de 2007 de la Comisión de Selección de la especialidad de Educación Infantil y que ha supuesto, por resolución de aquellos, entre otras medidas, la retroacción del procedimiento selectivo a la fase de oposición en la citada especialidad y, consiguientemente, la nueva calificación de la parte “A” (examen escrito), de la parte “B.1” (programación didáctica y defensa de la misma) y “B.2.” preparación, exposición y defensa de una unidad didáctica o, en su caso, calificación del informe de la Administración educativa).

Igualmente, la Dirección General de Personal nos comunicó que, previamente a la Resolución de 5 de junio de 2008, ante la complejidad de atender situaciones administrativas previas al procedimiento selectivo de este colectivo (interinos, sustitutos, parados o inscritos en listas de reserva que no han realizado una sustitución temporal; personas que nunca han estado inscritas en listas de sustituciones, ...), fue firmado, en Mesa Sectorial de fecha 4 de junio de 2008, acuerdo entre la Administración educativa del Gobierno de Canarias y las organizaciones sindicales representativas del sector docente, en el que, *“hasta tanto se resuelva definitivamente el procedimiento de referencia y, en todo caso, solamente durante el curso académico 2008/2009”* se acordó *“Garantizar la continuidad a las 275 personas que durante el curso 2007/2008 venían desempeñando su labor en centros educativos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en calidad de aspirantes propuestos por la comisión de selección de la especialidad de Educación*

Infantil del Cuerpo de Maestros, como aprobados con plaza, en virtud del procedimiento selectivo convocado mediante la Orden de 16 de abril de 2007”.

En el mismo acuerdo, los suscribientes facultaban a la Administración educativa para *“arbitrar las medidas pertinentes a fin de facilitar en lo posible, la continuidad en los destinos que venían desempeñando durante el curso 2007/2008”.*

No obstante lo anterior, en la Resolución de 19 de julio de 2008 se adjudicó destino provisional para el curso 2008/2009 a una de las maestras perteneciente al colectivo de 275, por un error de la gestión que fue subsanado en la propia resolución por la que se hizo pública la adjudicación definitiva.

Por último, la dirección general destaca que el acuerdo mencionado anteriormente se circunscribe a *“Garantizar la continuidad a las 275”* en el desempeño de la labor docente y *“en lo posible, la continuidad en los destinos que venían desempeñando durante el curso 2007/2008”*, lo que puede suponer que, en algún caso, no se pueda asignar el mismo centro a los afectados, sin perjuicio de la asignación de otro destino docente, con ocasión de vacante.

El **EQ 539/07** se inicia por queja de un por un integrante de la lista para sustituciones en la especialidad de Servicios a la Comunidad de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias que, durante el curso escolar 2005/2006, fue nombrado profesor sustituto para impartir el Taller de Ayuda a Domicilio en [...], dependiente de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos. Contrariamente a sus expectativas, durante el curso escolar 2006/2007, no se nombró para ningún destino. Presentó un escrito solicitando el acceso a los informes que existieran sobre su labor docente y copia de los mismos.

Al no contestarse a su solicitud, dirigimos a la Dirección General de Personal una resolución, en la que le recordamos su deber legal de resolver, expresamente y en el plazo legal, los procedimientos iniciados por el interesado ante dicha dirección general.

Dicha resolución, tras sucesivas reiteraciones, no ha obtenido respuesta. Se ha puesto en marcha el mecanismo previsto en el artículo 38 de nuestra ley reguladora poniendo en conocimiento de la consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas. Nos encontramos, al cierre de este informe, a la espera de respuesta.

Un mismo reclamante presentó dos quejas (**EQ 1191/07** y **EQ 1192/07**). En la primera, solicitaba el reconocimiento de la condición de interino y la promoción en las listas de sustituciones con carácter retroactivo, al haber aprobado las oposiciones en los ejercicios 2002 y 2004. La intervención del Diputado del Común consiguió que se produjera una respuesta expresa de la Dirección General de Personal. Sin embargo, en cuanto al fondo del asunto, cabe destacar que el reconocimiento de la condición de interino, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, viene recogido en el segundo protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del Sistema Educativo Público canario de fecha 10 de mayo de 2005 firmado por la Consejería de

Educación, Cultura y Deportes y la mayoría de las centrales representativas del sector docente no universitarios, que fue ratificado como Acuerdo del Gobierno de Canarias el día 20 de julio de 2005.

El apartado primero del segundo protocolo establece “*Este protocolo entrará en vigor el día 1 de septiembre de 2004 y mantendrá indefinidamente su vigencia, acordándose su revisión por la comisión de seguimiento al finalizar los cursos 2006/07, 2010/11 y, sucesivamente, cada cuatro cursos escolares*”.

Igualmente, el apartado 5 del anexo del protocolo expresa que a lo largo de la vigencia del mismo se repondrán en cada uno de los cuerpos, las interinidades que queden vacantes hasta alcanzar el 8% de su plantilla, cuando concluya cada uno de los periodos de revisión establecidos.

En cumplimiento de lo anterior y de conformidad con los criterios establecidos en el citado protocolo mediante Resolución de 25 de abril de 2007, de la Dirección General de Personal, se reconoce la condición de interino a determinado personal docente y, en cumplimiento de ello, no se le reconoció la condición de interino al reclamante.

En cuanto al procedimiento de promoción e inclusión en las listas de interinidad y sustituciones, si bien el interesado solicita promocionar por delante de todo el colectivo de interinos por haber superado el procedimiento selectivo, según el apartado 1.1.1 de la Resolución de 14 de mayo de 2007, la promoción se realiza dentro de cada colectivo (interinos, sustitutos, demandante de empleo), por lo que el reclamante no puede promocionar dentro del colectivo de interinos, hasta tanto en cuando no adquiera dicha condición.

En el **EQ 1192/07** el reclamante expresaba que, durante el ejercicio 2006, no se realizaron los exámenes de salud que, en el marco de las actuaciones de prevención de riesgos laborales, venían disfrutando los funcionarios de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Del informe emitido por el técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Personal constatamos que, en efecto, en 2006 no se llevaron a cabo las revisiones médicas, si bien esta actividad preventiva se retomó en 2007.

El **EQ 1190/06** lo presenta una profesora que formaba parte de las listas de reserva para la cobertura de plazas vacantes, en régimen de interinidad o sustitución temporal en centros públicos docentes de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, especialidad de Laboratorio.

En su reclamación, la interesada alegaba que obtuvo destino en un IES, según Resolución de 16 de agosto de 2006 de la Dirección General de Personal, por la que se hizo pública las listas provisionales de participantes y la relación provisional de plazas vacantes inicialmente ofertadas, así como la adjudicación provisional de destinos para el curso 2006/2007, si bien en la adjudicación definitiva de destinos (Resolución de 28 de agosto de 2006) no obtuvo plaza, por lo que presentó un recurso potestativo de reposición pues, en la adjudicación definitiva, no obtuvo el referido destino, y tampoco fue adjudicado a otro docente.

La reclamante no obtuvo respuesta a su recurso potestativo de reposición. Fue motivo para que este comisionado remitiera una resolución a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, recordándole su obligación de dar respuesta expresa al recurso interpuesto. La consejería aceptó nuestra recomendación y dictó la correspondiente resolución, por la que se resolvía, expresamente, el recurso de reposición interpuesto.

Tampoco habían obtenido respuesta a su petición los reclamantes en el **EQ 1514/08** o en el **EQ 60/08**. En este último caso, la queja estaba motivada por una valoración errónea de los méritos aportados a los efectos de formar parte en las listas de reserva para cubrir posibles sustituciones, convocadas por Resolución de 18 de junio de 2007. Para la reclamante, la valoración de los mismos, de conformidad con el anexo III de dicha resolución, debería ser de 8 puntos, por lo que presentó escrito solicitando la corrección de la valoración. No obtuvo respuesta hasta que se produjo la intervención de esta institución.

Asimismo, en el **EQ 1014/08**, el reclamante no obtuvo respuesta a su recurso de reposición, interpuesto contra resolución de la Dirección General de Personal por la que se le excluía de las listas de reserva para cubrir sustituciones en la enseñanza secundaria. Dicha exclusión viene motivada en la supuesta renuncia por parte del interesado a su nombramiento en un IES, circunstancia que el afectado negaba. En este caso, tras nuestra intervención, la dirección general dictó resolución que estimó el recurso de reposición y lo reintegró en las listas de sustituciones en el orden que le correspondía.

En el **EQ 1539/08** se aludía a la falta de reconocimiento, por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, de servicios prestados por la reclamante, pues le había sido reconocido un número inferior de trienios al que le debiera corresponder y ello, a pesar de que los datos de dichos servicios obraban en poder de esa misma consejería y estaban reflejados en la hoja de servicios emitida por la Sección de Personal Docente de la Dirección Territorial de Educación de Las Palmas. La dirección territorial corrigió el error denunciado por la reclamante y archivamos la queja por solución.

En el informe del pasado ejercicio hicimos referencia extensa a una serie de expedientes de queja (**EQ 1368/06**, **EQ 1425/06**, **EQ 1458/06 a 1473/06**, **EQ 1495/06** y **EQ 1496/06**) presentados por profesores de la asignatura de Informática de la Enseñanza Secundaria Obligatoria. Consideraban que se les producía un trato discriminatorio en relación con otras especialidades como la de Economía, para la que en el curso 2003/2004 la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias convocó un procedimiento selectivo para crear en Canarias esta especialidad. Argumentaban en la resolución, entre otras “*la necesidad de atender a la demanda de especialistas exigida por la implantación y desarrollo del nuevo sistema educativo...*”

Para los reclamantes, la asignatura de Informática genera, en muchos institutos, una carga horaria suficiente

para un profesor, por lo menos en los 35 “grandes” en los que se han creado plazas de Economía. Pero sólo en algunos institutos en los que existen Ciclos Formativos la especialidad de Informática es impartida por especialistas.

Asimismo, los reclamantes expresaban que el criterio seguido hasta ahora por la Consejería ha sido arbitrario, pues a los profesores de Informática se les ha restringido sus posibilidades de trabajo exclusivamente a los Institutos en que se imparten los Ciclos Formativos de la especialidad –veinte en toda Canarias–, siendo a su juicio discriminatoria la decisión de crear la especialidad de Economía y las correspondientes plazas basándose en “la necesidad de atender la demanda de especialistas” y, por el contrario, no crear las plazas de Informática, para una especialidad que existe desde hace más de veinte años.

En dicha queja, sin perjuicio del máximo respeto al ámbito competencial de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, remitimos a dicha administración la sugerencia de volver a analizar la realidad de la implantación de la asignatura de Informática Aplicada y, en su caso, de adoptar las medidas que estimasen convenientes, partiendo de un estudio previo en el que se consideren el número de horas de la asignatura de Informática que se imparte en cada Instituto y la especialidad de los profesores que la imparten, así como aquellos casos en que crear la plaza de la especialidad de Informática pueda suponer el desplazamiento de algún profesor con destino en el correspondiente departamento.

En este ejercicio hemos recibido respuesta a dicha sugerencia. Se desprende la aceptación parcial de nuestra resolución pues en el mismo se señala lo siguiente:

“La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE. nº 106, de 4/5/2006), que deroga la anterior Ley Orgánica 2/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación, cambia la organización del Bachillerato, el cual pasa de cuatro modalidades a tres (artículo 5.1), disminuyendo la oferta de modalidades y, por tanto, el número de materias optativas.

El Real Decreto 1.467/2007, de 2 de noviembre, (BOE de 6/11/2007), que desarrolla la Ley Orgánica de Educación en lo que respecta a la nueva estructura del Bachillerato, fija las materias comunes, las de modalidad y las optativas. Entre el repertorio de materias que establece no se incluye la Informática Aplicada, pues esta materia fue de implantación exclusiva en la Comunidad Autónoma de Canarias, y no hace mención a ninguna otra relacionada exclusivamente con la especialidad de Informática.

Por otra parte, el Decreto 127/2007 de 24 de mayo, por el que se establece la ordenación y el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 113, de 13/6/2007), organiza este nivel educativo al amparo del Real Decreto 1.631/2006, de 29 de diciembre (BOE de 5/1/2006), e introduce por primera vez la materia de Informática como optativa de 4º curso.

El Real Decreto 1.635/1995, de 6 de octubre (BOE del 10), por el que se adscribe el profesorado de los Cuerpos

de Profesores de Enseñanza Secundaria y Profesores Técnicos de Formación Profesional a las especialidades propias de la Formación Profesional Específica, no establece competencias docentes al profesorado de Informática en materias exclusivas de la Educación Secundaria Obligatoria ni del Bachillerato.

Está pendiente de publicar una nueva normativa de desarrollo de la Ley Orgánica de Educación que regule las competencias docentes de las nuevas materias que se imparten en el sistema educativo. Aunque no tiene validez normativa (y aquí se comenta sólo a título informativo), el borrador de dicha norma, cedido por el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, propone en el anexo III que la materia de Informática de la ESO le corresponde a la especialidad de Informática, pero cuando en un centro no haya profesores de esta especialidad, la competencia docente se le atribuye a la especialidad de Tecnología.

A tenor de lo expuesto, la Dirección General de Personal creará la especialidad de Informática en los centros que corresponda y, en los casos en que se precise, se asignará a la especialidad de Informática materias en las que tenga competencia docente, siempre que éstas sean necesarias, para no suprimir o desplazar a un profesor”.

18.7. Función pública sanitaria

Comenzamos este epígrafe haciendo referencia a una queja iniciada en 2004, motivada por la falta de respuesta del Servicio Canario de la Salud, en concreto, de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma, a diversos escritos remitidos por el órgano de representación de los trabajadores en el ejercicio de los derechos que la legislación vigente les confería.

Tras la correspondiente tramitación de la queja en la que pudimos constatar que la información que se facilitaba al mencionado órgano era insuficiente, y no se canalizaba de forma adecuada con base en el artículo 9 de la Ley 9/1987, de 12 de junio, reguladora de los órganos de representación, determinación de condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas, dirigimos a la Gerencia de Servicios Sanitarios de La Palma la recomendación de revisar y, en su caso, mejorar el sistema de transmisión a la junta de personal de la información que dicho órgano debe recibir en aplicación de lo dispuesto en el citado artículo 9 de la Ley 9/1987, de 12 de junio.

En dicha resolución recordábamos que según la doctrina constitucional reiterada, el derecho de libertad sindical, consagrado en el art. 28.1 de la norma fundamental, está integrado por un contenido esencial mínimo e inderogable (autoorganización sindical y actividad y medios de acción sindical –huelga, promoción de conflictos colectivos y negociación colectiva–) y un eventual contenido adicional de concreción legal (representación institucional, promoción y presentación de candidaturas, etc.), que incluye los derechos de acción sindical reconocidos por los arts. 9 y 10 LOLS (SSTC 40/1985, de 13 de marzo, 61/1989, 95/1996 y 64/1999), y el reconocimiento de una serie de garantías y facilidades para el eficaz ejercicio de sus funciones por parte de los representantes sindicales en

la empresa; entre ellas, y en el seno de la Administración Pública, el derecho de información de las juntas de personal y delegados de personal que, por aplicación analógica de lo dispuesto en el art. 10.3 de la LOLS, se reconoce también a las secciones y delegados sindicales constituidos en los centros de trabajo de aquélla, el cual viene concretado en el artículo 9 de la Ley 9/1987, de 12 de junio, cuyo reconocimiento resulta esencial para la existencia de un auténtico y efectivo derecho de libertad sindical. Dicho precepto, como dijera la sentencia núm. 1081/98, de fecha 24/3/1998 (recurso 4786/97) no contiene una lista cerrada y completa, sino abierta, que permite incluir otras que se consideren necesarias para el ejercicio de sus respectivas funciones y la defensa de la libertad sindical; y así, el núm. 1 del citado artículo, referente a la información sobre «política de personal», es tan genérico que, en su ámbito podrían incluirse aspectos no contemplados expresamente en el resto de sus apartados.

Esta recomendación llegó a considerarse no aceptada por nuestra institución, debido al transcurso de un amplio periodo de tiempo sin que se produjera respuesta por parte de la aludida gerencia. Sin embargo, en el ejercicio 2008, recibimos informe del Servicio Canario de la Salud, en el que la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma expresaba, con relación a nuestra recomendación, que habían adoptado medidas, que estaban, además, revisándose, para que la información referida se recibiera, de manera más rápida y más efectiva, por los destinatarios de la misma.

Otra queja relevante con relación a la función pública en el ámbito sanitario es la presentada por algunos interesados que habían solicitado la revocación de una convocatoria “verbal” efectuada por la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario Universitario Materno-Infantil de Gran Canaria (**EQ 495/06**).

En este caso, el Servicio Canario de la Salud nos comunicó que “[...] como primer antecedente es de señalar la resolución de 5 de junio de 2006 de la entonces Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario Universitario Materno Insular; por la que se desestima la solicitud de declaración de nulidad de una convocatoria verbal para cubrir cinco plazas de facultativos funcionalmente adscritos al Servicio de Urgencias de Pediatría”.

Los reclamantes solicitaban que la nulidad afectara a tres de las cinco plazas dotadas. En concreto, las destinadas a la unidad de [...], a la de [...] y a la de [...].

Según el Servicio Canario de la Salud, la resolución desestimatoria se fundamentaba en que no se trataba de una convocatoria de selección de personal con la finalidad de ampliar la plantilla o dar carácter de fijeza a nombramientos temporales. Debido a que, por una parte, en el mercado laboral no había profesionales con la titulación de pediatras en disposición de aceptar un nombramiento en el Hospital Materno Infantil y, por otra, a que no se afectaría el carácter del vínculo; sino que se pretendía una redistribución de efectivos procurando que los puestos que se necesitaban cubrir pasaran a ser desempeñados por los facultativos, ya disponibles en la

plantilla, cuya experiencia y formación fuera adecuada a esos puestos, según los currículos presentados por los respectivos interesados. De la valoración de los mismos, resultó una variación en la adscripción funcional de algunos especialistas, que pasaron a realizar sus funciones con dependencia directa del Servicio de Pediatría en lugar de realizarlas en el Servicio de Urgencias.

No obstante, contra la resolución mencionada se interpuso recurso contencioso administrativo, que fue estimado por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo número cinco. Para dar cumplimiento a esta sentencia, la dirección gerencia revocó la resolución antes señalada, y se comunicó a los respectivos facultativos que desempeñaban los puestos en las unidades de [...], que volverían a realizar las mismas funciones o a ocupar los mismos puestos. A cada uno de los facultativos, que desempeñaban los puestos afectados por la nulidad declarada en la sentencia, se les notificó el fallo de la misma así como que su cumplimiento necesariamente suponía que volvieran a desempeñar las funciones y puestos anteriores a la redistribución de especialistas. Solucionado el asunto planteado, procedimos al archivo de la queja.

18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública

EQ 1293/06. Prevención de Riesgos Laborales. Recomendación a la Consejería de Obras Públicas y Transportes

“Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado ante esta institución por doña [...], con domicilio en [...], el cual está registrado en nuestras oficinas con la referencia del encabezamiento, **EQ 1293/06**.

La reclamante es personal laboral de esa consejería, con la categoría de limpiadora, adscrita a las instalaciones ubicadas en [...]. Con motivo de una situación de presuntas agresiones y acoso sufrida por la misma por parte de un funcionario y una trabajadora del servicio de limpieza externo de ese centro directivo, en fecha 20 de diciembre de 2005 remitió escrito a esa consejería, del que se aporta copia para su mejor localización. En fecha 22 de febrero de 2006, la reclamante recibe comunicación del comité de empresa en el que se le informa que se ha abierto información reservada y se elevará propuesta a la secretaría general técnica. Posteriormente la interesada presentó nuevos escritos ante esa consejería. No obstante, al día de presentación de esta queja nos indicaba que no había tenido más noticias del citado procedimiento ni se habían adoptado medidas al respecto.

Posteriormente se incorporó al expediente por parte de la reclamante sentencia del Juzgado de Instrucción nº 2 de Las Palmas de Gran Canaria, en la que se declara como hecho probado que la reclamante sufrió una agresión por parte de la trabajadora de limpieza antes aludida, siendo esta última condenada por una falta de lesiones a la pena de un mes multa, a 6/euros día, y a indemnizar a la reclamante en la cantidad de 200 euros.

Esta institución, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la

Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitir la queja y solicitarle un informe acerca del trámite dado a los escritos de la reclamante. Igualmente solicitamos que se nos informara acerca de las medidas que, en su caso, se hubieran adoptado para verificar y hacer frente a la situación que venía denunciando la reclamante. Asimismo, solicitábamos información acerca del resultado de la información reservada que se llevó a cabo, según comunicaron a la reclamante, como consecuencia de su escrito de 20 de diciembre de 2005.

Tras nuestra solicitud, recibimos de la Secretaría General Técnica de la antigua Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda un oficio en el que se nos comunicaba que por dicha consejería se había dado respuesta a la reclamante y se nos daba traslado del informe emitido al respecto por el Servicio de Régimen Jurídico.

En dicho informe se expresa, básicamente, lo siguiente:

a) Con respecto a la solicitud de que se traslade a otro centro de trabajo a la trabajadora de la limpieza que agredió a la reclamante, se señala que no procede dicho traslado puesto que la referida trabajadora no mantiene ninguna relación jurídico laboral ni de otro tipo con la Administración de la Comunidad Autónoma, no siéndole por tanto de aplicación el Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias, puesto que la Consejería solo mantiene una relación contractual de naturaleza administrativa a través de un contrato de servicios con la empresa de limpieza para la que trabaja la limpiadora denunciada.

b) Tampoco procede el traslado de la sentencia a la empresa contratista solicitado por la trabajadora, al no tratarse de una cuestión surgida en el seno de la relación contractual de naturaleza administrativa que une a ambas partes, sino de un pleito de carácter privado entre una trabajadora de la Dirección General de Transportes y otra persona con la que esa Consejería no mantiene ningún tipo de relación jurídica.

A la vista de los anteriores antecedentes, sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL), señala en su artículo 3.1, referido al ámbito de aplicación de la misma, lo siguiente:

“Esta ley y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones laborales reguladas en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, como en el de las relaciones de carácter administrativo o estatutario del personal al servicio de las administraciones públicas, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente ley o en sus normas de desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los trabajadores autónomos. Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo

con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de un trabajo personal, con las peculiaridades derivadas de su normativa específica.

Cuando en la presente ley se haga referencia a trabajadores y empresarios, se entenderán también comprendidos en estos términos, respectivamente, de una parte, el personal con relación de carácter administrativo o estatutario y la Administración pública para la que presta servicios, en los términos expresados en la disposición adicional tercera de esta ley, y, de otra, los socios de las cooperativas a que se refiere el párrafo anterior y las sociedades cooperativas para las que prestan sus servicios.”

Las administraciones públicas no están, por tanto, exentas del cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley en materia de prevención. Como señala la exposición de motivos de dicha ley *‘[...], al mismo tiempo –y en ello radica una de las principales novedades de la ley–, esta norma se aplicará también en el ámbito de las administraciones públicas, razón por la cual la ley no solamente posee el carácter de legislación laboral sino que constituye, en sus aspectos fundamentales, norma básica del régimen estatutario de los funcionarios públicos, dictada al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18ª de la Constitución (RCL 1978, 2836). Con ello se confirma también la vocación de universalidad de la ley, en cuanto dirigida a abordar, de manera global y coherente, el conjunto de los problemas derivados de los riesgos relacionados con el trabajo, cualquiera que sea el ámbito en el que el trabajo se preste’.*

Según expresa el artículo 14.1 de la aludida LPRL, los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y este derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, deber de protección que constituye, igualmente, un deber de las administraciones públicas respecto del personal a su servicio.

El empresario, también la Administración, deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (artículo 14.2 LPRL).

La reiterada LPRL, en su artículo 25, es especialmente tajante a la hora de abordar el empleo de los trabajadores en puestos de trabajo incompatibles con su estado de salud:

‘1.El empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.

Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su

discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo [...].'

Concluimos, por tanto, que *'la deuda de seguridad de la empresa con sus trabajadores no se agota en la protección frente a los riesgos objetivos del puesto de trabajo, sino que obliga también a prevenir los riesgos específicos derivados de las características o estado de salud de la persona que lo ocupa, en garantía de su derecho a un nivel de protección adecuado y eficaz en materia de salud y seguridad en el trabajo, con el correlativo deber del empresario de garantizarlo, con una atención y protección específicas. Esta obligación se extiende a todos los riesgos relacionados con las condiciones de trabajo, incluidos los riesgos psicológicos y sociales [...].'* (Sentencia de 20 de febrero de 2007, del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Sala de lo Social).

Segunda. Con respecto al Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias, por el que se rige la reclamante, hemos de recordar que su artículo 65 expresa lo siguiente:

'Todo trabajador podrá dar cuenta por escrito, por sí o a través de sus representantes, de los actos que supongan faltas de respeto a su intimidad o a la consideración debida a su dignidad humana o laboral. La Administración, a través del órgano directivo al que estuviera adscrito el interesado, abrirá la oportuna investigación e instruirá, en su caso, el expediente disciplinario que proceda.

Los trabajadores tendrán derecho a ser asistidos y protegidos por la Comunidad Autónoma ante cualquier amenaza, ultraje, injuria, calumnia, difamación y, en general, ante cualquier atentado contra su persona o sus bienes, por razón del ejercicio de sus funciones.'

Por otro lado, el artículo 23 de dicho convenio colectivo señala que es una obligación general de los centros de la Administración, entre otras, la de adoptar cuantas medidas fueren necesarias en orden a la más perfecta organización y plena eficacia en prevención de los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de los trabajadores.

Coincidimos con esa consejería en que la misma no tiene poder de dirección sobre la trabajadora de limpieza denunciada y condenada por agresión en el juicio de faltas al que hicimos alusión anteriormente, pues la relación jurídico laboral de la misma es con la empresa adjudicataria del servicio de limpieza.

No obstante, consideramos que las exigencias que plantea la normativa de prevención de riesgos laborales a la que hemos hecho extensa alusión en las anteriores consideraciones, así como el Convenio Colectivo del Personal Laboral de la CAC, demanda una mayor actividad por parte de ese centro directivo, que debe tener en cuenta las características personales y el estado biológico de la reclamante, y adoptar en consecuencia las medidas preventivas y de protección necesarias, y debe igualmente proteger a sus trabajadores contra las

conductas lesivas para sus intereses que describe el artículo 65 del convenio colectivo.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas, 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 RECOMENDACIÓN de adoptar las medidas de prevención y protección que garanticen la salud laboral de la reclamante, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Convenio Colectivo del personal laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias.

EQ 1565/06. Voluntariado de Protección Civil. Recomendación al Ayuntamiento de Teror

“Nos dirigimos de nuevo a usted con relación a la queja presentada ante esta institución por don [...], con domicilio en [...], la cual está registrada en nuestras oficinas con la referencia **EQ 1565/06**, que rogamos cite en el informe que se solicita.

La reclamación, como usted conoce, venía motivada por la expulsión del Sr. [...] del grupo de voluntarios de Protección Civil de ese municipio, motivo por el cual presentó una reclamación en fecha 30 de octubre de 2006, de la cual no obtuvo respuesta.

Esta institución, considerando que la presente 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 solicitarle un informe acerca del trámite dado a la reclamación del Sr. [...].

En respuesta a nuestra solicitud, recibimos escrito de esa alcaldía, mediante el que nos daba traslado del informe evacuado por el jefe de Sección de Asuntos Generales de ese ayuntamiento, así como certificación del secretario general del Ilustre Ayuntamiento de Teror, por la que se constata que el reclamante no figura inscrito en el vigente padrón municipal de habitantes de dicho municipio.

En el informe emitido por el secretario general de esa corporación se expresa, en síntesis, lo siguiente:

- *Que el Sr. [...] no es vecino del municipio de Teror, y que la condición de vecino, exigida por el reglamento, no es un requisito caprichoso impuesto por el pleno municipal, sino una condición necesaria para la urgente activación de cualquier operativo a nivel municipal.*

- *Que la incorporación del Sr. [...] a la Agrupación Local de Protección Civil de Teror se debió a sus insistencias y a la tolerancia que con su irregular incorporación se tuvo por los responsables de dicha agrupación local.*

- *Que el encaje del Sr. [...] en la organización y actividad colectiva de la Agrupación Local de Protección Civil de Teror ha resultado problemático debido a distintos incidentes cuya valoración discrecional corresponde a los responsables de la reiterada agrupación.*

- *El reclamante afirma que se le ha impuesto sanción de expulsión sin expediente administrativo previo, cuando en realidad es su incorporación a la Agrupación Local de Protección Civil de Teror la que carece de expediente administrativo previo.*

- *Los responsables de la Agrupación Local de Protección Civil de Teror han dado por extinguida*

una situación de hecho, administrativamente irregular, constituida y tolerada en sus inicios por las insistencias del Sr. [...], pero que ha sido necesario extinguir, a fin de mantener la armonía interna que el reclamante ha hecho peligrar; según la valoración discrecional de los responsables de la Agrupación Local de Protección Civil de Teror.'

A la vista de dicho informe, y de las alegaciones efectuadas con posterioridad por el reclamante, nada cabe objetar por parte de esta institución al hecho de que no cabe vinculación a la Agrupación Local de Protección Civil de Teror por parte de aquellas personas que no ostenten la condición de vecino del municipio, pues así lo recoge el artículo 3 del Reglamento Municipal de la Agrupación Local de Protección Civil. Cabe reseñar, asimismo, que el reclamante, como no podía ser de otra forma, no ha efectuado alegación alguna en ese sentido, ya que tiene su residencia en Las Palmas de Gran Canaria.

Sin embargo, del examen conjunto del Reglamento de la Agrupación Local de Protección Civil de Teror y de la actuación de los responsables de la misma en la queja planteada por el citado reclamante, debemos destacar diversas circunstancias que, a nuestro juicio, deben corregirse, a fin de evitar que en el futuro se reproduzcan situaciones similares.

En primer lugar, se debe evitar la incorporación a la Agrupación Local de Protección Civil de Teror de personas que no reúnan los requisitos contemplados en el reglamento que regula dicho servicio, pues de lo contrario se estaría conculcando lo dispuesto en el ya citado artículo 3 del reglamento municipal.

En segundo lugar, es necesario que por parte de esa corporación se dicten las instrucciones de desarrollo del reglamento municipal, en particular en lo que se refiere al procedimiento para valorar las conductas de los componentes de la Agrupación Local de Protección Civil de Teror, tal como se establece en el artículo 26 del mismo.

En tercer lugar, ese ayuntamiento debe dar respuesta expresa a las peticiones, sugerencias y reclamaciones que formulen los voluntarios de protección civil, según contempla el artículo 19 del reiterado reglamento municipal.

Finalmente, pese a que la terminación de la relación de colaboración voluntaria por pérdida de la condición de vecino no está contemplada en el reglamento como una sanción, sino como una modalidad de rescisión del vínculo con la agrupación (artículo 29), esta institución entiende que no obstante lo anterior, la referida rescisión debe instrumentarse mediante el correspondiente expediente, que incorpore la resolución de exclusión, y debe ser notificado fehacientemente al interesado para que éste, en su caso, pueda ejercer las vías de reclamación que considere oportunas, todo ello a fin de no causar indefensión al ciudadano.

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 RECOMENDACIÓN de dar respuesta expresa a la reclamación que el interesado

dirigió al Sr. concejal delegado de Protección Civil el 30/10/2006, así como de instruir el correspondiente expediente para notificar al interesado la rescisión de su vínculo con la agrupación y los motivos de la misma. Igualmente, ese ayuntamiento debe dictar las instrucciones de desarrollo del reglamento municipal, en particular en lo que se refiere al procedimiento para valorar las conductas de los componentes de la Agrupación Local de Protección Civil de Teror, tal como se establece en el artículo 26 del mismo”.

EQ 670/07. Sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública canaria. Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad

“Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja se tramita en nuestras oficinas con la referencia **EQ 670/07**, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como VI conoce, el reclamante exponía su desacuerdo con los requisitos para el acceso a la función pública de las personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Canarias, concretamente con relación al Decreto 43/1998, de 2 de abril, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública canaria.

El interesado aludía en su reclamación al hecho de que el artículo 2.2 del decreto en cuestión remite al anexo del mismo a efectos de determinar las condiciones generales mínimas físicas, síquicas y sensoriales imprescindibles para ejecutar las tareas fundamentales de cada grupo o categoría, produciéndose una limitación genérica al acceso a la función pública autonómica, contraria a la normativa de rango superior actualmente vigente, que obliga al empleador, en este caso, la Administración Pública canaria, a examinar con carácter individual las exigencias y requisitos de cada puesto de trabajo o empleo objeto de la oferta pública para determinar de forma individual en cada caso las limitaciones por razón de discapacidad.

Por razones de economía, no reproduciremos aquí toda la queja del reclamante, pues consta en el expediente y ya le fue remitida en su día. Tampoco creemos necesario reproducir en su totalidad la respuesta ofrecida por esa dirección general, pues coincidía en parte con lo expresado por el reclamante, al señalar que la normativa autonómica no responde plenamente a lo dispuesto en la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, y que se ha constituido un grupo de trabajo formado por personal de dicha dirección general, así como de la Dirección General de Servicios Sociales, para proceder al estudio de la normativa existente en la materia, así como a la redacción del nuevo proyecto de decreto, para adaptarlo no solo en lo que se refiere a las condiciones mínimas de vista, sino a las condiciones referentes a cualquier tipo de discapacidad.

Hay que destacar que la respuesta de esa dirección general fue recibida en nuestras oficinas el día 18 de octubre de 2007. Sin embargo, en la fecha de redacción de este escrito no nos consta que se haya llevado a

efecto la modificación del referido Decreto 43/1998, de 2 de abril, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública canaria.

Abundando aún más en esta cuestión, el reclamante en escrito de ampliación de datos nos aporta copia de un dictamen técnico facultativo emitido por el Equipo de Valoración y Orientación del Centro Base de Las Palmas, en cuya virtud se establece que el citado interesado, con un grado de discapacidad del 77 por 100 definitivo, no se adecua a puesto de trabajo de profesor de Enseñanza Secundaria según Decreto 43/1998, de 2 de abril, por no disponer de visión mínima corregida a 2/3 en la escala de Wecker en el ojo mejor, que no sea de carácter gravemente progresivo.

En definitiva, subsiste en la normativa vigente una concepción genérica de la capacidad para desarrollar un puesto de trabajo, que no está puesta en relación con las tareas propias del puesto de trabajo y las posibles adaptaciones que se puedan llevar a cabo.

Entendemos que esta forma de concebir el acceso de las personas con discapacidad al sector público está en abierta contradicción con varias normas de obligado cumplimiento y rango superior al citado Decreto 43/1998.

En primer lugar, es necesario aludir a la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*. Esta ley, en su exposición de motivos, nos recuerda que en el ámbito internacional existe una gran sensibilidad en torno a la igualdad de oportunidades y a la no discriminación por cualquier condición o circunstancia personal o social, y se refiere entre otras normas a la Directiva 2000/78/CE, para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual, aprobada en desarrollo de la competencia que tiene el Consejo de la Unión Europea para adoptar acciones adecuadas para luchar contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

El objeto de la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre*, es establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución, entendiendo por igualdad de oportunidades la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga su causa en una discapacidad (artículo 1).

El artículo 6.2 de esta ley, que traspone a nuestro ordenamiento el contenido de la directiva citada, se ocupa de definir las medidas contra la discriminación, concretando además lo que se considera discriminación indirecta. Así, se entiende que existe discriminación indirecta cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por razón de discapacidad,

siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.

En el mismo sentido se pronuncia el artículo 37 de la *Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos*, en la redacción dada por la *Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social*.

Más recientemente, la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*, en referencia al acceso al empleo público de las personas con discapacidad, reitera el principio de reserva de un cupo de las plazas de la oferta de empleo público, que ya se encontraba vigente en nuestro Derecho positivo, siempre que las personas que pretendan acceder por dicho cupo superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública. Corresponde a cada Administración Pública adoptar las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad (artículo 59).

Entiende esta institución que la limitación que plantea el Decreto 43/1998, de 2 de abril, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública canaria, puede suponer una discriminación para las personas con discapacidad, pues si bien es cierto que se debe partir del concepto de capacidad para el desempeño de un puesto de trabajo, ya que no tendría sentido que la Administración seleccionara a un trabajador para desarrollar unas tareas que no puede llevar a cabo por causa de su discapacidad, no deja de ser discriminatorio establecer, por ejemplo, una condición física para limitar el acceso a cualquier puesto de trabajo, sin poner en relación la determinada discapacidad con el puesto determinado y sin evaluar la posibilidad de llevar a cabo ajustes razonables, tanto en el proceso selectivo como en el momento en que se toma posesión del puesto de trabajo.

Por todo ello, consideramos necesario que la Administración autonómica lleve a cabo, con la mayor brevedad posible, la anunciada modificación del Decreto 43/1998, de 2 de abril, para evitar situaciones de discriminación en el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, adaptando la normativa a las disposiciones legales vigentes en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

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 RECOMENDACIÓN de impulsar los trámites necesarios para el estudio y modificación del Decreto 43/1998, de 2 de abril, para evitar situaciones de discriminación en el acceso al empleo público de las personas con discapacidad.”

19. TURISMO Y TRANSPORTES**Índice:**

- 19.1. *Introducción.*
- 19.2. *Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas.*
- 19.3. *Investigaciones iniciadas de oficio.*
- 19.4. *Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente.*
- 19.5. *Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo.*
- 19.6. *Resoluciones del Diputado del Común.*

19.1. Introducción

En esta área se analizan aquellas quejas relacionadas con la actividad de hostelería y turismo, así como con la actividad del transporte, en este último caso, sobre todo, las licencias y prestación del servicio público.

Se destaca, una vez más, que el mayor número de quejas provienen de la inactividad de las administraciones públicas en resolver las peticiones, solicitudes y recursos que los ciudadanos les plantean.

En la exposición del área, se analizan, en primer lugar, las investigaciones de oficio realizadas por la institución, y las quejas que se han archivado por varias circunstancias, entre ellas, al no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente ya que son asuntos jurídico privado y no se reclamó, previamente, a la administración pública correspondiente. Sigue la exposición de aquellas quejas que se trasladaron al Defensor del Pueblo, por ser la materia objeto de su competencia, para concluir con una referencia de las resoluciones más significativas enviadas por el Diputado del Común a algunas administraciones públicas y de su aceptación o rechazo.

19.2. Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas

Expedientes de queja **2125/08** (ver Admon.), **2119/08** y **998/08** (Cabildo de Tenerife), **2092/08** (Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás), **1775/08** (Consejería de Turismo. Gobierno de Canarias), **2092/08** (Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás), **30/08**, **1022/07** (Consejería de Turismo. Gobierno de Canarias), **1312/06** (Ayto. de San Cristóbal de La Laguna y Cabildo de Tenerife), **1362/05** (Ayuntamiento de Mogán).

Se recogen aquellas quejas en las que las administraciones públicas canarias no han dado respuesta expresa a las peticiones, solicitudes y recursos planteados por los ciudadanos.

Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta institución, que mandata al Diputado del Común para que vele porque las administraciones públicas resuelvan, expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen, relacionamos las siguientes actuaciones motivadas por la inactividad administrativa.

El **EQ 1775/08** se origina por la falta de respuesta de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias en la reclamación que un turista había presentado contra el establecimiento hotelero en el que se alojó.

Admitida a trámite la queja, se comprobó que, efectivamente, la Dirección General de Ordenación y Promoción Turística del Gobierno de Canarias no había comunicado ningún trámite del procedimiento incoado como consecuencia de la denuncia del interesado. Por la gestión efectuada por esta institución, al reclamante se le comunican las actuaciones que se realizan, y se responde a su reclamación. Se archiva la queja por solución.

En el **EQ 1056/07**, la promotora de la queja denuncia que había solicitado a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias el pago de las facturas que por transportes se le debían, y que no había obtenido respuesta sobre los pagos pendientes de abonar por la esa consejería.

Iniciada la investigación, la mencionada consejería, por medio del director general de Promoción Educativa, nos informó que ya habían realizado algunos de los pagos reclamados por la interesada y que, además, en cuanto a los pagos pendientes, no se habían efectuado debido a que la Intervención había puesto algunos reparos.

En contacto con la interesada, nos confirmó que estaba en conversaciones con la administración para solucionar algunas discrepancias de sus facturaciones. La queja se archiva al estar el asunto en vías de solución.

En el **EQ 2125/08**, los interesados, una asociación de taxistas de Santa Brígida, habían solicitado al ayuntamiento de dicho municipio que les informara sobre la relación de las licencias de autotaxis concedidas, traspasadas o que fueron objeto de transmisión en el periodo comprendido entre el año 1990 y 2005, sin que hasta la fecha de presentación de su queja en el Diputado del Común hubieran recibido respuesta expresa a la misma.

Admitida a trámite la queja, previo su estudio, se solicitó al Ayuntamiento de Santa Brígida que nos informara de las razones por las que no se había respondido a la solicitud de la asociación, así como del sentido de la respuesta que se le daría.

El alcalde-presidente del citado municipio nos informa de que ya había emitido el correspondiente oficio de contestación. La queja, en consecuencia, se había solucionado. Sin embargo, la asociación de taxistas presentó un nuevo escrito ante esta institución mostrando su disconformidad con el contenido del oficio municipal.

La discrepancia entre las partes estribaba en que el ayuntamiento citado entendía que sólo podía dar cuenta del número de licencias otorgadas en dicho periodo, pero los demás datos, relativos al titular y las transmisiones operadas de las que tuvieran conocimiento, no los podía facilitar, al entender que afectaba a la intimidad de las personas titulares de licencias públicas.

Esta institución solicitó, un nuevo, un informe relativo a las siguientes cuestiones: ¿cuál era el dato íntimo que pudiera contener las licencias concedidas de autotaxi?, en cualquier caso, ¿por qué no se ha hecho una relación especificando el titular y número de la licencia concedida?, puesto que es un dato público; y, además, ¿cuál era la razón por la que no se ha informado al interesado del contenido que expresa el párrafo 2º del apartado 4 del artículo 42 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, además de no contener el acto notificado los requisitos mínimos del art. 58 y 59 de dicha Ley 30/1992?

El párrafo segundo del mencionado artículo 42 de la Ley 30/1992, trata de la obligación de resolver y dispone que las Administraciones Públicas informarán, en todo caso, del plazo normativamente establecido para la notificación y resolución del procedimiento correspondiente, así como de las consecuencias del incumplimiento de dicho plazo, obligando a incluir, como contenido del acto, por el que se les acusa recibo de su solicitud o cuando se incoa de oficio un procedimiento administrativo, dichos extremos.

La petición de informe aclaratorio anterior se cursó al final del año que se da cuenta, por lo que de su resultado se informara en el próximo ejercicio.

Los **EQ 30/08** y **1022/07** se producen por la falta de información de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias sobre las actuaciones que hubiera emprendido ante las denuncias presentadas en la Inspección de Turismo por la presunta oferta ilegal de plazas turísticas y, consecuentemente, con la competencia desleal a los empresarios que sí estaban debidamente autorizados.

Admitidas a trámite las quejas y solicitado el oportuno informe, se comprobó que la Administración estaba actuando, y que ya había contactado con los ciudadanos promotores de las quejas. En consecuencia, se archivan por solución.

El **EQ 323/07** se motivado por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Tuineje al escrito que un profesional del servicio público de transportes de dicho municipio había presentado en esa Administración. Denunciaba una serie de irregularidades. La falta de colaboración del alcalde-presidente de este ayuntamiento ha ocasionado la declaración de obstruccionista y entorpecedora de la labor de esta institución, mediante la resolución del Diputado del Común de agosto del año que se informa, con toma de conocimiento de la Mesa del Parlamento de Canarias el 9 de septiembre de 2008. La resolución que anexa en el apartado correspondiente.

En síntesis, los trámites más significativos fueron los siguientes: en marzo de 2007, se dirigió la primera comunicación al alcalde-presidente del mencionado ayuntamiento para que nos informara sobre las razones de la falta de respuesta al escrito que el ciudadano le había presentado cinco meses antes; Ante la falta de respuesta a lo anterior, en abril, se reitera la petición de informe; tras sucesivas peticiones de informe sin resultado positivo, en junio de 2008, se advirtió al alcalde-presidente que la falta de respuesta era obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común; finalmente, en agosto, ante la falta de colaboración, se remitió la referida declaración de obstruccionista.

19.3. Investigaciones iniciadas de oficio

EQ 76/08 y 447/07.

El **EQ 76/08** fue una investigación de oficio incoada para hacer un seguimiento del procedimiento de responsabilidad patrimonial que la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias

había iniciado como consecuencia de la aceptación de la resolución que, a tal fin, esta institución le remitió en el **EQ 1345/05**, ya señalada en el informe anual del año anterior. Las circunstancias fueron las que, a continuación, se describen.

Durante el año que se informa, no hemos obtenido la más mínima colaboración a nuestras múltiples peticiones de informe, relativas a que nos comunicaran el estado procedimental del expediente de responsabilidad patrimonial antes referido, peticiones de informe cursadas en abril y agosto. En noviembre del año en que se informa, se remitió una resolución al secretario general técnico de dicha consejería en la que se le recordó su deber legal de colaborar con esta institución. Al cierre del presente informe, no se había contestado.

El **EQ 447/07** se incoa para hacer un seguimiento sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial municipal que se debería de estar tramitando por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. El motivo fue el mal estado de una de sus vías y, consecuentemente, los daños sufridos en el vehículo de un ciudadano.

Se solicitó al ayuntamiento, en los meses de en mayo, agosto y septiembre el oportuno y correspondiente informe. Hubo que recordarle, en noviembre del año que se informa, al Sr. alcalde-presidente su deber legal de colaborar con esta institución y, por tanto, de responder a nuestras reiteradas peticiones de informe. Al cierre del presente ejercicio, no ha habido respuesta. Se dará cuenta de este expediente en el informe anual del año siguiente.

Se constata, por lo mencionado, la falta de colaboración de las dos administraciones citadas con la labor del Diputado del Común, hecho que debo denunciar ante la Cámara a la que informo.

19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente

EQ 1728/08, 5/08, 1558/08, 1020/08, 1476/08, 1477/08, 1481/08, 1561/08, 1508/08, 80/08, entre otros.

Se agrupan, en este epígrafe, aquellas quejas que no se admitieron a trámite y las que, admitidas, esta institución apreció que no hubo vulneración de algún derecho o libertad constitucional. En todos los casos, se siguió con lo dispuesto por el artículo 25.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de la actuación de esta institución, que establece que, aunque no se admita a trámite una queja, el Diputado del Común podrá informar al ciudadano de las vías más oportunas para el ejercicio de su acción.

En el **EQ 1712/08**, el interesado estimaba que el descuento en los billetes aéreos a los residentes en Canarias debería aplicarse a los nacidos en Canarias que hayan tenido que ir a trabajar al territorio peninsular y establecer allí su residencia perdiéndola, en consecuencia, en Canarias. Planteaba la posibilidad de acogerse al descuento por tal concepto.

La queja no se admite a trámite ya que refería la opinión del promotor en contra de la legalidad vigente. Se le informó que debería plantear esa cuestión ante los organismos competentes y, en especial ante el Gobierno de Canarias, por si éste pudiera darle algún tipo de

información o ayuda en relación con la cuestión planteada o si considerase que el tema debe ser objeto de regulación específica.

El **EQ 80/08** se archivó por falta de reclamación previa a la Administración Pública. El interesado reclamó que la publicidad sobre los transbordos que se podían realizar, según el Bono Bus, hacía el tranvía de Santa Cruz de Tenerife era engañosa. Esta institución le sugirió que presentara una reclamación en el Cabildo de Tenerife, para que le aclararan la cuestión. Se archiva la queja por no haber actuación administrativa que supervisar.

En el **EQ 1481/08**, un taxista de San Cristóbal de La Laguna denunciaba la aplicación de una ordenanza en vigor del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Consideraba que su aplicación por la policía local del municipio santacrucero le perjudicaba.

Se le informa que, al ser la ordenanza una norma general vigente, debería reclamar contra su aplicación impugnando de forma indirecta la disposición general reglamentaria. Se archivó la queja al no haber acto administrativo objeto de supervisión administrativa.

En el **EQ 1564/08**, el interesado denunció la actuación indebida de una compañía naviera al haberle requerido para que aportara la documentación relacionada con una menor que viajaba con él, al parecer era su hija, requerimiento efectuado para comprobar su identidad.

Como el interesado no había presentado la oportuna reclamación en el libro de reclamaciones de la naviera, denunciando, según su criterio, la actuación indebida, ni había presentado una denuncia ante la policía local por el supuesto trato indebido de la compañía de transportes, esta institución le indicó que se trataba de un asunto jurídico privado y que, en los casos como el que nos exponía, debía de presentar la oportuna reclamación o denuncia en los organismos competentes. Por este motivo la queja se archivó.

19.5. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo

EQ 358/08, 63/08, 37/08 (Ministerio de Fomento, problemas con AENA), **358/08** (falta de aplicación de descuentos a grupos de residentes por compañía aérea, Iberia). **1152/07**.

Hemos destacado, en los informes de años precedentes, el asunto del **EQ 566/03**, sobre la falta de aplicación del descuento de residencia a los residentes no nacionales de la UE en sus desplazamientos en transportes públicos regulares.

Por ello, solicitamos un informe a la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias 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 tendentes 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 solicitado en mayo de 2003, reiterado en junio, y, ante la falta de respuesta, se le recordó, en diciembre de 2003, el deber legal de colaborar con esta institución.

Finalmente, en abril de 2004, la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias nos informó que aunque el asunto no era de su competencia, 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 que hemos aludido.

Además, se nos comunicó que cualquier decisión que al respecto se pudiera tomar debería ajustarse a los posibles tratados o convenios entre España y los Estados interesados en beneficiarse de esta medida.

A la vista de dicha respuesta, damos por finalizada esta investigación de oficio. No obstante, creemos que el estudio que la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias 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 también de otro tipo, como la que pueda tener la Comunidad Autónoma canaria por las prestaciones de servicios que, de acuerdo con nuestra Constitución, tiene que proporcionar a este grupo de residentes.

En el año en que se informa, debemos hacernos eco de que el Defensor del Pueblo remitió una recomendación al Ministerio de Fomento para que se modificara la normativa sobre subvenciones al transporte aéreo a los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla en el sentido de ampliar el ámbito de aplicación a los ciudadanos de nacionalidad no comunitaria que sean residentes en dicho territorios. La resolución fue admitida por el ministerio incluyendo la modificación en el anteproyecto de ley de Presupuestos Generales del Estado para 2009. La propuesta queda pendiente de la aprobación de las partidas presupuestarias por el Ministerio de Economía y Hacienda.

19.6. Resoluciones del Diputado del Común

Se detallan, a continuación, las resoluciones acordadas por el Diputado del Común en esta área.

El **EQ 323/07** trataba de investigar las razones del Ayuntamiento de Tuineje para no contestar a una solicitud de un ciudadano.

Admitida a trámite la queja, después de reiterados intentos para conocer las razones que amparaban al citado ayuntamiento para ignorar los postulados de la

legislación vigente que obligan a contestar, siempre, todas las solicitudes de los ciudadanos y que, en consecuencia, obliga a las administraciones públicas a ser diligentes, no hemos obtenido ninguna respuesta administrativa en todo el año. Se ha tenido que declarar, ante la Cámara, al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Tuineje obstruccionista y entorpecedor de la labor del Diputado del Común. Ésta es la resolución.

Resolución de 6 de agosto de 2008 del Excmo. Sr. Diputado del Común.

“En Santa Cruz de La Palma, a 6 de agosto de 2008.

Por medio de la presente y en relación con las actuaciones de esta institución en la queja tramitada con la referencia de expediente **EQ 323/07**, debo señalar los siguientes,

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Con fecha [...] de marzo de 2007, mediante escrito registrado con el núm. [...], esta institución solicitó al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Tuineje un informe relativo a:

‘El Sr. [...] alega que ha presentado escrito en ese ayuntamiento con fecha [...] de noviembre del pasado año 2006, y que hasta la fecha no ha obtenido respuesta al mismo. Acompañamos copia del escrito para mejor localización.

Esta institución en virtud de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, ha acordado admitirla a trámite y solicitar un informe del motivo por el cual no se ha dado respuesta al escrito presentado por el Sr. [...]’

Segundo. Dada la ausencia de respuesta al anterior oficio, una vez vencido el plazo para ello, con fecha [...] de abril de 2007, mediante escrito registrado con el núm. [...] recibido en la citada corporación el día [...]4/2007 (según el sello del registro de entrada), esta institución reiteró la anterior solicitud, instando al Ayuntamiento de Tuineje a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el informe requerido.

Tercero. Una vez vencido el plazo otorgado por la ley mencionada anteriormente para que la Administración municipal contestara a nuestras reiteradas peticiones de informe, este Diputado del Común tuvo que remitir una resolución al alcalde-presidente por la que se le recordó su deber legal de colaborar con las investigaciones de esta institución, en los siguientes términos:

‘Con fecha [...] de marzo de 2007, mediante escrito registrado con el núm. [...], se solicitaba un informe relativo al expediente de queja arriba referenciado.

Dada la ausencia de respuesta, con fecha [...] de abril de 2007, mediante escrito registrado con el núm. [...], cuya copia adjuntamos para una mejor localización, reiterábamos nuestra solicitud, instando a esa administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa administración haya remitido el informe requerido, esta institución le reitera a su señoría dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estima procedente dirigirle el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

La Ley 7/2001, de 31 de julio, del 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’.

Por su parte, en su artículo 34, la citada ley establece:

‘La actuación de una 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, aparte 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 reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos constitucionales.

En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, se REQUIERE a su señoría para que remita a esta institución el informe solicitado que posibilite la tramitación del expediente de referencia.’

La resolución se recibe en la Administración municipal el día [...] de septiembre de 2007, como consta acreditado en el expediente de queja.

Cuarto. Posteriormente, ante la persistencia en la pasividad del ayuntamiento mencionado en remitir el informe requerido tantas veces por esta institución, resolvió *ADVERTIR* al alcalde-presidente, en los siguientes términos:

‘Por todo ello, habiendo transcurrido ampliamente los plazos para que VS haya enviado el informe solicitado, esta institución le RECUERDA que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su art. 30, establece lo siguiente:

1. Las autoridades y el personal al servicio 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 [...]

3. 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 aquéllos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley’.

Por su parte, el art. 34, de la citada ley dispone que:

‘1. La actuación de una 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.

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

Que, el Código Penal, aprobado en virtud de Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, en su art. 502.2, preceptúa que: ‘serán castigados como reos del delito de desobediencia la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Audiencia de Cuentas u órganos equivalentes de las comunidades autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaren o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación’.

Asimismo, el art. 410 del referido código, relativo al delito de desobediencia, prevé que la pena será de multa de tres a doce meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

Al respecto, esta institución ha constatado que la actuación de ese ayuntamiento, así como de VS (al haber sido requerido de forma reiterada) ha obstaculizado, sin una justificación adecuada, la investigación de este comisionado parlamentario en lo que a la presente queja se refiere, dilatando indebidamente el envío del informe solicitado.

A la vista de todo ello, esta institución le REQUIERE a VS para que, en el plazo máximo de quince días, nos

remita el referido informe que posibilite la resolución de la queja de referencia.

Todo ello, con carácter previo a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la actitud de su señoría, a los efectos procedentes’.

Quinto. La anterior advertencia fue recibida y registrada en el Ayuntamiento de Tuineje el día [...] de junio de 2008, según consta acreditado en el expediente de queja.

Que, habiendo transcurrido en exceso el plazo concedido al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Tuineje para contestar y remitir al Diputado del Común la información solicitada sin que se haya efectuado. Por todo ello, a los anteriores antecedentes le son aplicables las siguientes,

CONSIDERACIONES

Primera. De la labor del Diputado del Común.

El Diputado del Común tiene como misión, según la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, fundamental la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas de acuerdo con lo que establezca la ley.

Por su parte, la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta institución dispone en su artículo 1 lo siguiente:

‘El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, de acuerdo con lo establecido en la presente ley’.

Continúa el art. 16 de dicha disposición legal del siguiente modo:

‘El Diputado del Común, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, realizará las siguientes funciones:

a) Defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

b) Supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de esta ley.

c) Protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.

d) Difusión de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución’.

Y el artículo 103.1 de la Constitución española expresa:

‘La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno a la ley y al Derecho’.

Los preceptos anteriores conforman el ordenamiento jurídico vigente como marco de actuación del Diputado del Común en relación con la actividad de las administraciones públicas canarias.

Segunda. Además, es necesario decir cual es el verdadero cometido de la función principal de los defensores del pueblo, tanto el comisionado de las Cortes Generales, como el de cada uno de los parlamentos autonómicos (como es este Diputado del Común), en adelante, *DP*, es el control de la Administración y la defensa de los derechos del Título I de la Constitución española, CE.

La doctrina constitucionalista y administrativista más autorizada ha señalado que, *la intervención del DP tiene como base un control objetivo en interés de la constitucionalidad*, entendiendo que el derecho a la queja se agota en la excitación de la actuación del Defensor y en la investigación por parte exclusivamente de éste, con el resultado que estime pertinente (Luciano Parejo).

La institución del DP se inserta en nuestro ordenamiento Jurídico para cubrir aquellos ámbitos que no pueden abarcarse por los medios clásicos de control de la Administración (Laura Díez Bueso).

El *procedimiento de tramitación* de la actividad de los Defensores del Pueblo (queja), en la medida que *no dirime intereses particulares*, sino que *va dirigida a una actuación objetiva de control de la actuación administrativa*, este es su fin, será la de ser cauce eficaz para la consecución de estos fines de control.

La actuación administrativa, sometida a control, se desarrolla a través de las normas de procedimiento administrativo.

Por tanto, la actuación del defensor dirigida a realizar ese control deberá coherencia con la tramitación administrativa, para que no se produzcan interferencias ni dilaciones. De tal modo que el *procedimiento administrativo* va a jugar, no sólo como referente de comparación, sino como el cauce a través del cual la Administración actúa y, en su caso, *dará cumplimiento a las resoluciones de los defensores*.

Así, si el interesado desiste de su queja, *no necesariamente deberá el defensor suspender su actuación, pudiendo decidir su continuidad por razones objetivas de interés público*, esto es lo que caracteriza la manifestación más evidente del carácter objetivo de la actuación del Defensor.

Tercera. Por su parte, la exposición de motivos de la *Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa*, dispuso, dentro del apartado I (en uno de sus párrafos), intitulado 'justificación de la reforma', lo siguiente:

'Bien es verdad que lograr una justicia ágil y de calidad no depende solamente de una reforma legal. También es cierto que el control de la legalidad de las actividades administrativas puede y debe ejercerse asimismo por otras vías complementarias de la judicial, que sería necesario perfeccionar para evitar la proliferación de recursos innecesarios y para ofrecer fórmulas poco costosas y rápidas de resolución de numerosos conflictos. Pero, en cualquier caso, el régimen legal de la jurisdicción

contencioso-administrativa, insustituible en su doble función garantizadora y creadora de jurisprudencia, debe adaptarse a las condiciones del momento para hacer posible aquel objetivo'.

Dicho control de la legalidad administrativa es ejercido por esta institución, cuando los interesados así lo reclaman, a través de la correspondiente queja.

Cuarta. Además de comisionarme ese Parlamento para que defienda los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos, y con dicho fin, supervisar la actuación de las administraciones públicas canarias, también me ha mandado para velar para que las administraciones citadas resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les hayan formulados, ex art. 27 de nuestra ley reguladora, que fue el objeto de la presente queja.

A la vista de los anteriores antecedentes y consideraciones, en ejercicio de las facultades que me confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*,

RESUELVO

Declarar que la actuación de la Alcaldía del Ayuntamiento de Tuineje, en la tramitación de la presente queja, bajo el número de expediente **EQ 323/07**, es obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común.

La presente resolución será remitida a la Mesa del Parlamento de Canarias e insertada en el próximo informe anual que se presente ante la Cámara."

En el **EQ 1362/05**, ante la actividad dilatoria y obstruccionista del Ayuntamiento de Mogán en la investigación llevada a cabo por esta institución para resolver el objeto de la queja de referencia, hubo que remitir la siguiente advertencia al alcalde-presidente de dicho ayuntamiento, que se anexa a continuación. La misma se aceptó y, a partir de ello, la citada autoridad dio las órdenes oportunas para que los diversos servicios colaboraran con esta institución.

La queja se archiva por solución. La Administración municipal emitió los actos administrativos consecuentes.

"Señoría:

Nos ponemos nuevamente en contacto con usted en relación al expediente de queja tramitado en esta institución con la referencia del encabezamiento **EQ 1362/05**, la cual le rogamos cite en posteriores comunicaciones respecto a este asunto, promovido por la Asociación Club de Caravanas de Las Palmas.

Estudiado el informe emitido por esa corporación que, a nuestro juicio, bordea la cuestión y no informa sobre lo requerido, le recordamos lo establecido en el artículo 30 de la Ley 7/2001, reguladora de esta institución que dispone:

'1. Las autoridades y el personal al servicio 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.

2. El Diputado del Común, sus Adjuntos o persona al servicio de la institución en la que delegue, podrán personarse en cualquier dependencia de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, con el fin de comprobar y recabar cuantos datos fueren menester, de efectuar las entrevistas personales pertinentes o de proceder al estudio de los expedientes y la documentación necesaria.

3. 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.

El artículo 34 de la citada disposición legal expresa:

‘1. La actuación de una 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.

2. Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previsto en el Código Penal’.

A la vista de los antecedentes de la presente queja, LE ADVIERTO a VS que la falta de colaboración objetiva con el asunto de esta queja será puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Por ello, le conminamos a que nos informe sobre lo requerido, tantas veces, por esta institución, enviándonos dicho informe a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, c/ O’Daly, 28, en un plazo no superior a quince días.”

20. VIVIENDA

Índice:

- 20.1. *Introducción.*
- 20.2. *Procesos de selección de adjudicatarios de viviendas de promoción pública.*
- 20.3. *Problemas derivados de solicitudes de permuta de viviendas de titularidad pública.*
- 20.4. *Ocupaciones ilegales de viviendas de titularidad pública.*
- 20.5. *Acceso a la propiedad de viviendas pertenecientes al extinto Patronato Benéfico de Construcción Francisco Franco.*
- 20.6. *Solicitudes de Renta Básica de Emancipación RBE*
- 20.7. *Problemas relacionados con viviendas de promoción privada acogidas al régimen de protección pública.*
- 20.8. *Ayudas para el fomento del alquiler.*
- 20.9. *Retraso en el abono de ayudas para paliar los daños de la tormenta tropical Delta.*
- 20.10. *Problemas derivados de la transmisión de viviendas de titularidad pública.*
- 20.11. *Queja de oficio. EQ 291/08, sobre el retraso en la entrada en vigor del Decreto 138/2007.*

20.12. *Cierre de casos referenciados en el ejercicio anterior cuya resolución se ha producido en el presente año.*

20.13. *Sugerencias y recomendaciones.*

20.1. Introducción

En el informe correspondiente al ejercicio 2007, aludíamos al peligro que, para muchas economías familiares, tendría un brusco pinchazo de la llamada “burbuja inmobiliaria”. Por un lado, fueron muchas las familias que, hace unos años, vieron en el “ladrillo” su opción en donde invertir los ahorros de toda una vida y concentraron, en la vivienda, la mayor parte de su riqueza neta, endeudándose más allá incluso de toda su potencial vida laboral, y por otro, porque una radical disminución de los precios de la vivienda tendría un inmediato reflejo negativo en sectores como el de la construcción que son motores de nuestra economía.

Según fuentes de la Asociación de Sociedades de Valoración de Bienes Inmuebles (ATASA), cuyas normas de valoración están reguladas por Orden EHA 3.011/2007 del Ministerio de Economía y Hacienda, el índice general de precios de la vivienda en el ámbito nacional registró, en el cuarto trimestre de 2008, un descenso del 2,3% respecto al trimestre anterior y una caída del 2,8% en tasa interanual. Así, la evolución del precio de la vivienda en el periodo octubre-diciembre de 2008 consolida la tendencia de contención de precios mostrada por las últimas estadísticas del Ministerio de Vivienda.

En tasa interanual, se produjeron caídas de precios en todas las comunidades autónomas, excepto en Extremadura (0,1%) y Navarra (2,2%).

En la Comunidad Autónoma de Canarias, la tasa interanual se situó en un -5%, lo que supone que nuestra Comunidad se encuentre en quinto lugar, tras Madrid, (-7%), Castilla-La Mancha (-6,5%), La Rioja (-5,6%) y Murcia (-5,5%) en la clasificación de las comunidades con mayor caída de los precios.

Por provincias el descenso es más acusado en Santa Cruz de Tenerife (-5,7%), frente al índice registrado en Las Palmas (-4,3%).

En cuanto a la vivienda protegida, el precio medio del metro cuadrado se ha situado, a 31 de diciembre de 2008, en los 1.131,6 euros, lo que supone un incremento del 0,7% en el cuarto trimestre, y de un 5,6% en el interanual del año 2008.

En conclusión, se puede afirmar que, en términos generales, se está produciendo una bajada “sostenida” de los precios de la vivienda y la mayoría de los analistas estima que proseguirá la caída de manera suave y continua, ya que, aunque está aumentando la llamada “demanda embalsada” (formada fundamentalmente por jóvenes e inmigrantes que se encuentran con problemas en su situación laboral, así como restricciones en el crédito hipotecario), también lo está haciendo las existencias de viviendas terminadas pendientes de venta, cuyo monto se calcula, en el mes de diciembre de 2008 (fuente Tinsa), en los 930.000.

Por los ingentes recursos que las distintas administraciones, sobre todo la estatal y la autonómica y, en bastante menor medida, las locales, vienen dedicando al

respecto, es claro que los poderes públicos, desde unos años a esta parte, perciben el problema del acceso a una vivienda digna como una prioridad en sus políticas. Prueba de ello son, desde la misma creación del Ministerio de Vivienda, hasta la formulación de los distintos Planes Estatales y Autonómicos de Vivienda, pasando por los enormes recursos económicos con los que se han dotado dichos programas.

El problema no reside en el mero desconocimiento de la situación o en una falta de interés; tampoco, siquiera, en la carencia de medios, sino más bien, en ocasiones, en la incorrecta gestión de los mismos.

Por otra parte, según el avance del informe que el Ministerio de Vivienda encargó a la Federación Española de Municipios y Provincias –en adelante FEMP–, titulado *Demanda de vivienda social en España y suelo disponible para la promoción de viviendas sociales*, los ayuntamientos y agentes municipales disponen de suelo realizable (el que dada su situación o grado de desarrollo podría acoger la edificación de Viviendas de Promoción Pública durante el periodo previsto) para construir 150.000 viviendas protegidas y las comunidades autónomas para otras 75.000, hasta el año 2012. Por el contrario la demanda efectiva anual se estima en unas 190.000 viviendas.

Además la FEMP espera que los planes de vivienda y suelo que las administraciones están elaborando permitirán la obtención de suelo para edificar otras 400.000 viviendas protegidas en el referido periodo, a pesar de lo cual todavía quedaría por cubrir la demanda de unas 175.000 viviendas. Son los promotores privados, quienes, con el suelo disponible a tal efecto, debieran suplir tal necesidad.

En nuestra comunidad, no existen cifras globales suficientemente contrastadas, debido, en parte, a que, a pesar de que su creación fue una de las novedades del Plan de Vivienda de Canarias (Decreto 26/2006), hasta la fecha no se ha puesto en marcha el Registro de Público de Demandantes de Vivienda Protegida, circunstancia que, además, repercute incluso en la falta de aplicación de la nueva normativa reguladora del procedimiento de adjudicación de viviendas de promoción pública (*Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda*, que viene a sustituir, derogándolo expresamente, al Decreto 194/1994).

En cuanto a las medidas para el fomento del alquiler se refiere, la actuación principal, durante el presente ejercicio, ha sido el programa denominado Renta Básica de Emancipación –en adelante RBE– que entró en vigor el 2 de enero de 2008 y cuyo objetivo es ayudar a miles de jóvenes a iniciar una nueva vida independiente para conseguir que España dejara de ser el país de la UE con una edad de emancipación más alta. La medida suponía: una ayuda directa de 210 euros mensuales, que se percibiría durante un máximo de 4 años; un préstamo de hasta 600 euros para la fianza; y un pago de 120 euros destinado a costear el aval que en su caso se exigiera.

Para acceder a estas ayudas los jóvenes debían cumplir, entre otros requisitos, con tener una edad entre 22 y 30

años, contar con una fuente regular de ingresos que no supere los 22.000 euros brutos anuales, y ser titulares de un contrato de alquiler de vivienda habitual.

Las comunidades autónomas fueron las encargadas de la gestión y tramitación de las solicitudes, así como de comunicar al Ministerio de Vivienda la resolución correspondiente. El citado ministerio, a través de las entidades asignadas, realizaría, en la cuenta bancaria del beneficiario, el ingreso de las cantidades.

La RBE fue, además, ampliamente publicitada en los primeros meses del año 2008 ya que, en las previsiones del Ministerio de Vivienda, se estimaba que unos 360.000 jóvenes podrían beneficiarse de tales ayudas.

A 31 de diciembre de 2008, se habían contabilizado, a nivel estatal, un total de 196.141 solicitudes (número sensiblemente inferior a las previsiones), de las cuales correspondían a la Comunidad Autónoma de Canarias 9.902. Es de destacar que, respecto a tales solicitudes, tan sólo han recaído 4.851 resoluciones (1.115 en el último trimestre), de las que 4.399 han sido positivas. Se ha producido el pago en tan sólo 2.081 expedientes (511 en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, y 283 en la de Santa Cruz de Tenerife).

Las referidas cifras son un claro reflejo de falta de previsión por parte de las administraciones actuantes. Así, el Estado prevé que haya muchas más solicitudes de las que luego se formulan; la Comunidad Autónoma se ve desbordada por la tramitación de las que se producen (tal y como se deduce de las contestaciones a varias peticiones de informe formuladas al respecto), y, por último, el ministerio y/o las entidades bancarias gestoras tampoco proceden al pago con la premura que sería deseable.

Con el objetivo de agilizar el proceso, el Ministerio de Vivienda está ultimando un real decreto que permitirá una transmisión más rápida y eficaz de la información entre todas las instituciones y entidades involucradas para que la ayuda llegue, con la mayor celeridad, a los miles de jóvenes que ya la están percibiendo o la percibirán en un futuro.

Como novedades legislativas por destacar en el presente ejercicio, debemos citar el *Real Decreto 2.066/08, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012*.

Este plan parte de la consideración de que, tras un largo periodo en el que la construcción de viviendas ha estado por encima de las estrictas necesidades de vivienda de la población, hoy se produce un doble fenómeno: de acumulación de viviendas ya acabadas o en curso de construcción con dificultades de comercialización por el retraimiento en la demanda, y su reflejo en el freno drástico de la nueva construcción de vivienda.

Como objetivos prioritarios, algunos de ellos novedosos, se fija, entre otros: garantizar a las familias y ciudadanos la libertad de elegir el modelo de acceso a la vivienda que mejor se adapte a sus circunstancias o preferencias, estableciendo que el alquiler sea posible para los mismos niveles de renta que los definidos para el acceso a la propiedad; lograr que el esfuerzo de las familias para acceder a una vivienda no supere la tercera parte de

sus ingresos; conseguir que del total de actuaciones relacionadas con la oferta de vivienda protegida, de nueva construcción, o de reconversión del parque existente, no menos del 40% sea destinada al alquiler; y por último, garantizar a los ciudadanos el acceso a la vivienda en condiciones de igualdad, impulsando la creación de registros públicos de demandantes de vivienda acogida a algún régimen de protección pública, y que toda la producción de viviendas protegidas sea adjudicada con criterios de transparencia, publicidad y concurrencia, controlados por la Administración pública.

Los objetivos del Plan son pues muy ambiciosos, y su repercusión, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, será inmediata, máxime teniendo en cuenta que, tras la finalización del Plan Canario de Vivienda 2005-2008, es preciso la elaboración y puesta en funcionamiento de un nuevo plan de vivienda canario, que se adecue a las previsiones del plan estatal en cuanto a la tramitación y gestión de las ayudas contenidas en el mismo que son encomendadas a las comunidades autónomas.

Por último debemos reseñar, por la importancia que tiene para las familias canarias que se encuentran en una situación de más grave necesidad de vivienda, la resolución de 22 de diciembre de 2008, de la presidenta del Instituto Canario de la Vivienda, en la que se resuelve la convocatoria de subvenciones a los ayuntamientos para atender situaciones de emergencia social, en el área de vivienda habitual, convocada por resolución de 14 de agosto de 2008.

Teniendo en cuenta las actuales condiciones económicas es preciso reforzar las medidas de apoyo a aquellas personas y familias que cada vez en mayor cantidad, por encontrarse en situaciones extremas, demandan una rápida intervención pública.

Por ello, Al tratarse de una necesidad básica, además de un derecho consagrado en la Constitución, la vivienda, si constituye el domicilio habitual y permanente de sus ocupantes, ha de ser objeto de una especial atención por los poderes públicos. Es imprescindible la cooperación entre la Comunidad Autónoma y la entidades locales, de manera que, desde aquélla se coadyuve la competencia que, en materia de vivienda, tiene los municipios, mediante el otorgamiento de las oportunas subvenciones, y, así, se palien, al menos en parte, situaciones de extrema necesidad referidas a la vivienda.

En este sentido la citada línea de ayuda tiene como objeto subvencionar la prestación por parte de los ayuntamientos canarios del apoyo económico a aquellas personas o familias que, de acuerdo con la normativa específica de las citadas corporaciones, se hallen en situación de emergencia social y cuente con ingresos que no superen 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

La expresada resolución establece, asimismo que, en defecto de normativa local aplicable se entenderá que constituyen situaciones de emergencia social aquellos supuestos en los que, en razón de las condiciones del inmueble y de los ingresos de las personas o unidades familiares afectadas, se haga necesaria una inmediata intervención pública en orden a evitar situaciones de

desamparo o marginación social. Al mismo tiempo, se fija que las subvenciones habrán de destinarse al equipamiento, uso y mantenimiento de la vivienda habitual, al pago de las rentas no abonadas cuando concurren circunstancias que hagan previsible el desahucio, o de las cantidades adeudadas en los casos de inminente corte del suministro eléctrico y, de agua.

Respecto al importe de las subvenciones concedidas, han sido, además de los ayuntamientos de las ciudades capitalinas, los de San Cristóbal de La Laguna, y Arucas, los que, en función de la normativa reguladora de concesión establecida, han sido beneficiados con una cuantía mayor.

Durante el año 2008, se ha producido un sensible aumento en el número de expedientes de queja que se han tramitado en el área de vivienda, un total de 129, de los que 85 corresponden a procedimientos incoados durante dicho ejercicio.

Cuantitativamente, la mayoría de las reclamaciones tramitadas se refieren, bien a problemas derivados de solicitantes de viviendas de promoción pública adjudicadas en régimen de alquiler que no ven satisfechas sus peticiones; bien a retrasos en la concesión de ayudas económicas en materia de vivienda (fundamentalmente ayudas destinadas facilitar el alquiler); o bien a problemas derivados de ocupaciones de viviendas de titularidad pública por personas carentes de título suficiente.

Día tras día constatamos que, en la actual coyuntura económica, el acceso a una vivienda se convierte en ocasiones en una tarea casi imposible para muchas familias canarias, que ven así frustrado el ejercicio de un derecho consagrado en la Constitución.

En este sentido, los poderes públicos y, en concreto, las administraciones públicas canarias cuya actuación tenemos encomendado supervisar tienen la obligación de dar cumplida respuesta a los ciudadanos que impetran su intervención en materia de vivienda.

Para ello desde esta institución, siendo conscientes de los recortes presupuestarios que, en estos tiempos, afectan también al sector público y entendiendo que los recursos económicos destinados al efecto no puedan ser incrementados en las cuantías deseadas por todos, sí debe exigirse, en cambio, que desde las administraciones con competencia en la materia se implementen nuevas medidas que mejoren la gestión de los recursos disponibles, de manera que, dando cumplimiento al mandato constitucional, se logre dar cobertura a la totalidad de la población que demanda una vivienda digna.

20.2. Procesos de selección de adjudicatarios de viviendas de promoción pública

(EQ 19/08; 38/08; 46/08; 84/08 144/08 253/08 263/08; 1704/08)

En este epígrafe se incluyen, como todos los años, gran número de quejas referidas a familias que, siendo solicitantes de una vivienda de promoción pública, no resultan beneficiarias, por distintos motivos, en los distintos procesos de adjudicación.

Como regla general, dos son las causas, falta de puntuación en la baremación y el no cumplimiento

de alguno de los requisitos exigidos. Motivan, en consecuencia, que las unidades familiares no puedan acceder a la vivienda solicitada.

No son escasos tampoco los supuestos en que, en determinados municipios, simplemente no existen desde hace años promociones públicas de viviendas destinadas al arrendamiento.

En este sentido, es preciso recalcar que, aunque continúa existiendo un inmenso desfase entre la demanda de viviendas de promoción pública en régimen especial de alquiler y la oferta de la misma, no existen datos suficientemente actualizados y fiables sobre dicha proporción al no haberse puesto en marcha el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida, previsto en el *Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda*.

En cualquier caso, desde esta institución debemos insistir en la necesidad de mejorar y ampliar la información que las distintas administraciones, fundamentalmente las locales, por ser ellas las que tienen una relación más directa con lo peticionarios, ofrecen a los ciudadanos que solicitan una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler.

Y ello porque que son muchos los casos en los que por una deficiente información, unidades familiares en situaciones de extrema necesidad no han podido acceder a una vivienda debido a incumplimientos de la normativa vigente cuya evitación hubiera resultado fácil en caso de conocer la misma.

En este sentido, hay que tener en cuenta que la legislación aplicable al efecto, en concreto, el método de baremación de las circunstancias socioeconómicas, es de una complejidad tal que hace que en muchos casos los solicitantes, cuando reciben una somera información al respecto no puedan, en muchas ocasiones, procesar convenientemente la misma e incurran, por desconocimiento, en causa de exclusión.

Además, el desconocimiento, por parte de los demandantes de una vivienda de titularidad pública, acerca del procedimiento y de la normativa aplicable al respecto, da lugar, y así lo hemos podido constatar en ocasiones desde este alto comisionado, a falsas ideas que pueden generar expresiones de xenofobia absolutamente injustificables.

Es preciso, por tanto, implementar medidas, sobre todo desde los ayuntamientos, que supongan suministrar a la población potencialmente demandante de una vivienda de promoción pública, una información clara y sencilla respecto a los requisitos y posibilidades de acceso a tales viviendas.

En el **EQ 359/08**, nos manifestaba la reclamante que, desde hace más de cuatro años tiene solicitada una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler, sin que la misma se la hayan adjudicado y que, recientemente, la habían expulsado del centro de acogida en donde residía junto con su hijo.

Afirmaba, asimismo, que todos los intentos para conseguir una solución a su problema (adjudicación de una vivienda o ayuda de alquiler) han sido infructuosos.

Considerados estos datos, esta institución, previos los trámites oportunos, estimó que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en nuestra ley reguladora por lo que se admitió a trámite y procedió a solicitar al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria el correspondiente informe sobre el del asunto planteado.

Hubo de reiterar la petición de informe en el mes de agosto de 2008 pues no fue debidamente contestada. Tras la remisión del oportuno recordatorio del deber de colaborar con esta institución, se recibe el informe en el mes de diciembre de 2008.

La corporación local nos comunica, en el informe remitido, que, según sus datos, desde el mes de noviembre de 2004 al 31 de enero de 2008, la reclamante estuvo acogida por una entidad de carácter social, que, durante el periodo que residió en la casa de acogida, no hubo ningún conflicto con la misma, pero que, partir del 1 de septiembre de 2005, cuando pasa a vivir en un piso tutelado de la misma organización, es cuando cambia ostensiblemente su actitud, incumpliendo las normas de acogida, e incluso su situación laboral (abandonando incluso algunos trabajos que se le habían conseguido) y su dedicación hacia su hijo menor con quien convivía.

Por tal motivo, tras varios incumplimientos del régimen de estancia en el piso tutelado, la comisión técnica del Cabildo Insular de Gran Canaria decidió, en enero de 2008, dar de baja a la reclamante y a su hijo del piso tutelado en donde residían, motivo por el cual hubo que trasladarse a su domicilio familiar junto con su madre, cuatro hermanos y dos sobrinos, con los cuales conforma una unidad convivencial.

Al mismo tiempo, se nos informa que, en la actualidad, la reclamante cobra subsidio por desempleo al haber agotado la prestación contributiva y tener responsabilidades familiares y que se ha gestionado, desde las correspondientes áreas del ayuntamiento, la tramitación de diferentes ayudas económicas que alivien la situación de la reclamante y su unidad familiar.

Por último, en relación con la solicitud de vivienda formulada por la reclamante, consta que la misma se presentó a finales del año 2005, cuando residía en el hogar de acogida y que, a pesar de haber sido requerida para ello, no ha actualizado la documentación aportada en su día. Tal requisito es indispensable para poder acceder a la baremación de sus circunstancias sociofamiliares, porque la misma ha variado sustancialmente desde el regreso al domicilio familiar.

En este sentido es preciso destacar que, si bien cuando se encontraba en la casa de acogida existían bastantes posibilidades de que la puntuación que le correspondía pudiera haber sido suficiente para acceder a una vivienda en la siguiente promoción, al cambiar su situación personal será esta última la que se tendrá en cuenta a la hora de baremar la misma, disminuyendo las posibilidades de poder acceder a una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler.

Finalmente se nos informó que, sobre las ayudas al alquiler que al efecto pudieran ofrecerse a la reclamante, desde hace aproximadamente un año, han dejado

de ofertarse y que aquellas ayudas al alquiler que se concedieron, en su momento, se han ido cancelando a medida que se han ido entregando las nuevas viviendas a los usuarios que anteriormente recibían las mismas. En este sentido es preciso señalar que, a partir del 6 de diciembre de 2008, tras la preceptiva publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas*, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria ha establecido una línea de ayudas económicas en materia de vivienda entre las que se incluye el pago de la renta de alquiler a familias que se encuentran en situación de extrema necesidad.

A la vista de todo lo anterior y no apreciando en la actuación de la Administración actuante, en principio, irregularidad o vulneración del ordenamiento jurídico, de no efectuarse, por parte de la reclamante, alegaciones que desvirtúen dicha conclusión, se procederá al archivo del expediente.

20.3. Problemas derivados de solicitudes de permuta de viviendas de titularidad pública

De nuevo, en el año 2008, se han tramitado expedientes de queja motivados por el hecho de que los reclamantes consideran que la Administración actuante ha incurrido en irregularidades en procesos de solicitud de permuta de viviendas de titularidad pública.

Así, en el **EQ 1020/07**, nos manifestaba la reclamante que, por problemas de salud, agravados por una deficiente convivencia vecinal, precisaba la permuta de la vivienda de promoción pública de la que es adjudicataria. Lo había solicitado sin éxito hasta la fecha, en reiteradas ocasiones, a la Administración competente. Acompañaba a su queja diversos escritos remitidos a la consejería competente y afirmaba que no había recibido contestación formal a los mismos.

Considerado lo expuesto, se acordó remitir la oportuna petición de información a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda sobre el asunto planteado por la reclamante y, en concreto, sobre si se tenía constancia de la situación en la que se encuentra aquélla; trámite dado a los escritos formulados por la misma; motivos, en su caso, de la falta de contestación a los mismos; medidas que respecto a lo solicitado por la reclamante se hubieran llevado a cabo; y si existía alguna relación de solicitantes de permuta de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler que pudiera facilitar el referido trámite.

Ante la ausencia de respuesta, reiteramos nuestra solicitud, instando a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado sobre el asunto objeto de reclamación.

Al transcurrir ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa administración hubiera remitido el informe requerido, esta institución hubo de reiterar dicha petición, al tiempo que se recordaba el deber legal de colaborar que, en virtud de del artículo 30 de nuestra ley reguladora, tienen las administraciones canarias.

Finalmente, con fecha 11 de julio de 2008, se recibió el solicitado informe, del que se desprendía que “...*si bien es cierto que no consta respuesta formal por escrito,*

en los distintos momentos en que la dicente ha acudido a los servicios de este instituto, se le ha comunicado la necesidad de que la misma contactara con otros adjudicatarios que quisieran permutar su vivienda, dado que esta Administración no tiene ninguna bolsa de viviendas a tal efecto.”

Al mismo tiempo, en el informe se hacía mención a la falta de regulación normativa vigente que fije el procedimiento para efectuar permutas de viviendas de titularidad pública adjudicadas en régimen de alquiler, si bien se mencionaba el nuevo *Decreto 138/2007, de 24 de mayo, regulador del régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda*, todavía no en vigor, en cuyo artículo 31 se fija dicha posibilidad.

Finalmente se nos comunica que, aunque no está vigente dicho decreto, desde el Instituto Canario de la Vivienda se ha intentado paliar dichas situaciones en la medida que se ha tenido conocimiento de posibles adjudicatarios en disposición de permutar, sin que hasta la fecha se haya obtenido resultado positivo alguno para la reclamante.

Teniendo en cuenta lo anterior, así como el resto de la documentación obrante en el expediente, el Diputado del Común remitió a la consejería de referencia un escrito en el que, entre otras consideraciones, y haciendo mención al principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, le comunicó que, aunque ha quedado acreditado como se afirma que la Administración actuante informó, verbalmente, a la reclamante sobre los requisitos precisos para lograr la permuta solicitada, se constata que la expresa y formal petición formulada por escrito por la reclamante, no se le contestó de igual forma por la Administración.

La falta de contestación formal había causado en la reclamante una innecesaria incertidumbre respecto a las posibilidades de acceder a lo solicitado, incertidumbre que nada hubiera costado evitar si, tal y como es preceptivo, se hubiese contestado, por escrito, a alguna de las peticiones formuladas.

Por todo ello, esta institución estimó oportuno, además formular la sugerencia requiriendo a la Administración referida para que, actuando eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, e impulsando las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquéllos, se habiliten, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e instando, en el supuesto concreto, una contestación formal a los escritos de solicitud de permuta remitidos por la reclamante.

Al cierre de este informe nos encontramos a la esperar de recibir respuesta la precitada comunicación.

20.4. Ocupaciones ilegales de viviendas de titularidad pública

(**EQ 1408/08, 1436/08; 1715/08, etc.**)

Es también un problema recurrente el hecho de que, desde hace tiempo, un gran número los expedientes de queja tramitados en el Diputado del Común se originan

por la ocupación de viviendas de titularidad pública por parte de personas carentes de título. El problema, aunque en un principio pudiera parecer de fácil solución mediante la estricta aplicación de la legalidad vigente, tiene una doble vertiente, según desde donde se observe, haciéndolo en ocasiones de extrema complejidad.

Así, el conflicto puede abordarse bien desde el punto de vista del ciudadano que, encontrándose en una situación a veces de gravísima necesidad, opta por ocupar una vivienda de titularidad pública sin la preceptiva autorización administrativa; o bien desde la óptica de las personas que, encontrándose también sin un hogar, no acuden a la referida vía de hecho y observan, desde la impotencia, como su “legalidad” es “premiada” con largos años de espera para conseguir una adjudicación que nunca llega.

Además, en el primero de los supuestos, son muchas las ocasiones en las que los ocupantes actúan con el consentimiento de personas, el propio adjudicatario o sus herederos, que sí ostentan derechos sobre la vivienda.

Son asimismo habituales los casos en que los vecinos del inmueble y sus representantes aceptan y apoyan las ocupaciones ilegales.

Por último son frecuentes también los casos en los que reclamantes nos han informado que ha sido personal del ayuntamiento de referencia el que les ha sugerido, de manera informal, la posibilidad de la ocupación.

En la mayoría de los casos, las ocupaciones, que en ningún caso pueden legalizarse por la concurrencia de las circunstancias antes expresadas, se dilatan en el tiempo y crea falsas expectativas a los ocupantes y frustración a los demandantes “legales”.

Las medidas pasan por:

- Agilizar los procesos de adjudicación de viviendas que se encuentran vacías por distintos motivos (fallecimiento del adjudicatario, abandono, etc.). No se puede dar la opción a que familias, que a veces están en una situación crítica, vean, durante meses, e incluso años, una vivienda de promoción pública vacía, en adelante VPP, que parece que está llamando a su ocupación ilegal.

- Agilizar, asimismo, los procedimientos de desahucio de VPP, ocupadas ilegalmente, de manera que se impidan situaciones en las que la ocupación ilegal se dilata durante muchos años, ya tales situaciones, además de alentar a otras unidades familiares a utilizar esa vía, pueden crear falsas expectativas a los ocupantes.

- Endurecer, si cabe, las consecuencias legales de una ocupación ilegal, con el objetivo de desanimar al uso de esta vía de hecho. Con la normativa vigente la ocupación en un momento dado de una VPP inhabilita para el acceso a la adjudicación viviendas de titularidad pública en ese momento (el Decreto 194/94 se refiere a que “vengan ocupando ilegalmente”, o “que la ocupen antes de la formalización definitiva de la adjudicación”), pero si cesa dicha ocupación el ciudadano infractor puede, en subsiguientes promociones, optar por la adjudicación de otra vivienda de titularidad pública.

- No incurrir, como ha sucedido en ocasiones, en casos de “regularización” de situaciones de ocupación

ilegal, ya tales casos generan el mensaje de: “si ocupas una vivienda de titularidad pública, a lo mejor, si la situación se alarga, luego te la puedan dar”.

- Incidir en mejorar de la información que se facilita a las familias, ya que no son pocas las que acceden a la posesión de viviendas de titularidad pública por distintas vías, contrarias al ordenamiento vigente, en la creencia de que están actuando dentro de la legalidad. En este sentido, son frecuentes los casos de adjudicatarios o sus herederos o familiares que ceden, sin sustento legal alguno, la vivienda a un tercero, en ocasiones mediando precio.

En el **EQ 1715/05** una reclamante nos comunicaba que, desde hace doce años, reside junto con sus dos hijos menores, en una vivienda de titularidad pública, adjudicada en régimen de alquiler, cuyo adjudicatario de encuentra en “paradero desconocido”. Afirmaba, asimismo, que los servicios con que cuenta la vivienda, así como los recibos de la comunidad de vecinos están a su nombre, a pesar de lo cual, al parecer, la Administración competente está solicitando al adjudicatario que presente documentación al objeto de escriturar a su nombre la vivienda.

Del estudio de la documentación aportada por la reclamante se deducía que, en efecto, el Instituto Canario de la Vivienda, se había limitado, al parecer, a iniciar los trámites precisos para transmitir, de acuerdo con la normativa aplicable, la propiedad de la vivienda a favor del adjudicatario “legal” de la misma, obviando un hecho (la ocupación de la vivienda por parte de la reclamante) que, a pesar de haberse dilatado en el tiempo durante 12 años, no constaba a dicho instituto.

De acuerdo con lo anterior, hubimos de remitir un escrito a la reclamante, en el que, previas las oportunas consideraciones, le comunicamos que, en principio, tras el estudio de su reclamación, no apreciamos, en la actuación de la Administración de referencia, vulneración del ordenamiento jurídico vigente, sugiriéndole que se dirigiera a la administración titular de la vivienda y le expusiese, formalmente su situación y le solicitase una solución a la misma.

Con la referencia **EQ 1408/08**, se tramitó el expediente de queja originado al dirigirse a esta institución una ciudadana manifestándonos que, por la necesidad extrema de una vivienda, hubo de residir en un local carente de las más mínimas condiciones de habitabilidad con sus tres hijos menores hasta que ocupó la vivienda en donde reside desde hace tiempo, al parecer de titularidad pública y que había recibido, recientemente, el pliego de cargos de desahucio administrativo.

Solicitaba la intervención del Diputado del Común para que le dejaran seguir viviendo en el referido inmueble.

Por la documentación aportada, se solicitó el informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Se informaba de la queja presentada por la reclamante se solicitaba la información sobre los trámites realizados en el expediente que al efecto se hubiera incoado, así como respecto de las posibilidades de que, teniendo en cuenta la situación de extrema necesidad de la reclamante, se pudiera articular alguna medida tendente a paliar su situación.

Evacuado el referido informe, el Instituto Canario de la Vivienda comunica que, en efecto, habiéndose detectado desde ese instituto la ocupación sin justo título de la vivienda de referencia, se había procedido a la apertura del correspondiente expediente, conforme a lo estipulado en el artículo 68.1 f) de la *Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias*, y se encontraba, en la fecha de emisión de dicho informe, en su última fase, tras la notificación de la resolución de desahucio a la ocupante de la vivienda.

Respecto a las posibilidades de articular alguna medida tendente a paliar la situación de extrema necesidad de vivienda de la reclamante, el Instituto se limita a ponernos de manifiesto la imposibilidad de obviar el procedimiento legalmente establecido para adjudicar en régimen de alquiler una vivienda de titularidad pública, que pasa, como hemos expuesto, por el proceso expuesto en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, que excluye las solicitudes de unidades familiares en las que algunos de sus miembros vengan ocupando ilegalmente una vivienda promovida por la Administración Pública o que la ocupen antes de la formalización definitiva de la adjudicación.

Remitido el informe a la reclamante, para alegaciones, a la fecha de cierre de este informe, nos encontramos a la espera de recibir dicha comunicación.

20.5. Acceso a la propiedad de viviendas pertenecientes al extinto Patronato Benéfico de Construcción Francisco Franco

Durante el ejercicio 2008, se han tramitado varios expedientes relacionados con las viviendas pertenecientes al extinto Patronato Benéfico de Construcción Francisco Franco que aún no se han transmitido a sus adjudicatarios o herederos, a pesar de haber sido totalmente amortizadas las mismas, desde hace, algunas, más de 12 años.

En el **EQ 692/08**, una reclamante formuló escrito de queja ante esta institución, manifestando que, desde hace más de 30 años, reside en una vivienda de titularidad pública perteneciente al extinto Patronato Benéfico de Construcción Francisco Franco. Dicha vivienda, al parecer, fue en su día adjudicada a sus padres en régimen de alquiler y con posibilidad de acceso diferido a la propiedad. Tras el fallecimiento de los mismos la reclamante ha continuado residiendo, los últimos 14 años sola, en la referida vivienda.

Afirmaba, asimismo, que, abierta la posibilidad de regularizar la situación mediante el proceso de escrituración correspondiente, ha solicitado la transmisión de la vivienda sin que, por causas que desconoce, haya sido cumplimentada su solicitud.

Esta institución consideró, a la vista de la documentación aportada por la reclamante, que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en nuestra ley reguladora y procedió en consecuencia a solicitar informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre las cuestiones planteadas por la reclamante, así como, sobre el estado del expediente que, para la escrituración de la vivienda de referencia, se haya incoado, así como previsiones al respecto.

La corporación local nos informa que, con fecha 1 de febrero de 1982, el extinto patronato procedió a la adjudicación de la vivienda de referencia a favor la madre de la reclamante, por subrogación al fallecimiento del titular originario del contrato, padre de aquella.

Dicha adjudicación se produjo en régimen de alquiler con acceso diferido a la propiedad, a un plazo de cuarenta años a contar desde el primigenio contrato, suscrito en mayo de 1956, tal y como consta en el propio contrato de adjudicación, habiendo quedado por tanto amortizada la vivienda en mayo del año 1996.

Por otro lado se nos informa que desde el año 1999, con motivo de la elaboración de un censo de ocupantes, el patronato tiene conocimiento del fallecimiento de la madre de la reclamante, sin que hasta ese momento nadie hubiera cursado solicitud de subrogación alguna al respecto.

De lo anterior se desprende que, si bien es cierto que la madre de la reclamante debía de haber solicitado, tras la amortización de la vivienda, la transmisión de la propiedad de la vivienda, después del fallecimiento de aquélla son sus herederos, con independencia de quién ocupara de hecho el inmueble, los que ostentan el derecho a la propiedad del mismo.

Éste es, asimismo, el criterio que sigue la comisión liquidadora del patronato, al establecer que la escritura pública de compraventa se otorgará a favor de los herederos de la última adjudicataria.

En descargo de la actuación de la referida comisión liquidadora, que conocía desde hace nueve años, según reconocen, la irregular situación de la vivienda sin intervenir al respecto, al parecer existen problemas relacionados con la determinación de las personas con derecho sobre la herencia de la fallecida adjudicataria.

Trasladado para alegaciones a la reclamante el precitado informe, nos encontramos a la espera de recibir su respuesta.

20.6. Solicitudes de Renta Básica de Emancipación RBE

Varias son las reclamaciones interpuestas ante el Diputado del Común por motivos relacionados por ciudadanos con solicitudes de ayudas acogidas al programa de renta básica de emancipación. En este sentido, en líneas generales, se está detectando un cierto retraso en la tramitación de los reconocimientos a la ayuda solicitada, y una evidente dilación en el pago efectivo de las mismas.

En el **EQ 810/08**, la reclamante, ciudadana que reside en la isla de La Gomera, nos comunicó que era solicitante de una renta básica de emancipación, formulada con fecha 25 de enero de 2008. Al parecer no había recibido, hasta la fecha, a finales de abril de 2008, respuesta alguna por parte de la Administración.

Realizados los trámites oportunos, y admitida a trámite la reclamación, se solicitó el informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el estado del expediente al efecto incoado y los motivos, en su caso, del retraso producido.

En su informe remitido en julio del pasado año, el Instituto Canario de la Vivienda se nos informa que,

en el expediente de referencia, ya se ha emitido la correspondiente resolución de reconocimiento del derecho a la solicitada ayuda económica.

Trasladado para alegaciones a la reclamante copia de dicho informe se acordó el archivo del expediente en nuestras oficinas al entender que el asunto inicialmente se hallaba en vías de solución. Sin embargo, con posterioridad, en el mes de noviembre, de nuevo, la reclamante nos remite escrito en el que nos comunica que, a pesar del tiempo transcurrido desde la referida comunicación, la ayuda económica solicitada no se le había aún abonado.

A la vista de ello se va a remitir una nueva comunicación a la consejería competente comunicando los hechos expuestos por la reclamante y en solicitando información al respecto, así como, en su caso, sobre los motivos de la dilación en hacer efectivo el pago de la ayuda concedida.

En el **EQ 1013/08**, el Diputado del Común se solicitó información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, sobre a los motivos de un alegado retraso en tramitar otro procedimiento de concesión de ayudas del programa de renta básica de emancipación. Se nos comunica, mediante informe fechado el 29 de julio de 2009, que, en efecto, la interesada había formulado su solicitud con fecha 18 de febrero de 2008, pero que se le acababa de requerida, el 18 de julio de 2008, para que aportara el certificado de empresa de los ingresos percibidos durante 2007 y la declaración responsable de que sus ingresos en el ejercicio 2008 no superaran los 22.000 €, trámite que todavía no se había evacuado.

Es preciso señalar, en este sentido, que la falta de la documentación aludida pudo haberse detectado y comunicado al ciudadano, en el mismo momento de la presentación de la solicitud, lo que hubiera acortado el procedimiento, de entrada, en cinco meses.

20.7. Problemas relacionados con viviendas de promoción privada acogidas al régimen de protección pública

Con la referencia **EQ 679/08** se tramitó un expediente que se origina en la reclamación formulada por un residente en el municipio de San Cristóbal de La Laguna en la que, entre otros datos ajenos a nuestra competencia, nos comunicaba que, había denunciado ante el Instituto Canario de la Vivienda la situación irregular de una vivienda de promoción privada acogida al régimen de protección pública sita en el término municipal, que, al parecer, no estaba ocupada por los propietarios de la misma. El referido organismo le había comunicado el archivo de las actuaciones a la vista del informe del ayuntamiento de referencia en el que se expresa que los propietarios residen en dicha vivienda.

Al parecer, el citado informe se emitió teniendo en cuenta, exclusivamente, los datos obrantes en el padrón municipal, pero que no se había efectuado una comprobación de los mismos, a pesar de las indicaciones al respecto por parte del reclamante.

Teniendo en cuenta que la residencia en la vivienda beneficiaria de la protección pública es uno de los requisitos exigidos para el acceso a los beneficios

del régimen de protección oficial, y a la vista de la documentación aportada por el reclamante, se acordó remitir la petición de informe al citado ayuntamiento comunicándole la queja formulada, y solicitando información sobre el asunto planteado y, en concreto, sobre los datos tenidos en cuenta para la realización del referido informe, y las posibilidades de que, en su caso, previa inspección de la citada vivienda, pueda emitirse nuevo informe, comprobando los extremos expuestos.

Tras diversas gestiones al respecto, mediante el informe emitido por el director gerente de la Sociedad Municipal de Viviendas de San Cristóbal de La Laguna, se nos comunica que, a raíz de los escritos presentados en su día por el reclamante, si bien en un primer momento se había emitido informe de ocupación del que se desprendía que la vivienda de referencia estaba siendo ocupada por sus titulares, en el mes de junio de 2008 “a instancias del Diputado del Común” se realiza una visita e informe, en el que se comprueba que la vivienda está siendo ocupada una unidad familiar distinta.

Se traslada dicho informe al reclamante para alegaciones. Al no efectuarse, se acordó el archivo del expediente en nuestras oficinas al entender que el fondo del asunto planteado se hallaba en vías de solución.

En relación con el asunto investigado en el presente expediente es preciso, desde aquí, hacer notar la pasividad o, incluso, en ocasiones, la permisividad en la que algunas administraciones incurren ante situaciones de ocupación irregular de viviendas acogidas al régimen de protección pública, a pesar, incluso, de denuncias que, al respecto, formulan los ciudadanos.

20.8. Ayudas para el fomento del alquiler

Dentro del Plan Canario de Vivienda 2005-2008, se recogieron una serie de medidas destinadas a facilitar el arrendamiento de viviendas. Tales ayudas abarcan desde las subvenciones al inquilino, a ayudas a los propietarios de viviendas desocupadas para su puesta en arrendamiento.

Respecto a las ayudas al inquilino, éste debe cumplir una serie de requisitos previos (entre otros que los ingresos anuales ponderados de la totalidad de los ocupantes de la vivienda no supere 2,5 veces el indicador público de renta de efectos múltiples en adelante IPREM, fijado en 6.202,80 euros para el año 2008). La cuantía ofrecida es del 40% de la renta, con un límite máximo de 2.800 euros anuales. El abono de la subvención es, con carácter general, por anualidades anticipadas.

La documentación exigida para la tramitación de la ayuda alquiler se limita, en principio, a aquella que acredite la personalidad del solicitante; contrato de arrendamiento; copia de la declaraciones del IRPF de todos los ocupantes (o, en su caso certificado negativo de la Agencia Tributaria, AEAT); declaraciones responsables de quiénes son los ocupantes de la vivienda, así como de que el contrato de arrendamiento está en vigor; alta a terceros; y, en su caso, certificado de discapacidad y fotocopia del libro de familia.

A pesar de la, en principio, simplicidad de los requisitos exigidos así como de la acreditación de los mismos, la

tramitación de los expedientes de subvención al inquilino para arrendamiento vienen sufriendo dificultades y, así, ha quedado demostrado en la investigación que, derivada de varios expedientes de queja, ha efectuado esta institución durante el presente año.

Así en el **EQ 534/08**, un reclamante, con domicilio en Santa Cruz de Tenerife, nos comunicaba que, habiendo solicitado, con fecha 3 de abril de 2007, al Instituto Canario de la Vivienda, una subvención al inquilino, y, a pesar de haber subsanado la misma con la aportación de la documentación requerida, hasta la fecha no le había sido concedida.

Afirmaba, asimismo, que, ante la tardanza en resolver el expediente el 30 de enero de 2008 formuló escrito a la requerida Administración instando su tramitación, sin resultado alguno.

Tras lo trámites oportunos, se acordó solicitar informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud, y Vivienda sobre este del asunto y, en concreto, sobre los trámites realizados en el expediente de referencia; los motivos, en su caso, de la dilación producida, así como las medidas que al respecto se tiene previsto adoptar.

En el informe que al efecto remitió el Instituto Canario de la Vivienda se limita a comunicarnos que en el Servicio de Promoción Privada de dicho centro directivo se tramitan entre otras subvenciones, la ayuda al inquilino, que, debido al volumen de trabajo del servicio, incrementado por la implantación de la nueva ayuda al alquiler así como a la emancipación, han hecho que se demore su resolución. Al mismo tiempo, se nos informa que la solicitada ayuda se halla aprobada y se encontraba en trámite de fiscalización del pago para su abono.

Trasladado dicho informe al reclamante para alegaciones, nos encontramos la espera de recibir su respuesta.

En el **EQ 1593/08**, una reclamante, residente en la isla de Fuerteventura, denunciaba que, habiendo formulado el día 20 de febrero de 2008 la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y la subvención al inquilino, hasta la fecha, llegado el mes de agosto, no había recibido respuesta formal alguna a dicha petición. Se le informó, recientemente, de manera verbal, que su expediente se hallaba pendiente de resolución.

Evacuados los trámites correspondientes, se acordó solicitar a la administración competente, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el informe sobre de la cuestión planteada, así como sobre el estado del expediente incoado al efecto, trámites efectuados en el mismo, y, en su caso, los motivos de la dilación producida y medidas que al respecto tiene previsto adoptar.

Ante la ausencia de respuesta a nuestra petición de información, se reitera y, finalmente, se nos remite el informe. En él, confirmando los hechos expuestos por la reclamante, se nos comunica, además, que no fue hasta el día 8 de noviembre de 2008 cuando, por el jefe de Servicio de Promoción Privada se procedió al visado del contrato de arrendamiento presentado por la reclamante, diligencia ésta que supone la declaración de actuación protegida por ajustarse a los requisitos legalmente establecidos.

Asimismo se nos comunica que, con igual fecha, el citado jefe de servicio ha propuesto al Ilmo. Sr. director del Instituto Canario de la Vivienda, conceder a la solicitante la subvención al inquilino, por un importe de 2.016 euros y que la resolución del citado director se encontraba pendiente de fiscalización por parte de la Intervención delegada, tras la cual se iniciarán los trámites para el abono de dicha subvención.

Aunque es cierto que al citado expediente le es de aplicación el *Decreto 104/2000, de 12 junio, por el que se establece el régimen de fiscalización de las ayudas y subvenciones que se conceden con cargo a los créditos destinados a los Planes de Vivienda de Canarias*, no lo es menos que, en modo alguno, se puede utilizar la regulación normativa, necesaria y conveniente, para justificar dilaciones cómo las apreciadas, máxime cuando, como ha sucedido en el referido supuesto, se tardó más de más de 8 meses y medio en visar el contrato de arrendamiento, y no se contestó formalmente la petición de información formulada de manera formal y reiterada por la reclamante.

Dentro de las ayudas que, para el fomento del alquiler, se establecieron en el Plan de Vivienda de Canarias para el periodo 2005-2008, se encuentran las ayudas a los propietarios de viviendas desocupadas para su puesta en arrendamiento. En esta línea de actuación, se establecen, por un lado, ayudas a los propietarios de viviendas libres que las pongan en arrendamiento, y por otro, ayudas a los propietarios de viviendas que las rehabiliten para arrendarlas. Tales ayudas suponen un importante incentivo a la puesta en arrendamiento de viviendas vacías pues la cuantía de las mismas puede alcanzar los 6.000 euros por cada una de ellas.

En el **EQ 14/08**, exponía el reclamante, que habiendo solicitado, con fecha 13 de abril de 2007, al Instituto Canario de Vivienda una subvención para ayuda al alquiler y rehabilitación, se le requirió, en escrito de fecha 11 de junio de 2007, la aportación de factura justificativa de los gastos efectuados, trámite que evacuó con fecha 13 de agosto de 2007. Desde entonces, a pesar de haber solicitado, en diversas ocasiones información al respecto, tanto en la Oficina de Vivienda de la isla de Lanzarote como, telefónicamente, a las dependencias del Instituto Canario de Vivienda en Las Palmas de Gran Canaria, no ha recibido otra contestación salvo que debe esperar a la resolución del expediente.

Se solicitó el correspondiente informe sobre los trámites efectuados en el expediente de referencia y, en su caso, sobre los motivos del retraso producido una vez que el reclamante aportó la documentación requerida. Hubo que reiterar la solicitud de informe que, finalmente, se nos remitió en el mes de mayo de 2008.

De su contenido, se desprende que, en efecto, el 13 de abril de 2007 el solicitante presentó solicitud de subvención para arrendamiento de vivienda desocupada y rehabilitación. El 11 de junio siguiente, fue requerido para que presente las facturas de los gastos realizados, relativos a la rehabilitación, con el fin de justificar el importe de la subvención solicitada por ese concepto. Tal requerimiento se atiende, debidamente, el 13 de

agosto con la aportación de las facturas solicitadas, pero no es hasta el 29 de diciembre de 2007 cuando por el jefe de servicio correspondiente se propone al Ilmo. Sr. director del Instituto Canario de la Vivienda conceder al solicitante una subvención de 6 000 euros por la puesta en arrendamiento de vivienda usada. Con fecha 10 de abril de 2008, se propone la concesión de otros 6 000 euros para la rehabilitación de la vivienda. En la fecha de remisión del referido informe, ambas resoluciones del director de Instituto Canario de la Vivienda se encontraban pendientes de la fiscalización previa por parte del Intervención delegada.

De lo anterior se desprende, de nuevo, la demora en que se está incurriendo en determinados procedimientos de concesión de ayudas, en principio carentes de excesiva complejidad, sin otra justificación posible que el excesivo volumen de trabajo al que se ven sometidos determinados servicios administrativos por falta de previsión al respecto.

En este sentido, debemos recordar la necesidad, expuesta en varias resoluciones al efecto formuladas desde esta institución, de que, por parte de los poderes públicos, se habiliten los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los plazos en los procedimientos administrativos incoados al respecto, máxime en supuestos como los relatados, en los que por un lado la propia Administración hace un importantísimo esfuerzo presupuestario para intentar facilitar el acceso a una vivienda, pero, al mismo tiempo, se dilatan en exceso aquellos, quebrando la confianza depositada por los ciudadanos en tales medidas.

20.9. Retraso en el abono de ayudas para paliar los daños de la tormenta tropical Delta

Varios han sido los expedientes motivados por el retraso en el pago de las ayudas establecidas para paliar los daños causados por la tormenta tropical Delta que afectó a las Islas Canarias en el mes de noviembre de 2005.

Así en el **EQ 70/08**, un ciudadano residente en el municipio de Tías nos manifestó que, con fecha 12 de diciembre de 2005, había formulado ante el Ayuntamiento de Tías una ayuda para la reparación de los daños producidos en viviendas que tengan condición de residencia habitual y permanente, como consecuencia de la tormenta tropical Delta.

Afirmaba, asimismo, que, habiéndose puesto en contacto con el Instituto Canario de la Vivienda, desde dicho organismo se le informó que, con fecha 31 de julio de 2007, éste centro directivo remitió al Ayuntamiento de Tías un escrito solicitando la valoración general e individual (al parecer, 33 solicitantes) de los daños causados por el expresado fenómeno meteorológico, sin que hasta la fecha se haya evacuado dicho trámite, con el consiguiente retraso en el expediente.

Con el objeto de recabar una información pormenorizada, esta institución solicitó al Ayuntamiento de Tías un informe sobre el asunto planteado por el reclamante y, en concreto, sobre los motivos por los que, en su caso, no se ha procedido a remitir al Instituto Canario de la Vivienda la información solicitada, así como trámites efectuados

en el expediente al efecto incoado, y las previsiones al respecto.

Por el mismo motivo, interpuso una reclamación un ciudadano residente en el municipio de Tegui. En este caso, tramitado con la referencia **EQ 999/08**. El reclamante nos informa que, con fecha 3 de enero de 2006, formuló ante el Ayuntamiento de Tegui, conforme a la normativa reguladora al respecto, un escrito de solicitud de valoración de daños para acceder a la ayuda para la reparación de los daños causados por la tormenta tropical Delta.

Al parecer, tras algunos intentos frustrados de conocer la situación de su expediente, el 23 de octubre de 2007, formuló un nuevo escrito ante el referido ayuntamiento con el objeto de que éste procediera según lo estipulado a trasladar al Instituto Canario de Vivienda su expediente.

Por último manifestaba que, el 5 de noviembre de 2007, hubo de remitir personalmente la documentación que obraba en su poder al Instituto Canario de la Vivienda, desde donde le han manifestado que el ayuntamiento de referencia no había hasta la fecha cumplimentado los informes precisos.

Recabada la oportuna información, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que, el 31 de julio de 2007, se requirió desde ese centro directivo al Ayuntamiento de Tegui para que aportara, por un lado, la certificación expedida por el órgano competente de la corporación relativa a que las solicitudes trasladadas a ese Instituto se corresponden con la totalidad de afectados en el término municipal, debiendo incluir la relación nominal de los solicitantes y, por otro, el informe técnico de valoración o cuantificación de daños, exigido en el artículo 4 del Decreto territorial 227/2005, que deberá emitirse de forma individualizada para cada una de las solicitudes presentadas, advirtiéndose que la remisión a ese Instituto público en el plazo indicado determinará la no admisión a trámite de las correspondientes solicitudes.

A la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir contestación a la petición de información que, tendente a recabar más datos, hemos remitido al Ayuntamiento de Tegui.

20.10. Problemas derivados de la transmisión de viviendas de titularidad pública

Con la referencia **EQ 256/08**, se tramitó un expediente, con antecedentes en el **EQ 185/2007**, al que ya hicimos referencia en el informe anual correspondiente al año 2007, en el que el reclamante nos expuso que, habiendo solicitado en el mes de julio de 2006, al Instituto Canario de la Vivienda, el otorgamiento de oportuna escritura pública respecto de una vivienda adjudicada a su fallecida madre, de la que había sido declarado formalmente heredero, junto con su hermana, no había recibido contestación alguna hasta la fecha.

A la vista de ello, se remitió la petición de informe a la consejería de referencia comunicando la queja presentada y solicitando que nos informaran sobre el trámite dado al escrito presentado por aquél, con fecha 6 de julio de 2006, estado del expediente que se hubiese incoado al efecto, los motivos, en su caso, de la dilación producida,

y las posibilidades de que el otorgamiento de la escritura pública a favor de los herederos de la adjudicataria se efectuara a corto plazo.

En el escrito de la secretaria general técnica de la citada consejería, se nos remitió el informe evacuado por el Instituto Canario de la Vivienda en el que, entre otros datos, se nos indicaba que, con fecha 25 de mayo de 2005, se había otorgado por el director de dicho Instituto la correspondiente escritura de declaración de obra nueva, división en régimen de propiedad horizontal, disolución de comunidad, y adjudicaciones respecto al inmueble en donde se ubica la vivienda de referencia.

Al mismo tiempo, se nos indicaba que se estaba procediendo a la ratificación de dicha escritura por los adjudicatarios. Por tal motivo se procedió al archivo del expediente (EQ 185/07), al entender que el asunto planteado se hallaba en vías de solución.

Sin embargo, con posterioridad, habiendo transcurrido varios meses, el reclamante nos manifiesta que continúa a la espera de poder regularizar su situación, y que no tiene ningún conocimiento de que, por parte de Instituto Canario de la Vivienda, se haya resuelto nada sobre la situación de la vivienda.

Por esa información, se acordó remitir una nueva petición de información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda con el objeto de que nos informaran sobre de los trámites realizados al respecto desde el informe que, en su día, nos remitieron, así como sobre los motivos de la dilación producida en el referido procedimiento.

En el informe del Servicio de Promoción Pública de la expresada consejería, nos comunica que, en los próximos días, el Instituto Canario de la Vivienda se va a poner en contacto telefónico con los afectados para proceder a la escrituración solicitada. Por tal motivo, tras remitir para alegaciones al reclamante copia del citado informe se acordó el archivo del expediente por hallarse el asunto planteado en vías de solución.

En el EQ 680/08, una reclamante, residente en San Cristóbal de La Laguna, nos manifestaba que, habiendo procedido al pago de las cantidades pendientes de abonar respecto a una vivienda de titularidad pública y teniendo derecho al acceso a la propiedad de la misma, había solicitado, en el mes de noviembre de 2006, la cancelación de la hipoteca que gravaba aquélla. Dictada, en enero de 2008, la resolución favorable a su petición y entregada la misma a la reclamante en el mes siguiente, es remitida a un determinado notario, con el objeto de formalizar en escritura pública la referenciada cancelación de hipoteca.

Según afirmaba la reclamante, a pesar de sus reiterados intentos al respecto, llevaba desde entonces a la espera, sin que se le asignara fecha para la firma, toda vez que, de acuerdo con lo que desde la notaría se le había informado, era preciso la presencia del oportuno representante de la administración actuante.

Por las manifestaciones de la reclamante y la documentación aportada por ella, el Diputado del Común remitió a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda un escrito de petición de informe en el que, al dar cuenta

de la queja presentada por la reclamante, se solicitaba la información sobre el estado actual del expediente de referencia; los trámites realizados en el mismo; las previsiones al respecto, y, en concreto, sobre las posibilidades de que, a corto plazo, se pueda resolver el mismo con el otorgamiento de la correspondiente escritura de la cancelación de hipoteca y la transmisión de la propiedad.

Al requerimiento de información, el Instituto Canario de la Vivienda nos informa, en escrito de 25 de junio de 2008 que la cita escritura de la cancelación de la hipoteca y la transmisión de la propiedad a favor de la reclamante se había ya suscrito, recientemente, ante el notario designado al efecto. Se comunica al reclamante las actuaciones y se archiva el expediente por solución.

20.11. Queja de oficio. EQ 291/08, sobre el retraso en la entrada en vigor del Decreto 138/2007

Con fecha 8 de junio de 2007, se publicó en el *Boletín Oficial de Canarias* el Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda.

Con esta nueva normativa, se pretende adaptar la legislación reguladora de esta materia a las nuevas necesidades y cambios de carácter socioeconómico sobrevenidos desde la promulgación del Decreto 194/1994, de manera que se establecen los requisitos que, con carácter general, han de cumplirse para resultar adjudicatario de un inmueble protegido de promoción pública, contemplando junto a éstos los requisitos específicos que se configuran como circunstancias especiales, cuya concurrencia permite, salvaguardando el principio de igualdad, un trato diferenciado a aquellos demandantes de vivienda que, por razón de tales circunstancias, precisan una atención prioritaria.

En la disposición derogatoria única de dicho decreto, se establece la expresa derogación del Decreto 194/1994, 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.

Sin embargo, en la disposición final segunda de aquél, se fija que la entrada en vigor del precitado decreto será el mismo día en que se disponga la entrada en vigor de la normativa que regule el Registro Público de Demandantes de Vivienda de Canarias.

Habiendo transcurrido varios meses desde la publicación en el *Boletín Oficial de Canarias* del Decreto 138/2007, y no habiéndose procedido, en dicho plazo, a regular normativamente el Registro Público de Demandantes de Vivienda de Canarias, el referido decreto, no había entrado aún en vigor.

El retraso en la puesta en funcionamiento del citado registro es, si cabe, más llamativo, si tenemos en cuenta que su creación está ya prevista, en su artículo 15, en el Decreto 27/2006, de 7 de marzo, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias 2005-2008.

Por tal motivo, esta institución, considerando lo dispuesto de los artículos 1, 16 b) y 22.1 de la Ley

territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó iniciar una investigación de oficio con la apertura del expediente arriba referenciado, y solicitar informe acerca de los motivos por los que, en su caso, no se ha regulado normativamente el Registro Público de Demandantes de Vivienda de Canarias.

Ante la falta de respuesta a dicha petición hemos debido reiterar la misma, a pesar de lo cual, efectuadas además diversas gestiones al respecto, nos encontramos a la espera de recibir el requerido informe.

20.12. Cierre de casos referenciados en el ejercicio anterior cuya resolución se ha producido en el presente año

En el EQ 460/07, hemos recibido contestación, tras cuatro intentos de recabar información (primero ante la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, y luego Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda) acerca del problema expuesto por la reclamante. Ésta, que actuaba en calidad de presidenta de una asociación de vecinos, formuló la queja en la que demandaba la actuación de esta institución ante la falta de actuación administrativa respecto a la precaria situación en la que viven las cuarenta y siete familias ocupantes de unas viviendas modulares sitas en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana, solicitando, al respecto, la construcción de nuevas viviendas sociales, donde puedan ser ubicadas estas familias.

En el informe recibido, en síntesis, se nos comunicaba que, por parte del Instituto Canario de la Vivienda, se habían dado instrucciones para la valoración de las referidas viviendas como “infraviviendas” a efectos de la baremación de solicitudes de adjudicación de vivienda protegida de promoción pública presentadas por sus ocupantes y, como resultado de ello, ya había, a 4 de abril de 2008, siete familias que habían resultado adjudicatarias de una vivienda, en concreto en el grupo de “42 Viviendas Protegidas de Promoción Pública Tablero Antiguo”.

Por otro lado, se nos informaba que el resto de las familias afectadas eran solicitantes de en la promoción de “28 viviendas Protegidas en Castillo del Romeral”, promoción que se encontraba, a la fecha de referencia, en fase valoración de solicitudes.

Teniendo en cuenta el contenido del referido informe, y la vista de las manifestaciones formuladas por la reclamante ante dicho informe, se acordó el archivo del expediente por no haber apreciado vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración actuante.

En la fecha de cierre del informe correspondiente al ejercicio 2007, nos encontrábamos a la espera de recibir cumplida contestación a la petición de informe formulada en el EQ 725/07 (remitida a la entidad pública Viviendas, Proyectos, y Obras Municipales de Santa Cruz de Tenerife, SA) en el cual una reclamante, adjudicataria de una VPP en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, nos comunicaba que la vivienda que habitaba venía soportando una serie de filtraciones de agua sanitaria que se habían producido como consecuencia de las obras de rehabilitación, realizadas por la administración desde hace unos años, en el conjunto de 110 viviendas de José

Martí, y que, a pesar de sus solicitudes, dichas filtraciones no se habían solucionado.

Remitido, durante el año 2008, el referido informe, en él se reconocen los hechos expuestos por la reclamante, es decir, que la filtraciones de agua sanitaria que se habían producido como consecuencia de las obras de rehabilitación, realizadas por la Administración desde hace unos años y, al mismo tiempo, se nos informa de la subsanación de los desperfectos producidos. Por tal motivo, previa comunicación a la reclamante, se procedió al archivo del expediente en nuestras oficinas al entenderse solucionado el asunto reclamado.

También hacíamos referencia, en el anterior informe anual, del EQ 714/07, motivado por unos desperfectos existentes en el trastero propiedad de la reclamante sito en la avenida Principal Añaza de Santa Cruz de Tenerife, en el que, a pesar de las reparaciones realizadas (apertura y posterior cierre de un hueco en el techo del trastero verificar el origen de las humedades, y pintura del mismo) las referidas goteras continuaban imposibilitando el uso del referido trastero al no haberse acometido la totalidad de las obras precisas.

Según nos había informado la reclamante, el Instituto Canario de la Vivienda le había remitido la comunicación en la que le informaban del archivo de su expediente, a lo que ella se había opuesto, sin respuesta hasta la fecha, por los motivos manifestados.

Tras las oportunas gestiones, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos informó que, como consecuencia del último escrito formulado por la reclamante, que presentaba declaraciones contradictorias con el informe de la empresa constructora, se había acordado girar visita de inspección por los servicios técnicos del Instituto con el objeto de proseguir las actuaciones precisas.

Por otro lado, la citada consejería nos remitió una nueva comunicación en la que nos trasladó la copia del informe técnico al efecto realizado. De él se desprende que, en efecto, tal como alegaba la reclamante, la empresa constructora solamente había ejecutado la reparación de parte de los daños existentes. Al mismo tiempo se nos indicaba que, habiendo sido informada dicha empresa de los anteriores extremos, técnicos de la misma habían comunicado que procederían “en breve” a ejecutar las obras de reparación oportunas para resolver el origen de las infiltraciones, de acuerdo con lo resuelto en anteriores informes técnicos.

Como consecuencia de las alegaciones formuladas por la reclamante, que nos comunica que las referidas obras aún no se habían ejecutado, nos vimos en la obligación de remitir un nuevo escrito a la consejería de referencia en el que, con el objeto de dar una información lo más completa posible a la reclamante, solicitamos que nos informaran de las actuaciones llevadas a cabo desde la última comunicación remitida, así como previsiones que al respecto existieran.

Ante la falta de respuesta a esta última petición, durante el año 2008, hubimos de reiterar a misma y fue preciso, asimismo, recordar a la repetida consejería el deber de legal de colaborar con esta institución. Finalmente,

tras reiterar el referido recordatorio y realizar diversas gestiones al efecto, recibimos el solicitado informe.

Del contenido del mismo se desprende que, según el escrito presentado por la promotora Viviendas Sociales de Canarias, en adelante Visocan, a finales del año 2007 se habían realizado las obras reparadoras de las deficiencias denunciadas, acompañando factura y conformidad de la denunciante.

Entendiendo que el asunto planteado se hallaba solucionado, se trasladó a la reclamante, para alegaciones en su caso, copia del referido informe.

En el **EQ 1021/06** nos manifestaba la reclamante que, desde el año 2001, venía denunciando ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria una serie de desperfectos existentes en su vivienda –para cuya reparación hubo de trasladarse temporalmente a otro domicilio– que fueron subsanados en primera instancia, pero que, recientemente, habían aparecido, de nuevo, filtraciones de aguas fecales en su domicilio, lo que había asimismo denunciado ante el referido ayuntamiento, sin haber obtenido satisfacción a su última petición.

A la vista de la documentación aportada, se acordó, previos los trámites oportunos, remitir un escrito de petición de informe al citado ayuntamiento, trasladándole la queja presentada por la reclamante, y solicitando información sobre los trámites efectuados a raíz del último escrito formulado por la reclamante y las actuaciones previstas en tal sentido.

La tramitación del presente expediente es un claro ejemplo de cómo no han de ser las relaciones entre esta institución y las administraciones cuyas actividades se nos ha encomendado supervisar.

Y ello es así ya que, a pesar de que, finalmente, se remitió el informe solicitado, y que del contenido del mismo se deduce que la Administración actuante, si bien pudo incurrir en una cierta dilación en la resolución del problema planteado, respecto al fondo de la cuestión, se habían solucionado parte de los desperfectos, y se estaba buscando solución a los otros, no lo es menos que, para llegar a tal conclusión, hubimos de remitir hasta cinco escritos a la citada corporación municipal, el último de ellos con recordatorio del contenido del artículo 34 de nuestra ley reguladora.

20.13. Sugerencias y recomendaciones

Ref. EQ 876/07

“Nos dirigimos a usted en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de [...]

Según nos manifestaba el reclamante, adjudicatario de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler respecto a la cual firmó un anexo al contrato de arrendamiento en su día suscrito. Mediante el referido anexo se fija la posibilidad de adquirir aquella (deduciéndose del precio de compra las cantidades abonadas en concepto de alquiler) de acuerdo con lo establecido en Decreto 114/1999, de 25 de mayo, y en virtud del cual se establece además una subvención del 50% del valor de la vivienda.

Afirmaba asimismo el reclamante que, por desconocimiento, ha seguido abonando la renta mensual del

referido inmueble, contra los correspondientes recibos que se le han emitido por la empresa gestora, de manera que ha superado el referido 50% del valor de la vivienda, sin que se le haya informado de tal exceso, y que, una vez detectada dicha circunstancia, se le ha comunicado que no se va a proceder a devolver el exceso pagado.

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 Administración informe con fecha 21 de septiembre de 2007, mediante escrito registrado con el núm. 4305, acerca del asunto planteado por la reclamante, y en concreto, sobre: a) la suma que, de acuerdo, con el informe al parecer emitido por la empresa gestora, se han abonado de más por el reclamante, así como acerca de la posibilidad de devolución de la parte de aquella que, en su caso, se hubiera abonado a partir de la entrada en vigor del Decreto 114/1999, de 25 de mayo; y b) motivos por los cuales no se detectó, al parecer, que el reclamante había superado, mediante los pagos mensuales efectuados, el 50% del precio fijado a la referida vivienda, así como medidas al respecto adoptadas para paliar tal situación.

Dada la ausencia de respuesta, con fecha 21 de diciembre 2007, mediante escrito registrado con el núm. 5575, debimos reiterar nuestra solicitud, instando a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Con fecha 28 de diciembre de este año, registro de entrada 271, tiene entrada informe remitido por esa consejería del que se desprende, entre otros extremos, que, según consta, en fecha 17 de agosto de 2000, D. [...] firmó anexo al contrato de arrendamiento de la vivienda protegida de protección pública de referencia, acogándose para ello al Decreto 114/1999, de 25 de mayo, por el que se fijan las condiciones de venta y se establece la subvención para la adquisición de las viviendas de titularidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, acogidas a los Planes Canarios de Vivienda I y II.

Por otro lado se nos comunica que el artículo 8 de la referida norma establece que el importe de la subvención concedida, así como el importe acumulado por el pago de las cuotas satisfechas en concepto de rentas de alquiler, se deducirán del precio inicial de la vivienda, *‘no computándose como amortización la diferencia en más que pudiera existir entre las cantidades a deducir y el valor de la vivienda’*, diferencia que *‘en ningún caso, podrá ser objeto de devolución o reintegro a los beneficiarios’*.

Al parecer, de lo expresado anteriormente *‘se informó debidamente a los adjudicatarios de las viviendas susceptibles de acogerse al Decreto 114/1999, tanto en las reuniones previas para explicar el contenido del decreto, como en los actos de firma de los correspondientes anexos, haciéndose hincapié en el artículo que establece la no devolución de las cantidades de más’*.

Del contenido del citado informe se deduce que los interesados, una vez que entienden que han abonado el

50% del valor de la vivienda deben por tanto solicitar la suspensión del cobro de los recibos correspondientes, quedando supeditada dicha suspensión al cumplimiento de ciertos requisitos.

No obstante lo anterior, habiendo detectado esa Administración algún caso aislado en el que se no se había solicitado la suspensión por los interesados, se puso en contacto telefónico con los mismos, al objeto de informarles al respecto, tal como sucedió con el reclamante, quien con fecha 12 de julio de 2007 procedió a solicitar aquélla, siéndole notificada la concesión de la misma el día 14 del mes siguiente, cuando ya llevaba abonada la cantidad de 14.342,22 euros.

Habiendo sido fijado en su día el valor de la vivienda en 24.996,26 euros, de lo expuesto anteriormente se desprende que, si bien esa Administración detectó que el reclamante había superado el abono 50% del precio de la vivienda, y puso en conocimiento del mismo dicha circunstancia, suspendiendo inmediatamente el cobro de nuevos recibos (una vez solicitada por aquél la citada suspensión) no lo es menos que la referida detección se produjo cuando reclamante había superado en 1.844,09 euros la suma del 50% del valor de su vivienda.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE las siguientes CONSIDERACIONES:

El principio de eficacia, que 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 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 necesidades de aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

En el presente supuesto, si bien es cierto que la Administración logró detectar un exceso en las cantidades que el reclamante tenía obligación de abonar, logrando evitar con ello, tras serle puesto de manifiesto dicha circunstancia a aquél, la prolongación del perjuicio, no lo es menos que, de haberse detectado dicha circunstancia con anterioridad se podía, y por tanto, en aplicación de los principios antes referenciados, se debía haber puesto de manifiesto la repetida irregularidad con anterioridad, en previsión del daño finalmente causado.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución estima oportuno formularle la siguiente SUGERENCIA en el sentido de:

Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos e impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, habilitando en su caso los medios personales y

materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el supuesto concreto que nos ocupa, la revisión de los casos en los que pudieran hallarse otros ciudadanos en similares condiciones, al objeto de detectar situaciones análogas y prevenir indeseadas consecuencias.

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”.

Ref.: EQ 170/07

“Nos dirigimos a usted en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de [...]

Según nos manifestaba la reclamante en marzo de 2007, había solicitado formalmente ante esa corporación (en diciembre de 2004), la remisión de cierta documentación, la cual no le había sido entregada a pesar del tiempo transcurrido.

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 ese ayuntamiento informe con fecha 8 de marzo de 2007, mediante escrito registrado con el núm. 977, acerca del asunto planteado por la reclamante, así como sobre los motivos, en su caso, de la falta de contestación a dicho escrito, adjuntando copia del mismo, y posibilidades de que se accediera a lo solicitado.

Dada la ausencia de respuesta, con fecha 10 de mayo de 2007, mediante escrito registrado con el núm. 2355, reiterábamos nuestra solicitud, instando a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa Administración hubiera remitido el informe requerido, esta institución reiteró dicha petición, con fecha 5 de julio de 2007, registro de salida 3116 y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estimó procedente dirigir el correspondiente recordatorio de deberes legales de conformidad con los artículos 30.1 y 30.3 de la citada ley.

Con fecha 21 de diciembre de ese mismo año, registro de entrada 4375, tiene entrada informe remitido por esa corporación del que se desprende, entre otros extremos:

- Que, según valoración de esa corporación, en la solicitud de documentos formulada por el reclamante, no se especificó suficientemente qué documentos se pedían.

- Que, asimismo según afirmación de dicha Administración, en el presente caso el silencio administrativo producido ha de entenderse estimatorio, por lo cual se entiende hubiese sido suficiente la reivindicación formal del sentido del silencio ante esa corporación municipal, con anterioridad a la solicitud de auxilio al Diputado del Común.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente formularle las siguientes CONSIDERACIONES:

Primera. Uno de los derechos que, a tenor de lo establecido en el artículo 35 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*, se reconoce a los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas, es el referido a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como el acceso a los registros y archivos de las administraciones públicas en los términos previstos legalmente.

En ejercicio de estos derechos la reclamante presentó la repetida solicitud ante ese ayuntamiento, sin obtener respuesta a su petición de información.

Entendemos que las consideraciones y fundamentos jurídicos alegados en su atento informe no justifican la actuación de la Administración en el presente caso ya que, sin perjuicio de aquéllas, y conforme establece la citada *Ley 30/92* en su artículo 43, y con referencia a la obligación de resolver que compete a la Administración, el artículo 42.6 del mismo texto legal, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el volumen de trabajo pudiera suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

Segunda. 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*, 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 aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

Tercera. Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, la citada *Ley 30/92* establece, en su artículo 47, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes, tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas. Al mismo tiempo, en el artículo 74 del citado texto legal se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites. En el presente supuesto, la reclamante tras formular su petición, no recibió contestación alguna respecto a posibles deficiencias en la misma que imposibilitaran la concesión de lo solicitado, no pudiéndose argüir la aplicación del silencio administrativo, en el sentido que fuere, toda vez que aquélla se limitaba a mera solicitud de información, debiéndose haber sido la misma, en su caso, contestada solicitando la concreción de la petición.

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:

- 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.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto en el anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora, le sugerimos que estudie la posibilidad de proceder a la resolución, en plazo, de las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por la reclamante.

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”.

Ref.: EQ 1020/07

“Nos dirigimos a usted en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de [...].

Según nos manifestaba la reclamante, por problemas de salud, agravados por una deficiente convivencia vecinal, había precisado la permuta de la vivienda de protección pública de la que es adjudicataria, por lo que solicitó la referida permuta a la Administración competente, según afirmaba, en reiteradas ocasiones sin éxito.

Al mismo tiempo nos aportó, entre otra documentación, escritos de solicitud de permuta de fechas 11 y 26 de mayo de 2004, 8 de junio de 2004, y 20 de septiembre de 2005.

Esta institución considerando que la referida 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 solicitar informe, con fecha 8 de noviembre de 2007, registro de salida num. 5018, acerca del asunto planteado por la reclamante y, en concreto, sobre si se tenía constancia de la situación en la que se encontraba la reclamante; trámite dado a los escritos formulados por la misma (copias de los cuales se adjuntaron para una mejor localización); motivos, en su caso, de la falta de contestación a los mismos; medidas que respecto a lo solicitado por la reclamante se hubieran llevado a cabo; y si existía alguna relación de solicitantes de permuta de vivienda de protección pública que pueda facilitar el referido trámite.

Dada la ausencia de respuesta, con fecha 28 de enero de 2008, registrado con el núm. 261, debimos reiterar nuestra solicitud, instando a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa administración hubiera remitido el informe requerido, esta institución hubo de reiterar dicha petición, con fecha 27 de marzo de 2008, registro de salida 1122, al tiempo que se recordaba el deber legal de colaborar, en virtud de del artículo 30 de nuestra ley reguladora tienen las administraciones canarias.

Finalmente, con fecha 11 de julio de 2008, registro de entrada en esta institución num. 3423, se recibió el solicitado informe.

Del contenido de dicho informe, así como del resto de la documentación obrante en el presente expediente se desprende entre otros extremos que “...*si bien es cierto que no consta respuesta formal por escrito, en los distintos momentos en que la dicente ha acudido a los servicios de este instituto, se le ha comunicado la necesidad de que la misma contactara con otros adjudicatarios que quisieran permutar su vivienda, dado que esta Administración no tiene ninguna bolsa de viviendas a tal efecto.*”

Por otro lado en el referido informe se hace mención a la falta de regulación normativa vigente que fije el procedimiento para efectuar permutas de viviendas de titularidad pública adjudicadas en régimen de alquiler, si bien se menciona el nuevo *Decreto 138/2007, de 24 de mayo, regulador del régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda*, todavía no en vigor, en cuyo artículo 31 se fija dicha posibilidad.

Por último se nos comunica que, aun no estando vigente dicho decreto, desde ese instituto se ha intentado paliar dichas situaciones en la medida que se ha tenido conocimiento de posibles adjudicatarios en disposición de permutar, sin que hasta la fecha se haya obtenido resultado positivo alguno para la reclamante.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE las siguientes CONSIDERACIONES:

El principio de eficacia, que 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 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 necesidades de aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

En el presente supuesto, ha quedado acreditado que, si bien se afirma que la Administración actuante ha informado verbalmente a la reclamante acerca de los requisitos precisos para lograr la permuta solicitada, se constata que la expresa y formal petición formulada por aquélla, por escrito, no ha sido contestada en igual forma por la Administración. Dicha falta de contestación formal ha causado en la reclamante una innecesaria incertidumbre respecto a las posibilidades de acceder a lo solicitado, incertidumbre que nada hubiera costado evitar si, tal y como es preceptivo se hubiese contestado

formalmente, por escrito, si quiera alguna de las peticiones formuladas.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución estima oportuno formularle la siguiente SUGERENCIA en el sentido de:

Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos e impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el supuesto concreto que nos ocupa, una contestación formal a los escritos de solicitud de permuta remitidos por la reclamante.

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”.

Ref.: EQ 962/07

“Nos dirigimos a usted con motivo del escrito de queja que se ha venido tramitando en esta institución a instancia de [...] el número de referencia arriba señalado.

Con fecha 11 de octubre de 2007, registro de salida número 4564, desde esta institución se remitió a ese ayuntamiento escrito de agradecimiento por su amable informe de fecha 7 de agosto de ese año, registro de salida num. 8963, respecto a una reclamación instada por el Sr. [...], en el cual se hacía constar asimismo que, teniendo en cuenta tanto las manifestaciones del reclamante, como el contenido de dicho informe, en el que se afirmaba entre otros extremos que, con fecha 12 de abril de 2005, el Sr. [...] formuló solicitud de vivienda, se acordaba la apertura de nuevo expediente en el área de vivienda de esta institución, registrado con la referencia **EQ 962/07**.

Al mismo tiempo se solicitaba informe acerca del trámite dado a la referida solicitud de vivienda, así como, en su caso, sobre las actuaciones realizadas en el expediente que al efecto se hubiese incoado y estado actual del mismo; circunstancias tenidas en cuenta para valorar la referida solicitud; y medidas alternativas que se hayan tomado, o pudieran adoptarse, tales como ayudas al alquiler, tendentes a paliar la situación del reclamante.

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa administración hubiera remitido el informe requerido, esta institución reiteró dicha petición, con fecha 21 de diciembre del mismo año, registro de salida 5576.

Dada la ausencia de respuesta, con fecha 7 de marzo de 2008, mediante escrito registrado con el núm. 838, reiterábamos nuestra solicitud, instando a esa administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

De nuevo, ante el silencio observado por esa corporación, con fecha 1 agosto de 2008, registro de salida 3392, en ejercicio de las atribuciones que nos confiere la referida ley territorial, se estimó necesario dirigir nueva petición de información de conformidad con los artículos 30.1 y 30.3 de la citada ley.

Finalmente, con fecha 8 de septiembre, registro de entrada en esta institución nº 4193, se recibió el solicitado informe.

Del contenido de la documentación obrante se desprende, entre otros extremos que, con fecha 12 de abril de 2005, el Sr. [...] formuló solicitud de vivienda ante esa corporación (tal y como se expresa en el apartado propuesta profesional del informe remitido a la fiscalía). Tras dicha petición, y asimismo con anterioridad a ella, por parte de ese ayuntamiento se realizaron diversas actuaciones tendentes a paliar la situación del reclamante, detalladas en el informe, según consta en la copia del mismo que nos ha sido remitida.

Por otro lado del contenido del repetido informe se deduce asimismo que, si bien el reclamante ha sido beneficiario a lo largo de los últimos años de diversas ayudas, ninguna de ellas ha sido una ayuda directa al alquiler que pudiera paliar su necesidad de vivienda.

Por último es destacar la circunstancia, expresada en el repetido informe, que desde el año 1994 no se ha producido ninguna promoción de viviendas de protección oficial de promoción pública.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente formularle las siguientes CONSIDERACIONES:

Primera. Una de las obligaciones que, a tenor de lo establecido en el artículo 42 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*, se impone a administraciones públicas en sus relaciones con los ciudadanos es la resolver las peticiones formuladas por los ciudadanos, obligación que, en aplicación de lo preceptuado en el apartado 6 del citado artículo, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el volumen de trabajo pudiera suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

Segunda. 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, 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 aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

Tercera. Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, la citada *Ley 30/92* establece, en su artículo 47, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes, tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas. Al mismo tiempo, en el artículo 74 del citado texto legal se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites. En el presente supuesto, el reclamante tras formular su petición de vivienda, no ha recibido contestación formal y expresa respecto a la misma, no pudiéndose argüir la inexistencia de promociones de vivienda protegida de promoción pública en el municipio como motivo de la falta de respuesta expresa a dicha solicitud.

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:

- 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.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto en anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora, le sugerimos que estudie la posibilidad de proceder a la resolución, en plazo, de las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, una formal y expresa contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

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”.

IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN

1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

Se presentan los datos de este informe al Parlamento 2008 con imágenes gráficas de barras o secciones a las que se adjuntan, en algunos casos, cuadros con los datos del epígrafe en cuestión. Se pretende facilitar con ello no sólo su comprensión global, sino también visualizar el conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta institución durante el año 2008.

Junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados durante el año 2008, figuran, además, los referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con los expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar las cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza, día tras día, en esta institución.

Las quejas presentadas durante el año 2008 han sido 2.248, sin embargo, si añadimos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultan 3.159 expedientes de quejas gestionados durante el ejercicio que se supervisa.

2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Expedientes de queja

El cuadro 1 presenta el total de quejas recibidas –2.248–; el cuadro 2 recoge los mismos datos, aunque con referencia a los expedientes que se tramitaron durante el ejercicio 2008 correspondientes tanto a ese año como a los anteriores –3.159 quejas–.

Con referencia a los expedientes tramitados (cuadros 1 y 2: 2.248 y 3.159, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (cuadro 1: 1.603, y cuadro 2: 2.176). Los expedientes que, al cierre del ejercicio, continúan en trámite son 645 del año 2008 ó 983, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

CUADRO 1
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS
EN 2008, A 31 DE DICIEMBRE

Expedientes de queja	
Año 2008	
Número de expedientes de quejas.....	2.248
Archivados.....	1.603
En trámite	645
Gestiones realizadas.....	6.240

CUADRO 2
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS
EN 2008, A 31 DE DICIEMBRE

Expedientes de queja	
Año 2008 y anteriores	
Número de expedientes de quejas.....	3.159
Archivados.....	2.176
En trámite	983
Gestiones realizadas.....	9.295

2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2008 y años anteriores

El cuadro 3, como continuación de los cuadros 1 y 2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2008, 6.240 (con 2,8 de gestión media), así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 9.295 (con 2,9 de gestión media).

CUADRO 3
GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS A LOS EXPEDIENTES
DEL AÑO 2008 Y AÑOS ANTERIORES

Año 2008 y anteriores					
Expedientes tramitados	Expedientes totales	Archivados	% de archivo	Gestiones realizadas	Gestión media
Del año 2008	2.248	1.603	71%	6.240	2,8
Del año 2008 y anteriores	3.159	2.176	69%	9.295	2,9

En los cuadros 4 y 5, se desglosan las gestiones y se clasifican en siete categorías: inadmisión previa, traslados, fin de actuaciones-archivo, trámites de estudio, trámites externos con reclamantes, trámites externos con la administración y gestiones personales. De entre ellos, destacan, por su número, los trámites con los reclamantes (trámites externos: 2.043, que representan el 33%; fin de actuaciones: 1.175, el 19% y las inadmisiones: 241, el 4%), y los trámites externos con la Administración (1.844, el 30%).

CUADRO 4
GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU
NATURALEZA. AÑO 2008

Gestiones (año 2008)	
Inadmisión previa.....	241
Traslados.....	187
Fin de actuaciones. Archivado.....	1.175
Trámites de estudio.....	563
Trámites externos con reclamantes.....	2.043
Trámites externos con la Administración.....	1.844
Gestiones personales.....	187
Gestiones totales	6.240

CUADRO 5
GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU
NATURALEZA. AÑO 2008 Y ANTERIORES

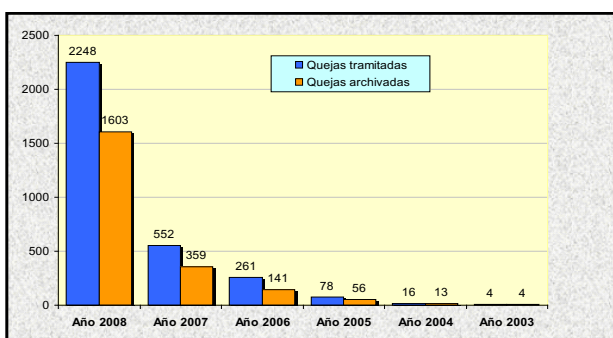
Gestiones (año 2008 y anteriores)	
Inadmisión previa.....	259
Traslados.....	208
Fin de actuaciones. Archivado.....	1.709
Trámites de estudio.....	735
Trámites externos con reclamantes.....	2.961
Trámites externos con la Administración.....	3.164
Gestiones personales.....	259
Gestiones totales	9.295

En el cuadro 6 y en el gráfico adjunto 1, se relacionan las quejas tramitadas y los archivos efectuados en el ejercicio 2008 y se clasifican las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se refleja el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2008.

CUADRO 6
QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2008

Año de presentación de la queja	Quejas tramitadas	Quejas archivadas	% de archivo
Año 2008	2.248	1.603	71%
Año 2007	552	359	65%
Año 2006	261	141	54%
Año 2005	78	56	72%
Año 2004	16	13	81%
Año 2003	4	4	100%
Totales	3.159		69%

GRÁFICO 1
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2008



2.3. Quejas clasificadas por áreas

En los gráficos 2 y 3, se clasifican las quejas según la naturaleza del problema que el reclamante plantea ante esta institución y, atendiendo a la misma, se definen, a efectos expositivos y estadísticos, veintitrés áreas de trabajo. Debe afirmarse que, en cada área, pueden confluír títulos competenciales de dos o más administraciones públicas.

GRÁFICO 2
PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS. AÑO 2008

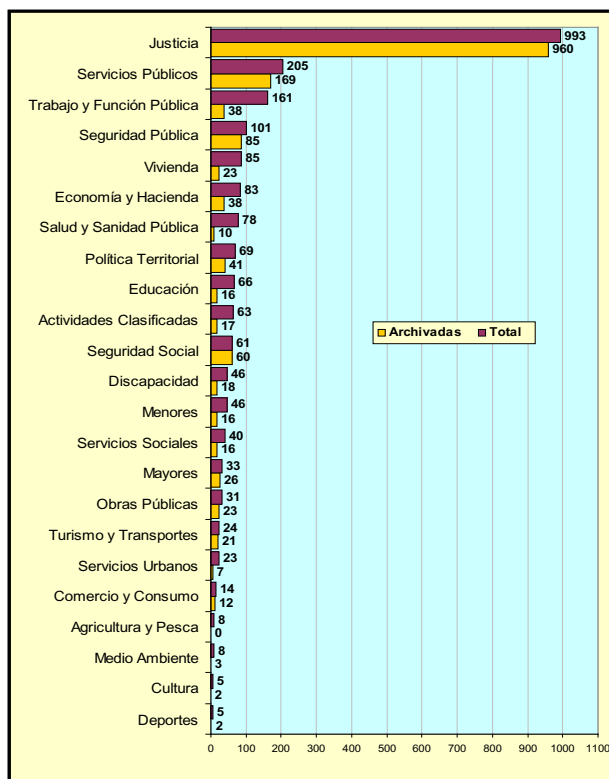
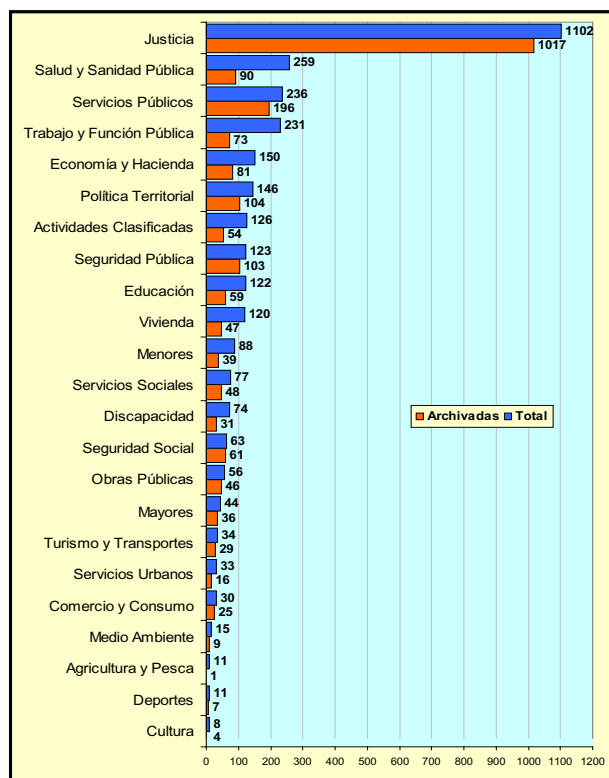


GRÁFICO 3
PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS. AÑO 2008 Y ANTERIORES



Al considerar las quejas del año 2008, se debe destacar, como dato más significativo, el importante número de quejas relacionadas con el área de Justicia (993 que representan el 44%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Servicios Públicos (205, el 9%), Trabajo y Función Pública (161, el 7%) y de Seguridad Pública (101, el 4%).

Las áreas de trabajo y sus contenidos son los siguientes:

- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).

- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).

- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).

- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).

- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).

- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).

- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).

- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).

- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).

- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).

- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).

- Discapacidad.

- Menores.

- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).

- Mayores.

- Obras Públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).

- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).

- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).

- Comercio y Consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).

- Agricultura y Pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).

- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).

- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).

- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).

2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia

En los gráficos 4 y 5, se clasifican las quejas atendiendo a su procedencia: quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del Estado, del extranjero, las quejas de oficio y otras, sin datos.

En el gráfico 4, se muestra el número total de quejas del año 2008, se indica su procedencia y el número de las mismas archivadas durante el ejercicio referido; en el gráfico 5, se recogen los mismos datos, pero referidos al año 2008 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2008 es la siguiente:

- Tenerife: 1.014 quejas.
- Gran Canaria: 515 quejas.
- Lanzarote: 207 quejas.
- Resto del Estado: 187 quejas.
- La Palma: 122 quejas.
- Fuerteventura: 83 quejas.
- Sin datos: 59 quejas.
- El Hierro: 20 quejas.
- Quejas de oficio: 15 quejas.
- La Gomera: 14 quejas.
- Extranjero: 12 quejas.

GRÁFICO 4

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2008

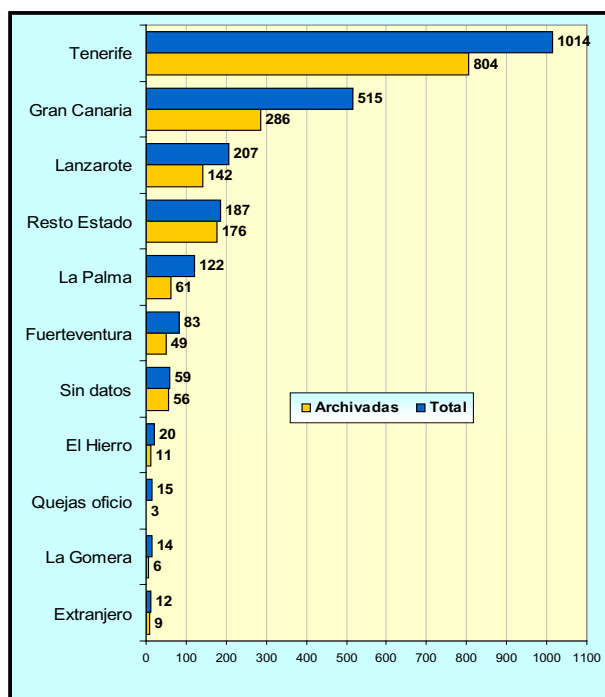


GRÁFICO 5
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS
RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA.
AÑO 2008 Y ANTERIORES

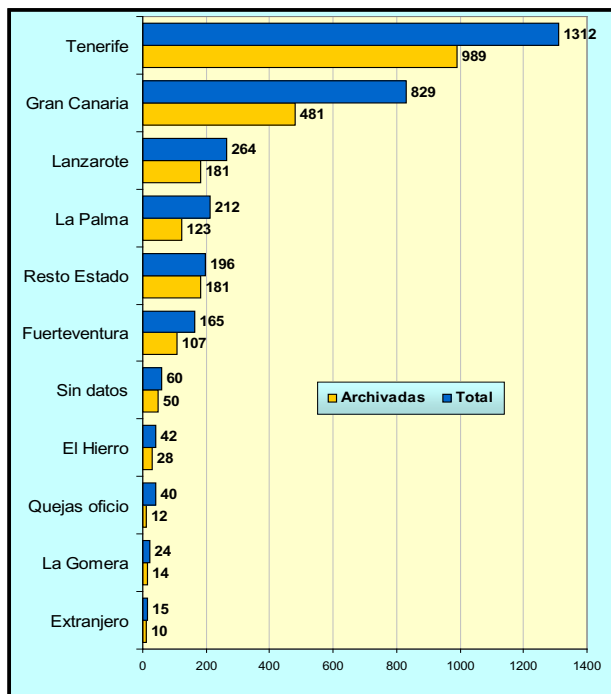
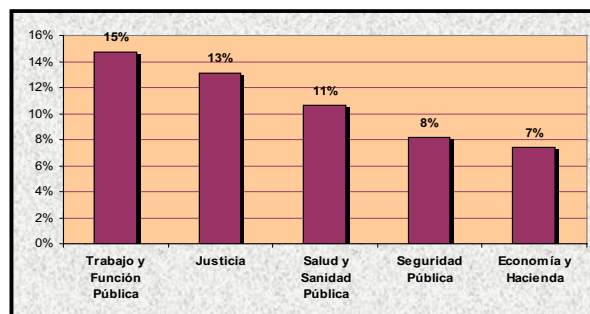


GRÁFICO 6
LA PALMA



CUADRO 8
FUERTEVENTURA

Área	Total	Archivo
Justicia	15	12
Seguridad Pública	13	13
Economía y Hacienda	10	5
Vivienda	9	1
Seguridad Social	6	6
Política Territorial	5	3
Servicios Públicos	5	4
Menores	3	0
Salud y Sanidad Pública	3	1
Servicios Sociales	3	0
Trabajo y Función Pública	3	1
Educación	2	0
Obras Públicas	2	1
Agricultura y Pesca	1	0
Deportes	1	1
Discapacidad	1	0
Servicios Urbanos	1	1
Total	83	49

2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área

En los cuadros y gráficos siguientes, puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar su procedencia.

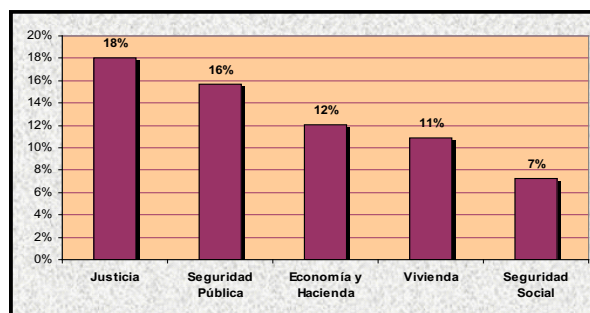
En los cuadros 7 al 13, se reflejan las quejas recibidas por áreas en cada una de las siete islas. En los gráficos 6 al 12, se indican las cinco áreas que, en cada isla, reciben más quejas.

El gráfico se acompaña de una tabla en la que se recoge el número de quejas en cada área funcional.

CUADRO 7
LA PALMA

Área	Total	Archivo
Trabajo y Función Pública	18	6
Justicia	16	14
Salud y Sanidad Pública	13	0
Seguridad Pública	10	8
Economía y Hacienda	9	2
Servicios Públicos	8	6
Actividades Clasificadas	8	3
Servicios Sociales	7	3
Política Territorial	7	5
Educación	7	1
Vivienda	5	1
Seguridad Social	5	5
Menores	2	1
Mayores	2	2
Turismo y Transportes	1	1
Servicios Urbanos	1	0
Obras Públicas	1	1
Discapacidad	1	1
Comercio y Consumo	1	1
Medio Ambiente	0	0
Deportes	0	0
Total	122	61

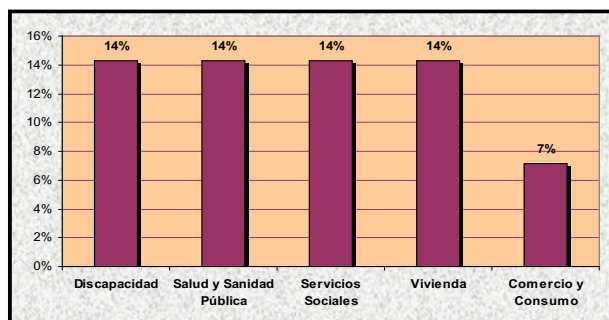
GRÁFICO 7
FUERTEVENTURA



CUADRO 9
LA GOMERA

Área	Total	Archivo
Discapacidad	2	1
Salud y Sanidad Pública	2	0
Servicios Sociales	2	1
Vivienda	2	1
Comercio y Consumo	1	1
Economía y Hacienda	1	0
Justicia	1	1
Mayores	1	1
Servicios Públicos	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Total	14	6

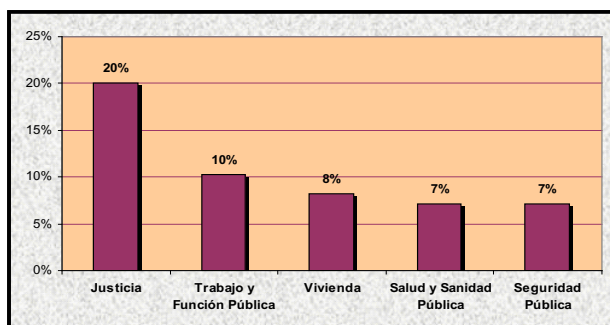
GRÁFICO 8
LA GOMERA



CUADRO 10
GRAN CANARIA

Área	Total	Archivo
Justicia	103	93
Trabajo y Función Pública	53	15
Vivienda	42	13
Salud y Sanidad Pública	37	4
Seguridad Pública	37	28
Seguridad Social	28	28
Educación	24	7
Actividades Clasificadas	23	6
Política Territorial	23	16
Servicios Públicos	23	12
Discapacidad	22	10
Economía y Hacienda	19	8
Menores	18	7
Mayores	17	14
Obras Públicas	11	7
Servicios Sociales	11	5
Turismo y Transportes	8	7
Servicios Urbanos	4	2
Agricultura y Pesca	3	0
Comercio y Consumo	3	1
Medio Ambiente	3	2
Deportes	2	0
Cultura	1	1
Total	515	286

GRÁFICO 9
GRAN CANARIA

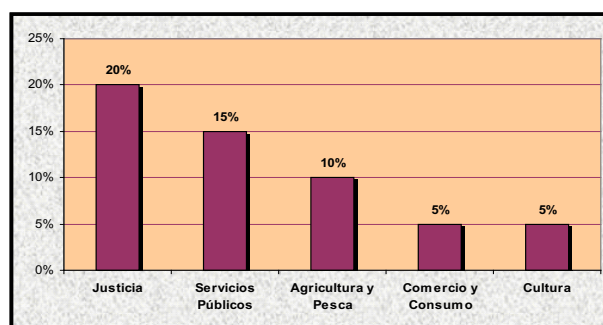


CUADRO 11
EL HIERRO

Área	Total	Archivo
Justicia	4	3
Servicios Públicos	3	1
Agricultura y Pesca	2	0
Comercio y Consumo	1	1
Cultura	1	0

Área	Total	Archivo
Discapacidad	1	0
Mayores	1	1
Obras Públicas	1	1
Política Territorial	1	1
Salud y Sanidad Pública	1	0
Seguridad Pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios Sociales	1	1
Vivienda	1	0
Total	20	11

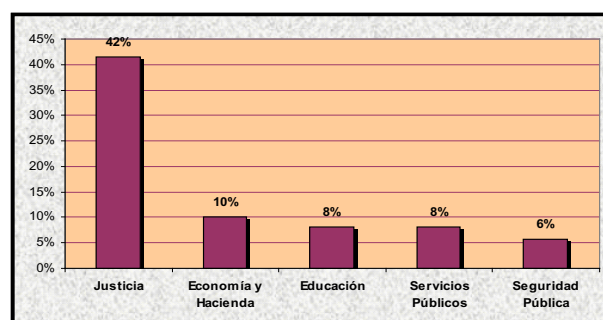
GRÁFICO 10
EL HIERRO



CUADRO 12
LANZAROTE

Área	Total	Archivo
Justicia	86	86
Economía y Hacienda	21	8
Educación	17	1
Servicios Públicos	17	14
Seguridad Pública	12	12
Actividades Clasificadas	7	1
Política Territorial	7	3
Vivienda	7	0
Salud y Sanidad Pública	6	1
Seguridad Social	5	5
Servicios Urbanos	5	2
Menores	4	2
Obras Públicas	3	2
Servicios Sociales	3	1
Comercio y Consumo	2	2
Discapacidad	1	0
Mayores	1	1
Medio ambiente	1	0
Trabajo y Función Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Total	207	142

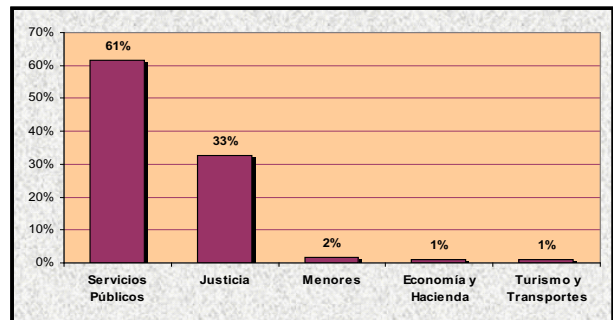
GRÁFICO 11
LANZAROTE



CUADRO 13
TENERIFE

Área	Total	Archivo
Justicia	653	641
Trabajo y Función Pública	82	15
Seguridad Pública	26	21
Servicios Públicos	26	13
Actividades Clasificadas	25	7
Política Territorial	24	11
Economía y Hacienda	21	14
Discapacidad	17	6
Educación	16	7
Vivienda	16	7
Salud y Sanidad Pública	15	4
Seguridad Social	15	14
Obras Públicas	12	10
Menores	11	5
Servicios Urbanos	11	2
Turismo y Transportes	11	11
Servicios Sociales	9	3
Mayores	8	5
Comercio y Consumo	5	5
Medio Ambiente	4	1
Cultura	3	1
Agricultura y Pesca	2	0
Deportes	2	1
Total	1014	804

GRÁFICO 13
RESTO DEL ESTADO



CUADRO 15
EXTRANJERO

Área	Total	Archivo
Justicia	4	3
Servicios Públicos	3	3
Servicios Sociales	2	1
Seguridad Pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios Urbanos	1	0
Total	12	9

GRÁFICO 12
TENERIFE

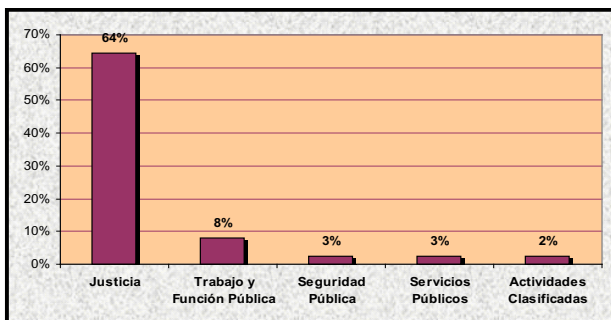
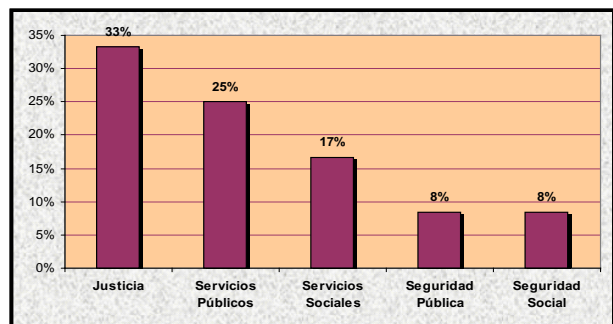


GRÁFICO 14
EXTRANJERO



Los cuadros 14 al 17 y los gráficos 13 al 16 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, quejas de oficio, así como sin datos.

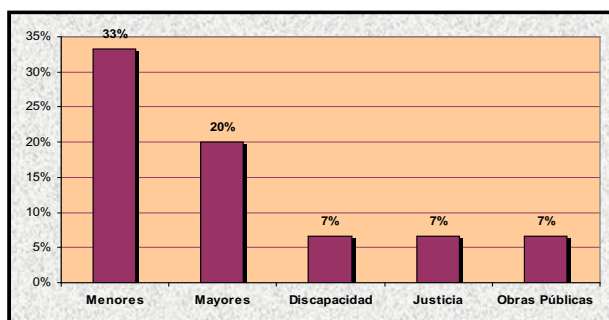
CUADRO 14
RESTO DEL ESTADO

Área	Total	Archivo
Servicios Públicos	115	112
Justicia	61	58
Menores	3	1
Economía y Hacienda	2	1
Turismo y Transportes	2	2
Comercio y Consumo	1	1
Política Territorial	1	1
Salud y Sanidad Pública	1	0
Vivienda	1	0
Total	187	176

CUADRO 16
QUEJAS DE OFICIO

Área	Total	Archivo
Menores	5	0
Mayores	3	2
Discapacidad	1	0
Justicia	1	0
Obras Públicas	1	1
Salud y Sanidad Pública	1	0
Servicios Sociales	1	0
Turismo y Transportes	1	0
Vivienda	1	0
Total	15	3

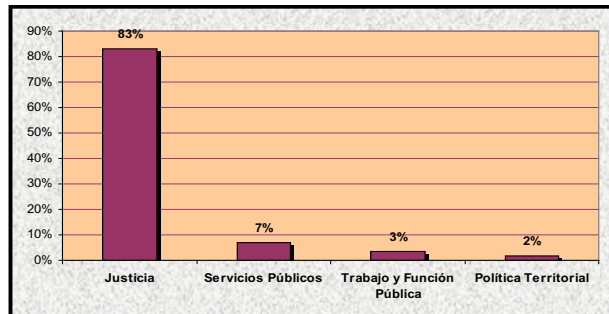
GRÁFICO 15
QUEJAS DE OFICIO



CUADRO 17
QUEJAS SIN DATOS

Área	Total	Archivo
Justicia	49	49
Servicios Públicos	4	4
Trabajo y Función Pública	2	0
Política Territorial	1	1
Seguridad Pública	1	1
Servicios Sociales	1	1
Vivienda	1	0
Total	59	56

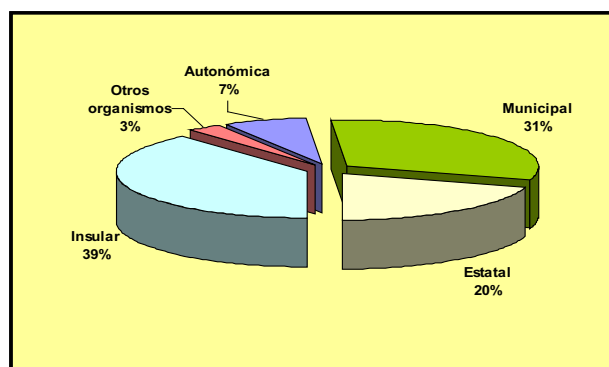
GRÁFICO 16
QUEJAS SIN DATOS



2.6. Quejas clasificadas por Administración

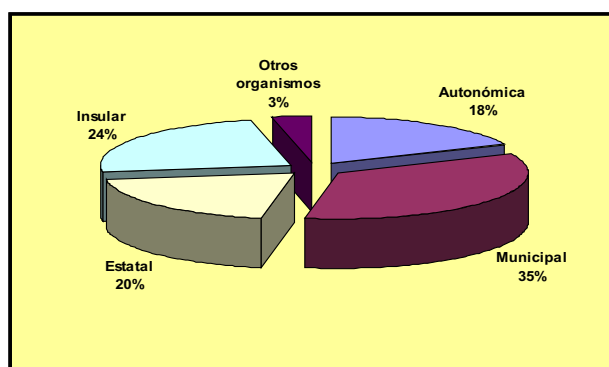
Atendiendo a la Administración hacia la que se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2008, las reclamaciones, referidas en porcentajes, son las que siguen: Administración insular (39%); Administración municipal (31%); Administración estatal (20%). Siguen, en menor medida, las referidas a la Administración autonómica (7%) y a otros organismos (3%).

GRÁFICO 17
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2008



La clasificación de las quejas por la Administración a la que se reclama referida al año 2008 y anteriores es la siguiente: Administración municipal (35%), Administración insular (24%), Administración estatal (20%). En menor medida, las referidas a la autonómica (18%), y a otros organismos (3%).

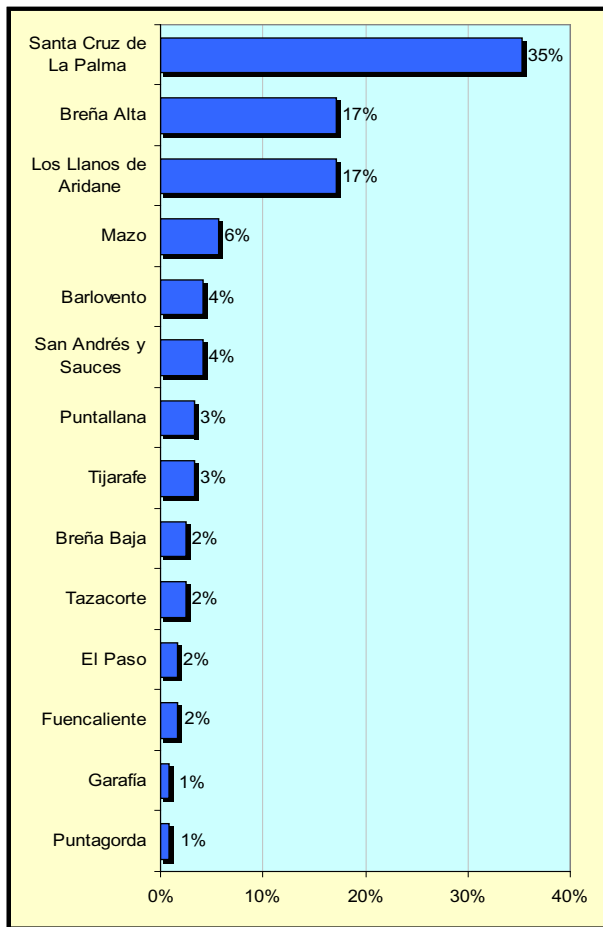
GRÁFICO 18
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2008 Y ANTERIORES



2.7. Quejas clasificadas por su procedencia. Año 2008

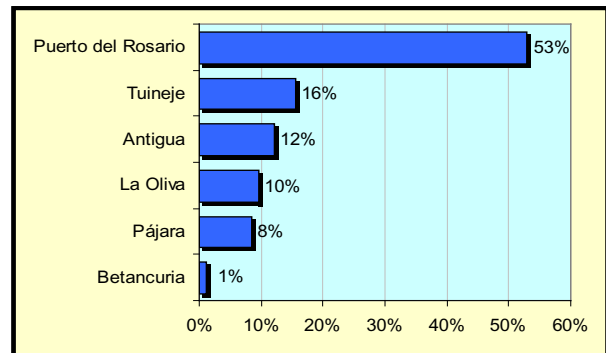
Los gráficos 19 al 28 y cuadros adjuntos 18 al 27 recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, las quejas de cada isla clasificadas por municipios; quejas procedentes del resto del Estado, clasificadas por provincias; quejas del extranjero, por países; y, por último, quejas sin datos, no consta su procedencia y que se han clasificado por la forma de entrada en la institución: correo electrónico, correo ordinario o fax.

GRÁFICO 19 Y CUADRO 18
LA PALMA



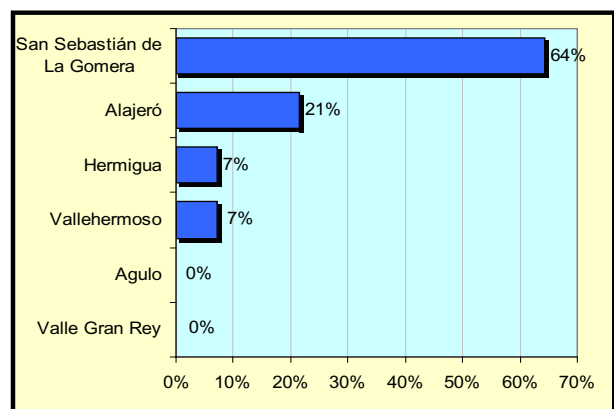
La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	43	18
Breña Alta	21	12
Los Llanos de Aridane	21	12
Mazo	7	4
Barlovento	5	3
San Andrés y Sauces	5	1
Puntallana	4	2
Tijarafe	4	1
Breña Baja	3	0
Tazacorte	3	3
El Paso	2	2
Fuencaliente	2	1
Garafía	1	1
Puntagorda	1	1
Total	122	61

GRÁFICO 20 Y CUADRO 19
FUERTEVENTURA



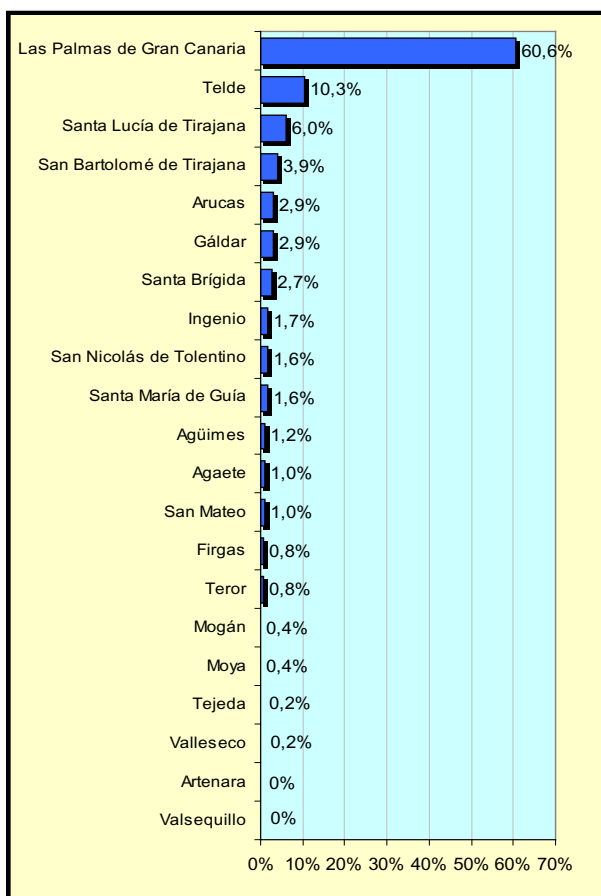
Fuerteventura	Total	Archivo
Puerto del Rosario	44	21
Tuineje	13	5
Antigua	10	9
La Oliva	8	6
Pájara	7	7
Betancuria	1	1
Total	83	49

GRÁFICO 21 Y CUADRO 20
LA GOMERA



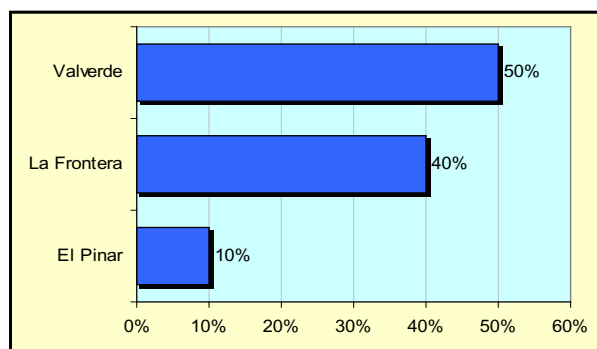
La Gomera	Total	Archivo
San Sebastián de La Gomera	9	4
Alajeró	3	1
Hermigua	1	0
Vallehermoso	1	1
Agulo	0	0
Valle Gran Rey	0	0
Total	14	6

**GRÁFICO 22 Y CUADRO 21
GRAN CANARIA**



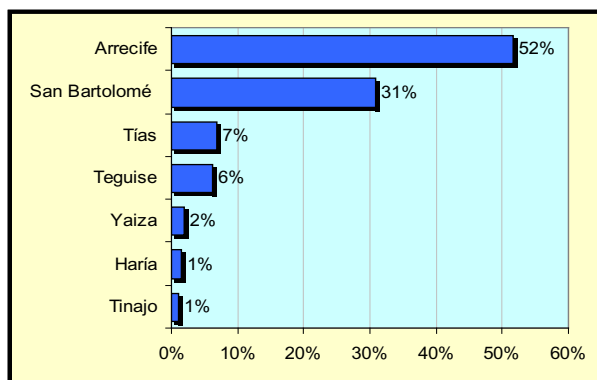
Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	312	171
Telde	53	30
Santa Lucía de Tirajana	31	21
San Bartolomé de Tirajana	20	11
Arucas	15	9
Gáldar	15	7
Santa Brígida	14	9
Ingenio	9	5
San Nicolás de Tolentino	8	2
Santa María de Guía	8	5
Agüimes	6	4
Agate	5	2
San Mateo	5	3
Firgas	4	3
Teror	4	2
Mogán	2	0
Moya	2	1
Tejeda	1	0
Valleseco	1	1
Artenara	0	0
Valsequillo	0	0
Total	515	286

**GRÁFICO 23 Y CUADRO 21
EL HIERRO**



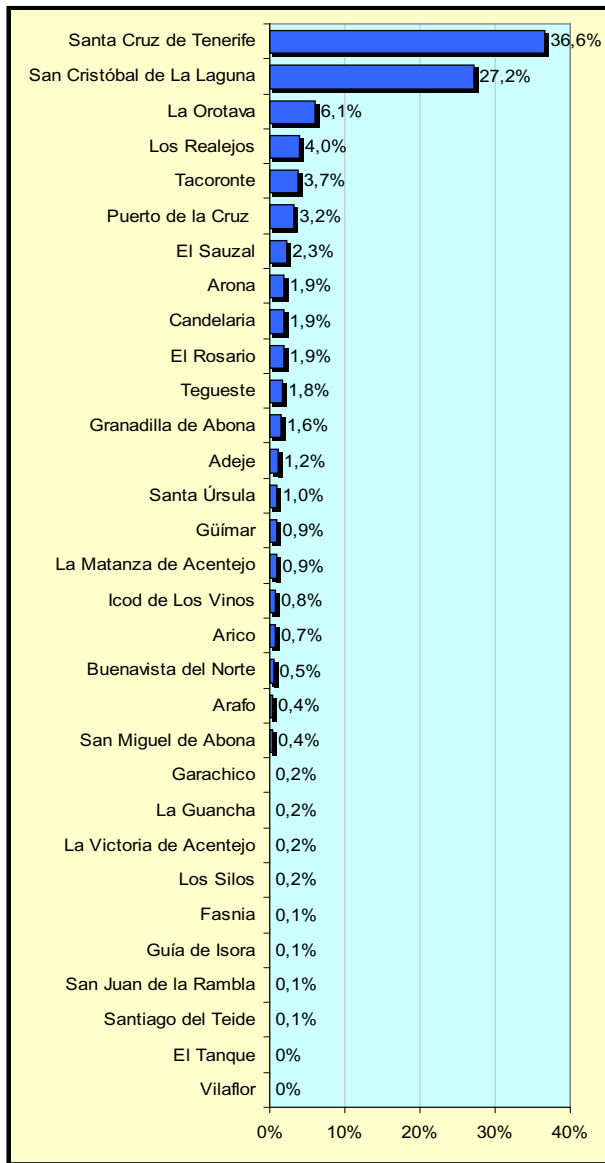
El Hierro	Total	Archivo
Valverde	10	5
La Frontera	8	5
El Pinar	2	1
Total	20	11

**GRÁFICO 24 Y CUADRO 23
LANZAROTE**



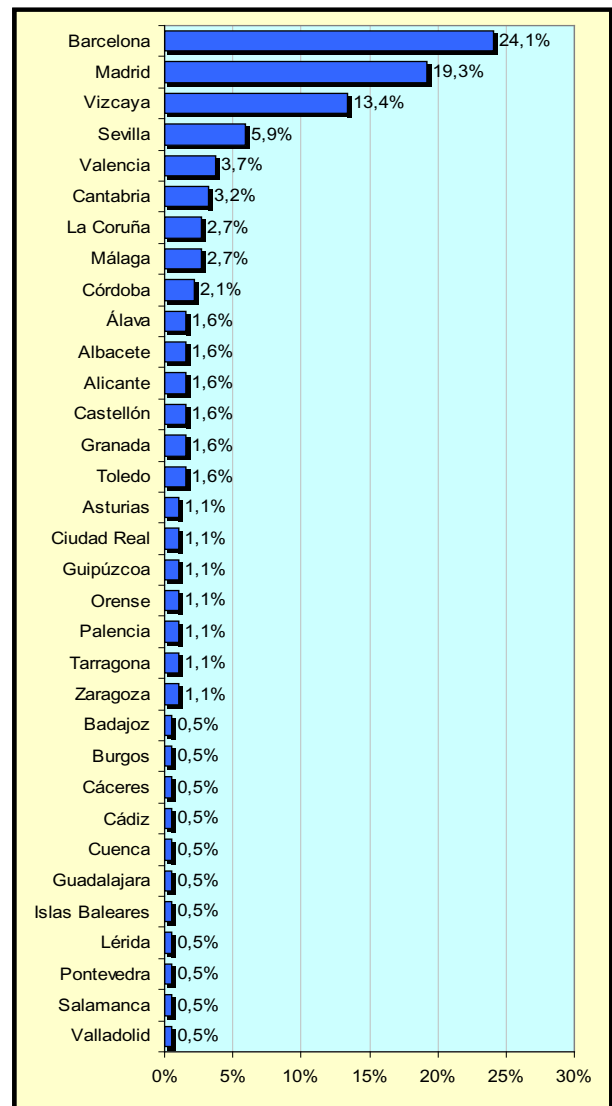
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	107	57
San Bartolomé	64	62
Tías	14	7
Teguise	13	10
Yaiza	4	3
Haría	3	1
Tinajo	2	2
Total	207	142

GRÁFICO 25 Y CUADRO 24
TENERIFE



Tenerife	Total	Archivo
La Victoria de Acentejo	2	2
Los Silos	2	1
Fasnia	1	1
Guía de Isora	1	1
San Juan de la Rambla	1	1
Santiago del Teide	1	1
El Tanque	0	0
Vilaflor	0	0
Total	1014	804

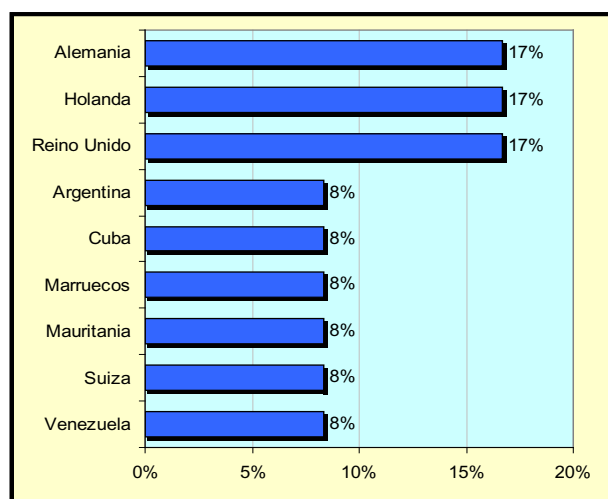
GRÁFICO 26 Y CUADRO 25
RESTO DEL ESTADO



Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	371	287
San Cristóbal de La Laguna	276	223
La Orotava	62	57
Los Realejos	41	39
Tacoronte	38	29
Puerto de la Cruz	32	26
El Sauzal	23	21
Arona	19	13
Candelaria	19	14
El Rosario	19	15
Tegueste	18	16
Granadilla de Abona	16	14
Adeje	12	6
Santa Úrsula	10	5
Güímar	9	6
La Matanza de Acentejo	9	6
Icod de Los Vinos	8	7
Arico	7	4
Buenavista del Norte	5	1
Arafo	4	2
San Miguel de Abona	4	3
Garachico	2	1
La Guancha	2	2

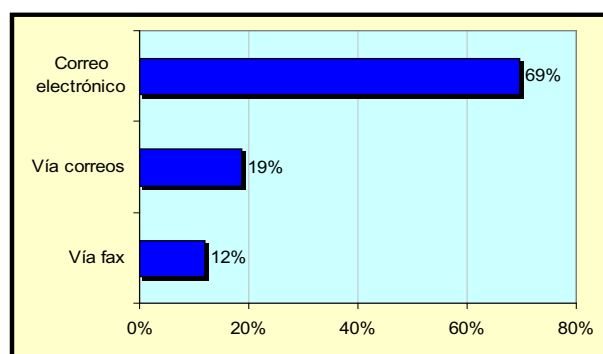
Resto del Estado	Total	Archivo
Barcelona	45	43
Madrid	36	36
Vizcaya	25	25
Sevilla	11	10
Valencia	7	7
Cantabria	6	4
La Coruña	5	2
Málaga	5	3
Córdoba	4	4
Álava	3	3
Albacete	3	3
Alicante	3	3
Castellón	3	3
Granada	3	3
Toledo	3	3
Asturias	2	1
Ciudad Real	2	2
Guipúzcoa	2	2
Orense	2	2
Palencia	2	2
Tarragona	2	2
Zaragoza	2	2
Badajoz	1	1
Burgos	1	1
Cáceres	1	1
Cádiz	1	1
Cuenca	1	1
Guadalajara	1	1
Islas Baleares	1	1
Lérida	1	1
Pontevedra	1	1
Salamanca	1	1
Valladolid	1	1
Total	187	176

GRÁFICO 27 Y CUADRO 26
EXTRANJERO



Extranjero	Total	Archivo
Alemania	2	1
Holanda	2	2
Reino Unido	2	1
Argentina	1	0
Cuba	1	1
Marruecos	1	1
Mauritania	1	1
Suiza	1	1
Venezuela	1	1
Total	12	9

GRÁFICO 28 Y CUADRO 27
SIN DATOS



Sin datos	Total	Archivo
Correo electrónico	41	40
Vía correos	11	9
Vía fax	7	7
Total	59	56

2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2008

El cuadro 28 y el gráfico 29 recogen, con independencia del lugar de procedencia, la oficina de recepción de las quejas. A las siete oficinas se añaden las actuaciones iniciadas de oficio. El cuadro 28 recoge las cifras totales y el gráfico 29, la distribución porcentual.

CUADRO 28
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS
SEGÚN LA OFICINA DE RECEPCIÓN. AÑO 2008

Oficina	Total
Oficina en Tenerife	856
Sede en La Palma	793
Oficina en Gran Canaria	394
Oficina en Lanzarote	106
Oficina en Fuerteventura	65
Oficina en El Hierro	18
Actuaciones de oficio	15
Oficina en La Gomera	1
Total	2.248

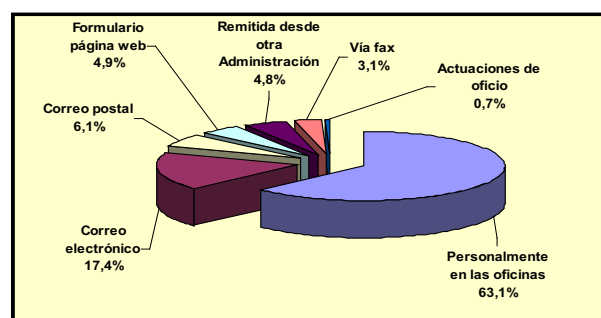
GRÁFICO 29



2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2008

En el cuadro 29 y el gráfico 30, se recoge la distribución de los expedientes de queja según la forma de recepción. La entrega presencial continúa siendo el método elegido por la mayoría de los ciudadanos, aunque, gradualmente, se incrementa el número de quejas recibidas por correo electrónico. El cuadro 29 recoge las cifras totales y el gráfico 30 la distribución porcentual.

GRÁFICO 30



CUADRO 29

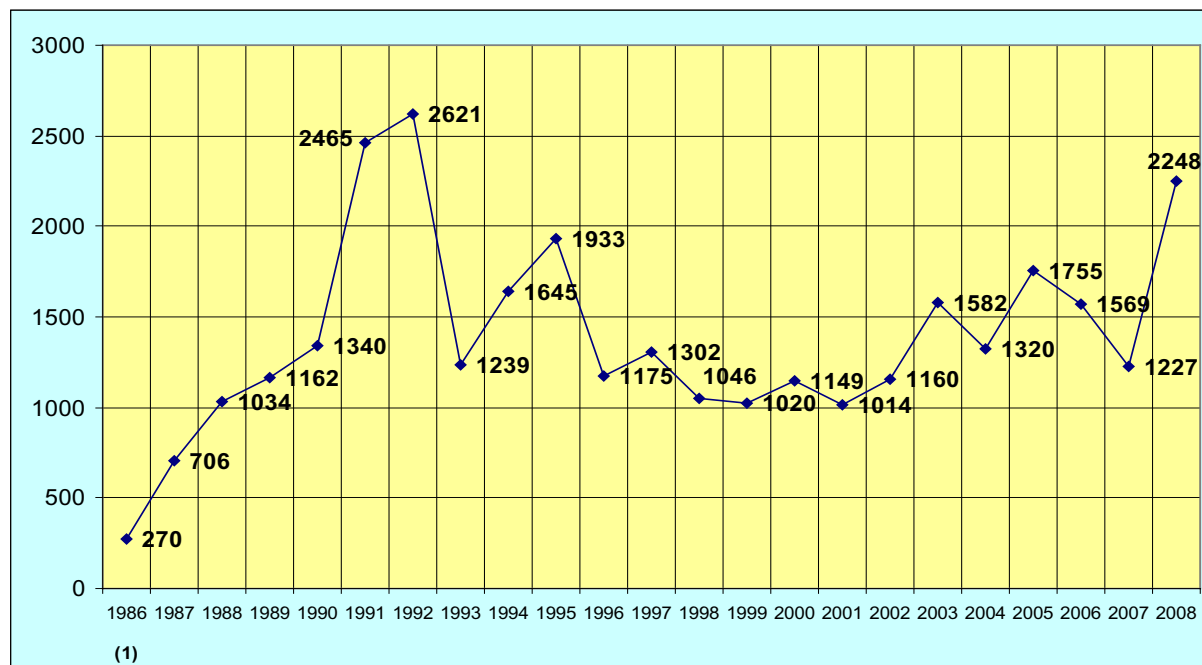
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE RECEPCIÓN. AÑO 2008

Forma de recepción	Total
Personalmente en las oficinas	1.418
Correo electrónico	392
Correo postal	137
Formulario página web	110
Remitida desde otra Administración	107
Vía fax	69
Actuaciones de oficio	15
Total	2.248

2.10. Evolución de las quejas recibidas en la institución

El gráfico 31 describe la evolución de la recepción anual de quejas desde el año 1986 hasta el ejercicio 2008.

GRÁFICO 31
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS (1986-2008)



(1) La primera queja entró en la institución el 13 de marzo de 1986.

V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

La dotación económica para el funcionamiento de la institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

Por su parte, la propia *Ley 7/2001, de 31 de julio*, en su artículo 47, al señalar el contenido del informe anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al Informe Anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La *Ley 17/2007, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2008* (BOC nº 259, de 31 de diciembre de 2007) consigna en su Sección 01, Parlamento de Canarias, Servicio 01, Servicios Generales, y Programa 111B, Diputado del Común, un total de TRES MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL CIENTO OCHENTA EUROS (3.084.180,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de personal	2.125.095,00 €
Capítulo II	Gastos corrientes	671.551,00 €
Capítulo VI	Inversiones reales	287.465,00 €
Capítulo VIII	Activos financieros	69,00 €
Crédito inicial Programa 111B:		3.084.180,00 €

Constituye esta dotación inicial un incremento del 7,78% respecto de la consignada para el ejercicio 2007, que ascendía a DOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS EUROS (2.861.186,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reuniones celebradas los días 18 y 26 de febrero de 2008, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2008 de los de remanentes de crédito del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2007, basándose 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 UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL EUROS (1.245.000,00 €) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2008 de CUATRO MILLONES TRESCIENTOS VEINTINUEVE MIL CIENTO OCHENTA EUROS (4.329.180,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de personal	2.676.095,00 €
Capítulo II	Gastos corrientes	895.551,00 €
Capítulo VI	Inversiones reales	757.465,00 €
Capítulo VIII	Activos financieros	69,00 €
Crédito total Programa 111B:		4.329.180,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2008, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 63,45%, con un remanente de UN MILLÓN QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS DIEZ EUROS CON SESENTA Y CINCO CÉNTIMOS (1.582.610,65 €). El balance de gastos y pagos por capítulos, a fecha 31 de diciembre de 2008, es el que sigue:

	Crédito inicial	Modificac. crédito		Crédito total	Pendiente de pago	Total pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.125.095,00	572.700,00	21.700,00	2.676.095,00	26.330,08	1.727.826,40	921.938,52
Capítulo II	671.551,00	271.000,00	47.000,00	895.551,00	48.165,00	512.664,27	334.721,73
Capítulo VI	287.465,00	470.000,00	0,00	757.465,00	22.824,93	408.689,67	325.950,40
Capítulo VIII	69,00	18.378,52	0,00	18.447,52	0,00	18.447,52	0,00
Total 111B	3.084.180,00	1.332.078,52	68.700	4.347.558,52	97.320,01		1.582.610,65

y el porcentaje de ejecución por capítulos, al cierre del ejercicio:

	Crédito total	Disposiciones	Disponible	% de ejecución
Capítulo I	2.676.095,00	1.754.156,48	921.938,52	65,55
Capítulo II	895.551,00	560.829,27	334.721,73	62,63
Capítulo VI	757.465,00	431.514,60	325.950,40	56,97
Capítulo VIII	18.447,52	18.447,52	0,00	100
Total 111B	4.347.558,52	2.764.947,87	1.582.610,65	63,45

