



# BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VII LEGISLATURA NÚM. 215  
Fascículo I

16 de junio de 2010

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>

**Nota a la edición electrónica:**  
Este BOPC tiene *dos* fascículos.  
Para ver el fascículo II pulse aquí

---

---

## SUMARIO

### INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMUN

EN TRÁMITE

**7L/IDC-0004** Informe anual correspondiente al año 2009.

Página 1

---

### INFORME DEL DIPUTADO DEL COMUN

EN TRÁMITE

**7L/IDC-0004** *Informe anual correspondiente al año 2009.*

*(Registro de entrada núm. 3.211, de 26/5/10.)*

#### PRESIDENCIA

La Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 3 de junio de 2010, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

7.- INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

7.1.- Informe anual correspondiente al año 2009.

Acuerdo:

En conformidad con lo previsto en el artículo 194.1, 2 y 3 del Reglamento de la Cámara, y según lo dispuesto

en los artículos 46, 47, 48 y 50 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se acuerda la remisión del informe de referencia a la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autónomo y al Pleno; asimismo, se ordena su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

De este acuerdo se dará traslado a los grupos parlamentarios. Asimismo, se comunicará al Diputado del Común.

En ejecución de dicho acuerdo y en conformidad con lo previsto en el artículo 110 del Reglamento del Parlamento de Canarias, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En la sede del Parlamento, a 4 de junio de 2010.-  
EL PRESIDENTE, Antonio Á. Castro Cordobez.

**INFORME AL PARLAMENTO 2009****ÍNDICE**

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	6	2.2.	Contenido de las quejas .....	26
<b>I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA</b> .....	7	2.2.1.	Quejas de oficio .....	26
1. Introducción .....	7	2.2.1.1.	Relación de las quejas de oficio tramitadas	26
2. Relaciones con el Gobierno de Canarias .....	7	2.2.2.	Clasificación temática.....	26
3. Relaciones con el Parlamento de Canarias ..	7	2.2.2.1.	Procesos adoptivos .....	26
4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias .....	7	2.2.2.2.	Situaciones de riesgo y desamparo.....	28
5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo ..	8	2.2.2.3.	Centros de menores .....	31
5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo.....	8	2.2.2.4.	Centros de atención inmediata .....	32
5.2. XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).....	11	2.2.2.5.	Malos tratos .....	32
5.3. Jornadas organizadas por otras defensorías del pueblo .....	11	2.2.2.6.	Acogimiento familiar .....	34
6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común .....	11	2.2.2.7.	Contenidos inadecuados para menores en los medios de comunicación .....	35
7. Portal web diputadodelcomun.org.....	12	2.2.2.8.	Puntos de encuentro.....	35
8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común .....	13	2.2.2.9.	Protección del honor y la propia imagen....	36
		2.2.2.10.	Menores no acompañados .....	36
		2.2.2.11.	Menores con medidas judiciales.....	37
		2.2.2.12.	Diversidad temática y otras quejas.....	38
		2.3.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Menores .....	38
		2.4.	Resoluciones.....	39
<b>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</b>	14	3.	PERSONAS MAYORES .....	41
1. DISCAPACIDAD .....	14	3.1.	Introducción .....	41
1.1. Introducción.....	14	3.2.	Autonomía personal y atención a la dependencia.....	42
1.2. Administraciones que han incumplido con su deber de colaborar con el Diputado del Común .....	15	3.2.1.	Panorama general de las quejas recibidas ..	42
1.3. Quejas tramitadas en el año 2009.....	16	3.2.2.	Análisis específico de los problemas detectados en las quejas.....	43
1.3.1. Acceso a los recursos para la adecuada atención de las personas con discapacidad .....	16	3.3.	La atención sociosanitaria a las personas mayores .....	46
1.3.2. Accesibilidad y supresión de barreras .....	17	3.4.	El derecho a la protección personal de las personas mayores .....	48
1.3.2.1. Diseño y trazado de los recorridos públicos. Mobiliario urbano .....	18	3.5.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores....	49
1.3.2.2. Reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida .....	19	3.6.	Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores.....	50
1.3.2.3. Barreras de la comunicación .....	19	<b>III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS</b>	60	
1.3.2.4. Obras ejecutadas en la vía pública .....	19	1.	ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS .....	60
1.3.3. Otros asuntos .....	19	1.1.	Introducción.....	60
1.4. Quejas archivadas en el ejercicio 2009 .....	19	1.2.	Objeto del área.....	61
1.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en materia de discapacidad .....	20	1.2.1.	Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura .....	61
1.6. Resoluciones sobre el fondo, remitidas en el ejercicio .....	21	1.2.2.	Actividades con licencia, pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma .....	65
2. MENORES .....	22	1.3.	Naturaleza de las quejas .....	68
2.1. Introducción.....	22	1.3.1.	Molestias por ruidos .....	69
2.1.1. Principales cuestiones.....	22	1.3.1.1.	Tráfico rodado .....	75
2.1.2. Incumplimiento de las administraciones públicas.....	23	1.3.1.2.	Las obras.....	76
2.1.2.1. Recordatorios de deberes legales .....	23	1.3.1.3.	Locales de ocio.....	76
2.1.3. Procedencia de las quejas .....	25	1.3.2.	Malos olores, humos, polvo y otras molestias .....	77
2.1.4. Tramitación de las quejas .....	25	1.3.3.	Pasividad en las administraciones públicas ..	81
2.1.4.1. Expedientes tramitados en 2009.....	25			

1.3.3.1. Falta de medios.....	83	6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución .....	107
1.3.3.2. Falta de ejecución.....	84	6.7. Expedientes de quejas en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente .....	107
1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Actividades Clasificadas .....	85	6.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común adoptadas en materia de Economía y Hacienda.....	108
1.5. Resoluciones más significativas en el área de Actividades Clasificadas durante el año 2009.....	86	6.9. Resoluciones más significativas emitidas por el Diputado del Común en el ejercicio en la presente materia.....	109
2. AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN.....	90	7. EDUCACIÓN.....	125
2.1. Introducción.....	90	7.1. Introducción.....	126
2.2. Quejas por falta de respuesta de la administración a las solicitudes de los interesados .....	91	7.2. Expedientes de queja con traslado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia .....	126
2.2.1. Solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde.....	91	7.3. Falta de respuesta de la Administración educativa a las solicitudes de los administrados .....	127
2.2.2. Solicitud de información acerca del estado del procedimiento de creación de Escuela Marítimo Pesquera .....	91	7.3.1. Solicitud de disminución de ratio de educación infantil en centro público (queja colectiva) .	127
2.2.3. Solicitud de información sobre homologación y cursos de manipulación de productos fitosanitarios .....	92	7.3.2. Solicitud de abono de complemento de atención al público .....	128
2.2.4. Solicitud de certificación de plantaciones agrícolas para obtención de subvención.....	92	7.3.3. Solicitud de traslado de matrícula por ausencia de personal docente para la impartición de una asignatura.....	128
2.3. Denuncias frente a actuación irregular de agente de inspección pesquera .....	93	7.3.4. Educación en igualdad de condiciones para menores sujetos a medidas judiciales.....	128
3. COMERCIO Y CONSUMO.....	93	7.4. Ausencia de servicios escolares esenciales en un centro educativo que permitan conciliación de la vida laboral y familiar (queja colectiva) .....	129
3.1. Introducción.....	93	7.5. Irregularidades en el funcionamiento de centros docentes. Denuncias por actitud abusiva del personal docente.....	129
3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante los servicios de consumo .....	93	7.6. Irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en centros concertados (queja de oficio) .....	130
3.3. Motivos varios de queja .....	93	7.7. Atención a la diversidad. Necesidades educativas especiales.....	130
3.4. Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico-privado, u otras cuestiones sobre las que carece de competencia esta institución para supervisar.....	94	7.8. Reubicación de alumnado por mal estado de las instalaciones sin comunicación previa a los afectados. Deficiencias en el centro de acogida .....	131
3.5. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.....	94	7.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación .....	132
3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.....	94	7.10. Resoluciones más significativas en el área de Educación .....	133
4. CULTURA .....	96	8. JUSTICIA .....	140
4.1. Análisis de las quejas recibidas .....	96	8.1. Introducción.....	140
5. DEPORTES .....	97	8.2. Juzgados y tribunales.....	142
5.1. Derechos de formación en los menores deportistas.....	97	8.2.1. Dilaciones judiciales.....	142
5.2. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Deportes.....	100	8.2.1.1. Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria.....	142
6. ECONOMÍA Y HACIENDA.....	102	8.2.1.2. Partido Judicial de Arucas.....	143
6.1. Introducción.....	102	8.2.1.3. Partido Judicial San Cristóbal de La Laguna .....	144
6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.....	102	8.2.1.4. Partido Judicial de Granadilla de Abona ..	144
6.3. Investigaciones realizadas de oficio por la Institución.....	103	8.2.1.5. Partido Judicial de Arona .....	144
6.4. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.....	106	8.2.1.6. Partido Judicial de Santa Cruz de La Palma	145
6.5. Ausencia de información, en la forma legal, de la Administración tributaria de haberse producido la caducidad de los procedimientos tributarios y el consecuente archivo del mismo.....	106	8.2.1.7. Partido Judicial de Arrecife .....	146
		8.2.1.8. Partido Judicial de Puerto del Rosario .....	146

8.2.1.9. Jurisdicción Social.....	148	11.4. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial.....	Fascículo II
8.2.1.10. Audiencias provinciales .....	149	12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA .....	Fascículo II
8.2.2. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales.....	150	12.1. Introducción.....	Fascículo II
8.2.3. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio.....	150	12.2. Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.....	Fascículo II
8.2.3.1. Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia .....	150	12.3. Listas de espera .....	Fascículo II
8.2.3.2. Investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz.....	151	12.4. Enfermedades raras .....	Fascículo II
8.2.3.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana .....	151	12.5. Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento.....	Fascículo II
8.3. Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración.....	151	12.6. Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario.....	Fascículo II
8.4. Registro civiles.....	153	12.7. Salud Pública.....	Fascículo II
8.5. Colegios profesionales .....	155	12.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública .....	Fascículo II
8.5.1. Turno de oficio .....	156	12.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.....	Fascículo II
8.6. Instituciones penitenciarias .....	158	13. SEGURIDAD PÚBLICA .....	Fascículo II
8.7. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Justicia .....	159	13.1. Introducción.....	Fascículo II
8.8. Resoluciones más significativas en el área de Justicia.....	160	13.2. Extranjería .....	Fascículo II
9. MEDIO AMBIENTE.....	Fascículo II	13.3. Tráfico.....	Fascículo II
9.1. Introducción.....	Fascículo II	13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad .....	Fascículo II
9.2. La falta de información en materia de medio ambiente .....	Fascículo II	13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana.....	Fascículo II
9.3. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones.....	Fascículo II	13.6. Otras Quejas .....	Fascículo II
9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección .....	Fascículo II	13.7. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública.....	Fascículo II
9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....	Fascículo II	13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública.....	Fascículo II
9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio ambiente.....	Fascículo II	14. SEGURIDAD SOCIAL .....	Fascículo II
10. OBRAS PÚBLICAS.....	Fascículo II	14.1. Introducción.....	Fascículo II
10.1. Introducción.....	Fascículo II	14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación.....	Fascículo II
10.2. Expropiación forzosa.....	Fascículo II	14.3. Incapacidad.....	Fascículo II
10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....	Fascículo II	14.4. Jubilación .....	Fascículo II
10.4. La ejecución de obras públicas.....	Fascículo II	14.5. Viudedad y prestaciones a favor de familiares.....	Fascículo II
10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales.....	Fascículo II	14.6. Desempleo.....	Fascículo II
10.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....	Fascículo II	14.7. Asistencia sanitaria.....	Fascículo II
10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas.....	Fascículo II	15. SERVICIOS PÚBLICOS.....	Fascículo II
11. POLÍTICA TERRITORIAL.....	Fascículo II	15.1. Introducción. La atención administrativa.....	Fascículo II
11.1. Introducción.....	Fascículo II	15.2. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.....	Fascículo II
11.1.1. Novedades legislativas .....	Fascículo II	15.2.1. 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.....	Fascículo II
11.2. Disciplina urbanística .....	Fascículo II	15.2.2. El silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de reconocimiento de algún derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia .....	Fascículo II
11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones.....	Fascículo II	15.2.3. El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial.....	Fascículo II
11.2.2. El deber de conservación de los propietarios .....	Fascículo II		
11.2.3. Infracciones en suelo rústico .....	Fascículo II		
11.2.4. La ejecución del planeamiento.....	Fascículo II		
11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común .....	Fascículo II		

15.2.4. La denegación de acceso a información o documentación..... Fascículo II	19. TURISMO Y TRANSPORTES ..... Fascículo II
15.2.4.1. Acceso a información por ciudadanos. Fascículo II	19.1. Introducción..... Fascículo II
15.2.4.2. Acceso a información por representantes políticos (concejales)..... Fascículo II	19.2. Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas..... Fascículo II
15.3. Energía eléctrica ..... Fascículo II	19.3. Investigaciones iniciadas de oficio. Fascículo II
15.4. Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes ..... Fascículo II	19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente ..... Fascículo II
15.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos ..... Fascículo II	19.5. Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados..... Fascículo II
15.6. Resoluciones del Diputado del Común Fascículo II	20. VIVIENDA..... Fascículo II
16. SERVICIOS SOCIALES ..... Fascículo II	20.1. Introducción..... Fascículo II
16.1. Introducción..... Fascículo II	20.2. Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta Básica de Emancipación..... Fascículo II
16.2. Solicitudes de los reclamantes de ayudas económicas ..... Fascículo II	20.3. Subvenciones al propietario para la puesta en arrendamiento de viviendas libres desocupadas..... Fascículo II
16.2.1. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales ..... Fascículo II	20.4. Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler ..... Fascículo II
16.2.2. Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio..... Fascículo II	20.5. Adquisición de viviendas sujetas al régimen de protección pública. Problemas en la entrega de viviendas de nueva construcción acogidas al régimen de protección pública .... Fascículo II
16.3. La exclusión social extrema ..... Fascículo II	20.6. Desperfectos en viviendas sujetas a la protección pública ..... Fascículo II
16.4. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción .. Fascículo II	20.7. Quejas de oficio ..... Fascículo II
16.5. Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia..... Fascículo II	20.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda..... Fascículo II
16.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales..... Fascículo II	20.9. Resoluciones más significativas en el área de Vivienda..... Fascículo II
16.7. Resoluciones del Diputado del Común Fascículo II	
17. SERVICIOS URBANOS..... Fascículo II	<b>IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN..... Fascículo II</b>
17.1. Introducción..... Fascículo II	1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.... Fascículo II
17.2. Servicio de suministro de agua potable Fascículo II	2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL. .... Fascículo II
17.2.1. Facturación del suministro de agua potable ..... Fascículo II	2.1. Expedientes de queja ..... Fascículo II
17.2.2. Mala calidad del agua de abasto. Fascículo II	2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2009 y años anteriores .... Fascículo II
17.3. Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento ..... Fascículo II	2.3. Quejas clasificadas por áreas ..... Fascículo II
17.4. Estudio de algunas quejas de temática específica ..... Fascículo II	2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia..... Fascículo II
18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA..... Fascículo II	2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área .... Fascículo II
18.1. Introducción..... Fascículo II	2.6. Quejas clasificadas por administración ..... Fascículo II
18.2. Formación. Trabajo ..... Fascículo II	2.7. Quejas clasificadas por procedencia. Año 2009 ..... Fascículo II
18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales..... Fascículo II	2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2009..... Fascículo II
18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad..... Fascículo II	2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2009..... Fascículo II
18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias ..... Fascículo II	2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución..... Fascículo II
18.6. Función pública en el ámbito docente..... Fascículo II	
18.7. Función pública en el ámbito sanitario..... Fascículo II	<b>V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO..... Fascículo II</b>
18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública Fascículo II	
18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública..... Fascículo II	



**PRESENTACIÓN**

*En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley del Diputado del Común, presentamos, a continuación, al Parlamento de Canarias el Informe de la gestión realizada por la Institución en el ejercicio 2009.*

*En este ejercicio destacamos, en particular, el desarrollo y aplicación de los convenios suscritos con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en 2008, y con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en enero de 2009, así como las conversaciones iniciadas en 2009 con el Ayuntamiento de Candelaria que han culminado, ya en 2010, con la celebración de otro convenio de similares características.*

*Con estos instrumentos hemos pretendido mejorar la colaboración y la coordinación con las citadas corporaciones locales para que la investigación de las quejas presentadas por la ciudadanía y de las actuaciones iniciadas de oficio se realice con la agilidad que corresponde.*

*Sin haber llegado a utilizar, en su totalidad, la potencialidad de estos convenios, observamos que la firma de los mismos está incidiendo, de forma satisfactoria, en la protección de los derechos de la ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones locales, con una mejora sustancial en los tiempos de respuesta, aunque estimamos que será a lo largo de 2010 cuando podamos valorar en su integridad esta cuestión.*

*En 2009 también hemos llevado a cabo importantes avances en nuestra apuesta por la plena integración de los servicios que prestamos en la sociedad de la información. De esta manera se ha puesto en marcha una nueva versión de la página web, con más contenidos y mayor interactividad, y se ha licitado la elaboración de una nueva aplicación de gestión, que no sólo nos permitirá mejorar la eficacia y minimizar los errores que, en algunos casos, inevitablemente se cometen, sino que también nos permitirá adaptarnos en un corto plazo a los requerimientos de la legislación sobre administración electrónica.*

*Precisamente sobre esta cuestión, la protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha sido objeto de estudio, en 2009, en las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que han tenido lugar en Sevilla y Córdoba, con la participación de la Institución, que ha estado, asimismo, presente en XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), celebrados en Madrid en el mes de octubre.*

Manuel Alcaide Alonso  
DIPUTADO DEL COMÚN

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

### I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA

#### *Índice:*

1. *Introducción.*
2. *Relaciones con el Gobierno de Canarias.*
3. *Relaciones con el Parlamento de Canarias.*
4. *Relaciones con las administraciones locales de Canarias.*
5. *Relaciones con otras defensorías del Pueblo.*
  - 5.1. *Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo.*
  - 5.2. *XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).*
  - 5.3. *Jornadas organizadas por otras defensorías del pueblo.*
6. *Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común.*
7. *Portal web diputadodelcomun.org*
8. *Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común.*

#### 1. Introducción

En esta primera sección del Informe Anual, damos cuenta de la actividad institucional llevada a cabo durante el ejercicio, diferente a la actividad de protección de los grupos más vulnerables y a la supervisión de las administraciones públicas Canarias mediante la tramitación de quejas y actuaciones de oficio, que se desarrollan, respectivamente, en las secciones segunda y tercera del Informe.

Se trata del conjunto de actuaciones que la Institución ha desarrollado a lo largo del año 2009, en ejercicio de la función que le asigna el artículo 16 d) de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, así como de otra serie de actuaciones que contempla esta Ley o el conjunto del ordenamiento y que, en algunos casos, son actuaciones complementarias a la tramitación de las quejas.

En este Informe, a diferencia de los ejercicios anteriores, hemos querido recoger exclusivamente las actuaciones más relevantes y destacadas en el ejercicio, referentes a las relaciones con el Gobierno de Canarias, con el Parlamento de Canarias, con las administraciones locales de Canarias y con otras Defensorías del Pueblo.

En este ejercicio incorporamos, por primera vez, la información referente a la página web de la Institución, herramienta imprescindible en una sociedad desarrollada como la nuestra, en la que las tecnologías de la información y la comunicación desempeñan una función relevante.

Asimismo, en este ejercicio incorporamos al Informe anual un análisis del desarrollo de los convenios suscritos con las comisiones especiales de sugerencias y reclamaciones de los Ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria. Estos convenios fueron suscritos los días 23 de octubre de 2008 y 13 de enero de 2009, respectivamente y, en ambos convenios, el Diputado del Común se obliga a hacer referencia expresa al desarrollo de los mismos en el Informe anual que se rinde al Parlamento de Canarias.

#### 2. Relaciones con el Gobierno de Canarias

En el mes de marzo de 2009, la Institución organizó, de forma conjunta con el Gobierno de Canarias, un curso en Santa Cruz de La Palma referente a los nuevos retos del Diputado del Común ante el nuevo marco estatutario.

En la primera jornada, tras la inauguración, se celebró la primera conferencia impartida por don Fernando Ríos Rull, secretario general de Presidencia del Gobierno de Canarias, sobre el proceso de reforma del Estatuto de Canarias.

Por su parte, la Institución del Diputado del Común de Canarias aportó su visión sobre la reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias en relación con la figura del Comisionado Parlamentario, en una primera ponencia, y trató sobre la organización y funcionamiento de la Institución, en una segunda ponencia.

Las jornadas contaron también con la participación del Valedor do Pobo de Galicia, don Benigno López, que trasladó la experiencia en su Comunidad Autónoma, así como con la participación de don Vicente Navarro Marchante, profesor de Derecho Constitucional de la Universidad de La Laguna, que disertó sobre los aspectos conflictivos con relación a los consejos audiovisuales autonómicos, y, por último, con la participación de la diputada del Parlamento de Canarias, doña Flora Marrero Ramos, que participó en una mesa redonda acerca de la referida reforma estatutaria.

#### 3. Relaciones con el Parlamento de Canarias

El 20 de abril de 2009, el Diputado del Común hizo entrega del Informe Anual de 2009 al presidente del Parlamento, cumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Posteriormente, previa comparecencia el día 8 de mayo de 2009 ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 48 de nuestra Ley reguladora, el Diputado del Común realizó la exposición ante el Pleno del Parlamento de Canarias de un resumen del Informe Anual. Esta comparecencia se produjo el día 28 de mayo de 2009.

#### 4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias

El 13 de enero de 2009, el Alcalde de Las Palmas de Gran Canaria y el Diputado del Común suscribieron un convenio de colaboración entre la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la Corporación Local y el Comisionado Parlamentario.

El convenio se firma con la vocación de coordinar las actuaciones del Diputado del Común y la referida Comisión Especial, tal como se llevó a cabo en el ejercicio anterior con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Tras la firma del convenio se han producido dos reuniones de seguimiento del convenio en Las Palmas de Gran Canaria, en las que han participado el Diputado del Común y el concejal de Gobierno del Área de Organización e Innovación, Empleo y Recursos Humanos, así como sus respectivos equipos de trabajo. Estas reuniones se celebraron los días 11 de febrero y 8 de julio del ejercicio.

Asimismo, el 15 de julio de 2009, se formalizó una reunión de seguimiento del convenio suscrito con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. En dicha reunión

participaron el Diputado del Común y el presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de Santa Cruz de Tenerife.

En el epígrafe octavo de este primer bloque del Informe, realizamos un análisis detallado de la efectividad de los convenios suscritos con los dos ayuntamientos capitalinos, a los que ha seguido la firma de un tercer convenio, ya en 2010, con el Ayuntamiento de Candelaria (Tenerife), al que haremos alusión en el Informe de gestión correspondiente a ese ejercicio, si bien las gestiones para la firma de este convenio se iniciaron en 2009, en una reunión mantenida por el Diputado del Común con el Alcalde de Candelaria y la Defensora de la Ciudadanía de dicho municipio.

## **5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo**

### **5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo**

Los días 18 a 20 de octubre se celebraron las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo en Sevilla y Córdoba, organizadas por la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

En las Jornadas se debatieron, en tres mesas de trabajo, los documentos elaborados en los talleres preparatorios. El primer taller se celebró en Barcelona, organizado por el Sindic de Greuges de Cataluña. El título del mismo fue ‘Derechos de la ciudadanía relativos al acceso y utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación’.

El segundo Taller se celebró en Albacete, organizado por el Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha, tratando el mismo de ‘Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como instrumento de garantía de la efectividad de los derechos sociales’.

Finalmente, el tercer taller se celebró en Santiago de Compostela, organizado por el Valedor do Pobo. Su título fue ‘Ciudadanía y e-Administración’.

En esta Jornadas participaron el Defensor del Pueblo Estatal y las defensorías de Galicia, Asturias, País Vasco, La Rioja, Navarra, Aragón, Cataluña, Comunidad Valenciana, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Murcia, Andalucía y Canarias.

Las Instituciones de Defensores del Pueblo que existen en todo el territorio nacional mantienen, entre sus relaciones habituales, encuentros y contactos en el desempeño compartido de sus funciones. Anualmente celebran unas Jornadas de Coordinación que se organizan de manera rotatoria por la Institución que resulta designada. En estos encuentros anuales, las distintas defensorías se dedican a trabajar –desde las distintas experiencias– temas de especial interés para los ciudadanos.

En esta ocasión, el tema central de las jornadas fue el de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de ‘La Sociedad de la Información y del Conocimiento’ para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información. A la vez, las TIC se han transformado en una herramienta para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y hoy resultan

imprescindibles para la incorporación a la vida social y económica. Toda limitación en su acceso y utilización condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos y la plena participación social.

Los Defensores del Pueblo ya presentan una trayectoria de trabajo en relación con este aspecto, que está ganando una importancia estratégica para la vida cotidiana de cualquier persona. Las defensorías coinciden en señalar el incremento de quejas relacionadas con el uso de las TIC y el papel crucial que estas herramientas van a ganar en las relaciones de las personas con los poderes.

Después de todas las aportaciones de las Instituciones participantes y de los debates celebrados en las sesiones de trabajo, se elaboraron las conclusiones que se exponen a continuación:

### **I.- Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC.**

1) El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye, a nuestro juicio, un derecho en sí mismo considerado, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos –como de hecho lo está en distintos Estatutos de Autonomía–, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

2) Los poderes públicos, en todo caso, deben velar porque las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y evitar la creación de nuevas brechas digitales por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualdad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.

3) Con el dinamismo y las exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, se deben regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del ‘servicio universal de telecomunicaciones’. Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considere como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las TIC.

4) El reciente proceso de reformas de los distintos Estatutos de Autonomía, evidencia que las Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y



del Conocimiento y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las Comunidades Autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.

5) La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadoras de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.

6) Los poderes públicos deberán garantizar la ciberseguridad y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito.

7) Los poderes públicos tienen el deber de liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global

## II.- LAS TIC COMO INSTRUMENTOS DE GARANTÍA Y EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS SOCIALES.

8) El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del Bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

9) Con respecto a la aplicación de las TIC en el ámbito educativo:

- La Administración debe ser el verdadero agente de cambio en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las Administraciones educativas deben

fomentar la creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.

- Es necesario formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

- Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres, como incentivo para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

10) En cuanto a la aplicación de las TIC al ámbito del sistema sanitario:

- El compromiso y el liderazgo de las autoridades sanitarias, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituyen un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el mismo grado de implantación en todas las Comunidades autónomas, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.

- La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de comunicación e información adecuada y suficiente a los usuarios, determinando un Catálogo de e-prestaciones y servicios bien definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.

- Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la Historia Clínica Digital, así como de la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina. La introducción a nivel territorial de estos recursos es muy heterogénea, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar desde la prescripción informatizada de medicamentos

a los sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada.

- Es preciso avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.

- Consideramos que los avances tecnológicos deben alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa y de implicación aliada con el sistema sanitario.

11) Por cuanto respecta al ámbito de los servicios sociales:

- Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas (diseño para todos), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las Administraciones Públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, más allá de la integración sin más, favorezcan la inclusión en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.

- Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un instrumento para garantizar la inclusión en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.

- Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos, especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.

- Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión y evaluar el grado de eficacia y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.

### III.- CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.

12) La implantación de la Administración Electrónica en el sector público constituye una oportunidad de ofrecer un mejor servicio público para la ciudadanía, aumentado la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la *Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos* y de las normas autonómicas que, con objetivo similares, sean aprobadas.

13) La sociedad civil demanda que se avance en la consolidación de un modelo de buena administración, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (naciones como la 'ventanilla única', trabajo en red...) entre todas las Administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Así mismo se echa en falta en la nueva *Ley 11/2007* la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.

14) Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden reactivar el proceso democrático gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia deben presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas. En todo caso, el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

15) Es imprescindible que las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales impulsen y garanticen, a la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la *Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.

16) La Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y Diputaciones Provinciales deben impulsar la colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos para incorporarlos al modelo de e-administración donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.

### IV.- LA APLICACIÓN DE LAS TIC A LAS INSTITUCIONES DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO.

17) Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

18) Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan de los principios que establece la *Ley 11/2007* para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con

éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas Administraciones territoriales.

19) Las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en nuestra condición de entidad pública nos fuera de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).

20) Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias en este proceso y promover medidas de coordinación en este ámbito.

21) En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas Instituciones, promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.

## **5.2. XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)**

Los días 28 y 29 de octubre se celebró en Madrid el XIV Congreso y Asamblea de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en la que participó la Institución del Diputado del Común, representada por el adjunto, don Carlos Rodríguez Álvarez.

Los miembros de la FIO trataron en estas Jornadas cuestiones como La universalidad e interdependencia de los derechos humanos en el mundo actual, la trata de mujeres y niñas con fines de explotación sexual y laboral, o el sistema interamericano de garantía de los derechos humanos.

La FIO es la agrupación que, constituida en Cartagena de Indias (Colombia) en 1995, reúne a Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores, Raonadores (Razonador), Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial.

## **5.3. Jornadas organizadas por otras defensorías del Pueblo**

Los días 16 y 17 de junio la Institución del Diputado del Común estuvo presente en las jornadas de debate y reflexión organizadas en Bilbao por el Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco), en conmemoración del transcurso de los primeros veinte años desde la puesta en funcionamiento de dicha defensoría, así como en el acto protocolario celebrado en Vitoria-Gasteiz.

Igualmente, los días 22 y 23 de junio, la Institución participó, en el marco de la celebración del XXV aniversario de la Ley reguladora del Valedor do Pobo (Defensor del Pueblo de Galicia), en las jornadas de celebradas en Santiago de Compostela, que tenían como objeto el estudio de la consolidación de la función constitucional de la defensa del pueblo.

## **6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común**

El 15 de diciembre se celebró en la Biblioteca Pública del Estado, en Las Palmas de Gran Canaria, el II Foro del Diputado del Común sobre la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

El Foro contó con más de 50 participantes, procedentes de la mayoría de las islas, principalmente profesionales de las administraciones públicas de los ámbitos social y sanitario, pero también representantes de entidades del tercer sector con amplia experiencia en atención a la dependencia.

La Jornada se inició con un discurso inaugural por parte del Diputado del Común, que recordó el desarrollo y las cuestiones surgidas en el primer Foro, y animó a los participantes a la reflexión para la mejora del sistema de atención a la dependencia.

Posteriormente el adjunto del Diputado del Común, don Carlos Manuel Rodríguez Álvarez, presentó en una ponencia el panorama de las 84 quejas recibidas en el Diputado del Común, relativas a dependencia. En su intervención, tras una primera valoración estadística, repasó los principales problemas detectados en las quejas y esbozó algunos de los retos de futuro a los que se enfrenta el SAAD en la actualidad.

La primera mesa técnica contó con una amplia representación de los sectores profesionales que intervienen en el proceso de reconocimiento y atención a la dependencia. En primer lugar, doña Teresa Cabeza Alonso, del Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas, que basó su intervención en el II Dictamen emitido por el Observatorio Estatal de la Dependencia. Por parte del Colegio de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Tenerife intervino doña Rocío Aguilar Zambonino, que explicó el convenio suscrito por el Colegio y la Dirección General de Bienestar Social y la situación actual del colectivo de Trabajadores Sociales en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, para finalizar con las propuestas de dicho colegio relativas al SAAD. A continuación el vicedecano del Colegio de Abogados de Las Palmas, don Javier Monzón García, presentó el panorama actual de procedimientos judiciales referentes a dependencia, así como las posibilidades existentes y los proyectos del Colegio para formar letrados especializados en esta materia para el turno de oficio. Por el Colegio de Enfermería de Las Palmas, don Jose María Alduán Guerra reivindicó el papel de los profesionales de enfermería en el sistema de atención a la dependencia, y por el Colegio de Psicólogos de Las Palmas, don Francisco Ojeda Santana, expresó la necesidad de impulsar la autonomía personal para evitar la dependencia. Cerró la mesa doña Adela Dolores González Martín, del Colegio de Fisioterapeutas de Canarias, que se refirió al papel del fisioterapeuta tanto en la promoción de la autonomía personal como en el procedimiento administrativo que abarca desde el reconocimiento hasta la elaboración del PIA.

La segunda mesa técnica contó con la presencia de algunas entidades sociales y plataformas aglutinadoras de colectivos de usuarios de los servicios del SAAD. La mesa comenzó con la intervención de doña Isabel Medina Sosa y doña Gisela Rivero Marrero, de la Plataforma

Ley de Dependencia, nuestros derechos y finalizó con la intervención de don Antonio Arbelo Alvarado, de la Plataforma Canaria por la Salud Mental. Estas intervenciones fueron especialmente críticas con el grado de desarrollo actual del sistema, solicitando al Diputado del Común que medie ante el Gobierno de Canarias para el desarrollo efectivo de la Ley y la transparencia en la gestión de los fondos. Por el portavoz de la Plataforma Canaria por la Salud Mental se llegó incluso a solicitar que se valorase la intervención del Gobierno del Estado, ante la que consideran un incumplimiento de las obligaciones legales por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma. En esta mesa también intervino doña Modesta Gil Prieto, presidenta de Alzheimer Canarias, que aludió extensamente a las peticiones que realiza todo el colectivo Alzheimer en el ámbito nacional y, en particular, a la potenciación del catálogo de prestaciones. Por parte de la Federación regional canaria de organizaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual intervino doña Natalia Cañeque Martínez, que explicó el esfuerzo económico que supone para las familias la discapacidad intelectual y adelantó algunas conclusiones de la encuesta efectuada a los familiares de personas con discapacidad intelectual, referente al procedimiento administrativo de reconocimiento de la situación de dependiente. Por su parte, don Francisco Javier Bencomo Bencomo, vicepresidente del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, suscribió las numerosas reflexiones realizadas por los restantes ponentes del Foro, en la misma línea mantenida por el CERMI tanto en Canarias como en el resto del Estado.

En la tercera y última mesa, la jefa de servicio de Valoración y Orientación de Dependencia, doña Ana Isabel Solórzano Hernández, y la jefa de sección de Valoración y Coordinación de Dependencia de Las Palmas, doña Luz Marina Moreno Ojeda, ambas adscritas a la Dirección General de Bienestar Social, expusieron la realidad del procedimiento de reconocimiento de la dependencia y de elaboración y aprobación de PIA a fecha actual, valorando el esfuerzo que están llevando a cabo los profesionales que trabajan en el servicio, destacando la dificultad que supone el desarrollo del SAAD en Canarias, al no contar la Comunidad Autónoma con la titularidad de los servicios que se deben otorgar a los dependientes y, finalmente, haciendo hincapié en la necesidad de determinados desarrollos normativos que han complicado la puesta en funcionamiento y posterior desarrollo del sistema. Por parte del Instituto de Atención Social y Sociosanitario de Gran Canaria, don Roberto Ramírez Ramírez, gerente del mismo, inició su intervención destacando algunos aspectos positivos y negativos de la Ley 39/2006. A continuación explicó lo que consideran que es el estado actual del SAAD en Canarias, el desarrollo de infraestructuras y servicios, la función de los cabildos insulares, insistiendo en el deseo de colaborar mostrado por los mismos, y, finalmente, los problemas existentes con la financiación del sistema.

A continuación intervino el director del Programa Insular de Rehabilitación Psicosocial de Tenerife, don Francisco Rodríguez Pulido, que expuso la aparición y desarrollo paralelo de la Estrategia en Salud Mental del Sistema

Nacional de Salud y la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, y alertó de los riesgos de excluir a los servicios sanitarios de las actuaciones de atención a las personas con dependencia. A continuación, don Carlos Demetrio Díaz Marrero, coordinador de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arucas, explicó, en representación de la Federación Canaria de Municipios las dificultades de coordinación con la Dirección General de Bienestar Social aparecidas en un primer momento de desarrollo de la Ley, actualmente superadas, y los problemas que encuentran ahora mismo los ayuntamientos, como gestores de la ayuda a domicilio y en algunos casos de centros de día, para integrar a los usuarios que acceden a los servicios a través del SAAD, pues los ayuntamientos no están percibiendo financiación en estos casos. Asimismo, alertó sobre la necesidad de coordinar las normas de carácter autonómico que se aprueben regulando cuestiones como las intensidades, incompatibilidades y copago con las ordenanzas municipales en vigor que regulan los servicios prestados por las corporaciones locales. Por último, don Orlando Ramírez Melián, presidente de la Asociación de Centros y Servicios Privados de la Tercera Edad, ensalzó el papel del sector privado en la atención a las personas en situación de dependencia, y solicitó a las administraciones públicas medidas de apoyo para la adaptación a los requisitos normativos que puedan derivarse de la legislación sobre autonomía personal y atención a la dependencia.

#### **7. Portal web diputadodelcomun.org**

El 1 de octubre se puso en funcionamiento de forma oficial la nueva página web del Diputado del Común, si bien dicha página se encontraba operativa, aunque en proceso de pruebas, desde los inicios del mes de septiembre. La institución considera que el esfuerzo de modernización realizado está siendo satisfactorio, pues las defensorías del pueblo no pueden permanecer ajenas a los cambios en la forma de acceder a la información que conlleva la extensión de la red internet.

Como principales novedades, se ha introducido en la página la publicación continuada de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que el Diputado del Común remite periódicamente a las administraciones públicas canarias. El objetivo de esta publicación es aportar el máximo de visibilidad y transparencia a las actuaciones de la Institución, de forma que cualquier persona interesada, entidad, asociación o incluso medio de comunicación pueda conocer qué tipo de intervención está llevando a cabo el Comisionado Parlamentario en cada momento.

Además, mediante un buscador con diferentes campos, el visitante de la página puede conocer las actuaciones llevadas a cabo por el Diputado del Común en un área funcional determinada, en un periodo de tiempo.

Otras secciones que están siendo razonablemente utilizadas por la ciudadanía son las de consultas exprés y las de solicitud de entrevista. Con la primera estamos llegando a un determinado público que no dispone de tiempo para desplazarse a nuestras oficinas para formular su consulta, acerca de situaciones que les afectan que vulneran sus derechos, o bien que prefiere efectuar



dichas consultas a través de la web. Por otro lado, con las solicitudes de entrevista facilitamos el contacto entre la ciudadanía y nuestro personal, evitando bien desplazamientos, bien esperas innecesarias a los usuarios de los servicios que ofrece la Institución.

Como datos más destacados, en cuanto a las visitas al sitio web, señalaremos que entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2009,

- se produjeron 3.164 visitas.
- se produjeron 1.906 visitas de usuario único.
- se descargaron 13.749 páginas.
- el promedio de páginas vistas por cada usuario fue de 4,35 páginas.

En cuanto al origen geográfico de las visitas a la página web, de las 3.164 visitas, 2.967 correspondieron a ciudades españolas.

De las visitas efectuadas desde España la gran mayoría, lógicamente, provinieron de ciudades canarias (1 827, principalmente Las Palmas de Gran Canaria, San Cristóbal de La Laguna, Arona y Santa Cruz de Tenerife). Se produce, también, un considerable tráfico de visitas desde Madrid (373) y desde Sevilla (370).

De las visitas efectuadas desde fuera de España (197), el país que más visitantes aportó fue México (59), seguido de otra serie de países que no pasaron de la veintena de visitas, como Colombia, Reino Unido, Argentina, República Dominicana, Estados Unidos, Perú, Venezuela o Chile.

En cuanto a la utilización de servicios web, señalaremos que entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2009,

- se publicaron 31 noticias en la sección de actualidad del Diputado del Común.
- se recibieron y contestaron 20 consultas, que quedan publicadas y puede leer cualquier usuario.
- se recibieron 14 mensajes al buzón del ciudadano.
- y se recibieron 21 solicitudes de entrevista.

En definitiva, entendemos que la nueva página ha tenido una buena aceptación en el trimestre de existencia que ha tenido en 2009. No obstante, a lo largo del ejercicio 2010, podremos ir evaluando la evolución de las visitas, con el fin de comprobar si esa buena aceptación responde únicamente al efecto de la novedad o, si, por el contrario, estamos ofreciendo una herramienta útil a la ciudadanía, que sirva para mejorar la protección de sus derechos y libertades.

#### **8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común**

Desde un punto de vista cualitativo, destacamos que la implementación de estos convenios ha supuesto una mejora manifiesta en las relaciones entre la Institución y los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

En la actualidad existen líneas directas de interlocución, tanto en el nivel técnico como en el de los responsables de las CESURES y el Diputado del Común, que propicia que la investigación de las quejas y actuaciones de oficio

se lleven a cabo con mayor eficacia y eficiencia, tratando de ofrecer el mejor servicio posible al ciudadano.

Como dato especialmente positivo, destacamos el escaso número de solicitudes de informe pendientes de respuesta al finalizar el ejercicio 2009, nueve, en el caso del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre un total de veintiséis peticiones y dieciocho, en el caso del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre un total de setenta y cuatro peticiones.

En cuanto al tiempo medio de respuesta, pese a continuar siendo elevado, setenta y cinco días en el caso del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y ciento doce días en el caso del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, nos consta que supone una mejoría con respecto al ejercicio anterior, si bien al no disponer de los datos de 2008, pues en ese año no estaban firmados los convenios, no podemos cuantificar la mejoría producida. Será en el Informe correspondiente al ejercicio 2010 cuando podamos contrastar los datos de dos ejercicios consecutivos y evaluar el impacto que está produciendo el convenio, en términos cuantitativos, en el tiempo de respuesta al ciudadano. Además, en el caso de Las Palmas de Gran Canaria, pese a que la firma del convenio se produjo en el mes de enero de 2009, la efectividad del mismo se demoró hasta el segundo semestre del año. Contabilizando las peticiones realizadas a partir de esa fecha, el tiempo de respuesta se reduce a la mitad. Así, desde que la Oficina de Atención a la Ciudadanía asumió de forma efectiva la gestión de los expedientes de queja del Diputado del Común, a partir del 4 de junio de 2009, la demora se ha reducido hasta situarse en una media de 48, 6 días.

Recogemos a continuación dos tablas-resumen del desarrollo de los convenios. Las tablas, de doble entrada, recogen, con respecto a cada ayuntamiento con el que hay suscrito convenio, en un eje las áreas de queja y la cifra total, y en el otro eje se recogen los siguientes conceptos:

- Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2009 (se computa como una sola unidad cada petición formulada, con independencia de que se haya remitido uno o más escritos de reiteración de la petición de información).

- Tiempo medio de respuesta (se trata del tiempo que transcurre desde que la petición de información queda anotada en el registro de salida del Diputado del Común, hasta que la información solicitada queda anotada en el registro de entrada del Diputado del Común).

- Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2009 (número de peticiones realizadas en 2009 y que no han obtenido respuesta al finalizar el ejercicio).

- Tiempo medio de pendencia (tiempo medio que llevan en espera las peticiones efectuadas en el ejercicio y no respondidas al finalizar el mismo).

- Resoluciones (Recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales sobre el fondo del asunto, remitidas durante el ejercicio).



**Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2009	Tiempo medio de respuesta (días) <sup>1</sup>	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2009	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
Menores	5	101	1	63	0
Vivienda	8	89	2	24	0
Discapacidad	2	157	0	0	0
Economía y Hacienda	15	77	3	163	1
Salud y Sanidad Pública	4	100	1	28	1
Medio Ambiente	1	119	0	0	0
Obras Públicas	3	143	1	62	0
Política Territorial	3	119	6	124	1
Mayores	1	30	1	14	0
Servicios Urbanos	3	116	0	0	0
Servicios Públicos	56	130	3	198	0
Seguridad Pública	1	88	0	0	0
Trabajo y función Pública	4	182	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>112</b>	<b>18</b>	<b>85</b>	<b>3 (*)</b>

(\*) 2 Resoluciones pendientes de respuesta (en Economía y Hacienda y Salud y Sanidad Pública) y 1 no aceptada por esta Administración (Política Territorial).

1. Pese a que la firma del convenio se produjo en el mes de enero de 2009, la efectividad del mismo se demoró hasta el segundo semestre del año. Contabilizando las peticiones realizadas a partir de esa fecha, el tiempo de respuesta se reduce a 48,6 días.

**Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife**

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2009	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2009	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
Menores	5	24	0	0	0
Vivienda	1	13	1	6	0
Salud y Sanidad Pública	1	199	0	0	0
Obras Públicas	1	43	0	0	0
Política Territorial	4	88	2	102	0
Servicios Urbanos	3	86	0	0	0
Servicios Públicos	1	72	3	74	0
Trabajo y función Pública	1	72	3	74	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>86</b>	<b>0</b>

**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**

**1. DISCAPACIDAD**

**Índice:**

- 1.1. *Introducción.*
- 1.2. *Administraciones que han incumplido con su deber de colaborar con el Diputado del Común.*
- 1.3. *Quejas tramitadas en el año 2009.*
  - 1.3.1. *Acceso a los recursos para la adecuada atención de las personas con discapacidad.*
    - 1.3.2. *Accesibilidad y supresión de barreras.*
      - 1.3.2.1. *Diseño y trazado de los recorridos públicos. Mobiliario urbano.*
        - 1.3.2.2. *Reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.*

- 1.3.2.3. *Barreras de la comunicación.*
- 1.3.2.4. *Obras ejecutadas en la vía pública.*
- 1.3.3. *Otros asuntos.*
- 1.4. *Quejas archivadas en el ejercicio 2009.*
- 1.5. *Estado de las resoluciones del Diputado del Común en materia de discapacidad.*
- 1.6. *Resoluciones sobre el fondo, remitidas en el ejercicio.*

**1.1. Introducción**

Durante el ejercicio 2009 se han aprobado dos textos legales que producen un cambio en los procedimientos y en los conceptos, relativos al reconocimiento y protección de los derechos de las personas con discapacidad.

Nos referimos, en primer lugar, a la *Ley 1/2009, de 25 de marzo*, de reforma de la *Ley de 8 de junio de 1957*, sobre el Registro Civil, en materia de incapacitaciones, cargos tutelares y administradores de patrimonios protegidos, y de la *Ley 41/2003, de 18 de noviembre*, sobre protección patrimonial

de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil de la normativa tributaria con esta finalidad, que en su disposición final primera, señala: ‘El Gobierno en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley, remitirá a las Cortes Generales un Proyecto de Ley de reforma de la legislación reguladora de los procedimientos de incapacitación judicial, que pasarán a denominarse procedimientos de modificación de la capacidad de obrar, para su adaptación a las previsiones de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006’.

La citada Convención Internacional fue firmada por España el 30 de marzo de 2007 y se publicó el Instrumento de Ratificación, en el Boletín Oficial del Estado, número 96, del 21 de abril de 2008. Entró en vigor el 2 de mayo de 2008. La importancia de este Tratado Internacional viene determinada por el hecho de que nos obliga a modificar muchas cosas en todos los campos: administrativo, social, civil, etc. En nuestra Comunidad Autónoma, obligará a la revisión y modificación no sólo de nuestras leyes territoriales, sino también de los programas de actuación para la atención a las personas con discapacidad; además, futuras leyes como la de Acción Social y Servicios Sociales deberán incorporar los derechos reconocidos en la Convención, que si bien es cierto que ya aparecen recogidos en nuestra Constitución de 1978, dentro de los principios rectores de la política económica y social, ahora se concretan en un documento, que según la doctrina mayoritaria está por encima de la Ley.

Sirva como ejemplo, el contenido del *artículo 12* de la Convención, que produce todo un cambio en la forma de abordar la capacidad jurídica de las personas, restringiendo los procesos de incapacitación y apostando claramente por los apoyos, la asistencia personal, la inclusión social, los guardadores de hecho, etc., y cuyo contenido transcribimos textualmente:

“1. Los Estados Partes reafirman que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.

2. Los Estados Partes reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.

3. Los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para proporcionar acceso a las personas con discapacidad al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica.

4. Los Estados Parte asegurarán que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos de conformidad con el derecho internacional en materia de derechos humanos. Esas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona, que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida, que sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de la persona, que se apliquen en el plazo más corto posible y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Las salvaguardias serán proporcionales al grado

en que dichas medidas afecten a los derechos e intereses de las personas.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar sus bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria.”

A su vez, el *artículo 19* de la Convención, establece el derecho de todas las personas con discapacidad a vivir en la comunidad, con opciones iguales a las de las demás, adoptándose por los Estados partes las medidas efectivas y pertinentes para facilitar el pleno goce de este derecho por las personas con discapacidad y su plena inclusión y participación en la comunidad, garantizándose el acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta; y, además, que las instalaciones y los servicios comunitarios para la población en general estén a disposición, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad y tengan en cuenta sus necesidades.

El segundo texto legal, al que nos referimos al comienzo de este escrito, es el *Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de Procedimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad*, y por el que se modifica el *Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre*, que sustituye el uso del término minusvalía, por el de discapacidad; las referencias a minusválidos y personas con minusvalía, por el de personas con discapacidad; las referencias que se hacían al término discapacidad, se sustituyen por limitaciones en la actividad; las referencias a grado de minusvalía por grado de discapacidad; y las referencias a grado de discapacidad por grado de limitaciones en la actividad.

La aprobación de la Convención y las modificaciones legales citadas, vienen a significar una importante evolución en el concepto de discapacidad, y nos permiten afirmar que son las barreras debidas a nuestras actitudes y el entorno las que evitan que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Hacemos nuestro, uno de los enunciados del Preámbulo de la Convención, que reafirma la universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación.

## **1.2. Administraciones que han incumplido con su deber de colaborar con el Diputado del Común**

Fue necesario remitirle un recordatorio del deber legal de colaborar con este Comisionado Parlamentario, al haber superado el plazo máximo de 15 días para contestar, establecido en el *artículo 29 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, a las siguientes

entidades administraciones públicas: Ayuntamiento de Teguiise, **EQ 1423/08**, Ayuntamiento de Tacoronte, **EQ 1855/08**, Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en los **EQ 1805/08**, **EQ 323/09**, **EQ 597/09** y **EQ 842/09**, Ayuntamiento de Güímar, **EQ 1726/08**, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, **EQ 592/07**, Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, **EQ 71/09**, Cabildo de Tenerife, **EQ 597/09**, Cabildo de Lanzarote, **EQ 597/09**, Cabildo de Gran Canaria, **EQ 597/09**, Cabildo de La Palma, **EQ 597/09**, Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, **EQ 249/09**.

Se necesitó tramitar una reiteración del deber legal de colaborar, a las siguientes administraciones: Ayuntamiento de Teguiise, **EQ 1423/08** y Ayuntamiento de Yaiza, **EQ 646/07**.

Por último, se envió un apercibimiento sobre el contenido del artículo 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, sobre posible declaración de administración obstruccionista y entorpecedora de las funciones de este Comisionado Parlamentario y de la comunicación al Ministerio Fiscal de dicha actitud, a las administraciones: Ayuntamiento de Tacoronte, **EQ 1855/08** y Cabildo de Gran Canaria, **EQ 397/07**.

### **1.3. Quejas Tramitadas en el año 2009**

#### **1.3.1. Acceso a los recursos para la adecuada atención de las personas con discapacidad**

En este epígrafe se hace referencia a las quejas gestionadas por falta de recursos para atender sobre todo a las personas con discapacidad en el marco del Programa Socio-Sanitario de Atención a la discapacidad en Canarias 2005-2010, en adelante denominado PAD.

Bien es sabido, que la gestión de esos recursos en el sistema de servicios sociales se transfirió desde la Comunidad Autónoma a los cabildos insulares, y son estos últimos los que, a través de las comisiones socio-sanitarias insulares de acceso y seguimiento del PAD, resuelven sobre el acceso de las personas a los que están disponibles en su territorio, orientándose en sus resoluciones por las recomendaciones que hacen los equipos de valoración y orientación, de los centros base de atención a las personas con discapacidad, en adelante EVO.

Las principales dificultades que encuentran las personas en este proceso se deben principalmente al excesivo retraso que tienen los expedientes de reconocimiento y orientación que deben hacer los EVO de los centros base de atención a las personas con discapacidad, sin cuya respuesta, no pueden dictarse resoluciones de acceso a recurso, por las comisiones insulares.

También observamos que el procedimiento que deben seguir las comisiones insulares, hasta la fecha no ha sido regulado y, por lo tanto, sus plazos no se ajustan a los establecidos en 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.

Otra situación que también ha constituido motivo de reclamación es que la orientación que emite el equipo técnico (EVO) no se corresponde con la cartera de recursos disponibles en el territorio insular, ingresando la

persona en una lista de espera pendiente de plaza, para un recurso que, en algunos casos, ni existe en la Comunidad Autónoma, privándosele del derecho a tener un apoyo adecuado en la comunidad en que vive, como lo establece la Convención internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Del mismo modo observamos en algunos expedientes cómo, una vez dictada la resolución de ingreso, la misma es rechazada por los responsables del recurso a que va dirigida, regresando el expediente en la Comisión Insular, al trámite de nueva propuesta de ingreso, que se llevará a la siguiente reunión mensual, bien para dictar una nueva resolución de ingreso en otro recurso o ratificar la anteriormente dictada, se solicita a la entidad gestora que acepte a la persona en período de prueba y después se valora su adaptación. Esta sucesión de trámites alarga considerablemente el proceso en el tiempo.

Sobre la base de lo anterior, parece urgente y necesario que la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda estudie la regulación normativa del funcionamiento de las citadas comisiones insulares de acceso y seguimiento del PAD, tal como viene recogido en el apartado 2.1.9.- Accesibilidad de plazas e itinerarios del citado plan.

Ya la Dirección General de Bienestar Social, con ocasión de la tramitación del **EQ 595/08**, nos informaba de la reunión mantenida con los responsables de Servicios Sociales de los cabildos insulares, para tratar, entre otros asuntos, lo relativo al funcionamiento de las comisiones socio-sanitarias y se prevé una segunda reunión para el segundo semestre de este ejercicio, pendientes de informar al Diputado del Común, de lo resuelto.

Por nuestra parte, se valora la conveniencia de iniciar una actuación de oficio que permita estudiar el trabajo de dichos órganos en todas las islas.

También abordamos, con ocasión del **EQ 695/08**, el funcionamiento de los centros base de atención a las personas con discapacidad, lo que determinó que la Dirección General de Bienestar Social dictara un protocolo de aplicación para la tramitación y resolución de:

a) expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad regulado en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, y en la Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 2 de noviembre de 2000.

b) expedientes para la determinación del requisito de grado de discapacidad y valoración de las diferentes situaciones exigidas para tener derecho a las prestaciones sociales y económicas previstas en el Real Decreto 383/1994, de 1 de febrero, por el que se establece y regula el sistema especial de prestaciones sociales y económicas previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos-

c) aquellos otros expedientes que en relación con el diagnóstico y valoración de situaciones de discapacidad se atribuyan legalmente a los centros base.

Por retrasos injustificados en la tramitación de solicitudes de reconocimiento del grado de limitaciones en la actividad, que deben gestionarse por los centros base de atención a las personas con discapacidad, se iniciaron, en este año, los expedientes identificados con las referencias: **EQ 71/09** y **EQ 1463/09**.

Seguimos gestionando, sobre acceso a recursos del PAD, cuatro quejas de la isla de Gran Canaria, tres expedientes de años anteriores y uno de este ejercicio son los **EQ 397/07**, **EQ 695/08**, **EQ 1544/08** y **EQ 500/09**. Dichas actuaciones se encuentran, al cierre del ejercicio, en diferente situación de trámite al tratarse el primero, de persona con escasa puntuación en lista de espera para el recurso al que está orientado; el segundo, de una persona institucionalizada desde los 4 años, ahora mayor de edad y con tutela judicial asumida por el Cabildo de Gran Canaria, que permanece igualmente en lista de espera para acceder a recurso; el tercero, con orientación desde el centro base para un recurso no disponible en la isla, si bien se valora una posible solución con la apertura de un nuevo recurso en la isla de Tenerife para personas con trastorno mental grave; y el cuarto, sobre la expulsión de un usuario del recurso al que acudía que necesitó de nueva valoración del centro base y nueva orientación del equipo de valoración, con una primera propuesta de resolución para el ingreso que fue rechazada por los gestores del recurso.

Valoradas en su conjunto, se remitirá a comienzos del próximo ejercicio una Recomendación, tanto a la Administración Autonómica, como a la Insular, sobre la necesidad de comprometer nuevos recursos que permita poner, a disposición de las personas con discapacidad en esa isla, nuevas plazas o apoyos que reduzcan las listas de espera existentes.

Debemos reseñar, en este mismo apartado, otras actuaciones que nos han obligado, primando la mayor protección de las personas que se ven limitadas en su capacidad de obrar, a elevar al conocimiento del Ministerio Fiscal tres **EQ 34/09**, **EQ 460/09** y **EQ 676/09** iniciados a instancia de particulares. Al cierre del ejercicio se ha recibido información de la Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el sentido de que se habían incoado por su parte actuaciones en los asuntos que les remitimos.

Por último, informamos del inicio de una actuación de oficio, el **EQ 597/09** con ocasión de las conclusiones que se obtuvieron de la celebración en Oviedo, a finales de 2008, de las 23ª. Jornadas de Coordinación de los Defensores Autonómicos y el Defensor del Pueblo.

El documento contentivo de dichas conclusiones de dichas jornadas con las exhortaciones que los Comisionados Parlamentarios hicimos a las administraciones públicas, relativas a la situación de las personas en situación de desprotección social grave y, en particular, en aquellas que ven limitada su capacidad de obrar así como el informe elaborado por un grupo de técnicos de las Defensorías, se envió a las Consejerías de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y de Sanidad y, también, a los cabildos insulares para que, valorando sus contenidos, adoptaran las medidas propuestas. Hasta la fecha del cierre de este ejercicio, se han recibido la mayoría de los informes solicitados, con aportaciones que nos parecen muy valiosas y que se remitirá, de nuevo, a la consideración de todos. Esperamos que se tomen en cuenta a la hora de diseñar nuevas estrategias de apoyo para estas personas y sus familias.

### **1.3.2. Accesibilidad y supresión de barreras**

En este apartado reflejamos las quejas y actuaciones de oficio iniciadas por este Comisionado Parlamentario

relacionadas con la exigencia de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

La accesibilidad constituye en uno de los elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y, lo que en sus inicios se planteó como la necesidad básica de un único colectivo social, ha ido progresivamente adquiriendo un reconocimiento general como elemento que mejora la calidad de vida de todos los ciudadanos. Algunas soluciones tan implantadas hoy, como los autobuses de plataforma baja, los rebajes en las aceras o la incorporación de paneles luminosos y/o acústicos para mostrar las informaciones en los edificios públicos, en semáforos y transportes, se han convertido en ejemplos de cómo, partiendo de la demanda de una minoría, se puede llegar a mejorar las condiciones de vida de la mayoría. Lo que era una necesidad de algunos ha pasado a ser un beneficio para todos.

La Convención de Naciones Unidas en el ámbito de la accesibilidad obliga a los Estados partes (*artículo 9*) a adoptar las medidas que sean necesarias para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas deben aplicarse, entre otros, a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo y, también, a los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Constituye una preocupación y, para el inicio del próximo ejercicio, se remitirá una Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras, creado por la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*.

El Consejo es un órgano colegiado que tiene por funciones las de asesoramiento, información, presentación de propuestas sobre criterios de actuación, en especial, sobre otros tipos de signos indicadores del nivel de accesibilidad que exista, fomento de actuaciones sobre accesibilidad, fomento de lo dispuesto en la presente Ley y fiscalización y control sobre su cumplimiento (*artículo 33 de la Ley 8/1995*). Actualmente sus reuniones son de carácter anual sin personal técnico adscrito.

La organización, composición y funciones del Consejo se desarrolla en los artículos 58 al 61 del Reglamento de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, destacando en cuanto a su organización, que están representados los tres niveles de la administración canaria -Autonómica, Insular y Local-, los colegios profesionales y los agentes sociales.

En relación con las funciones del Consejo, dice el artículo 59 del citado Reglamento de la *Ley 8/1995, de 6 de abril*, que: "El Consejo habrá de realizar cuantas funciones sean necesarias para el cumplimiento de su misión y, más concretamente, las siguientes:



A) En cuanto a la política de accesibilidad y supresión de barreras:

- Proponer al Gobierno de Canarias directrices y orientaciones generales en la materia.

- Valorar los resultados de la aplicación de esas políticas y sugerir los cambios que parezcan oportunos.

B) En cuanto a la normativa en materia de accesibilidad:

- Estudiar la necesidad de que se dicten normas que regulen ciertos aspectos concretos y proponerlo al Gobierno de Canarias.

- Valorar la eficacia y nivel de cumplimiento de las normas en vigor.

- Conocer los proyectos de normas elaborados por el Gobierno de Canarias.

C) En materia de planes de actuación:

- Proponer al consejero competente en materia de asuntos sociales el porcentaje del fondo para la supresión de barreras que haya de destinarse a subvencionar las actuaciones señaladas en el artículo 23.2 de la Ley 8/1995, a los efectos de su aprobación.

- Seguir la realización, contenido y resultados de la ejecución de los planes por parte de los entes y administraciones obligados a su confección y aprobación.

- Proponer, si lo considera necesario, la incoación de expedientes sancionadores, tanto como consecuencia de denuncias recibidas, como por desprenderse la presunción de infracción de las informaciones de todo tipo que posea.

D) En cuanto a la simbología de la discapacidad:

- Proponer al consejero competente en el área de asuntos sociales el otorgamiento y utilización del símbolo internacional de accesibilidad a los espacios accesibles.

- Diseñar y promover la concesión de otros símbolos específicos de accesibilidades limitadas o especiales y proponer las reglas para su correcto otorgamiento y utilización”.

Se obliga por el artículo 60 del Reglamento de la Ley 8/1995, a que la consejería competente en materia de Servicios Sociales facilite al citado Consejo toda la información que sea necesaria para el desempeño de sus funciones, y en el artículo 61, se establece que el Consejo podrá asesorarse por medio de expertos en las diferentes facetas de la accesibilidad. Estos técnicos o expertos podrán estar presentes en las reuniones del Consejo a las que sean expresamente invitados, con voz, pero sin voto.

Entiende esta Institución que, por la función legal que tiene encomendado el citado Consejo, debe revisarse su actual funcionamiento. Sirva de ejemplo el estado de tramitación de una queja ciudadana, que les fue enviada por nuestra Institución en julio de 2008 (EQ 1445/05). Sobre la misma, se recibe respuesta de la administración en el mes de octubre del mismo año, comunicándonos que el asunto no se había podido estudiar en la reunión anual del 14 de octubre de 2008 por haberse suspendido por falta de quórum. Por nuestra parte no tenemos constancia de que se haya convocado nueva reunión en fecha inmediatamente posterior y, en consecuencia, queda todo pendiente de la ordinaria que se celebraría a finales del año 2009. En idéntica situación se encuentran las reclamaciones ciudadanas que también se les ha enviado con las referencias: EQ 983/06 y EQ 287/08.

Conforme al principio de legalidad por el que deben regirse las actuaciones de las administraciones públicas, las quejas o denuncias que se presenten al citado Consejo deben estudiarse y tramitarse con sujeción a las normas que establece el Reglamento de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación y, subsidiariamente, por lo señalado en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Tiene el Consejo, para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, importantes funciones que desempeñar como son: la evaluación de las actuaciones que se desarrollan en nuestra Comunidad Autónoma en materia de accesibilidad y supresión de barreras; la de proponer las modificaciones normativas que sean necesarias; la de hacer un seguimiento en la ejecución de los planes especiales de actuación municipales y, también, la de iniciar los expedientes sancionadores a que hubiere lugar, estando vigentes nuestras normas territoriales desde hace aproximadamente 15 años.

Creemos que sus actuaciones garantizarían un mayor grado de cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de accesibilidad y supresión de barreras, y lo que es más importante, permitiría disponer de un entorno físico, transportes, comunicaciones e información, en zonas urbanas y rurales, realmente accesible para todas las personas.

### 1.3.2.1. Diseño y trazado de los recorridos públicos. Mobiliario urbano

En este apartado nos referimos a las quejas relativas al incumplimiento de las normas sobre mobiliario urbano, sobre todo, en la colocación de bolardos por parte de las administraciones y por las autorizaciones a particulares para su instalación. Los dos expedientes en trámite (EQ 592/07 y EQ 1978/08), referidos al Ayuntamiento de Las Palmas, se encuentran en el siguiente estado de tramitación: en el primero, se está pendiente a que el ayuntamiento finalice la realización del catálogo del mobiliario urbano previsto en el artículo 11 del Reglamento de la Ley 8/1995, si bien y como también nos confirma el reclamante, se han retirado algunos de los bolardos colocados; en el segundo, consta en el informe de la administración que el bolaro colocado no se corresponde con las especificaciones técnicas de la licencia municipal que lo autoriza y que el lugar donde está ubicado es a la entrada a un camino de uso exclusivamente peatonal. Se estudia remitir a la administración una resolución en el sentido que valore nuevamente la concesión de la licencia otorgada y que se estudie no sólo el hecho de que la obra ejecutada no se corresponde con las especificaciones técnicas de la autorización, sino, además, que se compruebe si el bolaro cumple con la función que a la que está destinado que es la de impedir la entrada de vehículos, en este caso por un callejón estrecho.

En relación con el EQ 188/07, actuación de oficio iniciada por la preocupación de un colectivo de personas con discapacidad sobre el incumplimiento de las normas sobre accesibilidad y supresión de barreras en los establecimientos farmacéuticos de Canarias, se recibieron amplios informes



de las Consejería de Sanidad y de Bienestar Social, Juventud y Vivienda que, una vez estudiados, han determinado que se elabore una Recomendación que se remitirá a las administraciones autonómicas y a todos los ayuntamientos que abordará, no solo la problemática planteada por el colectivo, sino también otros asuntos que han sido objeto de reclamación ante este Comisionado, esperando poder dar cuenta del resultado de esta gestión en el próximo ejercicio.

También se asumió desde la Institución, como actuación de oficio identificada con la referencia **EQ 287/08**, el trabajo de campo realizado por un colectivo de personas discapacitadas en Las Palmas de Gran Canaria, con el que estudiaron, en varias rutas de transporte público municipal, las barreras arquitectónicas existentes en las paradas establecidas así como, también, las condiciones de accesibilidad de los vehículos. Recibidas las respuestas del Cabildo de Gran Canaria y del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se remitió la información recogida al conocimiento del Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

#### **1.3.2.2. Reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida**

En este apartado se recogen las quejas relativas a solicitudes de reservas permanentes de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad, en el que destacamos el expediente con referencia **EQ 991/07**. El reclamante pretendía una reserva de plaza, y que se ha resuelto después de un informe técnico municipal, ofreciéndole una autorización para vado, ya que la vivienda tiene un garaje con dos plazas de aparcamiento, que da a la vía pública y que está ocupado por los dos vehículos propiedad del citado. Se desestimó la reserva de la plaza solicitada por no encontrarse suficientemente justificada su necesidad. Se estudia el archivo de estas actuaciones, al entenderse correcta la actuación administrativa.

Otras quejas iniciadas en el ejercicio 2009 y que tienen que ver con solicitudes de plazas de aparcamiento son los expedientes **EQ 249/09**, **EQ 749/019** y **EQ 1039/09**. El primero de los casos, por falta de respuesta de la administración a su solicitud; el segundo, por la denegación de la solicitud, si bien se observa que por el ayuntamiento, en el transcurso de la tramitación de lo solicitado, modificó la ordenanza restringiendo las reservas de aparcamiento sólo a las de carácter general y el tercero, por la solicitud de la reclamante a la administración municipal para que se le restituya la plaza a título particular que se le había concedido ya que se dio la circunstancia que la retirada se hizo sin ningún tipo de notificación previa; además, sobre este mismo asunto, ya se había tramitado el **EQ 689/08**, archivado al habersele concedido la citada plaza de aparcamiento.

#### **1.3.2.3. Barreras de la comunicación**

Informamos de la reclamación de un particular (**EQ 29/09**), que exigía al ente público Radio Televisión Canaria y a Televisión Española en Canarias que subtitularan su programación. Al ser de nuestra competencia las actuaciones de las administraciones canarias, remitimos solicitud de informe a la citada televisión regional, recibiendo una extensa respuesta con un compromiso de aumentar las

horas y la oferta de programas subtitulados; y en relación con la televisión nacional, se acordó el traslado de la queja al Defensor del Pueblo. Hasta fecha, no se ha recibido alegaciones del reclamante que determinen la necesidad de nuevas actuaciones por nuestra parte. En consecuencia, se acordará el archivo del expediente en cuestión.

#### **1.3.2.4. Obras ejecutadas en la vía pública**

Constituye motivo de queja en este ejercicio, las obras que se realizan en la vía pública del término municipal de San Sebastián de La Gomera (**EQ 1582/09**), por entender el reclamante que con su ejecución se están creando barreras arquitectónicas que impedirían a un miembro de su familia salir del domicilio. El asunto en cuestión está pendiente de respuesta por la administración.

#### **1.3.3. Otros asuntos**

El **EQ 1244/09**, referido a problemas de convivencia vecinal surgidos a raíz de una actuación municipal por la que se ordenó a un grupo de vecinos que retiraran el mobiliario urbano, un banco, que habían colocado por su cuenta en la acera contigua a la vivienda de la reclamante que, por sus condiciones físicas, tenía que hacer uso de la zona de la calle destinada a la circulación de vehículos, siempre que deseara entrar o salir de su casa. Este asunto ya había motivado la presentación de una queja anterior en esta Institución y tramitada con la referencia **EQ 1726/08**, archivada precisamente por la resolución adoptada por la administración local.

Si bien en asunto a que hacemos referencia en el párrafo anterior, se intentó que por parte del ayuntamiento se pusieran los medios para resolver este conflicto, ha sido la intervención de la autoridad judicial a instancias de la reclamante a raíz del agravamiento de la situación que inicialmente nos planteó, la que ha resuelto el conflicto vecinal. Se prevé el archivo de esta actuación para el próximo ejercicio.

También se tramita un expediente relativo a la queja presentada por un grupo de vecinos de Las Palmas de Gran Canaria, el **EQ 1018/2005**. En él se solicita la mejora del viario que les sirve de acceso a sus viviendas. De los informes técnicos municipales y de la Consejería de Obras Públicas y Transportes, remitidos a este Comisionado, se desprende que el suelo por el que discurre el acceso a sus casas está catalogado como Rústico de Protección Natural y, por tanto, fuera del Plan General de Ordenación. No obstante lo anterior, parece procedente que se le remita a la administración local una Sugerencia a los efectos de que, en la medida de sus posibilidades, mejore el viario existente que es usado por los vecinos de la zona.

#### **1.4. Quejas archivadas en el ejercicio 2009**

El mayor número de quejas tramitadas y archivadas, en total veintitrés, lo ha sido por motivo de solución o por encontrarse el asunto inicialmente planteado en vías de solución. Esta cuestión merece resaltarse ya que implica la resolución por las administraciones de los problemas, las dificultades o las necesidades que nos plantea la ciudadanía.

Destacaremos algunas de esas soluciones:

1. Solución encontrada a las necesidades de servicio de transporte público adaptado que permita disfrutar a las

personas con discapacidad de las zonas de baño ubicadas en las poblaciones del sur de la isla de Tenerife Es el **EQ 987/07**, iniciado a instancias de un particular. La empresa pública TITSA-Cabildo de Tenerife y el Ayuntamiento de Arico establecieron un servicio regular que abarcará la entrada y salida a todos los barrios de la costa: Las Maretas, La Caleta, Las Arenas, Tajao, La Jaca, Las Listadas, Abades y El Porís-Punta de Abona. Este servicio, sin duda, beneficiará a todos los vecinos de los referidos barrios en sus conexiones con la autopista y con los barrios de las medianías, así como con el vecino municipio de Granadilla de Abona y su polígono industrial.

2. Iniciado en el año 2007 el **EQ 604/07** permitió encontrar una solución de accesibilidad para un centro educativo en la isla de Gran Canaria y al docente promotor de la queja impartir sus clases en el aula-laboratorio. Para ello se construyó un ascensor, después de un laborioso expediente técnico-administrativo por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

La solución encontrada nos permite afirmar que sí es posible un medio accesible para todas las personas y que sí es técnicamente posible intervenir en las edificaciones ya construidas que es, además, una exigencia legal. Con el resultado final de que no se discrimine a una persona por motivos de su discapacidad, se valoró, asimismo, que la solución adoptada beneficiará no solo al reclamante, sino a toda la comunidad educativa.

3. El **EQ 7/09** se relaciona con la solución encontrada por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, para garantizar que una alumna derivada a un Programa de Cualificación Profesional Inicial Adaptado, no abandonara el sistema educativo formal y pudiera acceder con disponibilidad de plazas, a la que eligiera entre varias propuestas, si bien en principio desde la administración se le orientaba a una, por tratarse de la más cercana a su domicilio. Al día de hoy, la administración ha valorado de manera positiva la propuesta de este Comisionado Parlamentario. La alumna y su familia se encuentran satisfechas con el Programa de Procesamiento de Datos en el que, finalmente, se matriculó y donde cuenta, además, con servicio de transporte y comedor.

Creemos que, con esta respuesta, la administración garantiza y fomenta al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de plena inclusión, establecido en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, permitiendo, además, la libre elección cuando, además, estaban disponibles los recursos y las plazas.

4. Merece, por último, destacarse la actuación del Cabildo de Lanzarote en la actuación que iniciamos a instancias de una madre que demandaba, con urgencia, la apertura del centro de atención para discapacitados psíquicos de Tahíche (**EQ 189/09**). A pesar de los problemas técnicos sobrevenidos que retrasarían la apertura del recurso, se resolvió en el marco del plan de atención socio-sanitaria a las personas con discapacidad en Canarias.

Otros expedientes archivados por solución, son los siguientes:

EQ	Asunto
1567/05	Intervención coordinada de los servicios sociales y sanitarios
646/07	Accesibilidad en baños públicos en playa
1150/07	Certificación por Centro Base de idoneidad para puesto de trabajo

EQ	Asunto
1170/08	Escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales
1423/08	Solicitud devolución impuesto de circulación de vehículos personas discapacidad
1600/08	Situación de exclusión social y necesidad de reconocimiento Centro Base
1726/08	Colocación por particular de mobiliario en acera, produciendo una barrera física
1890/08	Solicitud copia de expediente administrativo, siendo parte interesada
1855/08	Situación de emergencia social
2186/08	Acceso a recursos del PAD
2190/08	Resolución a recurso reconocimiento de discapacidad
2217/08	Solicitud reconocimiento Centro Base
34/09	Ejercicio de la tutela, remitido al Ministerio Fiscal
160/09	Normas sobre accesibilidad en las obras realizadas en Plaza de España-Tenerife
177/09	Reconocimiento Centro Base
212/09	Acceso a recurso del sistema sanitario en el sector de salud mental
485/09	Situación de emergencia social
595/09	Resolución a recurso efectos resolución que reconoce PNC por discapacidad
1199/09	Apoyos en centro educativo para alumno con necesidades educativas especiales

Causas de archivo, también las constituyen:

- El desistimiento del reclamante a continuar tramitando su queja, en ocho expedientes: **EQ 1281/06, EQ 59/08, EQ 467/08, EQ 1885/08, EQ 2176/08, EQ 423/09, EQ 451/09 y EQ 1372/09.**

- Por haberse alcanzado en la tramitación de las quejas el límite legal de nuestras posibles actuaciones, conforme a la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio*, se archivaron seis expedientes: **EQ 1409/05, EQ 1445/05, EQ 1393/06, EQ 32/2007, EQ 525/08 y EQ 359/09.**

- Por no observarse infracción del ordenamiento jurídico en la actuación administrativa, siete expedientes: **EQ 1522/08, EQ 1846/08, EQ 2171/08, EQ 30/09, EQ 226/09 y EQ 408/09 y EQ 477/09.**

- Por haberse traslado los asuntos planteados al conocimiento del Defensor del Pueblo, al tratarse de actuaciones de órganos de la Administración General del Estado, cuatro expedientes: **EQ 974/09, EQ 1010/09, EQ 1143/09 y EQ 1144/09.**

- Por ser asuntos que estaban en trámite judicial o que con posterioridad al inicio de nuestras actuaciones se tiene conocimiento de que ha sido instada la intervención del órgano judicial, dos expedientes: **EQ 1760/08 y EQ 252/09.**

- Por trasladarse de un asunto estrictamente jurídico privado, se archivó el expediente identificado como **EQ 417/09.**

- Por tratarse de una solicitud de información o asesoramiento, se archivó la queja **EQ 380/08.**

- Por existir causa para acordar su acumulación de acuerdo con lo establecido en el artículo de la *Ley 30/1992*, se archivaron los expedientes **EQ 213/09 y EQ 1160/09.**

- Por tratarse de una reclamación que carecía de fundamento y pretensión, se acordó el archivo del **EQ 342/09.**

### 1.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en materia de discapacidad

En este apartado destacamos la aceptación de la Sugerencia que fue remitida al Ayuntamiento de Icod de Vinos, como consecuencia de la tramitación del expediente con referencia **EQ 1567/05**, proponiendo una intervención coordinada que ayude en la grave problemática socio-familiar y las necesidades de apoyo no sólo para el hijo de la reclamante sino también para el grupo familiar.

En el **EQ 1393/06**, se remitió una Recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma sobre el servicio de ayuda a domicilio para personas con discapacidad, la adecuada tramitación de las reclamaciones de los usuarios/beneficiarios y la adecuada formación de las personas encargadas de prestar el servicio. Se recibió la respuesta a la misma y se nos informó de que la administración había tramitado adecuadamente la reclamación presentada, al reunirse los responsables del servicio con el afectado y ofreciéndole, de nuevo, el mismo, a pesar de que entendían que había renunciado al mismo, ya que había contratado con una empresa particular. Sobre la formación específica del personal que atiende a las personas con discapacidad, lo estimaban adecuado para el servicio, contando con los apoyos técnicos necesarios. En virtud de lo expuesto y sin que se recibieran nuevas alegaciones del reclamante, procedimos al archivo de la queja, al entenderse alcanzado el límite legal de nuestras posibilidades de actuación.

#### **1.6. Resoluciones sobre el fondo, remitidas en el ejercicio EQ 1760/08 a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes:**

Nos dirigimos de nuevo a VI, en esta ocasión en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución, a instancias de doña..., en representación de su hijo..., ambos con domicilio en la calle..., del municipio de...

En esta queja, como usted ya conoce, la reclamante exponía que su hijo con una discapacidad del ..., acudía al Colegio de ... en el municipio de ..., después de haber adoptado esa Administración la decisión de trasladar el aula para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales de... a otro término municipal, necesitando ahora de un transporte escolar adaptado, con acompañante que le permita hacer el desplazamiento de ida y de vuelta, con garantías de seguridad, tratándose de una persona con..., que necesita mantener ciertas posturas físicas durante sus desplazamientos en vehículo.

Es cierto, que el servicio de transporte escolar en..., se presta por la única empresa de Transporte Público y Discrecional que existe en esa isla, contando entre su flota con los únicos vehículos adaptados de servicio público, de los que pueden disponerse. Por ello, y ante la incertidumbre que le causaba saber en qué condiciones se transportaría a su hijo y la calificación de la persona que serviría como acompañante, intentó hacer conocer a la empresa..., las necesidades especiales de su hijo, lo que ha ocasionado una serie de dificultades y malos entendidos, que le han llevado a presentar durante el finalizado curso escolar (2008-2009), en ejercicio del derecho de reclamación que le asiste, una serie de quejas por diversos motivos, entre los que se destacarían, el exceso de velocidad de los conductores, el desconocimiento de los mecanismos especiales del vehículo, incumplimiento del horario de recogida, no disponibilidad del vehículo en el momento de necesitarlo y, por último, cambios en la persona acompañante, con dudas sobre la calificación de las mismas, escritos todos que ha dirigido a la Dirección General de Promoción Educativa.

Este Comisionado Parlamentario, actuando de conformidad con lo establecido en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del*

*Común*, realizando las funciones que le son propias y muy especialmente la de protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, en relación con la actividad de las administraciones públicas canarias (*artículo 16.c*), acordó admitir a trámite la reclamación presentada y solicitar de esa consejería un informe sobre tres aspectos fundamentales:

1. La empresa prestataria del servicio y los controles que ejerce la administración, especialmente en relación con los alumnos que tienen necesidades educativas especiales por razón de su discapacidad.

2. Sobre los vehículos disponibles para la prestación del servicio.

3. Calificación del o la acompañante.

Con fecha 19 de noviembre de 2009, se recibe el oficio de la Secretaría General Técnica de esa consejería, anexando el informe del coordinador del servicio de Transporte Escolar. Del contenido de dicha comunicación se podía concluir que por la administración se tomaba debida cuenta de los asuntos que la reclamante planteaba, informando a la empresa prestataria del servicio las posibles irregularidades que se alegaban; exigiéndole también a la reclamante un informe médico donde 'se nos indique claramente la preparación que debe tener esta trabajadora para realizar sus funciones, así como la atención especial que debe realizar durante el trayecto'.

A pesar de lo anterior, la reclamante ha seguido presentando reclamaciones por la prestación del servicio, hasta la finalización del curso escolar. En el marco legal vigente, se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a la educación, en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España mediante Instrumento de Ratificación publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 96 del 21 de abril de 2008, que en su artículo 24 obliga a los Estados partes, a dictar políticas que garanticen el derecho de las personas con discapacidad a recibir una educación reglada, evitando que queden excluidas del sistema general de educación por ese mismo motivo -enseñanza primaria gratuita, obligatoria y enseñanza secundaria-, haciendo los ajustes razonables en función de las necesidades especiales.

*La Constitución Española*, en sus artículos 10, 27 y 49, consagra entre los derechos de la persona, el derecho a la educación y establece la obligación que tienen los poderes públicos de proteger a las personas con discapacidad. Como desarrollo normativo de esos derechos constitucionales, se aprueba el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores, modificado por el Real Decreto 894/2002, de 30 de agosto.

En nuestro ámbito territorial, se regula la prestación del servicio por medio de la Orden de 21 de abril de 2004, que delega en la Dirección General de Promoción Educativa la contratación del servicio de acompañantes de los alumnos usuarios del servicio de transporte escolar y la Orden de 2 de agosto de 2006, por la que se aprueban las bases que regulan el uso del transporte escolar canario en los centros educativos públicos no universitarios y residencias escolares de la Comunidad Autónoma de Canarias.



A la vista de los antecedentes expuestos, esta Institución, con el fin de evitar que el clima de conflictividad entre la empresa prestataria del servicio y la madre del alumno se mantenga durante el nuevo curso escolar 2009-2010, obligadas como están ambas partes a entenderse, parece oportuno dirigir a VI la siguiente

#### SUGERENCIA

- Que se agoten por parte de esa Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, todos los medios que estén a su alcance, ejerciendo una función mediadora entre las dos partes, al amparo de la legislación vigente, disponiendo de los medios personales que tiene en ... (trabajadora Social, orientador/a del centro, etc.), que puedan ofrecer propuestas sobre la prestación del servicio y que garanticen en definitiva lo que es más importante, que es el derecho de don ... a recibir una educación de calidad, en igualdad de condiciones con los demás y en la comunidad en la que vive.

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta sugerencia en término no superior al de un mes, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo”.

## 2. MENORES

### Índice:

- 2.1. Introducción.**
- 2.1.1. Principales cuestiones.**
- 2.1.2. Incumplimiento de las administraciones públicas.**
  - 2.1.2.1. Recordatorios de deberes legales.**
  - 2.1.3. Procedencia de las quejas.**
  - 2.1.4. Tramitación de las quejas.**
    - 2.1.4.1. Expedientes tramitados en 2009.**
- 2.2. Contenido de las quejas.**
  - 2.2.1. Quejas de oficio.**
    - 2.2.1.1. Relación de las quejas de oficio tramitadas.**
    - 2.2.2. Clasificación temática.**
      - 2.2.2.1. Procesos adoptivos.**
      - 2.2.2.2. Situaciones de riesgo y desamparo.**
      - 2.2.2.3. Centros de menores.**
      - 2.2.2.4. Centros de atención inmediata.**
      - 2.2.2.5. Malos tratos.**
      - 2.2.2.6. Acogimiento familiar.**
      - 2.2.2.7. Contenidos inadecuados para menores en los medios de comunicación.**
      - 2.2.2.8. Puntos de encuentro.**
      - 2.2.2.9. Protección del honor y la propia imagen.**
      - 2.2.2.10. Menores no acompañados.**
      - 2.2.2.11. Menores con medidas judiciales.**
      - 2.2.2.12. Diversidad temática y otras quejas.**
- 2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Menores.**
- 2.4. Resoluciones.**

### 2.1. Introducción

El contenido del presente informe recoge el trabajo realizado por el área del menor del Diputado del Común,

durante 2009. Así, los datos que contiene vendrán limitados por los trámites realizados hasta el 31 de diciembre del citado año.

#### 2.1.1. Principales cuestiones

Los expedientes tramitados por el Diputado del Común, durante 2009, en el área del menor abarcan una variedad de materias.

El tema sobre el que más quejas se presentan se vincula a las situaciones de riesgo y desamparo. En el primer caso, el menor, por sus circunstancias personales, familiares o por influencias de su entorno, está siendo perjudicando en su desarrollo personal o social, sin alcanzar la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo y la separación del menor de su familia.

En el segundo supuesto, el menor se encontrará en situación de desamparo cuando se produzca de hecho el incumplimiento o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para aquél, o bien si quedase privado de la necesaria asistencia moral y material. En la sistematización de la materia del área, se han desagregado de esta definición genérica, una serie de supuestos específicos, como los malos tratos, para una mejor explicación de la materia.

Una tercera parte del total de las reclamaciones (30,63%) se relacionan con las situaciones de riesgo o desamparo de menores. Dentro de este bloque, destacan las discrepancias con las administraciones públicas sobre declaraciones de situaciones de riesgo o desamparo y las denuncias efectuadas porque estas circunstancias se producen, a juicio de los reclamantes, sin actuación de las entidades protectoras. Sobre estos supuestos se produce el grueso de los requerimientos, de este apartado, ante la Institución (64,70%). Menor relevancia cuantitativa tiene las demandas relacionadas con el absentismo escolar o las guarderías infantiles.

Las quejas relacionadas con los centros de atención a menores, en concreto los de protección (centros de atención inmediata y centros de menores), suponen otra parte importante de los casos estudiados (12,61%). Los primeros atienden a menores en grave riesgo o cualquier otra causa que exija una intervención inmediata, o cuya tutela o guarda ha sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, siendo su objeto el de proteger al menor y procurar su bienestar. En ellos, la estancia se limitará al tiempo estrictamente necesario, procurando que no supere los treinta días.

En los centros de menores, los niños y niñas y jóvenes cuya tutela o guarda la ha asumido la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, reciben una atención integral durante el tiempo necesario para conseguir la reintegración en su familia de origen o, cuando ello no sea posible, para su inserción en acogimiento familiar o adopción, o, en su caso, durante el tiempo que transcurra hasta que cumplan la mayoría de edad o se emancipen. Su objeto es el de ofrecer a los menores una atención y educación integral en un marco de convivencia adecuado durante su período de estancia en el centro, fomentando su autonomía personal y su integración en el ámbito comunitario a través de programas adecuados que posibiliten el desarrollo de sus capacidades.

Los motivos de reclamaciones en los citados centros se relacionan con la disconformidad con la situación de acogimiento residencial y con el funcionamiento inadecuado de aquellos (45,45%, en ambos casos).

Los Puntos de Encuentro Familiar son aquellos espacios neutrales idóneos para favorecer el derecho fundamental del menor a mantener las relaciones con sus familias, en los casos en que el derecho de visita se ve interrumpido o es de cumplimiento difícil o conflictivo. Los motivos de esta circunstancia suelen derivar de supuestos de separación, divorcio o acogimiento familiar u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar.

El cierre de estos servicios es el motivo principal de las quejas del ciudadano ante la Institución en relación a este tipo de espacios. A los PEF, que concentran el 9,9% de las peticiones de intervención al Diputado del Común, también se les atribuye irregularidades en su funcionamiento.

Los malos tratos a menores entendiendo por tales aquellas acciones, omisiones o negligencias, no accidentales que privan al menor de sus derechos y bienestar, que amenazan o interfieren su desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la sociedad en su conjunto, suponen el motivo del 9% de las denuncias ante el Diputado del Común.

Los presuntos abusos se atribuyen, a partes iguales, a familiares o al personal que realiza su trabajo en diferentes lugares donde se encuentran los menores, con mayor o menor permanencia en el tiempo.

Los expedientes de queja relacionados con la temática de menores no acompañados (8,1%) tienen su origen, casi en exclusiva, en el cierre de un centro habilitado para su atención.

Las situaciones de acogimiento familiar tratadas por la Institución (7,2%) se relacionan con diferentes circunstancias y la más destacada es la solicitud de aquel ante la Administración. Hacemos referencia a la medida de amparo por la que se otorga la guarda de un menor a una persona o familia. Su finalidad es procurar al menor un núcleo de convivencia familiar adecuado, bien sea de forma temporal para su reinserción en su familia de origen o para su adaptación a la familia que lo vaya a adoptar, o bien de forma permanente cuando la edad u otras circunstancias del menor y su familia así lo requieran.

El tema de los procesos adoptivos ha sido tratado en el 6,30% de los expedientes tramitados en 2009, duplicando la modalidad de adopción internacional el número de casos que la nacional.

Las quejas sobre contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación (4,5%), las reclamaciones sobre la protección del honor y la propia imagen de aquellos (2,7%) y los casos de menores con medidas judiciales (2,7%), cierran el apartado de las cuestiones sobre las que el ciudadano se dirige al Diputado del Común en defensa de sus derechos.

Por último, existe un 7,2% de los expedientes que no pueden subsumirse en bloques temáticos específicos, por no adecuarse a los epígrafes sugeridos o por no poderse incluir en uno en concreto.

### **2.1.2. Incumplimiento de las administraciones públicas**

Los problemas generales en el funcionamiento de las administraciones públicas canarias (*artículo 47.1. g) de*

*la Ley 7/2001*) con respecto al Diputado del Común, vienen determinados por la dilación en el tiempo de respuesta a los requerimientos efectuados.

Así, las administraciones incumplen con la obligación de colaborar con la Institución, en los plazos establecidos legalmente. La reiteración en la solicitud de la información viene seguida de un recordatorio del deber legal de responder.

Este acto lleva implícito un mayor retraso en la tramitación de los expedientes abiertos por el Diputado del Común. En 2009, ha sido necesario realizar dicho recordatorio en varias ocasiones. Nueve de ellas, a la Consejería de Bienestar, Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias y una al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

### **2.1.2.1. Recordatorios de deberes legales**

#### **2.1.2.1.1. Motivos y normativa**

Este apartado incluye los expedientes tramitados sobre los que se han realizado recordatorios de deberes legales efectuados a las administraciones públicas en 2009, tal y como preceptúa el *apartado e) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común*.

El motivo de aquellos es la dilación en la respuesta, por parte de las administraciones, a los requerimientos realizados. Los plazos de contestación vienen establecidos en los *artículos 29 y 37 de la Ley 7/2001*, reguladora de la Institución.

*El artículo 29 de la Ley 7/2001* prevé que admitida una queja, “el Diputado del Común promoverá la oportuna investigación sumaria para la investigación o el esclarecimiento de los supuestos objeto de la misma, y recabará del organismo o dependencia administrativa, en su caso, la remisión del informe que proceda en el plazo máximo de quince días. Tal plazo será ampliable, previa petición de la Administración, cuando concurren circunstancias que lo aconsejen, a juicio del Diputado del Común.”

*El artículo 37 de la Ley 7/2001*, a su vez:

“1.El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.

2. Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de los servicios prestados por particulares, en virtud de acto administrativo habilitante, el Diputado del Común podrá instar, además, de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17.3 de la presente Ley.

3. En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales”.

#### **2.1.2.1.2. Expedientes con Recordatorios de Deberes Legales**

- El EQ 913/2007, referente a la solicitud, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla de



Abona, de la declaración de desamparo de un menor, ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, culmina con una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La recomendación fue comunicada el 29 de julio y reiterada la solicitud de contestación el 19 de noviembre de 2009. A final de dicho año, se encontraba sin respuesta por parte del Departamento al que fue dirigida.

- El **EQ 1218/2007**, alusivo a la situación de menores que, estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad, concluyó con una recomendación realizada a la Federación Canaria de Islas y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

Finalizado el proceso de investigación, se procede al archivo del expediente. Antes, se había hecho un recordatorio de deberes legales, el 11 de febrero de 2009, por falta de contestación del citado Departamento, a la recomendación efectuada el 31 de octubre de 2008.

- El **EQ 1/2008**, relativo a los centros de cumplimiento de medidas judiciales en la Comunidad Autónoma, implicó la solicitud a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias de la remisión del periódico juvenil *Transparencias*, que se realizaba en el centro de medidas judiciales Valle Tabares. Se efectuó el 14 de noviembre de 2008 y fue necesario realizar un recordatorio de deberes legales al citado Departamento, el 3 de abril de 2009. Se recibió la contestación a lo demandado el 24 de abril.

- El **EQ 806/2008** finalizó con una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El 1 de agosto de 2008, se solicitó contestación a la misma. Se formuló una reiteración mediante escrito de 15 de octubre de 2008 y, posteriormente, un recordatorio de deberes legales de fecha 11 de febrero de 2009.

Tras la contestación, el 6 de abril de 2009, se procedió a la preparación de una resolución interna de archivo.

- El **EQ 827/2008** que se tramita sobre una denuncia realizada al programa municipal de absentismo escolar de Las Palmas de Gran Canaria, requirió de la solicitud a la citada Administración del referido programa, así como de la memoria anual correspondiente al año 2007. Formalidad realizada el 23 de octubre de 2008.

Dada la ausencia de respuesta, se reitera la petición de informe en escrito de 15 de enero de 2009 y posterior recordatorio de deberes legales de fecha 3 de abril del mismo año. Tras un segundo recordatorio del deber legal de contestar al Diputado del Común, realizado el 15 de octubre, se recibió contestación a lo requerido el 19 de noviembre de 2009.

- El **EQ 905/2008** se concretó en el estudio de las acciones emprendidas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para ejercer la tutela de aquellos menores extranjeros no acompañados que han sido trasladados a otras Comunidades Autónomas y requirió la solicitud de un informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. Dicha petición se realizó el 15 de octubre de 2008 y se reitera el 12 de diciembre de 2008.

El 9 de marzo de 2009, ante la falta de contestación por parte del citado Departamento, se realiza un recordatorio

de deberes legales. El informe fue remitido el 29 de abril de 2009.

- En el **EQ 1650/2008**, la abuela que denuncia la posible situación de desamparo de sus nietos, que viven con su madre. Se necesitó llevar a cabo de un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, realizado el 3 de abril de 2009, por no haber remitido un informe requerido el 12 de diciembre de 2008. La solicitud ya se había reiterado el 11 de febrero de 2009 y la contestación se produjo el 23 de junio de ese año.

- El **EQ 1858/2008** se abre a instancias de la denuncia realizada por una madre por presuntos malos tratos de una trabajadora de guardería hacia su hija, y ha sido necesario realizar un recordatorio de deberes legales de colaboración con el Diputado del Común, el 11 de febrero de 2009, reiterado el 3 de abril.

El motivo era la falta de remisión a la Institución de un informe solicitado a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, el 26 de noviembre de 2008, solicitud reiterada el 18 de diciembre de 2008. Lo requerido continuaba sin enviarse a la Institución a fin de 2009.

- El **EQ 2178/2008** se refiere a la presunta situación de riesgo de unos menores, entre los cuales se encuentran dos hijos de la reclamante, que afirma que existe una situación de hacinamiento y condiciones de insalubridad, e hizo necesario solicitar un informe a la Administración.

Con fecha 12 de diciembre de 2008 se requiere a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias para que envíe ciertos datos relacionados con el caso. Dicha petición de informe se reitera el 11 de febrero de 2009. Con posterioridad, ante la falta de respuesta, se realizó un recordatorio de deberes legales, el 3 de abril de 2009. A finales de 2009, el informe no se había remitido a la Institución.

- En el **EQ 2191/2008**, el Diputado del Común procede a la apertura de un expediente de oficio con el fin de analizar las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones.

Para la tramitación del expediente, se realiza una solicitud de información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El primer requerimiento es del 11 de febrero de 2009 y se reitera el 3 de abril del mismo año. Al no ser respondido, se efectúa un recordatorio de deberes legales, el 15 de octubre de 2009. El día 21 de diciembre de 2009, se recibe la contestación en la sede de la Institución.

- El **EQ 2200/2008** se abrió para investigar la actividad de los órganos colegiados creados por el *Decreto 167/2008, de 22 de julio*, por el que se aprobó el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. En particular, la Comisión de Menores, la Comisión de Atención al Menor y la Comisión Interadministrativa de Menores.

El día 19 de febrero de 2009, se solicitaba un informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. La petición se reitera el 3 de abril de 2009 y, ante la falta de contestación, el 15 de octubre se procedió a realizar un recordatorio de deberes legales. A finales de 2009 no se había recibido contestación alguna.

También encontramos casos en los cuales, si bien no se ha realizado un recordatorio del deber legal en 2009, sí ha existido una dilación en la respuesta por parte de la Administración.

- En el **EQ 1315/2005**, abierto en el año 2005, se había efectuado una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el 17 de enero de 2006,

La contestación del citado Departamento, de 10 de marzo de 2009, concluía señalando “que si bien es cierto que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no se ha dado respuesta formal a las peticiones de información y a las recomendaciones efectuadas por el Diputado del Común, no es menos cierto que durante este largo periodo que ha durado la tramitación de la queja, (dilación imputable a la Dirección General), este Centro Directivo ha trabajado en la resolución de las cuestiones planteadas...”

### **2.1.3. Procedencia de las quejas**

Los expedientes abiertos a lo largo del presente año tienen distintas procedencias: siete de El Hierro, una de La Palma, dieciocho de Tenerife, dos de Lanzarote, tres de Fuerteventura y veinte de Gran Canaria. Además, se recibieron tres quejas del resto del Estado y una por correo electrónico. La iniciativa de la Institución se plasmó en la apertura de cinco expedientes de queja.

### **2.1.4. Tramitación de las quejas**

Este epígrafe incluye la información referente a las quejas que no fueron admitidas a trámite, al número de quejas pendientes de resolver y sus causas generales y a las causas generales de inadmisión de las quejas. Dichos datos se corresponden con los contemplados en los *apartados b), c) y d) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común.*

Si bien es cierto que la Institución permanece a la espera de la información que deben facilitar las diferentes administraciones, hay que hacer dos precisiones. En primer lugar, es lógico que las solicitudes de información se dirijan, de forma mayoritaria, a aquellos Departamentos que tienen competencias en materias relacionadas con el menor. Por otro lado, no es significativo el número de informes pendientes, salvo en aquellos supuestos en los cuales las dilaciones son largas. En estos casos, se procede a efectuar la reiteración de la solicitud o el recordatorio del deber legal de contestación al Diputado del Común. Estos supuestos se han citado, específicamente, en apartado 1.2.1.2 del presente informe.

#### **2.1.4.1.- Expedientes tramitados en 2009**

Los expedientes sobre los que se han realizado actuaciones durante 2009 son ciento doce; ochenta y tres hermanen en tramitación mientras que veintinueve han sido archivados. Para profundizar en el conocimiento de los datos citados, procedemos a realizar un estudio anualizado de los aspectos referidos en el párrafo anterior.

##### **2.1.4.1.1. Expedientes abiertos en 2009**

Los expedientes de queja cuya apertura se produjo durante 2009 han sido sesenta. Cinco de ellos se han abierto de oficio y cincuenta y cinco vienen determinados por reclamaciones de terceros.

De estos últimos, la iniciativa ha sido tomada, en dos casos, por el Defensor del Menor de la Comunidad Autónoma de Madrid, que ha remitido a la Institución reclamaciones que le fueron presentadas en las cuales era competente territorialmente el Diputado del Común. En otro supuesto, fue una asociación sin ánimo de lucro la que impulsó el proceso. El resto de las reclamaciones, cincuenta y dos, son personas físicas las que las han presentado.

El incumplimiento de requisitos de forma en la presentación de las quejas, ha llevado aparejada su inadmisión en dos casos. De igual manera, existen dos supuestos en los cuales se ha dado traslado al Síndic de Greuges y al Valedor do Pobo (defensores del pueblo de Cataluña y Galicia, respectivamente), por ser un asunto de su competencia.

Sigue la tramitación de cincuenta y una quejas, tras el archivo de nueve reclamaciones.

La existencia de quejas pendientes de resolver, por encontrarse a la espera de la actuación de terceros, fundamentalmente administraciones públicas y particulares, obedece a que el Diputado del Común no dispone de la información solicitada a aquellos.

Así, a final de 2009, la Institución estaba a la espera de la contestación a los requerimientos realizados, para recibir varios informes, de diferentes Departamentos del Gobierno de Canarias. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, debía aportar quince, las Consejerías de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y la de Presidencia, Justicia y Seguridad, dos cada una, y la de Sanidad, uno.

Los cabildos de Gran Canaria y Tenerife (a través del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria) tenían pendiente la remisión de un informe cada uno.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, con tres informes, y los de Santa Cruz de Tenerife, San Bartolomé de Tirajana, San Cristóbal de La Laguna y Los Llanos de Aridane, con uno, completan la lista de administraciones públicas canarias que debían remitir documentación al Diputado del Común sobre diferentes cuestiones relacionadas con el área del menor.

Por último, no se había remitido a la Institución cuatro peticiones de documentación realizadas al Ministerio Fiscal y un expediente permanecía pendiente de actuaciones judiciales.

La falta de tramitación de expedientes, debida a la no aportación de los datos requeridos a reclamantes por parte de la Institución, afecta a seis quejas.

##### **2.1.4.1.2. Expedientes abiertos en 2008**

Los trámites realizados sobre los expedientes de queja, con resolución de apertura en 2008, se llevaron a cabo en treinta y una. De ellas, se han archivado ocho. Por lo tanto, se continuaba realizando gestiones sobre veintitrés expedientes, de los cuales seis se encontraban a la espera de alegaciones del reclamante.

En los casos en los que la obligación de actuar correspondía a la Administración, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, tenía pendiente el envío de siete informes y la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, al igual que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, uno.

Por último, se estaba a la espera de resolución judicial en dos casos y de contestación de la Fiscalía en uno.

#### 2.1.4.1.3. Expedientes abiertos en 2007

Las actuaciones sobre expedientes abiertos en el año 2007 concluyeron con el archivo de ocho casos. Permanecen pues, en trámite, a la espera de actuación de terceros, una queja pendiente de alegaciones del reclamante y otra en la cual la Institución realizó una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del ejecutivo autonómico, sin haber recibido el parecer del citado Departamento, dentro del ejercicio sobre el que se realiza el presente informe.

#### 2.1.4.1.4. Expedientes abiertos en 2006

El trabajo realizado en expedientes de 2006 es de cuatro reclamaciones de particulares, dejaba, a final de 2009, a expensas de la actuación de un reclamante, una queja y la otra se archivó.

#### 2.1.4.1.5. Expedientes abiertos en 2005

Los trámites realizados en los expedientes de queja iniciados en 2005 fueron: un expediente abierto a instancia de un particular (entidad sin ánimo de lucro), que fue archivado y dos quejas de oficio. Una de las cuales se ha archivado.

#### 2.1.4.1.6. Expedientes abiertos en 2004

De los expedientes abiertos en el año 2004, dos se archivaron.

### 2.2. Contenido de las quejas

En este se epígrafe se consideran los diferentes aspectos sobre los que versan las quejas que se tramitan en la Institución, su número y tipo. Tanto aquéllas en las que se ha procedido a la apertura por iniciativa de un tercero, como aquéllas de oficio, de las que se informa tal y como preceptúa el apartado f) del punto primero del artículo 47 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común.

El proceso de sistematización se complementa con el desarrollo de algunos casos, o aspectos de aquellos, comprendidos en expedientes de queja que, por su temática, peculiaridades o representatividad, deben constar con un tratamiento especial en este informe.

De igual manera, se incluyen en este grupo las advertencias, recomendaciones y sugerencias, citadas en el apartado e) del punto primero del artículo 47 de Ley 7/2001, que hayan determinado incidencias en 2009.

#### 2.2.1. Quejas de oficio

Las quejas de oficio, sobre las que se han realizado trámites a lo largo de 2009, obedecen a una variada temática, abarcando diferentes aspectos de la problemática del menor en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Algunas de ellas se han archivado por diferentes motivos. Por la solución del caso que dio origen a su apertura, por aceptación de las sugerencias realizadas por el Diputado del Común a distintas administraciones o por reordenación de la labor de investigación de la Institución. Otras tienen previsto su archivo para que se tramiten en otra. Sobre el resto, permanece la labor de investigación.

#### 2.2.1.1. Relación de las quejas de oficio tramitadas

- EQ 261/2009.- Malos tratos a la infancia en Canarias.
- EQ 102/2009.- Programas municipales de absentismo escolar.
- EQ 101/2009.- Adopción en Canarias.
- EQ 100/2009.- Centros para menores con trastornos de conducta.
- EQ 99/2009.- Menores escolares con necesidades especiales (niños con altas discapacidades y niños con síndrome de hiperactividad).
- EQ 2200/08.- Actividad de las comisiones creadas por el Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprobaba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. En concreto, según su Capítulo III, los órganos colegiados con competencias en materia de Protección de Menores (Comisión de Menores, Comisión de Atención al Menor y Comisión Interadministrativa de Menores).
- EQ 2198/2008.- Observatorio Canario de la Violencia Escolar.
- EQ 2191/2008.- Análisis de las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones.
- EQ 905/2008.- Recursos de los menores extranjeros no acompañados, particularizado en el análisis de las acciones emprendidas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para ejercer la tutela de aquellos menores extranjeros no acompañados que han sido trasladados a otras Comunidades Autónomas.
- EQ 1/2008.- Centros de cumplimiento de medidas judiciales en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- EQ 1219/2007.- Análisis de los recursos que, en el Archipiélago, ofertan servicios como puntos de encuentro familiar en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales.
- EQ 1218/07.- Recursos existentes para aquellos menores que estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad".
- EQ 649/2007.- Funcionamiento indebido de una entidad que gestionaba casas de acogida.
- EQ 1315/2005.- Análisis de la organización del sistema de tramitación de adopciones en Canarias.

#### 2.2.2. Clasificación temática

La labor de sistematización por materias de los expedientes de queja entraña dificultades pues, en muchos supuestos, se solapan varias realidades. Sirva de ejemplo el caso en el que exista una situación de una declaración administrativa de situación de riesgo de un menor, que pasa a desamparo, luego a un acogimiento residencial que llega a ser familiar y desemboca en una adopción, con el proceso preadoptivo previo. Por ello, se ha tratado de establecer bloques atendiendo al primer motivo de la reclamación o al tema principal en que deriva aquella.

##### 2.2.2.1.- Procesos adoptivos

Los expedientes de queja sobre procedimientos adoptivos tramitados en 2009, vienen referidos a las modalidades adoptivas nacional, en dos ocasiones, e internacional, en cuatro.

### 2.2.2.1.1. Adopción nacional

Sobre este aspecto, las reclamaciones se realizan por dos causas: la disconformidad en el proceso administrativo (EQ 595/2004), archivada por estar pendiente de resolución judicial y sobre la solicitud de adopción de una menor extranjera, en situación de acogimiento familiar (EQ 89/2009), que se encuentra pendiente de recibir un informe de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, al respecto.

### 2.2.2.1.2. Adopción internacional

Las quejas sobre adopción internacional se plasman en varias cuestiones. La solicitud de adopción internacional ante las dilaciones del proceso en China (EQ 829/2008). La discrepancia con la modificación del certificado de idoneidad para la adopción internacional (EQ 536/2009 y EQ 1195/2009), pendientes de alegaciones del reclamante y de la realización de gestiones por parte del Adjunto Primero de la Institución, respectivamente.

Destacamos un caso en el que existía una inadecuación del citado certificado a las características de la menor por adoptar (EQ de oficio 1315/2005). En este expediente, el Diputado del Común procede a la apertura de una queja de oficio, el 22 de agosto de 2005, con ocasión de la presentación de numerosos correos electrónicos de apoyo a una familia a la que se le había asignado en adopción a una niña de nacionalidad china y de veintiséis meses de edad.

El motivo fue analizar la organización del sistema de tramitación de adopciones en Canarias, toda vez que dicha adopción no fue autorizada por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia por considerar que la menor no respondía a las características señaladas en el certificado de idoneidad de dicha familia.

Tras realizar un proceso de investigación, la Institución realiza una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el 17 de enero de 2006, del siguiente tenor:

“**Primera.-** Que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, en aplicación de la legislación administrativa vigente, proceda a la revisión de los convenios firmados con los colegios profesionales, tras la comprobación directa de las condiciones de desigualdad administrativa manifiesta.

“**Segunda.-** Que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia proceda a valorar la posibilidad de suspender este tipo de arrendamiento de servicios, analizando la utilidad, y rentabilidad inmediata que supondría, asumir directamente esta valoración de la idoneidad de los adoptantes, dotándose de un grupo propio de psicólogos, juristas y trabajadores sociales que puedan destinar la totalidad de su tiempo laboral, recursos y especialización, a la incorporación de estrategias de calidad en un proceso que, en las condiciones actuales, no dispone de condiciones básicas para su optimización.

“**Tercera.-** Que se efectúen informes anuales, a modo de memorias de actividad, que reflejen las reflexiones y orientaciones de los profesionales que participan directamente en estos procesos de valoración de la idoneidad.”

La contestación del citado Departamento, de 10 de marzo de 2009, finalizaba haciendo referencia a la

recomendación efectuada manifestando que ‘el pasado mes de noviembre [2007] ha sido suscrita la modificación del convenio de colaboración celebrado con los colegios Oficiales de Psicólogos y de Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife para la elaboración de informes para la valoración de la idoneidad. La modificación acordada ha pretendido mejorar el contenido del convenio anterior y a tal fin se crea la comisión de Seguimiento del mismo. La evaluación de éstos se realizará por el referido órgano durante la vigencia de los mismos.

Concluimos señalando que si bien es cierto que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no se ha dado respuesta formal a las peticiones de información y a las recomendaciones efectuadas por el Diputado del Común, no es menos cierto que durante este largo periodo que ha durado la tramitación de la queja, (dilación imputable a la Dirección General), este centro directivo ha trabajado en la resolución de las cuestiones planteadas, proponiendo en algunos casos la elevación al Gobierno de proyectos de texto normativo, como ha sido el *Decreto 137/2007, de 24 de mayo*, por el que se regulan los procedimientos administrativos previos a la constitución de la adopción y el Registro de Adopción, y en otros, adoptando medidas que den transparencia al proceso de adopción y que agilicen la tramitación de éstos.’

El Diputado del Común, mediante Resolución nº 727/2009, de 8 de junio, ordena el archivo del expediente habida cuenta del contenido del informe remitido por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, del cual se deducía que el asunto al respecto del que se había venido solicitando información se había solucionado.

En dicho documento, recibido el 10 de marzo de 2009, ciñéndose al supuesto planteado, se comunicaba a la Institución la modificación de la idoneidad en los siguientes términos:

“Con fecha 16 de junio de 2005 la coordinadora del Módulo Insular de Servicios Sociales de Lanzarote remite informe de fecha 1 de junio de 2005, realizado por la psicóloga [...], la cual ante la solicitud de los interesados de modificar las características del menor a adoptar, indica que éstos reúnen los requisitos psicológicos de idoneidad para la adopción de un menor de origen extranjero de 2 a 6 años de edad y estado de salud sano.

El 12 de agosto de 2005 la entidad colaboradora de adopción internacional ACI nos comunica la llegada de la menor asignada a España el 29 de julio de 2005 y su inscripción en el Registro Civil de la Embajada de España en la República Popular de China.

El 10 de julio de 2006 ACI nos remite el último informe de seguimiento de la menor en su familia adoptiva, manifestando haber evolucionado la menor correctamente en todos los aspectos de su desarrollo.”

En el EQ 101/2009 (de oficio), se abre por Resolución del Diputado del Común -491/2009 de 6 de febrero- que analiza la adopción en Canarias, consistió en la solicitud a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias de varios datos relativos al tema abordado. Dicho requerimiento se realizó el 9 de marzo de 2009.



La respuesta tuvo lugar el 20 de abril de 2009 informando acerca de varias cuestiones relacionadas con la adopción de menores. Así:

“el número de menores nacionales que el pasado año [2008] han abandonado los centros pasando a residir con familias en régimen de acogimiento administrativo preadoptivos son 52. En estos casos se ha instado el acogimiento judicial o la adopción de los Tribunales de Justicia.

El número de autos de adopción dictados en el año 2008 correspondiente a la adopción de menores nacionales asciende a 31. Se trata de menores que ha salido en años anteriores con familias en régimen de acogimiento preadoptivo.

El número de menores extranjeros que han sido adoptados por residentes en la comunidad Autónoma de Canarias en el año 2008 y que sus padres adoptivos así lo han comunicado a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia asciende a 107.

Han sido 33 las propuestas de adopción presentadas y 20 las propuestas de acogimiento preadoptivo judicial.”

De igual manera, se comunica que el tiempo medio de espera “que transcurre desde la solicitud de adopción a la obtención de la declaración de idoneidad para ser padres adoptivos”, que oscila entre cinco y seis meses.

Durante 2008 –continúa el informe– el número de solicitudes de adopción nacional e internacional asciende a 345, y se ha negado la declaración de idoneidad para ser padres adoptivos, en cuatro casos. En los últimos cinco años, diecisiete menores “han sido devueltos por familias acogentes antes de que se formalice la adopción ante los Tribunales de Justicia”.

El documento remitido hace referencia al “Programa Experimental de Formación de solicitantes de adopción”, que se enmarca dentro del proyecto de investigación “acciones de apoyo para las familias adoptivas: estudio de seguimiento y formación de los solicitantes de adopción”. Se lleva a cabo por la Fundación Canaria Empresa Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria de Juventud IDEO y sus objetivos específicos son los siguientes:

“- Pilotar y evaluar un programa de formación para solicitantes de adopción, proponiendo mejoras para su futura impartición.

-Entrenar a los coordinadores que implementarán el programa.

- Ayudar a los solicitantes a revisar sus creencias sobre la condición familiar adoptiva, sus vicisitudes y especificidades.

- Informar a los solicitantes sobre cómo deben actuar para afrontar con éxito el reto educativo atendiendo a las particularidades de la parentalidad adoptiva.

- Ayudar a los participantes a reflexionar sobre su deseo y capacidad para afrontar el reto que supone la parentalidad adoptiva”:

También se indica que los “resultados del Programa Experimental de Formación de solicitantes de Adopción, plasmados en el informe final a emitir por la Fundación Canaria Empresa Universidad de La Laguna, determinará el modelo por seguir en la formación de los solicitantes de adopción y su extensión a todas las islas del Archipiélago Canario. En cuyo caso se habilitarían los medios necesarios para que los solicitantes de adopción de todas las islas cuenten la formación necesaria en materia de adopción.”

Comoquiera que se estima que este aspecto es de importancia manifiesta para mejorar el sistema aplicado hasta ahora en la adopción de menores en Canarias, se continúa el proceso de investigación abierto solicitando a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el informe elaborado por la Fundación Canaria Empresa Universidad sobre los cursos de formación dirigidos a solicitantes de adopción internacional e internacional, convocados por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, mediante Resolución de fecha 20 de octubre de 2008.

#### **2.2.2.2.- Situaciones de riesgo y desamparo**

Los expedientes de queja sobre procedimientos relacionados con la desprotección de menores de edad, en situación de riesgo o desamparo, tramitados en 2009, muestran una variedad de cuestiones.

##### **2.2.2.2.1. Situaciones de riesgo y/o desamparo; declarada o por declarar**

Las reclamaciones efectuadas permiten ‘la convivencia’ entre las discrepancias con las administraciones públicas sobre declaraciones de situaciones de riesgo o desamparo y las denuncias efectuadas porque estas circunstancias se producen, a juicio de los reclamantes, sin actuación de las entidades protectoras.

##### **2.2.2.2.1.1. Discrepancia sobre la actuación de la Administración**

Este aparatado comprende una variedad de casos. Así, tenemos el de la madre que muestra su disconformidad con la declaración de riesgo de sus hijos y con el régimen de visitas estipulado (EQ 287/2004), ya archivado y sobre el cual la reclamante presenta, en 2009, una ampliación de datos; del padre que manifiesta su desacuerdo con la declaración de riesgo en referencia a sus hijos (EQ 615/2009); la protesta por la resolución sobre la desprotección de un menor (EQ 835/2009) o de la abuela y el padre en desacuerdo con una declaración de desamparo de su nieta e hija, respectivamente (EQ 1261/2009 y EQ 1262/2009). También, dos madres en desacuerdo con la declaración de desamparo de sus hijos (EQ 1361/2009 y EQ 1442/2009) y los padres que no comparten tal declaración sobre unos menores (EQ 1549/2009).

El EQ 1549/2009 se abre a instancia de una reclamación que formulan, ante el Diputado del Común, los progenitores de unos menores, nacidos en Canarias, declarados en desamparo por la Xunta de Galicia. Bajo la tutela de la Consellería de Trabajo e Benestar de la citada Administración Autónoma, los niños fueron internados en un centro ubicado en Santiago de Compostela.

Comoquiera que la Institución canaria es incompetente territorialmente para la defensa de los afectados en referencia a la cuestión planteada (artículo 1 de Ley 7/2001), se procede al archivo de la queja y se da traslado al Valedor do Pobo (defensor del pueblo de Galicia) al tratarse la cuestión planteada de su competencia.

#### **2.2.2.2.1.2. Solicitud de actuación de la Administración**

##### **2.2.2.2.1.2.1. A iniciativa de familiares**

Los asuntos referentes a reclamaciones que demandan la actuación administrativa para la protección de los menores son, muchas veces, formuladas por sus parientes. Son los casos de la posible situación de riesgo de un menor cuya madre estaba internada en un centro psiquiátrico (EQ 875/2006), o el de una niña que dormía en un coche (EQ 81/2007). También aquéllos en los que la madre que denuncia la desaparición de un hijo de su casa presumiendo que consume drogas (EQ 6679/2007), el de la que refiere la posible situación de desamparo en que viven sus hijos, bajo la custodia de su padre (EQ 1696/2008) o el de la que pone en conocimiento de la Institución los efectos negativos para su hija, en el régimen de visitas establecido con su padre (EQ 288/2009).

De igual manera encontramos el caso de la reclamación paterna por el riesgo sufrido por su hija que vive con la madre (EQ 2112/2008), el del padre que denuncia la situación de desprotección de su hija debido a la limitación de la capacidad de la madre y de la pareja de ésta (EQ 222/2009), o el que nos pone en conocimiento el riesgo de dos hijos suyos, menores, por vivir en condiciones de hacinamiento e insalubridad (EQ 2178/2008).

Todos los expedientes de queja citados, junto el abierto por la solicitud de información sobre la denuncia de un particular por la posible situación de desprotección de uno de sus hijos, al no estar conforme con la determinación del ayuntamiento al respecto (EQ 303/2009); la solicitud de que se valore el riesgo que corren sus hijos menores de edad (EQ 1275/2009) o las abuelas que reclaman por la posible situación de riesgo de sus nietos (EQ 1650/2008 y EQ 123/2008); comprenden los referidos a las demandas de protección a las administraciones públicas, por parte de familiares de los afectados.

En el EQ 123/2008, la reclamante manifiesta que es abuela de un menor y que cuida de él ya que la madre está enferma e incapacitada. El niño tiene faltas de asistencia al centro escolar, así como demuestra comportamientos agresivos. Acudió a los servicios sociales municipales y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia solicitando un acogimiento residencial sin obtener, según manifiesta, respuesta alguna.

El Diputado del Común se dirige a la Fiscalía de Menores de Santa Cruz de Tenerife, con el fin de poner en su conocimiento la situación de desprotección en la que se encuentra el menor y refiere su problemática escolar y conductas violentas y agresivas hacia su abuela, que ejercía de su cuidadora.

La Fiscal de Menores contesta, el 14 de julio de 2009 y comunica a la Institución que el adolescente referido ha sido condenado, por el Juzgado de Menores nº 1, de Santa Cruz de Tenerife, “a la medida de 1 año de libertad vigilada, complementada con tratamiento ambulatorio de naturaleza psicológica por el mismo tiempo”. Todo ello, por ser “responsable en concepto de autor de dos delitos de maltrato familiar”.

El Diputado del Común, tras tener conocimiento por informes requeridos al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, de que la medida

impuesta se estaba cumpliendo con la obligación de residir en un centro de menores, realiza el seguimiento del caso. Así, el 5 de octubre de 2009, se interesa por “la situación del joven así como el plan de trabajo que se está llevando” y, de igual manera, “por la perspectiva de reingreso a su unidad familiar”.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias informa a la Institución, el 21 de diciembre de 2009, que el menor “mantiene un comportamiento ejemplar, mostrándose respetuoso y colaborador tanto con el equipo educativo como con sus compañeros”, “no ocasiona problemas de convivencia” y ha obtenido “resultados negativos en todos los controles urolíticos practicados”.

También se hace referencia a su ‘notable’ evolución académica, y a que ‘participa en actividades programadas por el hogar’, por lo cual ‘ha venido disfrutando de permisos de forma sistemática y continua’, ‘pernoctando todo el fin de semana en el domicilio de su abuela materna’.

Comoquiera que las circunstancias negativas origen de la queja se habían solventado, se propuso el archivo del expediente por solución del problema planteado.

##### **2.2.2.2.1.2.2. A iniciativa de terceros**

Las denuncias presentadas por personas sin vínculo familiar con los menores en presumible situación de riesgo, son dos. El primer caso viene referido a la solicitud de la declaración de desamparo de un menor por técnicos de la Unidad del Menor y la Familia del Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar (EQ 28/2009). Este expediente se inició a instancia de técnicos del Ayuntamiento de Güímar. Interesaba la intervención del Diputado del Común, a raíz de la inactividad administrativa en relación con la declaración de desamparo de un menor.

La Institución solicita información sobre el tema al Ayuntamiento de Güímar y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el día 3 de marzo de 2009 y, con igual fecha, pone en conocimiento de la Fiscalía de Menores la situación del joven.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda contestó, el 7 de mayo de 2009, e informa que, entre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, figuraba la derivación del expediente del citado menor a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar ‘a fin de iniciar, con la mayor brevedad posible, la intervención y seguimiento previsto dentro de la Declaración Municipal de Riesgo’. De igual manera, siempre que persistiese la actitud de no colaboración de la madre del menor con el proceso de intervención establecido, el centro directivo proponía que se ‘declare provisionalmente la situación de desamparo y constituya la tutela del menor’.

El Diputado del Común, dentro de las actuaciones de seguimiento sobre las quejas presentadas por el ciudadano, requiere de nuevo al Ejecutivo canario para que aporte datos actualizados sobre la situación del joven. La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda contesta que el ‘menor de referencia fue declarado en desamparo el 11 de mayo de 2009’.

Comoquiera que la declaración de desamparo del menor era el objetivo de las reclamantes, se considera que se ha resuelto el tema con satisfacción de la demanda realizada y se propone el archivo del expediente.

En el **EQ 913/2007**, se formuló una petición igual por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias. Es decir la declaración de desamparo de un menor, que culmina con una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La actuación de la Institución se inicia a petición del Ayuntamiento de Granadilla de Abona. El Equipo Territorial Especializado en Riesgo emite un informe sobre situación sociofamiliar de un menor, valorando la existencia de indicadores suficientes que señalan la situación de desprotección de éste, mostrando su disconformidad con la dilación que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se está teniendo en la tramitación de la medida protectora.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia emite un informe en el que refiere que no se consideró oportuno acordar medidas de amparo en relación con el menor, al considerarse que no revestía la suficiente gravedad para aplicarlas. El ayuntamiento del citado municipio intenta realizar la intervención socioeducativa sugerida por el Centro Directivo referenciado y, al no poder llevarla a cabo, insiste en la declaración solicitada en un principio.

Comoquiera que el plan de intervención aplicado resulta inútil, lo cual puede acarrear la irrecuperabilidad del menor, se hace necesario un replanteamiento de estrategias que incluyan medidas protectoras garantes de un armónico desarrollo del menor, de forma urgente. Por tanto, se realiza una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, con el siguiente texto: 'Que se valore la situación de desamparo, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y se establezcan la medida protectora necesaria para garantizar un adecuado desarrollo del joven [...]'

La citada sugerencia se comunica el 29 de julio y se reitera el 19 de noviembre de 2009. A final de dicho año, se encontraba sin respuesta por parte del Departamento al que fue dirigida.

#### **2.2.2.2.2. Guarderías infantiles**

En este epígrafe incluimos el caso en que un colectivo de padres que expresa la preocupación por el personal educador de una guardería infantil (**EQ 314/2009**). De igual manera, se reciben quejas por el riesgo que supone para unos menores el presunto incumplimiento de los requisitos legales necesarios para la apertura de guarderías infantiles en Vecindario, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana (**EQ 304/2009**). En este expediente, el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid se dirige, el 25 de marzo de 2009, al Diputado del Común, poniendo en su conocimiento la denuncia que realiza un ciudadano sobre 'unos 200' menores que están siendo atendidos en 'hasta 21 guarderías clandestinas en Vecindario'.

Al ser el asunto competencia territorial del Diputado del Común, se procede a abrir un expediente con la referencia antes indicada para investigar la situación. El 7 de agosto, se solicita al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana la información al respecto, requiriendo el 'número de licencias otorgadas a guarderías o centros infantiles', asimismo sobre las denuncias recibidas en igual sentido a la recibida en la Institución y el tratamiento dado a las mismas.

El 15 de diciembre de 2009, se reitera la solicitud y, hasta la fecha, no se ha recibido contestación.

#### **2.2.2.2.3. Absentismo escolar**

Dentro de este apartado, señalamos casos como el del padre que pone en conocimiento del Diputado del Común la falta de asistencia al centro educativo de su hijo (**EQ 827/2008**) o el de la denuncia al programa municipal de absentismo escolar del Ayuntamiento de Las Palmas (**EQ 827/2008**). Sobre este tema de absentismo escolar, la Institución procedió a la apertura de una investigación de oficio es el **EQ 102/2009**. En él se analizan los programas municipales de absentismo escolar.

Se solicitó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria un informe sobre 'el cierre definitivo de la oficina de absentismo escolar', que los Servicios Sociales municipales habían comunicado a un reclamante. Se demandó, también, la remisión de los protocolos que elaboraba la 'denominada Mesa de absentismo Escolar' sobre lo partes mensuales de absentismo.

Al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por su parte, se solicitó la información sobre la falta de fondos que, según los medios de comunicación, se destinan en los presupuestos a cubrir el programa municipal de absentismo escolar.

El Ayuntamiento de Santa Cruz contesta y comunica que la corporación 'destinará en el presente ejercicio [2009] la cantidad de noventa mil euros (90 000 €) consignada en la partida presupuestaria [...] para hacer frente a los gastos derivados del anteriormente citado programa de Absentismo Escolar'.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria informa al Diputado del Común que no se va a proceder al cierre de la oficina de absentismo escolar, por el contrario 'se indica que la gestión se va a realizar de forma territorializada, en los Centros Municipales de Servicios Sociales'.

Por otra parte, con fecha 23 de marzo pasado [2009] tuvo lugar la cuarta reunión de la Mesa Interinstitucional de Absentismo Escolar, iniciativa promovida desde esta Concejalía de Gobierno. Dicha Mesa está trabajando en la definición de un protocolo de actuación que entrará en funcionamiento en el curso escolar 2009/2010'.

En la actualidad, la Institución está a la espera de la recepción de un informe, requerido a las dos corporaciones citadas sobre '*los protocolos de actuación establecidos en los supuestos de absentismo escolar.*'

#### **2.2.2.2.4. Otros supuestos**

Los expedientes que versan sobre una variedad temática son recogidos en este apartado.

##### **2.2.2.2.4.1. Incoados por iniciativa del ciudadano**

En este heterogéneo apartado encontramos la solicitud de información de un particular sobre las medidas

socioeducativas que se llevan a cabo con su hija (EQ 1360/2009); aquel en que los reclamantes solicitan la guarda y custodia de una niña declarada en desamparo (EQ 1449/2009); el de quienes tratan de conseguir la guarda y custodia de una menor, que se encuentra en Marruecos y no le permiten el abandono del país (EQ 1514/2009); el que tiene como objetivo la solicitud de ayuda familiar con menores a cargo (EQ 1148/2009) o aquel referido a la falta de recursos para atender una necesidad específica, como el menor de origen europeo, en acogimiento residencial, que no tiene recursos adecuados en Canarias para atender el trastorno mental que sufría (EQ 112/2005), esta última se archiva por Resolución nº 819/2009.

#### 2.2.2.2.4.2. Quejas de oficio

También se tramitaron dos quejas de oficio. Una de ellas, sobre la ausencia de recursos de los menores tutelados cuando pasan a la mayoría de edad (EQ 1218/2007). Otra por la que se inició una investigación sobre la actividad de las varias comisiones creadas como órganos colegiados con competencias en materia de Protección de Menores por parte de la Consejería de Bienestar del Gobierno de Canarias (EQ 2200/2008). Este expediente se origina en varias reclamaciones ante esta Institución sobre la ‘ausencia de recursos existentes para aquellos menores que estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad’, siendo considerado ‘un problema que causa graves desajustes en la tutela de los menores.’

Durante el proceso de investigación se procedió a recabar información de todos los cabildos insulares. Al finalizar, se realizaron recomendaciones a la Federación Canaria de Islas y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La propuesta tenía el siguiente contenido:

- ‘Que por la Comisión Interadministrativa de Menores, como órgano de coordinación de las Administraciones Públicas de Canarias para garantizar la atención integral del menor, se impulsen aquellos protocolos necesarios para generar recursos especializados y estables para jóvenes que han alcanzado la mayoría de edad y que habiendo tenido aplicada una medida de protección de guarda o tutela, no tengan posibilidad alguna de inserción familiar.

Que por parte de los cabildos insulares se generen alojamientos tutelados, como recurso temporal, para aquellos jóvenes que habiendo cumplido la mayoría de edad o siendo mayores de 16 años judicialmente emancipados, hayan estado sujetos a una medida de protección de guarda o tutela, sin posibilidad alguna de inserción familiar, o que por sus circunstancias familiares, económicas o de conflictividad social, no puedan generar un proceso de emancipación de forma autónoma.’

La FECAI contesta e informa de que ‘acciones tendentes a la ejecución de las competencias que atribuye la Ley 1/1997 a los cabildos. En concreto y tomando como referencia la situación de los menores en los centros de protección para generar mecanismos y estrategias que potencien la autonomía’.

Por su parte, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias contesta, el 29 de

abril de 2009, al requerimiento sobre la recomendación efectuada, e indica lo siguiente:

‘- Sobre la primera recomendación, que propone implicar a la comisión Interadministrativa en la finalidad de impulsar protocolos para jóvenes que llegan a la mayor edad tutelados por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se indica que está previsto que en los próximos días dicha comisión retome su actividad. Su plan de trabajo prevé revisar todas las políticas que emanan del Plan Integral, actualizándolas, con lo que de seguro se tratarán estas cuestiones, se diseñarán y homologarán actuaciones. A este fin se trasladará su informe a la ponencia técnica que sobre acogimiento residencial se prevé montar.

-Sobre la segunda cuestión, se indica que las dotaciones presupuestarias a este fin del Gobierno de Canarias las gestiona la Dirección General de Juventud, que tiene un programa de emancipación y que concede subvenciones a este fin.

Somos conscientes, no obstante, del problema, y en este momento no podemos desde la Dirección General de protección del Menor y la Familia plantear nuevas soluciones, dada las restricciones presupuestarias que nacen de la situación actual, y por tanto la obligación de priorizar los recursos económicos. Eso sí, indicamos que sí se mantiene a nivel técnico un contacto fluido con las entidades, fundaciones o asociaciones de carácter no gubernamental que prestan servicios o programas de acogida para estos jóvenes, sobre todo dirigido a aquellos que al llegar a la mayoría de edad no pueden retornar con su familia y muestran una trayectoria individual en la que se aprecia que van a beneficiarse de ellos, tratando siempre de buscar un recurso de acogida cuando sucede este hecho.’

El expediente se archiva por la Resolución 1514/2009, ya que se dan por finalizadas las gestiones de la Institución al haberse cumplimentado toda la tramitación pertinente.

En diciembre de 2008, se abre el expediente de oficio EQ 2200/08 a raíz de la publicación, en el Boletín Oficial de Canarias, del Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprobaba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. En su Capítulo III se establecían los órganos colegiados con competencias en materia de Protección de Menores (Comisión de Menores, Comisión de Atención al Menor y Comisión Interadministrativa de Menores).

Por tanto, se procedió a la apertura de una investigación sobre la actividad de las mencionadas comisiones. La información requerida, el 29 de febrero de 2009, sobre ‘los profesionales y representantes de las administraciones participantes, funciones y actividades realizadas a lo largo del ejercicio 2008, con especial referencia de las ponencias de trabajo desempeñadas’, no la ha remitido el citado Departamento.

#### 2.2.2.3. Centros de menores

Los expedientes de queja tramitados en 2009 sobre reclamaciones en el Diputado del Común, con vinculación directa con los centros de menores, obedecen a una variada temática, todos ellos a instancia de particulares.



### **2.2.2.3.1. Disconformidad con la situación de acogimiento residencial**

En primer lugar, encontramos aquellos supuestos donde existe desacuerdo con la situación de acogimiento residencial o alguno de sus aspectos. Así, podemos citar la disconformidad de una madre por el régimen de visitas a un centro de acogida en que se encuentra su hijo (EQ 661/2007); la discrepancia con la declaración de desamparo de sus hijos y la declaración de acogimiento residencial (EQ 276/2009); el padre que, teniendo conocimiento de que su hijo menor está en un centro de acogida por estar en situación de desamparo, recurre a esta Institución para averiguar si la actuación es correcta (EQ 1184/2009) o el interés que suscita, en un representante diplomático honorífico, la situación de unos menores nacionales de su país (EQ 224/2009). En este último expediente, se abre por el interés demostrado por el cónsul de un Estado interesado por la situación en que se encuentran unos niños de su misma nacionalidad, declarados en desamparo y acogidos en un centro de menores en Canarias. Manifiesta su inquietud por el régimen de visitas a los menores, que le viene siendo restringido y por la posibilidad de reagrupamiento familiar con sus padres.

Se solicita la información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, que comunicó a esta Institución que ‘los padres de los menores se han trasladado recientemente a [...] donde gozan de una vivienda y reclaman la repatriación de los menores con éstos’.

Asimismo, se nos comunicó que, el 2 de diciembre de 2009, ‘se remitió a estos efectos petición de colaboración al consulado de [...] y a la Embajada para proceder a la reagrupación familiar de los menores con sus padres en [...], o en su caso la acogida por la Entidad Pública de dicho país, a efectos de trabajar su reintegración familiar con estos’.

Esta información se remitió al reclamante y estamos a la espera de conocer su opinión.

### **2.2.2.3.2. Funcionamiento inadecuado**

En otros supuestos se denuncian disfunciones en la prestación de servicios de los centros. Sucede en la reclamación sobre anomalías en un centro de menores (EQ 580/2008) y en la queja donde los padres de una menor manifiestan su desacuerdo con los criterios de actuación del centro de acogida donde se encuentra su hija (EQ 1230/2009).

Las revelaciones sobre el riesgo de los menores internos es un aspecto que también se trata en los expedientes tramitados. Una madre que se queja de la situación de desamparo de hija que ha abandonado un centro de menores en el que estaba acogida (EQ 188/2009) o el padre que denuncia una posible situación de desprotección de su hija en un centro de acogida (EQ 2121/2008). Este último expediente en el que el padre de una menor formula una queja ante el Diputado del Común, el 26 de noviembre de 2008, manifestando que su hija se encuentra en una ‘casa de acogida’ del la cual ‘sale sin autorización ni control alguno’. El 26 de diciembre del mismo año, se comunicó al denunciante la admisión a trámite de la reclamación y se le requirió que aportase la documentación relativa a

la menor, el centro de acogida en que se encuentra y los motivos de su ingreso. La solicitud se le reitera el 31 de marzo de 2009. Al no recibir contestación a la demanda realizada, el Diputado del Común, por Resolución nº 1108, de 15 de septiembre, procedió al archivo de la queja.

Este expediente es uno de los dieciséis que se archivaron por desistimiento a lo largo de 2009.

### **2.2.2.3.3. Otros casos**

Además, hay casos en los que se solicita el acogimiento residencial de una menor en un piso tutelado (EQ 9/2009) u otro en el que una madre pide el internamiento de un hijo menor con problemas de conducta en un centro de menores (EQ 180/2009).

Quejas referidas a la recuperación de la guarda y custodia de sus hijos internados en un centro (EQ 287/2009) y la solicitud de información referente a menor en situación de desamparo, con medida de acogimiento residencial en la Comunidad de las Islas Baleares (EQ 338/2009) cierran este heterogéneo grupo vinculado a los centros de menores

### **2.2.2.4. Centros de atención inmediata**

Los expedientes de queja sobre reclamaciones vinculadas, de forma directa, con un centro de atención inmediata son dos. En el primero, una madre discrepa con la declaración de situación de desamparo de sus hijos, así como del régimen de visitas al CAI donde se encontraban en el momento de hacer la reclamación (EQ 232/2009). En el segundo, se denuncia la situación irregular de un CAI, por las conductas inadecuadas, en el desarrollo de la actividad profesional, con los niños (EQ 437/2009).

### **2.2.2.5. Malos tratos**

En los expedientes de queja abiertos sobre presuntos malos tratos a menores, los abusos se atribuyen a familiares o al personal que realiza su trabajo en diferentes lugares donde se encuentran los menores.

#### **2.2.2.5.1. Denuncias a familiares**

Las reclamaciones que se incluyen en este apartado son las siguientes: denuncia de un padre de la situación de descuido, abandono y mal trato de sus hijos menores al cuidado de su abuela materna en situación de acogimiento familiar (EQ 409/2007); un progenitor que se queja de los daños físicos y psicológicos ocasionados a su hija, por parte de su madre, que tiene su guarda y custodia el divorcio (EQ 1680/2008); padre que denuncia malos tratos de la madre de sus hijas (EQ 1337/2009) y madre soltera con menor a cargo presenta una queja por malos tratos de su padre y abuelo de la niña, con quienes convive (EQ 154/2006). Este último expediente se origina en la queja que presenta una madre soltera por la situación de riesgo que soporta su hija. Tras realizar un seguimiento al caso, se detecta que son dos los menores declarados en desamparo, por tanto, se abre un expediente de queja, el 24 de febrero de 2006.

La Institución solicita la información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y vivienda del Gobierno de Canarias, el 19 de marzo de 2006, sobre los ‘antecedentes de las actuaciones llevadas a cabo respecto de estos menores, declarados en situación de desamparo’. Ante la falta de

respuesta, se reitera la petición en escrito de 19 de mayo y un posterior recordatorio de deberes legales de fecha 27 de julio, a su vez reiterado el 10 de noviembre de 2006.

Al no recibir contestación, el 6 de febrero de 2007, se requirió la solicitud de ‘informes actualizados de las intervenciones que se han llevado a cabo en la unidad familiar de los menores [...], así como las intervenciones llevadas a cabo respecto de estos menores, declarados en situación de desamparo’. Dicha petición se reiteró el 4 de junio y el 3 de septiembre de 2008 y se realizó un recordatorio del deber legal de colaboración con la Institución, el 31 de octubre de 2008.

El Departamento Autonómico contesta el 11 de mayo de 2009 y comunica al Diputado del Común lo siguiente:

7 de agosto de 2002 comunica el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el inicio del expediente de riesgo de los menores.

11 de abril de 2003 comunica el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la declaración de riesgo de los dos menores en virtud de resolución de 1 de abril de 2003.

28 de mayo de 2003 se remite a la dirección General de Vivienda informe emitido por el Negociado de Infancia y Familia del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a efectos de valorar la posibilidad de conceder a doña [...] una vivienda vacante con la mayor urgencia posible, ante la imposibilidad de continuar con la ejecución de las medidas de riesgo acordadas y evitar la declaración de la situación de desamparo...

31 de agosto de 2004 se recibe comunicación del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife comunicando el cierre de Expediente de Riesgo por mayoría de edad.

6 de septiembre de 2005 se recibe comunicación del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife comunicando el cierre de Expediente de Riesgo de [...] por normalización de la situación con el seguimiento por parte de los servicios sociales comunitarios de la zona de los Gladiolos. En el hecho Segundo de dicha resolución de cierre se hace referencia al seguimiento en Viviendas Municipales de la solicitud de vivienda de doña [...].

10 de marzo de 2006 se cierra el expediente de riesgo de [...]

El Diputado del Común, por Resolución nº 728/2009, de 8 de junio, procede al archivo del expediente por solución.

#### **2.2.2.5.2. Denuncias a trabajadores y a entidades que prestan servicios al menor**

Las quejas se realizaron sobre diferentes tipos de centros. Desde la presentada por una madre que denuncia malos tratos de una trabajadora de una guardería (**EQ 1858/2008**), la que afirma que se ocasionó trato inadecuado a una niña por parte de una monitora de un centro de acogida a menores extranjeros (**EQ 2164/2008**), aquella que atribuye un comportamiento vejatorio por parte de una entidad que gestiona centros de acogida (**EQ de oficio 649/2007**); hasta la relacionada con la denuncia por malos tratos físicos y psíquicos a sus hijos, en acogimiento residencial en un centro de atención inmediata (**EQ 217/2009**).

En relación con el **EQ de oficio 649/2007** que se abre por el funcionamiento indebido de una entidad que

gestionaba casas de acogida, vino seguida de un proceso de investigación que finalizó con el archivo del expediente por no haberse constatado la realización de los actos a los que aludía la reclamación realizada por una ciudadana.

Además, el Diputado del Común realizó una sugerencia al Cabildo Insular de La Palma, el 17 de febrero de 2009, con el siguiente texto:

“Que se fomente por ese cabildo la creación de campañas para la generación de bolsas de familias candidatas que ofrezcan a los menores declarados en desamparo, un núcleo de convivencia similar al familiar, favoreciendo los acogimientos (remunerados y profesionalizados) ubicados lo más próximo al ambiente social y familiar de los niños.”

El Cabildo Insular de La Palma contesta el 4 de marzo de 2009 (conforme al plazo establecido legalmente para ello en el *artículo 37.3 de la Ley 7/2001*) a la sugerencia formulada, haciendo referencia al ámbito competencial de esa Administración sobre la materia referida. También informa de que:

“la isla de La Palma cuenta con 5 centros de protección cuyos destinatarios son menores, que han sido declarados en desamparo y se les ha aplicado un medida de amparo: ‘el acogimiento residencial’. En estos centros conviven conjuntamente tanto menores nacionales como extranjeros no acompañados (MENAS), siendo la Asociación para la Protección, Ayuda y Asistencia del Menor: PROMEPAL, la que se encarga de gestionarlos. Se cuenta con 48 plazas, de las que 22 son destinadas a los menores extranjeros no acompañados y 26 para nacionales.

Los MENAS llegan a nuestras costas sin la compañía de un adulto de referencia, por lo que pasan a disposición judicial, son declarados en desamparo y no son repatriados, siendo muy difícil o imposible la reintegración del menor en su propia familia por desconocimiento de su paradero o intenciones de la misma. Es por ello por lo que la emancipación y la preparación para la vida adulta, se convierte en objetivo prioritario, teniendo en cuenta su edad y madurez.

Como alternativa, el Cabildo de La Palma gestiona desde el año 2001, un centro para jóvenes de 18 a 25 años, que no cuentan con una alternativa residencial al causar baja en los centros de protección, cumplan con el perfil requerido, y con la finalidad de que éstos puedan formarse en todas sus áreas para hacer frente a su vida adulta de forma independiente y autónoma (inserción laboral, formación académica, habilidades de la vida diaria, manejo del dinero, responsabilidades del hogar...). Se ha firmado un convenio plurianual (2008 al 2011, ambos inclusive), entre la consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y el Cabildo Insular de La Palma para el mantenimiento de este recurso, siendo subvencionado desde el año 2001 por el Gobierno de Canarias (Dirección General de Juventud) y el cabildo insular.

Asimismo le informamos, según los datos obrantes en la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, que en la isla de La Palma y a fecha actual, hay 41 menores acogidos por 28 familias extensas, como alternativa al acogimiento residencial. De todos ellos, 10 menores se encuentran tutelados por la mencionada entidad (DGPMF).

El informe finaliza haciendo referencia a la iniciativa que había emprendido la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para la sensibilización hacia la

adopción: “se ha firmado un convenio entre la Entidad Cruz Roja Española y el Gobierno de Canarias (DGPMPF), a fecha de diciembre de 2008. Éste consta de varias fases y actualmente, se está ejecutando una difusión de la campaña, donde se facilita un número de teléfono, se especifica el personal encargado, estrategias de marketing...”.

#### 2.2.2.5.3. Otras quejas

El EQ 2198/2008 supuso la apertura de una investigación de oficio sobre la Constitución del Observatorio Canario de la Violencia Escolar. La información sobre la puesta en marcha de este organismo se obtuvo de los medios de comunicación.

Al ser el tema relevante para la protección del menor en las islas, se procede a solicitar a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias un informe sobre la puesta en marcha del Observatorio Canario de la Violencia Escolar, así como la estadística por islas, a lo largo del año 2008, de los casos de violencia escolar de los que la consejería ha tenido conocimiento, con descripción del resultado del expediente.

En la Institución se recibe la información requerida; en ella, la consejería citada hace referencia a la principal finalidad de la iniciativa que es la de “crear un órgano de participación de los diferentes sectores de la comunidad educativa al objeto de conocer, analizar y evaluar los problemas de convivencia en los centros educativos de la comunidad Autónoma de Canarias, con el fin de proponer intervenciones para la resolución y prevención de los conflictos, así como contribuir a la mejora del clima escolar en los centros educativos, favoreciendo la convivencia en la comunidad escolar fomentando la resolución pacífica de los conflictos y promoviendo la cultura de la paz en y a través de los centros docentes.”

De igual manera, se afirma que “la propuesta normativa que crea este órgano se encuentra en fase de borrador”, en la cual están previstas una serie de funciones:

“- Analizar y valorar actuaciones impulsadas o realizadas por la consejería competente en materia educativa en temas relativos a la convivencia escolar.

- Realizar o proponer la realización, de forma sistemática, de estudios sobre la convivencia en los centros educativos y su evolución.

- Impulsar planes de formación para la comunidad educativa.

- Propiciar la elaboración y difusión de materiales que orienten y apoyen a las comunidades educativas en la mejora de la convivencia y en la resolución de conflictos.

- Elevar propuestas a la Administración educativa para la mejora de la convivencia.”

Se estima que la constitución del organismo citado no tardará mucho tiempo, también se informa de la previsión de creación de un “sistema de recogida y centralización de datos de conductas contrarias a la convivencia escolar que se gestionará desde la función de seguimiento del Observatorio Canario de la Convivencia a través del registro de estos datos en la aplicación que se ha diseñado al efecto...”

Continuando con el procedimiento de investigación de la queja, el último trámite realizado ha sido la solicitud a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de un informe sobre los avances producidos en la iniciativa del Observatorio Canario de la Convivencia Escolar.

De igual manera se ha preguntado si ya se encuentra operativo el sistema de recogida y centralización de datos de conductas contrarias a la convivencia escolar, y los datos que de éste se hayan obtenido en referencia al acoso o violencia escolar.

También se ha requerido al citado Departamento un informe estadístico sobre las actuaciones de intervención y prevención realizadas por el Servicio de Prevención y Ayuda contra el acoso escolar de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa.

El EQ 261/2009, también de oficio, alude a los malos tratos a la infancia en Canarias.

Al deber ser integrales las actuaciones en esta cuestión, en el proceso de investigación se solicita la colaboración en diferentes ámbitos: educativo, sanitario, policial, social y judicial. Todo ello, a la búsqueda de contar con un referente institucional en cada uno de los espacios reseñados para establecer el grado de coordinación existente entre las distintas administraciones e instituciones que intervienen en los procesos relacionados con el maltrato infantil.

La información requerida, en la fase de investigación se refiere a los protocolos de detección, notificación, evaluación, intervención y seguimiento en los casos de malos tratos a menores.

#### 2.2.2.6. Acogimiento familiar

Los expedientes de queja tramitados en 2009 sobre procedimientos relacionados, genéricamente, con situaciones de acogimiento familiar, se incluyen en este epígrafe. Son de diferentes circunstancias, aunque la que más destaca es la solicitud de acogimiento familiar.

##### 2.2.2.6.1. Solicitudes de acogimiento familiar

En este apartado encontramos la solicitud de una abuela paterna que reclama el acogimiento familiar de una menor tras el fallecimiento del padre de la menor (EQ 1342/2008), la abuela que solicita el acogimiento de un nieto que se encuentra interno en un centro de acogida (EQ 1127/2009) o la solicitud a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de regularización de la situación administrativa de un menor acogido, de hecho, por los reclamantes (EQ 1331/2009).

##### 2.2.2.6.2. Otros casos

Otros casos son de más difícil homogeneización temática. Encontramos el expediente iniciado a instancia de una madre que denuncia la disconformidad con el régimen de acogimiento familiar de su hija biológica, previamente declarada en desamparo (EQ 1405/2008); el de la abuela que formula queja porque la entidad protectora le ha separado de sus nietos para proceder a la reintegración familiar con su madre biológica (EQ 1527/2008); el de los acogentes de un menor que ponen en conocimiento el rechazo del niño ante las visitas de su madre biológica, lo cual perjudica su salud (EQ 994/2009) y la solicitud de subsidio por maternidad de una cuidadora de un centro de menores, que tiene en régimen de acogimiento familiar simple a un menor.

La Institución también ha continuado con la labor de investigación relacionada con el acogimiento familiar en las islas. En concreto, en el desarrollo de actuaciones en

el expediente de oficio de referencia **EQ 2191/2008**, que se inicia con la finalidad de “analizar las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones”. El motivo se relaciona con los datos obtenidos de la Dirección General del Menor y la Familia, según los cuales existen en Canarias 2 442 menores en situación de acogimiento, de los cuales 1 167 se encuentran en un centro residencial y 1 275 con una familia.

El expediente se inicia el 11 de diciembre de 2008. El 11 de febrero de 2009, se solicitó a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias un informe relativo a los siguientes aspectos sobre la medida de acogimiento de menores en la Comunidad Canaria, en las diferentes modalidades de: “acogimiento familiar simple, acogimiento familiar permanente, acogimiento profesionalizado (remunerado), acogimiento preadoptivo, acogimiento en hogar funcional y acogimiento residencial”. Asimismo, se solicitó que se facilitase “el número de adopciones internacionales y nacionales efectuadas en el ejercicio 2008 en la Comunidad canaria.”

Ante la ausencia de respuesta, se reitera la petición en un escrito de 3 de abril y un posterior recordatorio de deberes legales de fecha 15 de octubre del mismo año. La contestación se recibió en el área del menor del Diputado del Común, el 30 de diciembre de 2009.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda informa sobre los datos requeridos. Así, el número de menores que, en 2008, han estado sometido a regímenes de acogimiento en sus diferentes modalidades son los siguientes: “acogimiento familiar simple, 58; acogimiento familiar permanente, 100; acogimiento remunerado, 2; acogimientos familiares, 649; acogimientos residenciales, 213; altas acogimientos familiares remunerados, 108; acogimientos preadoptivos, 21; acogimientos en hogar funcional (no disponible)”.

De igual manera, en el mismo año, el número de adopciones nacionales han sido 29 y las internacionales, 205.

#### **2.2.2.7. Contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 sobre procedimientos relacionados con contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación canarias son cinco.

Los referenciados como **EQ 803/2005**, **EQ 133/2006**, **EQ 1338/2006** y **EQ 533/2009**, se suspenden de tramitación por acordarse la conveniencia de colaborar con la Comisión Interadministrativa de Menores, para elaborar propuestas encaminadas a regular los contenidos de los medios de comunicación para niños, niñas y jóvenes.

La reclamación formulada sobre la intervención en Carnavales de niños que cantan en murgas letras obscenas (**EQ 169/2009**) completa las quejas realizadas en este ámbito. En este último expediente relativo a la participación de menores de edad en el Carnaval 2009 de Santa Cruz de Tenerife, hizo necesaria la solicitud al ayuntamiento capitalino de su pronunciamiento en relación con la participación de menores en las murgas que según la reclamante: “ponen en el decorado de sus actuaciones repitiendo sus letras palabra a palabra, las

cuales sí contienen muchas palabras no adecuadas para que las repita un menor”.

El requerimiento se realizó en un escrito que se remitió al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, el 15 de octubre de 2009. Se recibió su respuesta en esta Institución el 5 de noviembre. En el informe emitido por Organismo Autónomo de Fiestas y Actividades recreativas, relativo a la participación de menores en las murgas adultas, se informa de lo siguiente:

“El organismo autónomo no dispone de una normativa específica y general de participación de los menores en las fiestas del carnaval, tramitándose para cada acto en concreto unas bases reguladoras de participación de los grupos del carnaval. Para el ejercicio 2010 se ha llegado al acuerdo con las Murgas adultas de incrementar la edad de participación de los componentes a los 18 años.

Se ha exigido siempre la autorización escrita de los padres o tutores para la participación de menores, en el caso de las Murgas adultas, figuran en el escenario como mascotas con sus correspondientes disfraces. Estos menores no son componentes de las murgas, su actuación se limita a la presencia en escenario con el disfraz correspondiente, pero no cantan en ningún caso.

Con estas medidas el organismo trata de salvaguardar a los menores sin menoscabo de la libertad de expresión de los propios grupos del Carnaval.”

El incremento de la edad de participación de los componentes de las murgas adultas a dieciocho años, lleva a la Institución al archivo del expediente.

#### **2.2.2.8. Puntos de encuentro**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 relacionados con los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se refieren a dos cuestiones fundamentales: el anunciado cierre de alguno de ellos y las posibles irregularidades en su funcionamiento.

##### **2.2.2.8.1. Cierre de Puntos de Encuentro Familiar**

En el primer supuesto, encontramos varios casos de quejas porque el PEF situado en la Calle Sor Brígida Castelló, de Vegueta, en Las Palmas de Gran Canaria anuncia que dejará de prestar servicios (**EQ 965/2007**, **EQ 2172/2008**, **EQ 2173/2008**, **EQ 2179/2008** y **EQ 2181/2008**). De igual manera, el punto de Las Veredillas en Santa Cruz de Tenerife (**EQ 43/2009** y **EQ 80/2009**) y el de San Antonio (**EQ 1810/2008**).

##### **2.2.2.8.2.- Funcionamiento irregular de Puntos de Encuentro Familiar**

Sobre un PEF existen denuncias por irregularidad en la actuación del personal que trabaja en él (**EQ 898/2007**), concretada una de ellas en la falta de profesionalidad e imparcialidad de sus técnicos (**EQ 919/2008**).

Las quejas presentadas en la Institución sobre el cierre de los puntos de encuentro familiar y sobre el trabajo efectuado por el personal de aquellos centros fueron el origen de la apertura del un queja de oficio (**EQ 1219/2007**). El Diputado del Común procedió a la apertura de esta queja de oficio con el objeto de analizar los diferentes recursos que, en el Archipiélago, ofertan servicios como Puntos de Encuentro Familiar en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales.



Tras la fase de investigación, en la que se recabó la opinión de todos los cabildos insulares, se procede, el 31 de octubre de 2008, a efectuar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias una recomendación del siguiente tenor:

- “Que con la mayor brevedad se proceda por ese Organismo a regular la normativa de los Puntos de Encuentro Familiar, ofreciendo modelos normalizados y consensuados sobre su organización y funcionamiento que sirvan de referencia y aplicación a todos los Puntos de encuentro familiar que se generen en la comunidad autónoma de Canarias; garantizando la financiación suficiente para prestar un servicio de calidad, a través de un equipo técnico suficiente y estable, así como infraestructuras adecuadas a la intervención que se va a desarrollar”.

La contestación de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, recibida por el Diputado del Común el 9 de enero de 2009, realiza una serie de consideraciones sobre el desarrollo conceptual de los Puntos de Encuentro Familiar, la normativa que se les aplica, en general y la específicamente canaria, la planificación administrativa que les afecta y las aportaciones económicas que se realizan a los mismos. De igual manera afirma que “acoge positivamente la recomendación efectuada por esta Institución”, al tiempo que:

-“...comparte la necesidad de establecer criterios generales de funcionamiento de los puntos de encuentro familiar que desarrollen su actividad en Canarias y con este propósito está estudiando la oportunidad de regular dicha actividad contando para ello con la participación de los sectores implicados que permitan obtener conclusiones consensuadas y garanticen el acogimiento de las normas que finalmente se establezcan”.

Por la Resolución del Diputado del Común, nº 1536/2009, se da por finalizada la tramitación del expediente y se procede al archivo del expediente.

### **2.2.2.9. Protección del honor y la propia imagen**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 relacionados con la protección del honor y la propia imagen de los menores fueron tres. En ellos se hace referencia a la recogida de huellas dactilares y fotográficas de menores en régimen de internamiento (EQ 428/2007), a la denuncia realizada a miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado que, de paisano, fotografían y obtienen los datos de unos menores (EQ 813/2008) y a la participación de menores extranjeros en una manifestación portando, lo que el reclamante denomina simbología política (EQ 1006/2009).

### **2.2.2.10. Menores no acompañados**

Los expedientes de queja tramitados en 2009 relacionados con la cuestión de menores no acompañados se originan, casi en exclusiva, en el cierre del centro habilitado para cuatro menores en tal circunstancia.

#### **1.2.2.10.1. Traslado de menores**

##### **2.2.2.10.1.1. En Canarias**

Varias quejas (EQ 648/2009, EQ 649/2009, EQ 650/2009 y EQ 651/2009) se refieren a la reclamación por el posible traslado de isla de unos menores, tras la finalización de los servicios que se les venía prestando.

En el EQ 648/2009, la reclamación se interpone porque un menor no acompañado no tenía recursos de subsistencia y que, ha accedido a la mayoría de edad. Se realizan las pertinentes averiguaciones y se solicita información a la Administración. Se propone el archivo de la queja en el área del Menor y su traslado al área de Servicios Sociales de la Institución.

El EQ 649/2009 se origina por la circunstancia de un posible cambio de isla de residencia de un menor no acompañado, debido a que se deja de prestar los servicios.

Se requieren los informes administrativos, se constata la plena integración del menor en su entorno social y se solicita explícitamente a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el proyecto educativo individualizado del menor, incluyendo los aspectos normativos y pronóstico en las áreas de inserción socio laboral y educativa.

En contestación a la petición del informe por parte de esta Institución, realizada el 13 de agosto de 2009 y reiterada el 09 de diciembre de 2009, la consejería nos pone en conocimiento que en junio de 2009 “se ve imposible continuar alojando [...] a los menores, con lo que se busca una salida para estos, quedando uno en acogimiento familiar, y otros dos trasladados al Hogar de La Gomera, donde prosiguen su formación”.

El menor que ha sido acogido por una familia en la isla es al se refiere la reclamación, por tanto, por solución del problema planteado, se propone el archivo de la queja.

De igual manera, el cierre del centro citado viene relacionado con varias quejas formuladas sobre aspectos laborales (EQ 652/2009, EQ 653/2009 y EQ 654/2009), que se valoran para su archivo.

#### **2.2.2.10.1.2. Fuera de Canarias**

En el EQ 905/2008, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio, para el estudio de los recursos de los menores extranjeros no acompañados, en concreto sobre el análisis de las acciones emprendidas por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia para ejercer la tutela de aquellos menores extranjeros no acompañados que han sido trasladados a otras Comunidades Autónomas.

El expediente ha requerido de una reorientación y se ha procedido a su archivo. La información obtenida en la tramitación realizada, se utilizará en el plan de estudio de la realidad del menor en Canarias que el Diputado del Común llevará a cabo. Dicha iniciativa se encuadra dentro del marco establecido por la Resolución 1564/2009, de 22 de diciembre, que establece las prioridades de análisis de la Institución para 2010.

En la valoración última, se ha tenido en cuenta las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España, que entró en vigor el 13 de diciembre de 2009, en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de Extranjería.

La iniciativa legislativa reseñada produjo modificaciones en el artículo 35 de la L.O. 4/2000, que regula la situación de los menores no acompañados. En concreto, el apartado 11, dispone la posibilidad, no contemplada en la normativa precedente, de que la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas puedan establecer “convenios con organizaciones no gubernamentales,

fundaciones y entidades dedicadas a la protección de menores, con el fin de atribuirles la tutela ordinaria de los menores extranjeros no acompañados”.

De igual manera, el *apartado 12* del citado *artículo* permite el establecimiento de acuerdos entre diferentes Comunidades Autónomas “donde se encuentren los menores extranjeros no acompañados para asumir la tutela y custodia, con el fin de garantizar a los menores unas mejores condiciones de integración.”

El nuevo cuerpo normativo debería dar cobertura legal a la realización de acuerdos y convenios que permitan acabar con la situación de aquellos menores que, bajo tutela de una Comunidad Autónoma, residen en otra.

#### 2.2.2.10.2.- Derechos de los menores

Una fundación presentó una reclamación para que se adoptaran las medidas necesarias para restablecer los derechos de los menores extranjeros residentes en centros tutelados que se encuentran en situación de desamparo (EQ 483/2007).

#### 2.2.2.11. Menores con medidas judiciales

Los expedientes, tramitados en 2009 que se relacionan con el cumplimiento de medidas judiciales aplicadas a menores son tres. Se incluye una queja abierta por iniciativa del Diputado del Común.

##### 2.2.2.11.1. A iniciativa de terceros

En uno de los casos, un matrimonio realiza una denuncia por el comportamiento de su hijo, que en se fugó del centro donde cumplía una medida judicial de tareas socioeducativas y que podría estar cometiendo delitos vinculados al consumo de sustancias tóxicas (EQ 2199/2008).

El otro supuesto hace referencia a la reclamación formulada por la madre de un menor, que sufrió un episodio psicótico, para que recibiera terapia adecuada en un centro especial y su acercamiento a Andalucía, donde tenía familia y amigos (EQ 806/2008) En este expediente en el que se solicita el traslado de un menor a un centro adecuado para tratar sus problemas psicológicos, en un entorno social en el que se encontraba más integrado, llevó al Diputado del Común a la formulación de una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, del siguiente tenor:

- “Que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, (como organismo que ha de garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en la Ley 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores ) se proceda a poner en conocimiento de la autoridad judicial la posibilidad del cumplimiento de la medida judicial del menor [...], en un centro más adecuado para su ejecución de entre los más cercanos al domicilio del menor, fundamentado en el interés del menor por la cercanía de su entorno familiar y social, conforme a lo establecido en los artículos 46,3 y 56 e) de la ley arriba mencionada.”

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda contestó, el 3 de abril de 2009 i informa de que “el juzgado de menores número 2 de Las Palmas de Gran Canaria acordó el cambio de medida judicial a libertad vigilada con tratamiento ambulatorio, y siendo ésta una medida

de medio abierto, y no habiendo inconveniente por parte de su guardador, el menor ha cumplido la medida en el domicilio de su madre y hermano en Sevilla”.

Por tanto, la solicitud de la reclamante fue atendida y el problema solucionado.

#### 2.2.2.11.2. De oficio

En el EQ 1/2008, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio, relativa a los centros de cumplimiento de medidas judiciales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Dentro del proceso de investigación que se lleva a cabo, el único informe recibido en la Institución, el 24 de abril de 2009, sobre este caso es el de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. En el mismo, se hace referencia a que la Fundación Canaria de Juventud IDEO, tras la finalización del taller de prensa que dio origen al periódico juvenil Transparencias, “baraja otras posibilidades como la creación de un nuevo taller, más amplio, que permita experimentar otras disciplinas como la comunicación a través de la radio, el periódico digital interactivo, etc.; sin renunciar a volver a editar el periódico de papel.”

En este aspecto, el último trámite realizado ha sido la solicitud de un informe al citado Departamento, sobre las actuaciones que realiza la Fundación Canaria de Juventud IDEO, con la finalidad de que, menores con medidas judiciales, realicen talleres vinculados a disciplinas relacionadas con el mundo de la comunicación.

De otra parte, la consejería ofrece los datos relativos al “número de menores que reciben atención educativa en los centros de internamiento”, que son los siguientes:

“En Tenerife:

##### CEMJ de Valle Tabares, La Laguna

Tipo de matrícula	nº de menores/jóvenes
ESO (1º y 2º)	15
PCP Operaciones Auxiliares en Viveros, Jardines y Floristerías	10
PCP Trabajo de Carpintería y Mueble	13
PCP Operaciones Auxiliares de Montaje y Mantenimiento de Sistemas Microinformáticos	19
Graduado en Educación Secundaria (GES)	37
Otros:	
ESO, 4º diversificación curricular	1
PCP Operadores Auxiliares de Montajes de Redes Electrónicas	1
Bachillerato	1
Formación Profesional Grado Medio	1

##### CEMJ Hierbabuena, Güímar

Tipo de matrícula	nº de menores/jóvenes
Graduado en Educación Secundaria (GES)	1
Otros:	
1º Bachillerato	1
Alfabetización	1

En Las Palmas de Gran Canaria

##### CEMJ La Montañeta

Tipo de matrícula	nº de menores/jóvenes
ESO (1º y 2º)	1
Graduado en Educación Secundaria (GES)	7

Otros:	
PCP Operaciones Auxiliares en Viveros, Jardines y Floristerías	1
Formación Básica y Ocupacional	6

#### CEMJ Amparo Rodríguez Pérez, Gáldar

Tipo de matrícula	nº de menores/jóvenes
ESO (1º, 2º y 3º)	4
PCP Operaciones de Mantenimiento Básico de Edificios	8
Graduado en Educación Secundaria (GES)	3
Otros:	
Tiene GES	4”

#### 2.2.2.12. Diversidad temática y otras quejas

Los expedientes de queja tramitados en 2009 y que no pueden subsumirse en bloques temáticos específicos, por no adecuarse a los epígrafes sugeridos o por no poderse incluir un uno en concreto, se tratan en este apartado.

##### 2.2.2.12.1. Quejas abiertas a iniciativa de terceros

Los **EQ 2165/2008** y **59/2009** están relacionados, pues hacen referencia al caso de la “niña Piedad”. En ambos se aboga por la primacía del interés del menor en cualquier actuación administrativa que implique cambios en la tutela de cualquier niño o niña.

Pendiente de ratificación, al ser presentada a través Internet, se encontraba la **EQ 1278/2009**, en la cual se denuncia el presunto riesgo por las amenazas que sufren unos menores por parte de unos vecinos conflictivos.

El expediente **EQ 1266/2009** no se tramitaba a finales de 2009, pues la Institución se encontraba a la espera de la formalización de la queja por parte del reclamante, conforme a los requisitos que estipula la normativa reguladora del Diputado del Común (*artículo 24.1 de la Ley 7/2001*).

La solicitud de un allegado por el régimen de visitas a un hijo de su expareja, con quien convivió durante dos años (**EQ 1020/2009**), fue remitida al Síndic de Greuges, por ser el competente territorialmente.

Una reclamante ha solicitado el ‘reconocimiento de la maternidad’ de una hija sin filiación legal (**EQ 5/2009**).

##### 2.2.2.12.2. Quejas de oficio

El **EQ 99/2009**. El Diputado del Común procede a la apertura de una queja de oficio relativa a los menores escolares con necesidades especiales (niños con altas discapacidades y niños con síndrome de hiperactividad).

Una vez estudiado el caso y, a la vista del informe emitido por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, se establece, para una mejor tramitación del expediente referido, que se proceda al archivo del mismo en el área de menores y se abra, a partir de enero de 2010, una nueva queja en el área de educación.

El **EQ 100/2009**. Este expediente de oficio, relativo a los centros para menores con trastornos de conducta, ha llevado aparejado un proceso de investigación durante el cual se ha obtenido información de diferentes fuentes. La utilidad de ésta viene dada dentro de la organización de las actuaciones de la Institución para 2010.

El Diputado del Común dicta, el 22 de diciembre de 2009, la Resolución 1564, relativa a las quejas de oficio que se abrirán en 2010. Vendrán determinadas por el contexto social del momento y, por otro lado, se abrirán para dar respuesta a las cuestiones que más preocupan al ciudadano.

El 5 de noviembre de 2009, el área del menor realizó un informe que opera como soporte del nuevo plan de estudio integral de la realidad de la problemática que afecta al menor en las Islas, que se lleva a efecto en esta Institución.

El estudio citado, concluye apuntando los temas sobre los que versan el grueso de las quejas presentadas a esta Institución por parte de los reclamantes. En líneas generales, podemos citar: la desprotección de menores de edad en situación de riesgo o desamparo, los problemas surgidos en los puntos de encuentro, en centros de menores no acompañados, el acogimiento familiar o residencial y las cuestiones referentes a los procesos adoptivos.

Por tanto, se hace imprescindible realizar un seguimiento actualizado de las cuestiones que más preocupan a los reclamantes que se dirigen a esta Institución, con el objetivo último de lograr el bienestar del menor, a través del respeto y desarrollo de los derechos que la Ley le reconoce.

Así, el área del menor valora el uso de toda la información obtenida de diversas administraciones públicas canarias, en la tramitación del presente expediente de oficio **EQ 100/2009**, para la planificación y ejecución de las iniciativas derivadas de la Resolución 1564/2009 del Diputado del Común.

#### 2.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Menores

Este epígrafe reseña las recomendaciones y sugerencias que han tenido incidencia en la actividad del Diputado del Común a lo largo de 2009. También hace referencia a su estado, esto es, si se han contestado o no y, en caso afirmativo, si fueron aceptadas.

En el **EQ 1315/2005**, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio, el 22 de agosto de 2005, con el objetivo de analizar la organización del sistema de tramitación de adopciones en Canarias. El 17 de enero de 2006, realizó una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El citado departamento contestó, el 10 de marzo de 2009, aceptando la recomendación realizada.

El **EQ 913/2007**, referente a la solicitud, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla de Abona, de la declaración de desamparo de un menor, ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, culminó con una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. Comunicada ésta, el 29 de julio y reiterada la solicitud de contestación el 19 de noviembre de 2009, se encontraba sin respuesta a 31 de diciembre de 2009.

El **EQ 1218/07**, de oficio, se origina ante la ausencia de recursos existentes para aquellos menores que, estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad. El 31 de octubre de 2008, se realizaron recomendaciones a la Federación Canaria de Islas y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. El órgano de representación de los cabildos y el departamento

autonómico, aceptaron el 23 de diciembre de 2008 y el 29 de abril de 2009, respectivamente, las indicaciones realizadas por el Diputado del Común.

El **EQ 649/2007** se abre en relación con el funcionamiento indebido de una entidad que gestionaba casas de acogida. Vino seguida de un proceso de investigación que llevó aparejado una sugerencia del Diputado del Común al Cabildo Insular de La Palma, comunicada a esta administración el 17 de febrero de 2009 y contestada el 4 de marzo del mismo año.

En el **EQ 1219/2007**, el Diputado del Común procedió a la apertura de una queja de oficio con el objeto de analizar los diferentes recursos que, en el Archipiélago, se ofertan servicios como puntos de encuentro familiar en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales. El día 31 de octubre de 2008, se procede a efectuar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias una recomendación. La contestación del citado Departamento, recibida el 9 de enero de 2009, acoge positivamente la recomendación efectuada.

El **EQ 806/2008** que se origina por el traslado de un menor a un a un centro en un entorno social en el que se encontraba más integrado, para tratar sus problemas, llevó al Diputado del Común a la formulación de una sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. La respuesta, de 3 de abril de 2009, informaba sobre la solución del problema planteado.

#### 2.4. Resoluciones

##### **EQ 1219/2007. Resolución 1564/2009, del Excelentísimo Señor Diputado del Común**

“Vista la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente de oficio de referencia **EQ 1219/2007**, para el análisis de los diferentes recursos existentes en el Archipiélago que oferten servicios como puntos de encuentro en cumplimiento de la ejecución de sentencias judiciales.

Vista las actuaciones realizadas a lo largo de la tramitación de la presente investigación de oficio.

Vista la recomendación realizada a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, del siguiente tenor:

- “Que a la mayor brevedad se proceda por ese Organismo a regular la normativa de los Puntos de Encuentro Familiar, ofreciendo modelos normalizados y consensuados sobre su organización y funcionamiento que sirvan de referencia y aplicación a todos los Puntos de encuentro familiar que se generen en la Comunidad Autónoma Canaria; garantizando la financiación suficiente para prestar un servicio de calidad, a través de un Equipo técnico suficiente y estable, así como infraestructuras adecuadas a la intervención que se va a desarrollar.”

Vista la contestación de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, que “acoge positivamente la Recomendación realizada por esta Institución”, al tiempo que:

“...comparte la necesidad de establecer criterios generales de funcionamiento de los puntos de encuentro familiar que desarrollen su actividad en Canarias y con este propósito está estudiando la oportunidad de regular

dicha actividad contando para ello con la participación de los sectores implicados que permitan obtener conclusiones consensuadas y garanticen el acogimiento de las normas que finalmente se establezcan”.

#### RESUELVO

- Dar por finalizadas nuestras gestiones, al haber cumplimentado la tramitación de la queja de oficio con referencia **EQ 1219/2007**, procediendo al archivo del presente expediente.

Todo ello en virtud de las atribuciones que me confiere la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

##### **EQ 1218/2007. Resolución 1514/2009, del Excelentísimo Señor Diputado del Común**

“Vista la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente de oficio de referencia **EQ 1218/07**, alusivo a la situación de menores que, ‘estando tutelados por la Administración o en situación de desamparo, pasan a la mayoría de edad’.

Vista las actuaciones realizadas a lo largo de la tramitación de la presente investigación de oficio.

Vista la recomendación realizada a la Federación Canaria de Islas y a la consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias del siguiente tenor:

“Que por la Comisión Interadministrativa de Menores, como órgano de coordinación de las Administraciones Públicas de Canarias para garantizar la atención integral del menor, se impulsen aquellos protocolos necesarios para generar recursos especializados y estables para jóvenes que han alcanzado la mayoría de edad y que habiendo tenido aplicada una medida de protección de guarda o tutela, no tengan posibilidad alguna de inserción familiar.

Que por parte de los cabildos insulares se generen alojamientos tutelados, como recurso temporal, para aquellos jóvenes que habiendo cumplido la mayoría de edad o siendo mayores de 16 años judicialmente emancipados, hayan estado sujetos a una medida de protección de guarda o tutela, sin posibilidad alguna de inserción familiar, o que por sus circunstancias familiares, económicas o de conflictividad social, no puedan generar un proceso de emancipación de forma autónoma.”

Vista la contestación de la FECAI informando de que se realizan “acciones tendentes a la ejecución de las competencias que atribuye la Ley 1/1997 a los cabildos. Concretamente y tomando como referencia la situación de los menores en los Centros de protección, generando mecanismos y estrategias que potencien la autonomía”

Vista la contestación de la consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, que acepta la recomendación efectuada asumiendo el compromiso de dar traslado de aquella a la ponencia técnica que, sobre acogimiento residencial, se creará para revisar las políticas que emanan del Plan Integral del Menor en Canarias.

#### RESUELVO

- Dar por finalizadas nuestras gestiones, al haber cumplimentado la tramitación de la queja de oficio con



referencia **EQ 1218/2007**, procediendo al archivo del presente expediente.

Todo ello en virtud de las atribuciones que me confiere la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

**EQ 913/2007.**

**“Ilmo. Sr. Secretario general técnico**

**Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda**

Ilustrísimo señor:

De nuevo nos dirigimos a VI, respecto al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia **EQ 913/07**, en relación a la situación sociofamiliar del menor [...], con fecha de nacimiento [...] y la adopción de medida protectora.

A la vista de los diferentes documentos incorporados a nuestro expediente, resultan los siguientes:

#### ANTECEDENTES

La actuación de esta Institución se inicia a petición del Ayuntamiento de Granadilla de Abona. El Equipo Territorial Especializado en Riesgo (en adelante ETER) emite informe sobre situación sociofamiliar del menor [...], valorando la existencia de indicadores suficientes que indican la situación de desprotección del menor, mostrando su disconformidad con la dilación que por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se está teniendo en la tramitación de la medida protectora. La valoración profesional de dicho informe emitido por el ETER dice: "... reiteramos la grave situación de desprotección del menor [...] y puesto que, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no adopta una medida urgente de protección que favorezca el adecuado desarrollo personal y social del menor, hemos decidido promover la participación de otros actores públicos competentes en protección de menores para que se propicien las actuaciones necesarias que den una respuesta satisfactoria a la preservación del adecuado desarrollo personal y social del menor"

Puestos en contacto con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y emite informe en el que refiere que, "oídos el menor y su progenitora el [...] y valorado el caso en este servicio [...] no se consideró oportuno acordar medidas de amparo en relación al menor, al considerarse que en ese momento la problemática del menor no revestía la suficiente gravedad para aplicar medidas de amparo, sino que en su lugar se propuso continuar la intervención desde los servicios sociales municipales y desde el ámbito de riesgo, incluso llevando a cabo la reprogramación del programa de intervención familiar desarrollado al efecto..." A pesar de ello, el informe concluye que el día [...], el Equipo de valoración acordó llevar a cabo "nuevas actuaciones de valoración en relación al caso, con el objeto de determinar la situación actual y la necesidad de acordar medidas para su protección, tras lo cual se acordará lo más procedente en su beneficio".

A posteriori, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona reitera informe describiendo el plan de actuaciones, las medidas adoptadas hasta el momento y concluye el dictamen profesional que "ante la imposibilidad de realizar intervención socioeducativa alguna con los progenitores de

[...] no se puede proceder a la declaración de riesgo social. Los profesionales del ETER de Granadilla entendemos que el menor reúne indicadores suficientes para proceder a la solicitud de desamparo, solicitud reiterada a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Además ponemos en conocimiento de las entidades competentes las consecuencias negativas que está conllevando para la protección infanto-juvenil del municipio la no actuación sobre el caso. Así [...] está suponiendo un modelo negativo para otros adolescentes que han abandonado la educación obligatoria, absentistas, consumidores de productos tóxicos que mantiene conductas disruptivas... ya que lo ven a él y piensan que aunque mantengan ese comportamiento asocial no pasa nada".

Resultado de la valoración los respectivos informes emitidos por ambas administraciones realizamos las siguientes

#### CONSIDERACIONES

El marco social y jurídico de aplicación y por el que se rige toda intervención en el ámbito de los menores, tiene como principio fundamental e irrenunciable, atender al interés superior del menor. De otro lado, y en cumplimiento de las funciones encomendadas en el *artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, es nuestra pretensión la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.

La definición de situación de riesgo, de la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*, engloba la valoración de las circunstancias personales, familiares o del entorno que estén perjudicando el desarrollo personal o social del menor, sin que se dé la gravedad suficiente para separarlo de su familia, a través de la consiguiente declaración de desamparo. Compete a las entidades locales, *artículo 12 de la citada Ley 1/1997*, la detección y declaración administrativa del riesgo del menor, para lo que se han dotado de Equipos especializados en intervención en menor y familia (Objetivo 5 del Plan Integral del Menor). Estos Equipos de menores, tienen, entre otras responsabilidades, el diseño e implementación de un plan de intervención familiar que contribuya a eliminar los factores de riesgo así como valorar, a través, de las distintas técnicas de intervención social (gestión de casos, el acompañamiento social...) la evolución del menor en su familia y entorno social.

El Ayuntamiento de Granadilla de Abona, según consta en los informes emitidos, realiza la declaración de riesgo social con fecha de octubre de 2002, estableciendo como factores por intervenir en el clima relacional de la unidad familiar, el absentismo escolar del menor así como la adecuada utilización del tiempo libre. En marzo de 2007, valora que se dan indicadores suficientes para declarar al menor en situación de desamparo.

La declaración de desamparo, concebida según el *artículo 172.1 del Código Civil*, como la situación que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria

asistencia moral o material. El artículo 46 de la Ley 1/1997 de Atención Integral al Menor, desarrolla e incide en posibles situaciones que dan lugar a iniciar el procedimiento de declaración de desamparo. Incidiendo en ello, y dado la necesidad de contar con un criterio técnico unificado para las diversas situaciones que se dan en la cotidianidad de la intervención social, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia elabora y propone para su uso, un manual de conceptos y terminología unificada para la atención integral al menor en Canarias.

Por estos tres documentos, Código Civil, Ley 1/1997, de Atención Integral al Menor y manual de terminología, el informe emitido por el Ayuntamiento de Granadilla de Abona señala diversos indicadores que acreditan la situación de desamparo:

- No asistencia reiterada y sin justificación a centro escolar donde se halla matriculado.

- Faltan las personas a las que les corresponden el ejercicio de guarda (no convive con ninguno de sus dos progenitores)

- Privación de asistencia moral, seguridad física, satisfacción de necesidades físico- biológicas.

Podemos concluir, que estamos ante la situación de un menor, que desde el año 2002 se está implementando un plan de intervención en su medio, y sin que, entendiendo que nuestra reflexión no sea equiparable al pronóstico, imprescindible en el diagnóstico social, se esté llegando a un nivel de recuperabilidad mínimo, se hace necesario un replanteamiento de estrategias que incluyan medidas protectoras garantes de un armónico desarrollo del menor, de forma urgente.

Por otra parte, sentimos la necesidad de llamar la atención de la edad de [...], nacido el [...], contando actualmente con [...] años, en plena adolescencia. Siguiendo el modelo teórico de Erik Erikson, sobre desarrollo evolutivo de la identidad, la adolescencia es un momento crucial, etapa en la que se definen aspectos de gran importancia para la vida futura, esto es, de la propia irreplicable individualidad personal. Citando a Augusto Blasi, en su ponencia La construcción de la identidad durante la adolescencia, en el marco del Congreso *Ser adolescente hoy* "...probablemente la contribución más importantes que los adultos y la sociedad pueden ofrecer a los adolescentes en el proceso de dar forma a su identidad sea proporcionarles las condiciones para la esperanza... condiciones concretas y las experiencias que sean necesarias para apreciar... los valores...."

Por todo lo expuesto y en uso de las facultades que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que se valore la situación de desamparo, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y se establezcan la medida protectora necesaria para garantizar un adecuado desarrollo del joven [...]

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta Resolución en término no superior al de un mes, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo".

### 3. PERSONAS MAYORES

Índice:

#### 3.1. Introducción.

#### 3.2. Autonomía personal y atención a la dependencia.

##### 3.2.1. Panorama general de las quejas recibidas.

##### 3.2.2. Análisis específico de los problemas detectados en las quejas.

#### 3.3. La atención sociosanitaria a las personas mayores.

#### 3.4. El derecho a la protección personal de las personas mayores.

#### 3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores.

#### 3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Personas Mayores.

#### 3.1. Introducción

En el ejercicio 2009, la mayoría de las quejas correspondientes al área de Personas Mayores se refieren a los problemas que están surgiendo con la implantación en Canarias de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Sin embargo, también se han recibido algunas reclamaciones referentes a las supuestas deficiencias en la prestación de servicios residenciales a personas mayores en un centro de carácter público y en otro privado, ambos en la isla de Tenerife. En la tramitación de ambas quejas, se realizaron visitas a los respectivos centros por parte del Adjunto del Mayor, con el fin de comprobar in situ las cuestiones denunciadas por los reclamantes. El resultado fue desigual; trataremos esta cuestión con más detalle en el epígrafe correspondiente.

En cuanto a dependencia, exponemos, como cuestión preliminar, que la tramitación de las quejas se está llevando a cabo de forma conjunta con el área de Personas con Discapacidad, aunque, a efectos expositivos, se han incluido en este epígrafe del Informe Anual. Hay que tener en cuenta que las quejas que se reciben, bien sean de dependientes mayores, bien sea de dependientes que aún no han llegado a la tercera edad, aluden, en la mayoría de los casos, a problemas idénticos, sobre todo el retraso en la resolución de los procedimientos de dependencia. De la información remitida por la administración autonómica y de las quejas presentadas ante este Comisionado Parlamentario, se observa, con mucha preocupación, el reiterado incumplimiento de los plazos legales establecidos para dictar y notificar la resolución que reconoce la situación de dependencia y para elaborar y comunicar el Programa Individual de Atención (PIA).

A finales del ejercicio 2009, la Comunidad Autónoma de Canarias, pese a haber realizado más de 17 000 valoraciones, continuaba a la cola, junto con Extremadura, en cuanto a porcentaje de valoraciones sobre el total de solicitudes. Además, de 14 691 personas con derecho a prestación, hasta esa fecha sólo se había reconocido la prestación a 7 889 personas, es decir, al 53,69% de los beneficiarios.

Estas cifras, que son la continuación de una serie estadística con resultados similares, así como la recepción

de numerosas quejas alusivas a esta cuestión, han motivado una especial atención y supervisión por parte del Diputado del Común en lo que se refiere al proceso de implementación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma, asunto al que dedicamos el siguiente epígrafe de este Informe del área de Personas Mayores.

Para finalizar esta introducción, señalaremos, en relación con la colaboración de las administraciones públicas canarias con el Diputado del Común en la tramitación de las quejas del área de Personas Mayores, que se han remitido tres recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común a la Dirección General de Bienestar Social (EQ 1185/07, EQ 479/09 y EQ 441/09) y tres reiteraciones de recomendaciones y sugerencias no contestadas, a la Dirección General de Bienestar Social (EQ 147/09 y EQ 441/09) y al Ayuntamiento de Fuencaliente (EQ 1363/08).

### 3.2. Autonomía personal y atención a la dependencia

#### 3.2.1. Panorama general de las quejas recibidas

Comenzaremos este epígrafe describiendo el panorama general de quejas sobre autonomía personal y dependencia recibidas en la Institución hasta el 31 de diciembre de 2009.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, entró en vigor el 1 de enero de 2007. Esta Ley necesitaba un desarrollo normativo posterior, y no fue hasta unos meses más tarde cuando comenzó a manifestar su eficacia. Concretamente en Canarias, desde el 12 de junio de 2007, cuando se publicó en el Boletín Oficial de Canarias la Orden de 25 de mayo de 2007, por la que se hacen públicos los modelos normalizados para la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

#### Total quejas.

La única queja que tramitamos en el ejercicio 2007 fue la actuación de oficio incoada por esta Institución, para investigar y evaluar la implantación del SAAD en Canarias. En el ejercicio 2008, recibimos veintidós quejas relativas a dependencia. Y en 2009, hasta el 31 de diciembre, se habían recibido sesenta y tres quejas. En total, ochenta y cuatro quejas sobre dependencia.

#### Reparto por islas.

Si consideramos las quejas por islas, el reparto sería el siguiente:

Lanzarote	1,59%
Fuerteventura	3,17%
Gran Canaria	55,56%
Tenerife	20,63%
La Gomera	0,00%
El Hierro	1,59%
La Palma	17,46%

#### Parentesco.

En relación con el parentesco entre el reclamante y la persona dependiente, los resultados son los siguientes:

Madre	20,63%
Padre	6,35%
Hija	31,75%
Hijo	9,52%
Hermana	3,17%
Hermano	3,17%
Cónyuge	12,70%
Dependiente	9,52%

#### Motivo de queja.

En relación con el motivo por el que se presentan las quejas, los resultados son los siguientes:

Retraso en reconocimiento	15,87%
Retraso en prestaciones	50,79%
Fallecimiento	9,52%
Revisión grado	1,59%
Discrepancia en servicio	11,11%
Servicios anteriores	4,76%
Error tramitación	1,59%
Discrepancia en reconocimiento de derechos	4,76%

De las quejas en las que se manifiesta el retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia, destacamos que el mayor porcentaje corresponde a la isla de La Palma, donde, al parecer, se produjo una situación de incapacidad temporal sin sustitución del personal que realizaba el servicio de valoración.

En relación con los expedientes de queja relativos a retraso en el disfrute de las prestaciones, destacamos que hay un número significativo de ellos que ya tienen PIA aprobado.

De los seis fallecimientos, sólo uno de ellos tenía la propuesta PIA elaborada. En un caso el procedimiento llevaba veintidós meses en trámite cuando falleció el dependiente.

En cinco de los siete expedientes por discrepancia con el servicio, los dependientes ocupan una plaza en un centro privado y recibieron la comunicación de estancia en un centro no autorizado. Dichos centros se encuentran en las cercanías de sus familiares y no consta una propuesta de traslado a un centro concreto de la red pública.

En servicios anteriores hay tres personas con discapacidad que, tras ser reconocidos como dependientes, se les asignan los servicios que venían disfrutando desde hace 10 ó 20 años, según el caso.

En cuanto a las discrepancias en el reconocimiento de derechos, nos constan tres dependientes que, aunque tienen reconocidos los servicios, al menos dos tienen que sufragar los gastos de transporte a los centros y no cubren el total de las prestaciones.

Por último, debemos reseñar que, en el retraso en el reconocimiento, hemos recogido las quejas de dos personas de la Unión Europea a los que se les ha enviado una comunicación de estar a la espera de las indicaciones precisas de Imsero para resolver sus solicitudes.

#### Plazos en reconocimiento.

Tal vez uno de los datos más interesantes que revelan las quejas sea el tiempo medio de espera de los reclamantes, tanto para ser reconocidos como dependientes, como para la aprobación del PIA o, incluso, desde la aprobación del PIA hasta que se hace efectiva la prestación.

En este sentido, la espera máxima detectada para ser reconocido como dependiente es de veintidós meses, la mínima de tres meses y la espera media es de dieciséis meses.

### Plazos en PIA.

La espera máxima detectada para la elaboración del PIA desde el reconocimiento como dependiente es de catorce meses, la mínima de un mes y la espera media es de nueve meses.

En definitiva, el plazo medio de resolución de los procedimientos que han derivado en queja es de veinticinco meses.

### Expedientes con recurso de alzada.

Nos constan diez expedientes en los que los interesados han presentado recurso de alzada. Cuatro de ellos han obtenido respuesta, siendo el tiempo medio de respuesta de seis meses, con un máximo de once y un mínimo de tres meses.

### 3.2.2. Análisis específico de los problemas detectados en las quejas

#### Retrasos en la tramitación de los procedimientos.

Según dispone el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la resolución del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, en el plazo máximo de tres meses, que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.

Asimismo, según el artículo 12 del mencionado Decreto, la aprobación y notificación a la persona beneficiaria o a sus representantes legales del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en el supuesto de que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes deba hacerse efectivo en año distinto a aquél en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y en el supuesto de que una persona beneficiaria de otra Comunidad Autónoma traslade su domicilio de forma permanente al territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Como ya se informó el pasado ejercicio, la Institución inició una actuación de oficio a finales de 2007 (EQ 1185/07), para conocer y realizar un seguimiento de la implantación del sistema de la Atención a la Dependencia en Canarias. En el marco de esta queja, se han solicitado diversos informes a la administración autonómica, y se ha realizado un seguimiento mensual a la información estadística que publica el Imserso sobre la implantación del SAAD en todo el territorio español, y, en concreto, en Canarias. Asimismo, se llevó a cabo un Foro de la Dependencia en el que se recabó la percepción sobre esta cuestión de los agentes sociales, organizaciones no gubernamentales y colegios profesionales.

Finalmente, en el mes de junio de 2009, se remitió una Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social en relación con tres de las cuestiones que mayor

importancia estaban ofreciendo en la primera fase de implantación de la Ley.

En primer lugar, los retrasos a los que antes hicimos alusión. En este sentido, se recomendó a la Dirección General de Bienestar Social que adoptara con carácter urgente las medidas de gestión y en materia de recursos humanos necesarias para conseguir que los procedimientos de dependencia en trámite se resolvieran dentro de los plazos establecidos legalmente y asegurar que las nuevas solicitudes también fueran resueltas en el plazo que estipula la normativa vigente.

En segundo lugar, constatamos la inexistencia de recursos suficientes para la implantación de la Ley, pues no debemos olvidar que en ésta prima la concesión de prestaciones residenciales o de ayuda a domicilio de carácter público, frente a otras soluciones como la ayuda para cuidados en el entorno familiar, que debe tener un carácter residual. Sobre esta cuestión recomendamos a la Dirección General de Bienestar Social que elaborara un análisis de la realidad actual de la dependencia en Canarias y la previsible evolución en cuanto a personas, edad, sexo, grado y nivel, que permita planificar las necesidades de infraestructuras y servicios de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en Canarias en el medio y largo plazo.

Por último, recogimos el problema planteado por varios reclamantes que denunciaban que sus familiares dependientes habían fallecido mientras esperaban el reconocimiento de la prestación correspondiente, sin que se les reconociera las mismas. Considerando que este asunto tenía una dimensión de carácter estatal, propusimos a la Dirección General de Bienestar Social el traslado del mismo al Consejo Territorial del SAAD así como la elaboración, con carácter provisional, de una Instrucción para el ámbito de Canarias que contemple las posibles situaciones en que se pueden encontrar los interesados que fallecen y la forma de hacer efectivo el derecho que la LPAPAD les reconoce.

La respuesta ofrecida por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda dista, a nuestro juicio, de ofrecer una solución real a los problemas planteados, pues, a diario, seguimos recibiendo quejas en las que observamos que los plazos de resolución de los procedimientos no se han acortado, y se tarda, en muchos casos, más de dos años en la finalización del procedimiento. De hecho, como hemos señalado con anterioridad, el plazo medio de resolución de los expedientes de dependencia de personas que han presentado queja ante el Diputado del Común es de veinticinco meses, es decir, diecinueve meses más de lo que establece la Ley.

Tampoco se ha dado una solución para los casos de fallecimiento del interesado con anterioridad a la resolución del procedimiento, si bien, en este aspecto, al menos nos consta que el Imserso está preparando una propuesta para presentar al Consejo Territorial del SAAD (este asunto lo tratamos más adelante en un apartado específico). Tal vez el mayor avance se esté produciendo en la planificación del SAAD, gracias a un estudio sobre la dependencia en Canarias elaborado por la Universidad de La Laguna a solicitud de la Dirección General de Bienestar Social y al principio de acuerdo con los cabildos insulares para el establecimiento del catálogo de servicios.



En el II Foro sobre la aplicación en Canarias de la citada Ley, organizado por este Comisionado Parlamentario a mediados del mes de diciembre del ejercicio 2009, en el que participaron representantes de la administración autonómica, se recogían datos de los colectivos sociales que coincidían con los nuestros, relativos a los retrasos injustificados en la tramitación de los expedientes de la más conocida por la ciudadanía, como la Ley de Dependencia.

En esta reunión conocíamos, asimismo, el dato de personas en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria que habían acudido a los juzgados con la pretensión de recibir una respuesta a aquellos asuntos que la administración no había resuelto y que son los mismos que aparecen reflejados en las quejas ciudadanas que tramitamos.

Al finalizar el ejercicio, y una vez obtenida la respuesta por parte de la consejería, procedimos a tramitar y resolver las quejas individuales, instando a la Dirección General de Bienestar Social a la resolución en plazo de los expedientes y tratando de dar respuesta a otras cuestiones que van surgiendo en la aplicación de la Ley.

Entre las quejas referidas a retraso en la tramitación de los expedientes iniciados al amparo de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, diferenciamos las que hacen alusión al retraso en el reconocimiento de la situación de dependencia con asignación de grado y nivel (EQ 2175/08, EQ 563/09, EQ 1189/09, EQ 1363/08, EQ 2238/08, EQ 274/09, EQ 630/09, EQ 1280/09, EQ 2108/08, EQ 205/09, EQ 407/09, EQ 656/09, EQ 1487/09) y las que hacen referencia al retraso en la elaboración y aprobación del Programa Individual de Atención (PIA), una vez que la persona ha sido reconocida como dependiente (EQ 104/09, EQ 191/09, EQ 416/09, EQ 421/09, EQ 433/09, EQ 655/09, EQ 1356/08, EQ 1400/08, EQ 1504/08, EQ 1832/08, EQ 84/09, EQ 206/09, EQ 253/09, EQ 312/09, EQ 330/09, EQ 441/09, EQ 452/09, EQ 456/09, EQ 459/09, 479/09, EQ 531/09, EQ 631/09, EQ 683/09, EQ 1022/09, EQ 1153/09, EQ 1225/09, EQ 1301/09, EQ 1343/09, EQ 1379/09, EQ 1411/09, EQ 1412/09, EQ 1493/09, EQ 1534/09, EQ 1543/09).

#### **Reconocimiento de los derechos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, a ciudadanos comunitarios.**

En este conjunto de quejas los reclamantes aluden a la paralización de la tramitación de sus expedientes por parte de la Dirección General de Bienestar Social, debido a la condición de ciudadanos de la Unión Europea pero sin la nacionalidad española.

Tras solicitar los correspondientes informes, la Dirección General de Bienestar Social nos comunicó que, en efecto, los expedientes se encontraban paralizados a la espera de recibir un informe solicitado al Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, dadas las dudas suscitadas en la consejería acerca de la aplicabilidad de la Ley a estos ciudadanos.

Estas quejas se archivaron definitivamente por entrar en vías de solución, ya que, en octubre de 2009 la Dirección General del Imserso, remitió una comunicación a la Dirección General de Bienestar Social, en la que se expresaba que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia y su normativa de desarrollo*, será de aplicación a las personas ciudadanas de países comunitarios

en condiciones de igualdad respecto de las personas de nacionalidad española, todo ello de conformidad a lo previsto en el artículo 12 del vigente Tratado de la Unión Europea y el Reglamento 1408/197 del Consejo de la Unión Europea.

#### **Fallecimiento del solicitante durante la tramitación del expediente.**

Además de la queja tramitada de oficio por el Diputado del Común (EQ 1185/07), en la que, como señalamos con anterioridad, recogimos el problema planteado por varios reclamantes que denunciaban que sus familiares dependientes habían fallecido mientras esperaban el reconocimiento de la prestación correspondiente, sin que se les reconociera las mismas, se han venido recibiendo diversas quejas de particulares en las que se plantean los mismos problemas. Se trata de expedientes en los que se ha producido una doble demora; se retrasa, por una parte, el reconocimiento de la situación de dependencia y, por otra, se retrasa la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención. Al producirse el fallecimiento del interesado, ocurre, en algunas quejas, que no ha sido valorado, en otras, con valoración, pero sin resolución de reconocimiento de la dependencia y, en otras, con la condición de dependiente reconocido, pero sin tener el PIA elaborado.

En estos supuestos, aunque la eficacia de los derechos se supedita a la aprobación del expediente en sus dos fases, reconocimiento de la dependencia y aprobación del PIA, los efectos, por imperativo de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, se retrotraen a la fecha de solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia. Por ello, de acuerdo, además, con el criterio expresado por otras defensorías, entendemos que en esos supuestos ha de producirse la aprobación demorada del PIA a los solos efectos de determinar la eficacia retroactiva del derecho hasta la fecha de fallecimiento, criterio este que tiene su sostén en el principio jurisprudencial de que la Administración “no puede verse beneficiada por el incumplimiento de sus obligaciones de resolver expresamente en plazo la solicitudes de los ciudadanos, deber este que entronca con la cláusula del Estado de Derecho -artículo 1.1 de la CE- así como con los valores que proclaman los artículos 24.1, 103.1 y 106.1 de la CE” (*Sentencias del Tribunal Supremo 188/2003, de 27 de octubre, 14/2006, de 16 de enero y 137/2007, de 23 de julio*).

No puede, por tanto, la demora administrativa serlo en perjuicio de la persona dependiente fallecida o de sus herederos, como tampoco en beneficio de la Administración causante de la misma.

Además, cuando nuestro ordenamiento jurídico se establece que la dilación indebida constituye el supuesto típico de funcionamiento anormal, por lo que, cuando tiene lugar en el proceso, genera el derecho a ser indemnizado. Y si se pretendiere entender el derecho a obtener la resolución en un plazo razonable como una mera declaración programática, la sentencia del Tribunal Constitucional de 14 de marzo de 1984, obliga a aceptar la posibilidad de esa exigencia de responsabilidad al Estado, por funcionamiento anormal de la Administración de Justicia, doctrina perfectamente trasladable al ámbito de la Administración:

“Todo cuanto antecede no puede llevar a pensar que el derecho constitucional garantizado es un derecho vacío y que su vulneración sólo puede ser remediada en términos puramente simbólicos, mediante una declaración sin

contenido eficaz. El artículo 121 de la Constitución impone al Estado la obligación de indemnizar los daños causados por error judicial o que sean consecuencia del funcionamiento anormal de la Administración de Justicia. Si la dilación indebida constituye, de acuerdo con una doctrina casi unánime, el supuesto típico de funcionamiento anormal es forzoso concluir que (...) la lesión del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas genera, por mandato de la Constitución, cuando no puede ser remediada de otro modo, un derecho a ser indemnizado por los daños que tal lesión produce”.

Por parte de la Dirección General de Bienestar Social, como respuesta a la recomendación que le fue remitida en el marco de la actuación de oficio identificada con la referencia **EQ 1185/07**, y como respuesta a las quejas individuales referidas a este asunto, nos ha informado de que el Consejo Territorial del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia ha propuesto y trasladado a las comunidades autónomas las cuestiones referidas al fallecimiento de los interesados, solicitando la presidenta de la comisión que les remitieran sus informes para su estudio conjunto con el fin de alcanzar un posicionamiento común. Además, el Imsero también presentará una propuesta, con lo cual se podría aprobar una instrucción, aunque hasta la fecha del cierre de este informe no nos consta que se haya aprobado acuerdo alguno en ese sentido. En consecuencia, la Dirección General de Bienestar Social mantiene el criterio de que sólo surge el derecho, para los sucesores del dependiente, de percibir las correspondientes prestaciones cuando la persona declarada dependiente fallezca después de haberse elaborado su Programa Individual de Atención. Expedientes de esta naturaleza son los **EQ 1014/09**, **EQ 2096/08**, **EQ 2218/08**, **EQ 1145/09** y **EQ 1177/09**.

#### **Desacuerdos con las resoluciones que reconocen la situación de dependencia o con los servicios y/o prestaciones reconocidos en el Programa Individual de Atención (PIA).**

En algunos casos, una vez notificada la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, el reclamante presenta un recurso por el desacuerdo con el grado y nivel reconocidos, aunque, en estos casos, nuestra intervención se reduce, necesariamente, a conseguir que la Administración dé respuesta expresa, en el plazo legal, al recurso interpuesto (**EQ 1351/09**, **EQ 1329/09**).

Pero uno de los problemas más importantes con los que se han encontrado numerosos solicitantes de los servicios y prestaciones contemplados en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, es el de la convalidación del servicio que venían disfrutando con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, en el marco de los programas sociosanitarios de Canarias, bien de atención a personas mayores, bien de atención a personas con discapacidad.

La Comunidad Autónoma de Canarias, al igual que las restantes comunidades autónomas, venía realizando un importante esfuerzo para atender a las personas que requerían el soporte de los servicios públicos para llevar una vida en condiciones dignas, bien por la discapacidad de la que estaban aquejadas, bien por la avanzada edad y los requerimientos de carácter sanitario y/o social que presentaban.

A través de estos programas sociosanitarios, tanto el Gobierno de Canarias, a través de las consejerías competentes en materia de Sanidad y de Bienestar Social, como los cabildos insulares, han realizado un importante esfuerzo inversor para dotar a todas las islas de plazas tanto residenciales como de centros de día para atender a las necesidades de estos colectivos.

Pese a este esfuerzo, lo cierto es que existen numerosas personas dependientes con servicio de un centro de día, cuya atención diaria ha estado en manos de sus familiares. Estos cuidadores han disfrutado de un importante respiro gracias a las horas que pasaba el dependiente en el centro de día, pero no por ello se han visto cubiertas, de manera satisfactoria, todas las necesidades del dependiente y de sus cuidadores.

En este contexto, la tramitación parlamentaria y aprobación de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, generó grandes expectativas en los dependientes y sus familias, pues consideraban que el catálogo de prestaciones de la ley aportaría mejoras en su vida cotidiana, para la mayor autonomía de la persona dependiente y para el respiro de sus cuidadores.

Sin embargo, en muchos casos, el reconocimiento de la situación de dependencia y la aprobación del PIA ha supuesto únicamente la convalidación de la prestación social que se venía disfrutando, y, en particular, en los casos de centros de día. De esta forma, nos hemos encontrado con quejas como la presentada por la tutora de una persona mayor dependiente que, desde el punto de vista médico, presenta deficiencia mental severa, secuela de una meningitis padecida en los primeros años de la vida. Tiene un retraso mental profundo, capacidad intelectual significativamente inferior al promedio, presenta déficit en la actividad adaptativa en numerosas áreas y refleja un comportamiento muy agresivo. Convive con su hermana de 53 años y cuidadora principal, su cuñado de 57 años y su sobrina de 20 años. Fue declarada incapaz en virtud de sentencia de febrero de 1996 y su tutela recae en su hermana.

La persona dependiente ocupa una plaza en un centro ocupacional desde el mes de junio de 1985. Esta plaza, en la actualidad, se encuentra homologada en el Programa de Atención a la Discapacidad, integrada en la oferta pública de la Red de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias. Como usuaria del centro acude al mismo los días laborables, de lunes a viernes, entre las 8.30 y las 16.15, recibe los servicios propios de centro ocupacional y el almuerzo. El tiempo restante, es decir, tardes, fines de semana, festivos y periodos vacacionales se encuentra al cuidado de su hermana y tutora.

En este caso, tras casi dos años de tramitación del expediente, la resolución del Gobierno de Canarias por la que se aprueba el PIA se limita a convalidar la situación anterior, es decir, que la prestación que se le reconoce es la que venía disfrutando desde 1985 (**EQ 527/09**).

Por tanto, tras el desarrollo de todo este complejo procedimiento, la situación de la dependiente sigue siendo exactamente la misma en la que estaba cuando se inició el expediente, es decir, sigue teniendo la misma plaza en el mismo centro de día de carácter ocupacional, con la salvedad de que ahora tiene una resolución, con validez en todo el territorio nacional, que la declara persona en situación de dependencia.

Por su parte, la situación de la cuidadora principal y de la unidad familiar de convivencia tampoco se ha modificado en sentido alguno. Tras la finalización del procedimiento, la cuidadora continúa haciéndose cargo de la persona dependiente durante todas las tardes y las noches, así como los fines de semana, días festivos y períodos vacacionales. No se ha reconocido ningún tipo de servicio o prestación que permita a la dependiente y, por ende, a su familia, una mejora de su situación actual, como podría haber sido un servicio que permitiese un respiro familiar, o una prestación económica que facilitara, igualmente, la autonomía de la interesada y el respiro de la cuidadora y la familia.

A nuestro juicio, pugna con el sentido común que la situación de la dependiente y su unidad familiar no experimente modificación alguna, pues no es lógico iniciar un procedimiento de reconocimiento de derechos subjetivos para convalidar una situación que permanecía estable desde el año 1985. Y este resultado no solo pugna con el sentido común, sino que es contrario al espíritu de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, y a su articulado, pues esta Ley, reconociendo el esfuerzo realizado hasta ahora por las administraciones estatal, autonómica y local, para la atención a las personas dependientes, bien por causa de la avanzada edad, bien por causa de una discapacidad, apuesta por la creación de un sistema nuevo, para ampliar y complementar la acción protectora ya existente.

Además, cabe recordar que el *artículo 9* señala que el Gobierno, oído el Consejo Territorial del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, determinará el nivel mínimo de protección garantizado para cada uno de los beneficiarios del Sistema, según el grado y nivel de su dependencia, como condición básica de garantía del derecho a la promoción de la autonomía personal y atención a la situación de dependencia, y el epígrafe 2 de este artículo aclara que la financiación pública de este nivel de protección correrá a cuenta de la Administración General del Estado.

La Dirección General de Bienestar Social deniega la posibilidad de reconocer una prestación económica a la interesada, con el argumento de que se le puede prestar un servicio adecuado a través de la Red de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma. Reconociendo esta Institución que, en efecto, es un servicio adecuado, tanto que lleva más de 24 años disfrutando de ese servicio, lo cierto es que la plaza que ocupa la reclamante está financiada por el Plan de Atención a la Discapacidad, es decir, por el Gobierno de Canarias, el cabildo insular y la aportación de la usuaria. Por tanto, al negarle cualquier posibilidad adicional de servicio o prestación se está vulnerando el principio establecido en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, de aportación de un nivel mínimo de protección por parte de la Administración General del Estado para cada uno de los beneficiarios del Sistema. De esta forma la Comunidad Autónoma obtendrá un ahorro en su gasto social por causa del reconocimiento de la situación de dependiente de la reclamante, mientras que ni ésta ni su cuidadora ni su entorno obtienen beneficio o mejora por el reconocimiento de la situación de dependencia.

En otra queja, la reclamante interpone un recurso de alzada contra la resolución de aprobación del PIA que le reconoce la misma plaza en un centro de día ofrecida a través del PAD, ubicada en Las Palmas de Gran Canaria, aunque el domicilio

del usuario está en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana. Se da, además, la circunstancia que el recurso tiene un transporte que sólo llega hasta la población de Vecindario que dista unos 18 kilómetros de su residencia, debiendo la familia hacerse cargo del otro recorrido, sin tener los medios personales y materiales para hacerlo, y, en consecuencia, se ve en la necesidad de contratar un servicio de transporte particular que haga el recorrido. Las expectativas de mejorar la situación del dependiente con la aprobación de la nueva Ley y el reconocimiento de los derechos en ella contenidos, se ven frustradas con la desestimación del recurso. Por nuestra parte, ha parecido oportuno sugerir a la Dirección General de Bienestar Social que estudie, de nuevo, el expediente, ya que la familia soporta una situación socio-económica precaria, según nos consta de informe social enviado por los servicios sociales municipales, hace ya frente al co-pago del usuario de la plaza en recurso de día, y no puede asumir los otros gastos que se producen por el transporte, siendo además necesarios para el dependiente los cuidados y atenciones que se ofrecen, que al no poder acudir al recurso desmejoran su psico-motricidad (**EQ 1293/09**).

Nos hemos centrado, a título de ejemplo, en la descripción de la situación de estas personas, usuarias de centros de día, en las que hemos solicitado a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una reconsideración del PIA aprobado, para que éste produzca una mejora efectiva en la situación del dependientes y de sus cuidadores, aunque no hemos obtenido una respuesta favorable por parte de dicha consejería, pero cabe destacar que el mismo esquema de conflicto presentan otras quejas recibidas a lo largo del ejercicio (**EQ 554/09**, **EQ 622/09**, **EQ 47/09**, **EQ 1405/09**, **EQ 1552/09**).

### **3.3. La atención sociosanitaria a las personas mayores**

Se han recibido diversas quejas referidas a problemas surgidos en centros sociosanitarios de atención a personas mayores. En una de ellas, la reclamante denunciaba el fallecimiento de su padre a consecuencia de una caída accidental, en una residencia privada en Gran Canaria, el mismo día de su ingreso y tras haber advertido la reclamante al personal del citado centro de su preocupación por la falta de seguridad en la habitación en relación con las condiciones físicas del usuario. Asimismo manifestaba que había presentado una reclamación ante el servicio de Inspección y Registro de Centros. Esta Institución solicitó información sobre el trámite dado a la denuncia presentada por la reclamante y si se habían realizado actuaciones de inspección en la residencia tras su puesta en funcionamiento, así como el resultado de las mismas.

La queja se archivó ya que nos constaba por el informe recibido que el servicio de Inspección y Registro de Centros había actuado oportunamente tras la presentación de la denuncia en el ámbito de sus competencias, todo ello sin perjuicio de las posibles responsabilidades penales que pudieran deducirse de la denuncia que interpuso la reclamante ante el juzgado correspondiente (**EQ 8/09**).

Se tramitó y resolvió de manera favorable una queja presentada por una vecina de Tijarafe que solicitaba la concesión de una plaza en una vivienda tutelada para mayores en dicho municipio (**EQ 344/09**).



Otro problema que se plantea en la actualidad es la de la coexistencia de los sistemas sociosanitarios preexistentes con el nuevo sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, pues aún no se ha producido una integración desde el punto de vista jurídico lo que genera disfunciones organizativas e inseguridad jurídica.

Desde esta perspectiva, estamos tramitando una queja en la que hemos solicitado al Cabildo Insular de La Palma que informe sobre si existe un acuerdo o disposición normativa por la que se haya decidido que las plazas existentes en los centros residenciales de carácter público solo vayan a ser ocupadas por personas reconocidas como dependientes y en cuyo Programa Individual de Atención se recoja como prestación el servicio residencial. Además, en tal caso, hemos solicitado que se nos informe acerca de la fecha de tal acto o disposición y de si se ha informado a las personas que habían solicitado el acceso a dichos centros al amparo del *Decreto 236/1998, de 18 de diciembre* de esta nueva situación, solicitando, por último, que se nos comunique si la antigüedad en la lista de espera tiene efectos en la actualidad o, por el contrario, las plazas se adjudican conforme se elaboran los Programas Individuales de Atención (**EQ 463/09**). Al cierre de este informe, nos encontramos a la espera de respuesta.

Como señalamos en la introducción del informe del área de Personas Mayores, también se han recibido algunas reclamaciones referentes a las supuestas deficiencias en la prestación de servicios residenciales a personas mayores en un centro de carácter público (**EQ 1294/09**) y en otro privado (**EQ 1288/09**), ambos en la isla de Tenerife.

En cuanto al centro de carácter privado, esta Institución solicitó un informe tanto al Servicio de Inspección y Registro de Centros como a la Consejería de Sanidad, con respecto a las actuaciones inspectoras efectuadas, en el primer caso, y con respecto a la supuesta inasistencia de los facultativos del Servicio Canario de la Salud para atender a los pacientes de la residencia, en el segundo caso.

En la tramitación de este expediente, se acordó formalizar una visita a la residencia, por parte del adjunto del Diputado del Común, responsable del área de Personas Mayores, acompañado por el asesor del área, que se llevó a cabo el 24 de noviembre de 2009.

La visita tuvo dos partes diferenciadas, la primera consistió en una entrevista con el director del centro, y la segunda, la visita a sus diferentes instalaciones.

De acuerdo con los datos que ofrece el Servicio de Inspección y Registro de Centros, dependiente de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración, en su actualización a 23 de noviembre de 2009, es decir, el día anterior a la visita, la residencia tiene autorizadas 522 plazas de carácter sociosanitario. De estas plazas, el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife tiene concertadas 84.

Sin embargo, en la entrevista con el director de la residencia se nos informa de que, en ese momento, hay aproximadamente unos 1100 residentes. Reconoce el director lo inadecuado de dicha situación, si bien mantiene que no hay una alternativa, en la actualidad, para las personas que se encuentran allí.

Con posterioridad, en la visita a las instalaciones, pudimos verificar la existencia de dos salas de gran tamaño, repletas

de camas, a escasa distancia unas de las otras. Dichas salas sirven, además, de comedor y de estar de los residentes.

Por parte del director se nos informó de la inminente terminación de la obra de un nuevo centro sociosanitario, a escasos metros, con el que se pretende paliar la sobreocupación actual de la instalación.

Al cierre del ejercicio la queja se encontraba aún en trámite, a la espera de los informes solicitados.

La otra queja a la que aludimos se refiere al hospital Febles Campos en Santa Cruz de Tenerife. En la tramitación de esta queja también se acordó llevar a cabo una visita a la instalación que se efectuó el 25 de noviembre de 2009. Asistieron el Adjunto del Diputado del Común, responsable del área de Personas Mayores, acompañado por el asesor del área.

La visita tuvo dos partes diferenciadas, en primer lugar, tras la recepción por parte de la responsable de la Unidad Sociosanitaria de Tenerife, se llevó a cabo una visita a las instalaciones del centro, acompañados por la directora del mismo. Tras la visita, se mantuvo una reunión con la directora del centro, en la que planteamos a la misma las cuestiones surgidas en el expediente de queja anteriormente aludido.

De acuerdo con los datos que ofrece el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife, el hospital Febles Campos es un centro de carácter sociosanitario que cuenta con 266 plazas, entre las cuales se encuentran ubicadas las unidades de psicogeriatría (56 camas) y de demencias (10 camas), además de 200 camas de altos requerimientos distribuidas en 4 plantas.

Incorporamos a continuación la ficha técnica de la visita:

**a) Comunicación.**

La ubicación es adecuada, en Santa Cruz de Tenerife, en un área residencial con servicios de carácter sanitario, al encontrarse junto a la clínica La Colina.

**b) Estado de conservación del edificio e instalaciones.**

Pese a que se trata de un edificio antiguo que se ha ido rehabilitando progresivamente (antiguo Hospital Psiquiátrico), la conservación del edificio parece adecuada, si bien ese informe debe emitirse por técnico competente. Se trata de un edificio con cuatro plantas, en el que se encuentran las 200 camas de alto requerimiento, con un edificio anexo, en el que se ubican las camas de psicogeriatría y de demencias.

En las afueras de ambos edificios hay zonas ajardinadas para el esparcimiento de los residentes no encamados.

**c) Señalizaciones.**

Son adecuadas a la naturaleza y finalidad del centro.

**d) Existencia de plano visible de las instalaciones.**

No se observa la existencia de plano visible de la instalación en las zonas comunes del edificio.

**e) Timbre de emergencia en los baños.**

No se llegó a comprobar este extremo.

**f) Existencia de barreras arquitectónicas y de elementos estructurales para PMR.**

Pese a tratarse de un gran edificio, parece que la mayoría de las barreras arquitectónicas que pudieran existir se han eliminado.

**g) Órganos de participación de los usuarios.**

La constitución del comité de calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del



IASS, pues, al parecer, existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.

Igualmente existe la junta de familiares, como órgano de participación abierto a todos los familiares, que según la información que se nos facilita se reúne cada tres meses, aproximadamente.

#### **h) Sistema recepción de quejas.**

Se nos informa de que es una cuestión que se está retomando, pues, al parecer, durante un tiempo existieron problemas con los correspondientes formularios.

#### **i) Entrevista con la dirección respecto a la reclamación EQ 1294/09.**

En la mencionada reclamación se plantean varias cuestiones que fueron trasladadas a la directora del hospital Febles Campos. Se recoge a continuación las cuestiones objeto de queja (por escrito y en entrevista) y las respuestas:

- Insuficiencia del servicio de fisioterapia: Debido a dificultades coyunturales, concretamente, a la ausencia de especialistas en el mercado de trabajo, el hospital estuvo durante un tiempo sin médico rehabilitador. No obstante, desde hace más de un año la plaza está cubierta de forma interina, y se encuentra, en estos momentos, en proceso de cobertura definitiva. Por otro lado, existe una adecuada y eficaz coordinación entre la médico rehabilitador y los fisioterapeutas.

- Insuficiencia de la plantilla de médicos. La reclamante alude en la reunión mantenida con el Adjunto del Diputado del Común y el asesor del área a la insuficiencia de la plantilla de médicos, en particular cuando se produce alguna baja por IT entre éstos, no existiendo, en tales casos, un profesional de referencia. Por parte de la directora del hospital Febles Campos se afirma que la plantilla está compuesta por un jefe de servicio, seis médicos adjuntos, un neurólogo y un rehabilitador, estando la misma adecuadamente dimensionada en función del número de residentes del hospital. Por otra parte, nos comunica que en las ocasiones que se producen bajas por IT se emplean los mecanismos legales de sustitución provisional o interina, si fuese necesario, estando los residentes y los familiares puntualmente informados de estas circunstancias.

- Cobertura de la asistencia por los especialistas del SCS. La reclamante, tanto en su queja inicial (EQ 127/07) como en la que tramitamos en la actualidad (EQ 1294/09), insiste en la necesidad de que se produzcan desplazamientos de los médicos especialistas del Servicio Canario de la Salud al hospital Febles Campos, para evitar así la molestia de desplazar a personas de avanzada edad y delicado estado de salud a los centros hospitalarios o consultas de especialidades de referencia. Sobre esta cuestión, la dirección del hospital nos reitera el criterio ya expresado en el EQ 127/07, en el sentido de que el Febles Campos está catalogado como un hospital de nivel 1, donde la plantilla de médicos está plenamente capacitada para llevar a cabo los tratamientos de mayor prevalencia entre la población geriátrica, pero que resulta imposible que toda la atención especializada se lleve a cabo en el hospital, pues no se cuenta con los medios técnicos y humanos que existen en las consultas de especialidades y en los hospitales de referencia. Insiste además en que semanalmente se producen desplazamientos de residentes

para consultas de especialidades, desarrollándose éstas con total normalidad.

- Aparato de radiología obsoleto. Se nos informa de la existencia de un aparato nuevo.

- Falta de respuesta a los escritos de la reclamante sobre acceso al historial clínico de la paciente y sobre errores en la medicación. Sobre este particular por parte de la dirección se señala que las solicitudes efectuadas son contestadas por el IASS.

- No constitución del comité calidad. Como indicamos anteriormente, se nos informa que, en efecto, el comité de calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del IASS, pues al parecer existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.

- Mala calidad del servicio de lencería, no individualización de la ropa. La directora nos informa que se encuentran en fase de reorganización y que, mediante un sistema de gestión de procesos, se está implantando un sistema de control de la recogida-lavado-planchado-entrega de la ropa, que garantiza el tratamiento individualizado de las necesidades de cada residente.

En conclusión, en lo que respecta al hospital Febles Campos la impresión que deja la visita es satisfactoria. Se trata de un centro sociosanitario en normal funcionamiento, ubicado en un edificio no concebido para tal fin, pero en el que se han ido llevando a cabo las reformas necesarias para adaptarlo a las necesidades que plantea el colectivo de residentes al que atiende.

En cuanto a las demandas que plantea la reclamante, esta Institución está capacitada para intervenir y supervisar las cuestiones referidas a la falta de respuesta a algunos de sus escritos y a la falta de constitución del comité de calidad. Igualmente, esta Institución debe interesarse por la aparente falta de cumplimiento de las obligaciones en cuanto a disponibilidad de formularios de quejas/reclamaciones. Para ello se ha efectuado la correspondiente solicitud de informe al IASS.

El resto de cuestiones exceden de la competencia del Diputado del Común, ya que se trata estrictamente del ejercicio de las funciones de inspección que tiene encomendadas el órgano especializado del Gobierno de Canarias, esto es, el Servicio de Inspección y Registro de Centros.

Al cierre de este informe la queja se encuentra aún en trámite.

Por último, se ha recibido una queja en la que la reclamante únicamente solicitaba asesoramiento acerca del procedimiento por seguir para solicitar la inspección de una residencia privada de mayores (EQ 258/09).

### **3.4. El derecho a la protección personal de las personas mayores**

En el año 2008, el Diputado del Común dictó una resolución por la que se acordaba iniciar una actuación de oficio para conocer el número de tutelas y curatelas que, en su caso, tuvieran asignadas las administraciones públicas canarias, los recursos que dichas administraciones estaban dedicando a este fin, así como los problemas o dificultades que se estuvieran encontrando, además de recomendar, si se consideraba necesario, la adopción de las medidas pertinentes.

Dicha Resolución tenía su base en el *Decreto 100/1998, de 26 de junio, por el que se regula la composición y funcionamiento de la Comisión Tutelar del Mayor legalmente incapacitado*, adscrita a la consejería competente en materia de asuntos sociales, para el ejercicio de las competencias que a ésta pudieran corresponder cuando por sentencia le sea asignada la tutela legal de mayores incapacitados.

Son funciones de la Comisión:

1. Ejercer los deberes tutelares de las personas mayores incapacitadas cuando por sentencia judicial firme le sea asignada a la Administración autonómica su tutela.

2. Adoptar todas las medidas precisas para la guarda y protección de la persona y bienes del mayor tutelado.

3. Propiciar la integración y normalización del mayor tutelado en su propio medio social y facilitarle los recursos sociales idóneos para su desarrollo y bienestar personal, su cuidado, rehabilitación o recuperación.

Además, se tenía constancia de que, por parte de los juzgados competentes, se estaba asignando la función tutelar de mayores incapacitados, en algunos casos, a los respectivos cabildos insulares, al entender que éstos están dotados de los medios y recursos adecuados para el ejercicio de las mismas.

Incoada la queja, esta Institución remitió un oficio tanto a la Dirección General de Bienestar Social como a los cabildos insulares solicitando que se nos informase de forma actualizada acerca de las siguientes cuestiones:

- Número de personas mayores cuya tutela o curatela tiene asignada esa Administración por sentencia judicial firme.

- Recursos humanos y materiales de los que dispone para ejercer las funciones asignadas.

- Principales problemas o dificultades que se encuentran para el ejercicio de las referidas funciones. Valoración general de la cuestión.

La recepción de los informes se produjo dentro de plazos relativamente normales, si bien el retraso en la remisión del informe solicitado al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria ha postergado considerablemente la fecha de valoración de la información recibida.

Se da la circunstancia de que, en fechas posteriores a la incoación de la actuación de oficio a la que estamos haciendo referencia, entró en vigor en España la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue ratificada por España el 30 de marzo de 2007 y entró en vigor el 3 de mayo de 2008. Esta Convención prevé las medidas que los Estados deberán implantar para garantizar que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con las demás personas.

Por parte del sector representativo de las personas con discapacidad, así como por numerosos expertos, se ha expresado la necesidad de proceder a una amplia reforma de diversas leyes españolas para adaptar nuestra legislación a los postulados de la mencionada convención.

Nos consta, según informa el Imsero, que el Consejo de Ministros también ha estudiado un informe sobre las actuaciones del grupo de trabajo interministerial para la

adaptación de la legislación española a la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este grupo está presidido por el Ministerio de Sanidad y Política Social y compuesto por todos los ministerios.

Hasta el momento, se han llevado a cabo tres reuniones del grupo de trabajo en las que se ha analizado el estado de situación actual y la metodología que hay que seguir para elaborar el estudio final comparativo de la normativa española y los borradores de textos legislativos que la modifiquen. Además, el grupo ha acordado solicitar la colaboración del sector asociativo de la discapacidad.

El texto final para la adaptación a la legislación española de esta Convención lo realizará el Ministerio de Sanidad y Política Social.

Hasta la fecha, hay un cierto grado de consenso a la hora de afirmar que el artículo 12 de la Convención, consagrado al reconocimiento de la igualdad plena ante la Ley de las personas con discapacidad, incide de lleno en las instituciones preexistentes en nuestro Derecho, que regulan esta materia, y obliga a un replanteamiento de la incapacitación judicial. La convención busca que se proporcione a quienes tienen disminuida su capacidad para la autonomía o se perciben con tal disminución, la asistencia para poder llevar una vida independiente y no la sustitución de su autonomía.

Por tanto, la Convención plantea un nuevo sistema de apoyo en la toma de decisiones en detrimento del tradicional modelo de sustitución que impera en la mayoría de los países de la comunidad internacional que tienen regulada esta cuestión. Y este nuevo sistema de apoyo provocará, con bastante probabilidad, una profunda reforma del Código Civil en lo que se refiere a la declaración de incapacidad y las instituciones de protección del incapacitado judicialmente, como son la tutela y la curatela.

Puesto que ya se está trabajando en la modificación de estos textos legales, al menos en el ámbito ministerial, esta Institución ha acordado posponer la emisión de propuestas en forma de sugerencias o recomendaciones a las administraciones públicas canarias a un momento posterior, cuando se hayan aprobado los correspondientes textos legales que adapten la convención al derecho español, pese a la obligatoriedad de la Convención desde su entrada en vigor y, en consecuencia, se procede al archivo del expediente.

### **3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Personas Mayores**

a) **EQ 2238/08.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social relativa al cumplimiento de su obligación legal de dar respuesta a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Resolución no contestada por la Dirección General de Bienestar Social en la fecha de cierre del Informe Anual.

b) **EQ 147/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

En esta Recomendación se ha requerido a la Dirección General de Bienestar Social para que nos comunique si

acepta nuestra Recomendación, y, en tal caso, que nos comunique las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, si por el contrario rechaza la recomendación, que nos comunique el motivo de tal rechazo, pues de la respuesta recibida no era posible determinar si la reiterada Resolución era aceptada o no. Nos encontramos a la espera de respuesta al cierre de este Informe Anual.

c) **EQ 1363/08.** Recomendación al Ayuntamiento de Fuencaliente (La Palma) relativa a determinadas irregularidades en el procedimiento administrativo seguido tras presentación de la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

La Recomendación fue parcialmente aceptada por el Ayuntamiento de Fuencaliente.

d) **EQ 84/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que revise un expediente de autonomía personal y dependencia en el que se ha demorado la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos.

La Recomendación no aceptada por la Dirección General de Bienestar Social.

e) **EQ 527/09.** Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que el Programa Individual de Atención suponga una mejora efectiva y no una mera convalidación de la situación de hecho en la que se encuentra la reclamante desde hace un elevado número de años.

La Recomendación no fue aceptada por la Dirección General de Bienestar Social.

f) **EQ 1185/07.** Actuación de oficio. Recomendaciones a la Dirección General de Bienestar Social para la mejora de la implantación del SAAD en Canarias. Las mismas recomendaciones fueron elevadas con posterioridad a la Consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, en virtud de lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley del Diputado del Común.

La Recomendación fue parcialmente aceptada.

### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Personas Mayores**

a) **EQ 147/09. Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al expediente de queja que se tramita en esta Institución a instancias de doña (...), en representación de su madre, doña (...), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

En esta queja, como VI conoce, la reclamante manifestaba que presentó solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, doña (...) ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Igualmente señalaba que mediante Resolución de fecha 28 de noviembre de 2007 se reconoce la situación de Gran Dependencia de la señora (...) (Grado III, nivel 2), procediéndose a la elaboración del Plan Individual de Atención en fecha 16 de septiembre de 2008. No obstante,

la reclamante señalaba en su queja que en el mes de febrero de 2009 la correspondiente prestación económica vinculada al servicio no se había hecho efectiva.

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 admitirla a trámite y solicitar informe a esa Dirección General, acerca de los hechos expuestos por la reclamante.

En respuesta a nuestra solicitud, la Secretaria General Técnica de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos remitió informe elaborado por esa Dirección General, en el que se señala lo siguiente, con respecto al expediente de la Sra. (...):

- El 1 de junio de 2007 se presenta la solicitud de ayuda, acogiéndose a lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

- En fecha 23 de noviembre de 2007 fue emitido el preceptivo informe facultativo resultante del reconocimiento y valoración de la interesada.

- Consecuentemente con lo anterior, el 7 de diciembre de 2007 se dictó Resolución reconociendo a la interesada una situación de dependencia de Grado III, Nivel 2, reconocimiento que fue efectuado con demora, al haberse solicitado por la interesada una nueva valoración por causa de empeoramiento [No obstante, en nuestro expediente figura copia de la Resolución de Reconocimiento de la Situación de Dependencia, en cuyo encabezamiento figura la fecha 28 de noviembre de 2007 y registrada en el Registro de Resoluciones el día 5/12/07, con nº. 27530].

- En el transcurso del procedimiento establecido por la citada Ley de Dependencia, la Comisión Técnica del Programa Individual de Atención (P.I.A.) atribuye a causa de un error, a la solicitante, una prestación económica vinculada a un servicio no correspondiente con la necesidad detectada y valorada. Apreciada tal circunstancia por la Sección de Prestaciones del Servicio de Valoración y Atención a la Dependencia, se retorna el expediente a los efectos de la oportuna subsanación en la asignación del P.I.A. correspondiente, situación en la que se encontraba en el momento de la emisión del informe el trámite de la ayuda solicitada.

Finalmente, hay que señalar que recientemente la reclamante nos ha remitido copia de escrito que le ha remitido el Servicio de Dependencia, con fecha de salida 18-agosto-2009, en el que le comunican que el Centro/Residencia (...) en el que se encuentra la solicitante en la actualidad no reúne las condiciones establecidas para considerarse autorizado por la Dirección General de Bienestar Social, y se le otorga un plazo de 3 meses para que realice las actuaciones pertinentes para su traslado a un centro autorizado, con la advertencia expresa de que se producirá la caducidad del procedimiento, archivándose sin más trámite ante la imposibilidad material de continuarlo.

A este respecto, la reclamante nos ha informado de que la Sra. (...) reside en otro Centro Sociosanitario, dependiente del Cabildo de Gran Canaria, desde el 25 de marzo de 2009.

Cabe también añadir a esta información que consultado el Registro de Centros de Atención a Mayores, actualizado a fecha 29 de septiembre de 2009, en la página web del Gobierno de Canarias, la Residencia de Mayores en la que

residía anteriormente la interesada cuenta con la preceptiva autorización de funcionamiento, si bien desconocemos la fecha en que dicha autorización fue concedida. Por su parte, el Centro Sociosanitario en el que reside actualmente no figura entre los centros autorizados en la citada fecha de 29 de septiembre de 2009.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

##### **Primera.**

Cabe destacar en este expediente, en primer lugar, el retraso en la tramitación del mismo, de forma que no se han cumplido las previsiones del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

No obstante, a efectos de evitar reiteraciones, nos remitimos a lo actuado en el expediente de oficio **EQ 1185/07**, en el que se analiza en profundidad los retrasos que vienen existiendo en los procedimientos de dependencia y en el que esta Institución, aún reconociendo las dificultades inherentes a la puesta en funcionamiento de un sistema nuevo de protección social, realiza diversas recomendaciones para la mejora del funcionamiento del SAAD en Canarias.

##### **Segunda.**

Al igual que le hemos comunicado recientemente, con ocasión de la tramitación del expediente **EQ 84/09**, en esta queja aparece una circunstancia que también se produce en otras quejas que tramita esta Institución y que viene complicando la atención a las personas en situación de dependencia. Se trata, en síntesis, de la existencia de una serie de plazas en centros residenciales que no cuentan con la correspondiente autorización, pero que vienen funcionando con normalidad, algunos desde hace muchos años, en diferentes municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre esta cuestión, cabe recordar que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia* (en adelante LPAPAD), establece en su articulado la necesidad de que los centros privados, concertados o no, que presten servicios a personas en situación de dependencia cuenten con la acreditación de la Comunidad Autónoma correspondiente, especificando los artículos 34.2 y 35.1 de dicha Ley que los criterios comunes y estándares de calidad se fijarán en el ámbito del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

En desarrollo de esta previsión legal, la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En el ámbito de Canarias se ha aprobado la Orden de 8 de septiembre de 2009, por la que se establece el procedimiento de habilitación provisional de centros, servicios y entidades privados, para la atención a personas en situación de dependencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esta Orden se aprueba con carácter provisional, para dar solución a las personas que se encuentran a la espera de recibir las prestaciones de la Ley pero se encuentran residiendo en centros no acreditados.

Entendemos que esta Orden, que incluso contempla excepcionalmente la habilitación provisional de centros o servicios que no hayan podido obtener la autorización administrativa de funcionamiento, contribuirá positivamente a solventar los problemas encontrados para poder aprobar los PIAs en los casos en que las personas dependientes se encuentran residiendo en centros no autorizados.

No obstante, con la aprobación de esta Orden no se resuelve el problema generado con anterioridad en casos como el de la interesada en esta queja, pues si bien según lo dispuesto en la disposición final primera de la LPAPAD la Sra. (...) debería poder acceder a los servicios y prestaciones correspondientes a partir del momento de su solicitud de reconocimiento, al haber sido reconocida como gran dependiente, en el Grado III, nivel 2, en la práctica solo habría accedido al servicio residencial a partir de la fecha en que la Residencia de Mayores (...) hubiera obtenido la autorización de funcionamiento, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, o la habilitación provisional para Canarias, al amparo de la Orden de 8 de septiembre de 2009.

Se da además la circunstancia, en este caso, de que la Sra. (...) ha accedido a una plaza de carácter público en el Centro Sociosanitario (...), desde el 23 de marzo de 2009, si bien al parecer este centro no cuenta con la preceptiva autorización, pues no figura en el listado que publica el Gobierno de Canarias, actualizado en fecha 29 de septiembre de 2009.

En consecuencia, la inexistencia de recursos públicos suficientes para atender a los dependientes genera un perjuicio a la Sra. (...), cuyo derecho debería ser efectivo, en aplicación de los mecanismos de retroactividad correspondientes, desde el año 2007.

Entendemos que esa Dirección General debe valorar de nuevo este caso, así como todos aquellos similares que se planteen, y ofrecer una solución, dentro de las posibilidades que ofrece el marco normativo vigente, para hacer efectivos los derechos de los dependientes en función del calendario establecido en la disposición final primera de la LPAPAD.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De valorar de nuevo el expediente de la Sra. (...), así como aquellos similares en que se haya demorado



la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos, para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

**b) EQ 84/09. Recomendación a la Dirección General de Bienestar Social para que revise un expediente de autonomía personal y dependencia en el que se ha demorado la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos.**

Nos dirigimos de nuevo a VI, con relación al escrito de queja que se tramita en esta Institución a instancia de don (...), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

En esta queja, como VI conoce, el reclamante manifestaba que el 28 de abril de 2007 presentó ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su esposa doña (...). Igualmente señalaba que aunque se había procedido a dicho reconocimiento, fijándose incluso la modalidad de intervención, aún estaba pendiente la elaboración del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA), requisito imprescindible para la efectividad de las prestaciones.

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 admitirla a trámite y solicitar **informe** acerca del estado de tramitación del expediente de la señora (...), así como de las previsiones temporales para la aprobación del PIA.

En respuesta a nuestra solicitud, esa Dirección General nos remitió informe, del que destacamos los siguientes hitos, en orden cronológico:

- La solicitud de reconocimiento de la dependencia se presentó por el reclamante, en nombre de la interesada, en fecha 28 de mayo de 2007, en el Registro Auxiliar de (...) del Cabildo de Tenerife.

- El 28 de diciembre de 2007 se dicta resolución por la que se reconoce a la Sra. (...) el reconocimiento de la dependencia en Grado III, nivel 2.

- El 14 de mayo de 2008 se cumplimenta el trámite de consulta, manifestando el interesado su solicitud de servicio de asistencia residencial.

- El 19 de mayo de 2008 reciben Informe Social emitido por la Trabajadora Social del ayuntamiento de (...), donde se informa, entre otras cuestiones, que la interesada reside en la Residencia Privada de Mayores (...), y que en el mes de noviembre de 2006 había solicitado plaza en centro público dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, sin haberla obtenido.

- En sesión de la Comisión Técnica Insular de Tenerife celebrada el 28 de mayo de 2008 se consulta a la representante del Cabildo de Tenerife la posibilidad de plaza pública, siendo imposible obtenerla, por lo que se eleva propuesta de PIA con prestación económica vinculada al servicio de asistencia residencial.

- En el mes de noviembre de 2008 se requiere telefónicamente a la interesada para que aporte documento

de compromiso con la entidad prestadora del servicio, así como las facturas abonadas hasta el momento. Al tratarse de una entidad no autorizada se informó al representante de la interesada que no puede concederse la prestación mientras ocupe la plaza en residencia no autorizada. No obstante, no figura en el informe la fecha en que se informó al representante de la interesada de esta circunstancia.

- Posteriormente, con fecha 9 de marzo de 2009 se remitió requerimiento para que aportaran certificación acreditativa de ingreso en un centro autorizado, requerimiento que, al parecer, no ha sido contestado.

- El informe concluye señalando que puesto que la solicitante se encuentra ocupando una plaza en un centro privado no autorizado, no se puede elevar propuesta de resolución de prestación económica, al no cumplir el requisito previsto en el apartado 1, párrafo segundo de la Orden de 2 de abril de 2008, por la que se establece con carácter transitorio la intensidad de protección de los servicios y se hacen públicos los criterios para la determinación de la prestación económica a los beneficiarios que tengan reconocida la condición de persona en situación de dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 2008.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

##### Primera.

Cabe destacar en este expediente, en primer lugar, el retraso en la tramitación del mismo, de forma que no se han cumplido las previsiones del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

No obstante, a efectos de evitar reiteraciones, nos remitimos a lo actuado en el expediente de oficio **EQ 1185/07**, en el que se analiza en profundidad los retrasos que vienen existiendo en los procedimientos de dependencia y en el que esta Institución, aún reconociendo las dificultades inherentes a la puesta en funcionamiento de un sistema nuevo de protección social, realiza diversas recomendaciones para la mejora del funcionamiento del SAAD en Canarias.

##### Segunda.

Observamos en este expediente la aparición de una circunstancia que también se produce en otras quejas que tramita esta Institución y que viene complicando la atención a las personas en situación de dependencia. Se trata, en síntesis, de la existencia de una serie de plazas en centros residenciales que no cuentan con la correspondiente autorización, pero que vienen funcionando con normalidad, algunos desde hace muchos años, en diferentes municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre esta cuestión, cabe recordar que la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de*

*dependencia* (en adelante LPAPAD), establece en su articulado la necesidad de que los centros privados, concertados o no, que presten servicios a personas en situación de dependencia cuenten con la acreditación de la Comunidad Autónoma correspondiente, especificando los artículos 34.2 y 35.1 de dicha Ley que los criterios comunes y estándares de calidad se fijarán en el ámbito del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

En desarrollo de esta previsión legal, la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En el ámbito de Canarias se ha aprobado la Orden de 8 de septiembre de 2009, por la que se establece el procedimiento de habilitación provisional de centros, servicios y entidades privados, para la atención a personas en situación de dependencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias. Esta Orden se aprueba con carácter provisional, para dar solución a las personas que se encuentran a la espera de recibir las prestaciones de la Ley pero se encuentran residiendo en centros no acreditados.

Entendemos que esta Orden, que incluso contempla excepcionalmente la habilitación provisional de centros o servicios que no hayan podido obtener la autorización administrativa de funcionamiento, contribuirá positivamente a solventar los problemas encontrados para poder aprobar los PIAs en los casos en que las personas dependientes se encuentran residiendo en centros no autorizados.

No obstante, con la aprobación de esta Orden no se resuelve el problema generado con anterioridad en casos como el de la interesada en esta queja, pues si bien según lo dispuesto en la disposición final primera de la LPAPAD la Sra. (...) debería poder acceder a los servicios y prestaciones correspondientes a partir del momento de su solicitud de reconocimiento, al haber sido reconocida como gran dependiente, en el Grado III, nivel 2, en la práctica solo accederá al servicio residencial a partir de la fecha en que la Residencia Privada de Mayores (...) haya obtenido la autorización de funcionamiento, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, o cuando obtenga la habilitación provisional para Canarias, al amparo de la Orden de 8 de septiembre de 2009.

Como se constata en el expediente, y ha quedado reflejado en los anteriores antecedentes, el representante de la Sra. (...) ha solicitado en el año 2006 plaza en centro público dependiente del Cabildo de Tenerife, sin obtener la referida plaza, e incluso en 2008 en el seno de la Comisión Técnica Insular de Tenerife se consultó la existencia de plazas en centros dependientes del Cabildo de Tenerife, sin obtener una respuesta positiva.

En consecuencia, la inexistencia de recursos públicos suficientes para atender a los dependientes genera un

perjuicio a la Sra. (...), cuyo derecho debería ser efectivo, en aplicación de los mecanismos de retroactividad correspondientes, desde el año 2007.

Entendemos que esa Dirección General debe valorar de nuevo este caso, así como todos aquellos similares que se planteen, y ofrecer una solución, dentro de las posibilidades que ofrece el marco normativo vigente, para hacer efectivos los derechos de los dependientes en función del calendario establecido en la disposición final primera de la LPAPAD.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De valorar de nuevo el expediente de la Sra. (...), así como aquellos similares en que se haya demorado la efectividad de las prestaciones por causa de la insuficiencia de los recursos públicos, para que se hagan efectivos los derechos que reconoce la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, según el calendario de aplicación de la misma contenido en la disposición final primera de dicho texto legal.

#### **c) EQ 1185/07. Actuación de oficio. Recomendaciones a la Dirección General de Bienestar Social para la mejora de la implantación del SAAD en Canarias.**

Nos dirigimos de nuevo a VI, con ocasión de la tramitación de la Actuación de Oficio iniciada por esta Institución sobre el desarrollo y aplicación en Canarias de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (en adelante LPAPAD), con la referencia que se indica en el encabezamiento de este escrito.

A lo largo de la tramitación de esta Actuación de Oficio, el Diputado del Común ha solicitado sendos informes a esa Dirección General de Bienestar Social (DGBS), que han sido cumplimentados y remitidos a nuestras oficinas, el primero en el mes de febrero de 2008 y el segundo en el mes de marzo de 2009.

Además, durante la tramitación de este expediente, el Diputado del Común ha acudido a diversas jornadas y congresos relativos a la implantación en Canarias de la LPAPAD, ha organizado un Foro de la Dependencia, con la participación de diversos agentes sociales, ONGs del sector y organizaciones de afectados, y ha tenido la ocasión de valorar numerosas quejas de particulares, presentadas en la Sede y en las distintas oficinas del Diputado del Común.

La primera cuestión que deseamos destacar en esta Resolución es que nos consta el gran esfuerzo que han realizado y continúan realizando en Canarias, al servicio de esa Dirección General, un numeroso grupo de profesionales, entre los que se encuentran desde auxiliares administrativos hasta técnicos de la Administración de diferentes Cuerpos, pasando por valoradores, psicólogos, trabajadores sociales, médicos, etc. Igualmente entendemos que se debe destacar el esfuerzo de los

servicios sociales municipales, de los centros residenciales y de los centros de día y de los trabajadores sociales que han intervenido mediante la elaboración de informes en el marco del Convenio suscrito con los respectivos Colegios Profesionales de las provincias de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife. Por último, somos conscientes del esfuerzo y sacrificio que la implantación de este sistema ha supuesto en los niveles directivos competentes de la Administración de nuestra Comunidad Autónoma, incluyendo a los cabildos insulares y a las corporaciones locales.

Sirva pues esta introducción como reconocimiento al esfuerzo y sacrificio de las personas que han puesto toda su capacidad humana y profesional en el empeño de implantar en Canarias el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). Sin embargo, este reconocimiento no debe obstar para que esta Institución realice el examen de la implantación de LPAPAD en Canarias, y resalte aquellos aspectos en los que aprecie una vulneración de los derechos de los ciudadanos, procediendo en consecuencia a emitir las recomendaciones que correspondan, en el bien entendido de que con esta tarea se pretende, ante todo, colaborar con las Administraciones Públicas Canarias para que la actividad administrativa de atención a la dependencia que se desarrolla en nuestra Comunidad responda a las exigencias legales y a las expectativas legítimas creadas en la ciudadanía.

Al igual que han hecho constar otros defensores del pueblo de la diferentes Comunidades Autónomas, consideramos que la trascendencia de esta ley va más allá de la mera aprobación de una norma generadora de derechos, toda vez que configura un nuevo derecho subjetivo de ciudadanía para atender a las personas en situación de dependencia. Una vez desarrollado en su plenitud este Sistema, podremos hablar de la consolidación de un cuarto pilar en el estado del bienestar, complemento de los sistemas universales de pensiones, sanidad y educación.

Como señalamos anteriormente este Comisionado Parlamentario, en ejercicio de las competencias que tiene atribuidas por la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, ha solicitado a VI dos informes diferentes, el primero, de carácter general, en una primera fase de la implantación de la LPAPAD y el segundo, mediante un cuestionario en el que se solicitaba información relativa a la aplicación en esta Comunidad Autónoma de la citada Ley, los medios personales y materiales de los que se disponen, el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y de elaboración y aprobación de los Programas Individuales de Atención (PIA), las prestaciones del sistema que se ofrecerán en Canarias, el Catálogo de Servicios, la definición y desarrollo de la prestación económica de asistencia personal, y también, la coordinación con otras Administraciones.

Una vez analizada la documentación obrante en nuestro expediente, hemos considerado oportuno someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

##### **Primera. Marco normativo.**

Para la implantación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD), creado por

la LPAPAD, se hizo necesario un posterior desarrollo normativo en el ámbito nacional, y en el de las Comunidades Autónomas, para responder como señala el artículo 1.2 de la citada ley, a una acción coordinada y cooperativa de la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, contemplando medidas en todas las áreas que afectan a las personas en situación de dependencia, con la participación, en su caso, de las entidades locales.

En la actualidad, el marco normativo elaborado por la Comunidad Autónoma de Canarias, en desarrollo de la LPAPAD, es el siguiente:

- Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado por Decreto 163/2008, de 15 de julio.

- Orden de 2 de abril de 2008, por la que se establece con carácter transitorio la intensidad de protección de los servicios y se hacen públicos los criterios para la determinación de las prestación económica a los beneficiarios que tengan reconocida la condición de persona en situación de dependencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias para el ejercicio 2008, prorrogada por Orden de 29 de diciembre de 2008.

- Orden de 7 de abril de 2008, por la que se establecen los modelos normalizados de propuesta de Programa Individual de Atención, de informe social y del trámite de consulta que se han de utilizar en los procedimientos para el reconocimiento de la situación de la dependencia.

- Orden de 25 de mayo de 2007, por la que se hacen públicos los modelos normalizados para la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la Autonomía personal y atención a la dependencia.

- Resolución de 13 de junio de 2007, de la Dirección General de Servicios Sociales, por la que se amplía el plazo de resolución y notificación en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.

##### **Segunda. El procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia.**

De la información remitida por la Administración Autonómica y de las quejas presentadas ante este Comisionado Parlamentario, se observa con mucha preocupación, el reiterado incumplimiento de los plazos legales establecidos para dictar y notificar la Resolución que reconoce la situación de dependencia y para elaborar y comunicar el Plan Individual de Atención (PIA).

Según dispone el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la resolución del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, en el plazo máximo de tres

meses, que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente en materia de servicios sociales, todo ello sin perjuicio de los supuestos legales de suspensión de dicho plazo o del supuesto justificado de ampliación del mismo, en atención a las circunstancias concurrentes en el caso.

Asimismo, según el artículo 12 del mencionado Decreto, la aprobación y notificación a la persona beneficiaria o a sus representantes legales del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en el supuesto de que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes deba hacerse efectivo en año distinto a aquel en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia y en el supuesto de que una persona beneficiaria de otra Comunidad Autónoma traslade su domicilio de forma permanente al territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El incumplimiento de los plazos para resolver los expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJ-PAC), que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora de cada procedimiento.

El artículo 47 LRJ-PAC establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su artículo 41, igualmente, obliga a remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de los procedimientos. Con independencia de que el artículo 43.1 establece los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 LRJ-PAC.

A título de ejemplo, recogemos a continuación la información obrante en algunos de los expedientes de queja que se han presentado ante el Diputado del Común, referentes a los retrasos en el reconocimiento y efectividad de las prestaciones de la LPAPAD:

- **EQ 922/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 5 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 6 de junio de 2008.

- **EQ 1356/07:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 11 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 16 de abril de 2008.

- **EQ 1400/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 15 de enero de 2009.

- **EQ 1832/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 27 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 15 de febrero de 2008.

- **EQ 2218/08:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 14 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 14 de febrero de 2009.

- **EQ 47/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 6 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 6 de mayo de 2008.

- **EQ 206/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de agosto de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 1 de octubre de 2008.

- **EQ 253/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 25 de octubre de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 4 de diciembre de 2008.

- **EQ 274/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 27 de diciembre de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 13 de abril de 2009.

- **EQ 312/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 25 de febrero de 2008.

- **EQ 104/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 31 de julio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 17 de septiembre de 2008.

- **EQ 312/09:** Se solicitó el reconocimiento como dependiente el 28 de junio de 2007. La resolución de reconocimiento de la dependencia es de 27 de febrero de 2008.

El listado anterior no ofrece toda la información de plazos de resolución de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia pues, como dijimos, dicha información ha sido extraída de algunos expedientes de queja presentados ante el Diputado del Común. No obstante, de la información facilitada verbalmente por los colectivos sociales e incluso por la propia Dirección General, constatamos que el incumplimiento de los plazos de resolución ha sido, hasta la fecha, generalizado.

### **Tercera. Estadísticas referentes a la implantación del SAAD en Canarias.**

Procederemos a continuación al estudio de la información estadística referente a la implantación en Canarias del SAAD. Para ello, analizaremos en primer lugar la información que nos ha remitido esa Dirección General de Bienestar Social.

En la última solicitud de informe que dirigimos a esa Dirección General, solicitamos que nos trasladara, entre otras cuestiones, los siguientes datos:

- Número de solicitudes, de dictámenes y de PIAs aprobados, desglosados por provincia e isla.

- Informes sociales elaborados hasta la fecha, tanto por la propia Dirección General de Bienestar Social, como por los servicios sociales municipales, de otras administraciones y otros. Acuerdos alcanzados con colegios profesionales para la elaboración de estos informes.

- Prestaciones concedidas, según tipo de prestación.

No reproduciremos aquí, por razones de economía, todos los datos que nos han sido enviados, y nos limitaremos a destacar los más significativos. No obstante, como cuestión preliminar, destacaremos que se nos da traslado de los datos estadísticos de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, datos de fecha 28 de enero de 2009, mientras que los datos de la provincia de Las Palmas



que nos han sido remitidos están fechados a 17 de febrero de 2009. Además, los datos están estructurados de forma diferente. En la información de la provincia de Santa Cruz de Tenerife se nos presenta el número de solicitudes por isla, el número de resoluciones de reconocimiento de la dependencia, por grados e isla y, finalmente, los PIAs aprobados, en función de la prestación reconocida e isla de residencia. Por el contrario, la información correspondiente a la provincia de Las Palmas se presenta por isla y municipio, y se recoge el número de solicitudes, los expedientes aprobados y las prestaciones correspondientes, aunque a su vez la información que se facilita de Gran Canaria no tiene la misma estructura que la que se facilita de Lanzarote y Fuerteventura.

Esta diferente elaboración de la información que se facilita al Diputado del Común no deja de tener un carácter meramente anecdótico, si bien nos preocupa que pueda traslucir un funcionamiento interno no suficientemente coordinado, en el que se produzcan diferentes velocidades de resolución o de ejecución. No obstante, no podemos realizar afirmaciones concluyentes sobre este punto, puesto que nuestra investigación no ha tratado de profundizar en las posibles contradicciones internas del SAAD en Canarias sino que hemos buscado conocer, en general, como se está llevando a cabo la implantación del SAAD. En cualquier caso, hemos creído oportuno trasladar a VI esta reflexión, por si considera adecuado profundizar, en el ámbito interno, en esta cuestión.

En fecha 28/1/2009 para Santa Cruz de Tenerife y 18/2/2009 para Las Palmas, según informe de esa Dirección General de Bienestar Social, el total de solicitudes presentadas es de 20.580. El número de Resoluciones aprobadas parece ser de 6.506 personas, lo que representa el 31,61% de las solicitudes. En esa fecha tan solo se habían aprobado 2.849 Programas Individuales de Atención, 1.206 correspondientes a la provincia de Santa Cruz de Tenerife y 1.643 a la provincia de Las Palmas.

Hay que hacer notar, no obstante, que el número de Resoluciones es muy desigual si comparamos las dos provincias, estando la provincia de Las Palmas en un porcentaje en torno al 20% de las solicitudes presentadas, mientras que la de Santa Cruz de Tenerife duplica dicho porcentaje, situándose en torno al 40%, cifras que componen un porcentaje global del 31,61% al que hemos hecho alusión en el párrafo anterior. Se observa, por tanto, una sustancial diferencia entre las dos provincias, destacando la isla de Fuerteventura como la de menor número de resoluciones en términos comparativos, tan solo el 19,43% de las solicitudes presentadas. Por el contrario, la provincia de Las Palmas, con menor número de resoluciones, tiene un mayor número de PIAs aprobados.

Sin perjuicio de la información que nos facilita esa Administración, haremos referencia a continuación a las Estadísticas del SAAD que publica mensualmente el Servicio de Estadísticas de la Subdirección General Adjunta de Valoración, Calidad y Evaluación del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Dicha publicación mensual recoge el número de solicitudes y su evolución mensual, el perfil de los solicitantes y su evolución, las valoraciones y dictámenes y su evolución, los grados

y niveles, las prestaciones reconocidas, el convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia y el nivel mínimo de protección garantizado por la Administración General del Estado.

El primer dato que destacamos de las estadísticas del Imsero, comparando las series mensuales a partir de la primera publicada, de 31 de julio de 2008, es que en el primer año de vigencia de la Ley se presentaron un considerable número de solicitudes, más de quince mil. Sin embargo, entre agosto de 2008 y mayo de 2009 el número de solicitudes solo se ha incrementado en unas seis mil aproximadamente, con un incremento medio aproximado de unas seiscientas solicitudes por mes en los últimos siete meses. En conclusión, tras una primera fase en la que la ciudadanía en situación de dependencia ejerció masivamente su derecho a solicitar el reconocimiento de la dependencia y las prestaciones del sistema, al hilo de la entrada en vigor de la Ley y de las campañas de publicidad que se realizaron, con posterioridad se ha ralentizado el número de nuevos solicitantes, cifra que continuará reajustándose hasta llegar, con la total implantación del sistema, a una situación en la que pueda preverse con bastante exactitud la evolución futura de solicitantes.

De acuerdo con las estadísticas del Imsero, en el conjunto de la Comunidad Autónoma de Canarias, a fecha 1 de mayo de 2009, el número de solicitudes registradas es de 21.415, con un total de 17.159 valoraciones realizadas (80.1%), y 14.163 dictámenes realizados (66.1%), para un total de Beneficiarios con derecho a prestación (Grado III y Grado II Nivel 2) de 12.054 personas.

Sin ánimo de hacer de este dato una cuestión definitoria de la implantación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma, pues se deben tomar en consideración otros factores, lo cierto es que Canarias se sitúa entre las últimas Comunidades Autónomas en el porcentaje de solicitudes valoradas con respecto al total de las presentadas, y en el último lugar, también en términos porcentuales, en cuanto a emisión de dictámenes.

#### **Cuarta. Prestaciones concedidas.**

También de la información suministrada por la Administración Autonómica, se observa con preocupación, como del total de prestaciones concedidas, es decir, Planes Individuales de Atención con Resolución Aprobatoria, una gran mayoría se corresponden a Prestaciones Económicas para cuidados en el entorno familiar, las cuales deben tener, de acuerdo con lo previsto en la LPAPAD, un carácter subsidiario con respecto a las prestaciones del Catálogo de Servicios de la Ley.

Según los datos publicados por el Imsero, en fecha 1 de mayo de 2009, en esta Comunidad Autónoma, no se han concedido –al amparo de la LPAPAD– prestaciones como Teleasistencia o Ayuda a Domicilio y de Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal o Prestaciones para Asistente personal. Otras presentan unos índices muy bajos, como las Prestaciones Económicas vinculadas al Servicio, de las que se han concedido 19.

Mayor importancia relativa tienen los Centros de día/noche (420 prestaciones) y la Atención residencial (con 478 prestaciones).

Según las cifras del Imserso que venimos comentando, a 1 de mayo de 2009, del total de Prestaciones reconocidas (12.054), 1.791 son Prestaciones Económicas para Cuidados Familiares, mientras que hay un total de 9.346 prestaciones que no están identificadas en el PIA.

En nuestra solicitud de informe a esa consejería solicitamos que se nos explicaran los motivos por los que en la estadística del SAAD que publica mensualmente el Imserso aparece un elevado número de prestaciones “sin especificar” (en la estadística de 1 de diciembre de 2008 aparecían bajo este concepto 6.124 prestaciones; en la de 1 de mayo de 2009 aparecen 9.346).

En su respuesta se señala que *El dato de prestaciones sin especificar de todo el ámbito de Canarias [...] responde al número de personas que ya tienen Resolución de Reconocimiento de Grado y Nivel, con derecho a recibir servicio o prestación económica de acuerdo con el calendario económico de la Ley, y que están pendientes de la tramitación de su Plan Individual de Atención...*

En definitiva, podemos afirmar que a 1 de mayo de 2009 el número de personas que se encontraban disfrutando o percibiendo efectivamente las prestaciones de la LPAPAD era de 2.708.

#### **Quinta. Recursos humanos destinados a la implantación del SAAD en Canarias.**

Insistimos en este epígrafe en el reconocimiento del esfuerzo que están haciendo los profesionales canarios para la efectiva implantación del SAAD en nuestra Comunidad Autónoma.

No obstante, el retraso generalizado que se viene observando, tanto para el cumplimiento del plazo de tres meses para dictar la Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, como del plazo de tres meses para la aprobación del Programa Individual de Atención, debe mover a la reflexión del Gobierno de Canarias, acerca de la necesidad de continuar mejorando la eficacia en los procesos de gestión e incrementando, en la medida en que sea necesario, los recursos humanos destinados a la gestión del SAAD en Canarias.

Entendemos, por la evolución de solicitudes que muestran las series estadísticas, que en el plazo de unos años, en particular cuando el calendario de aplicación progresiva de la Ley se haya completado, se podrá tener una previsión certera del número de solicitudes que, aproximadamente se recibirán en cada ejercicio, y se podrá dimensionar la plantilla de personal para atender dichas solicitudes dentro de los plazos marcados en la normativa autonómica de procedimiento.

Pero en el momento actual, en el que todavía queda un elevado número de expedientes por resolver, se hace necesario ese esfuerzo de gestión, para que los dependientes actuales, a los que ya la Ley reconoce el derecho a ser atendidos, reciban un servicio administrativo de calidad, efectuado en el plazo que marca la normativa de aplicación, que ha de ser además antesala del servicio asistencial de calidad que deben recibir a continuación.

Sin perjuicio de las medidas en materia de dotación de recursos humanos que se puedan adoptar en adelante, no podemos dejar de analizar las cuestiones referidas a

personal obrantes en el informe que nos ha remitido esa Dirección General. En este sentido, si justo es reconocer la importancia de las contrataciones que se realizaron en los meses de abril y mayo de 2007, para impulsar el proceso de evaluación y reconocimiento de la dependencia de los solicitantes de las prestaciones, también es necesario recalcar algunos desajustes en materia de personal que, sin duda, han debido contribuir a la generalización de los retrasos a la que hemos aludido. Relacionamos a continuación algunos de estos desajustes:

- Al iniciarse el ejercicio 2007, con la ley ya en vigor, tan solo se había cubierto la Jefatura de Sección de Valoración y Coordinación de la Situación de Dependencia (en Santa Cruz de Tenerife). A mitad de dicho ejercicio, a 31 de junio de 2007, la plantilla se había incrementado con 2 auxiliares, ambas en Santa Cruz de Tenerife.

- Al finalizar el ejercicio 2007, se había incorporado una Jefa de Sección de Prestaciones Económicas y una Jefa de Sección de Régimen Jurídico en Santa Cruz de Tenerife y una Jefa de Sección de Valoración y Coordinación de la Situación de Dependencia en Las Palmas de Gran Canaria, si bien esta última plaza quedó vacante entre el 31 de enero de 2008 y el 15 de enero de 2009.

- No ha sido hasta el mes de noviembre de 2008 cuando ha habido una dotación de personal continuada en el Servicio de Dependencia en Las Palmas de Gran Canaria, con la incorporación de la Jefatura de Sección de Prestaciones Económicas, la Jefatura de Negociado de Prestaciones Económicas y una Auxiliar. También en ese momento se produjeron nuevas incorporaciones en Santa Cruz de Tenerife (2 Jefaturas de Negociado de Prestaciones Económicas y otra Auxiliar).

- En fecha 13 de febrero de 2009 existen todavía cuatro vacantes en la plantilla de funcionarios asignados al servicio de Dependencia, tres correspondientes al Cuerpo Auxiliar en las Palmas de Gran Canaria que no fueron cubiertas mediante el último concurso de traslados y la Jefatura de Sección de Régimen Jurídico que permanecía vacante a la espera del siguiente concurso de traslados.

- La Jefatura del Servicio no fue cubierta hasta el 24 de septiembre de 2007, permaneciendo posteriormente sin titular, por IT, desde el 5 de agosto de 2008 hasta el 11 de noviembre de ese año.

- En definitiva, la dimensión prevista de la plantilla del Servicio de Dependencia no ha sido cubierta en su totalidad hasta la fecha, y más de la mitad de los efectivos reales no se incorporaron hasta el final del ejercicio 2008.

Las carencias descritas deben llevar a ese Centro Directivo a efectuar una autoevaluación rigurosa sobre la gestión de sus recursos humanos, adoptando medidas para prever con suficiente antelación la necesaria disponibilidad presupuestaria para hacer frente a los nombramientos que correspondan y adoptando igualmente las medidas necesarias para cubrir con la máxima agilidad las plazas dotadas presupuestariamente y no cubiertas.

Preocupa especialmente a este Comisionado el retraso que se viene observando en la elaboración y aprobación de los Programas Individuales de Atención, máxime cuando hemos constatado que, a 1 de mayo de 2009, únicamente hay 2 708 beneficiarios de las prestaciones de la LPAPAD.

Somos conscientes, además, que en esta fase del procedimiento participan otras Administraciones Públicas, pues el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado por Decreto 163/2008, de 15 de julio, prevé que en el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención, esa Dirección General solicitará informe social en el que se detalle la situación social, familiar y del entorno de la persona en situación de dependencia, a las Administraciones Públicas que directa o indirectamente asuman competencias para la realización de los mismos. Dichos informes deberán ser evacuados en el plazo máximo de diez días contados a partir del siguiente a la recepción de la solicitud del mismo, si bien cuando razones de cualquier índole no permitan a los servicios sociales la emisión del informe social necesario para la confección de la propuesta del PIA, dicho informe, con el contenido previsto, será emitido por personal propio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, adscrito a la Dirección General de Bienestar Social.

Como colofón a este epígrafe, esta Institución considera que el reconocimiento y respeto de los derechos dimanantes de la nueva legislación sobre autonomía personal y atención a la dependencia requiere medidas urgentes en materia de recursos humanos, para reconducir los procedimientos en trámite dentro de los plazos establecidos legalmente y asegurar que las nuevas solicitudes también sean resueltas en el plazo que estipula la Ley.

#### **Sexta. Planificación del SAAD.**

En nuestro cuestionario de solicitud de información, consultamos a esa Dirección General para que nos informara, con respecto al Catálogo de Servicios contemplado en el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, si se ha elaborado o se encuentra en elaboración algún instrumento de planificación para determinar las necesidades de infraestructuras y/o de incremento de la oferta de servicios (por ejemplo de ayuda a domicilio) en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, de forma que los servicios del referido Catálogo tengan, efectivamente, carácter prioritario, frente a las prestaciones de tipo económico reguladas en los artículos 17, 18 y 19.

En respuesta a nuestra solicitud, esa Dirección General de Bienestar Social expresa lo siguiente:

*Para la implantación del SAAD así como los servicios establecidos en la Ley que pasan a integrar la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de las competencias que las mismas tienen asumidas. Dicha red está formada por los centros públicos de las Comunidades Autónomas, de las Entidades Locales, los centros de referencia estatal, así como los privados concertados debidamente acreditados, que es la red con que se viene trabajando para la asignación de la prestación vinculada al servicio*

*y el reconocimiento de las plazas que integran esa Red, ello sin perjuicio de la coordinación necesaria entre las Administraciones implicadas en la gestión de los recursos existentes y de la planificación para determinar las necesidades futuras, así como las infraestructuras ya puestas en marcha y que pasan a engrosar la red.*

Sobre esta respuesta, cuyo sentido compartimos en cuanto que destaca la conformación de la Red de Servicios Sociales así como la importancia de la coordinación entre las Administraciones implicadas, queremos apuntar algunas consideraciones, en lo que respecta a planificación y a desarrollo normativo.

En cuanto a planificación, somos conscientes de la composición de la Red de Centros de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 16.1 LPAPAD. Sobre este particular, hacemos notar que existen en la actualidad en ejecución los Planes Sociosanitarios de Canarias, en el Área de Discapacidad y en el Área de Mayores, planes que implican la coordinación entre las consejerías del Gobierno de Canarias competentes en materia de Sanidad y de Bienestar Social y los respectivos cabildos insulares y sobre cuya base se están generando recursos asistenciales, tanto residenciales como de centros de día, que se vienen a sumar a los ya existentes con carácter previo.

A nuestro juicio, se hace necesario que por esa Dirección General, en coordinación con las restantes Administraciones Públicas con competencias en la materia, se haga un esfuerzo de planificación, que permita conocer, partiendo de la realidad actual de la dependencia en Canarias, la previsible evolución en cuanto a número de personas, edad, sexo y nivel de dependencia y, en consecuencia, las necesidades de infraestructuras en el medio y largo plazo, para que pueda cumplirse la previsión de la LPAPAD, en el sentido de que debe priorizarse las prestaciones del Catálogo (Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Centros de Día y de Noche, Atención Residencial) frente a las prestaciones económicas (para cuidados en el entorno familiar, vinculada al servicio y de asistencia personal).

Con respecto al desarrollo normativo, y sin perjuicio del respeto al ámbito competencial de ese Centro Directivo, entendemos que la legislación de servicios sociales de Canarias requiere ser modificada, para dar cabida con rango legal a la nueva realidad, la de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, pues es necesario integrar dicho derecho subjetivo en el conjunto del sistema de servicios sociales de Canarias. A nuestro juicio, sería deseable que esta nueva Ley establezca mecanismos permanentes de coordinación y de cooperación entre las Administraciones Públicas canarias, y desarrolle el sistema sociosanitario, como espacio de encuentro entre las prestaciones para la atención social y las prestaciones sanitarias.

En este sentido, valoramos de forma positiva el que se haya publicado en la web del Gobierno de Canarias un Borrador de Anteproyecto de Ley de Acción Social y Servicios Sociales de Canarias, por cuanto supone una evidente toma de conciencia sobre la necesidad de avanzar en el desarrollo normativo y por el debate público que se abre al publicar el Borrador de la norma en la red.



### **Séptima. El seguimiento de los Programas Individuales de Atención.**

En el artículo 15 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, modificado por Decreto 163/2008, de 15 de julio, se señala que la Dirección General competente en materia de servicios sociales será la responsable del seguimiento de la correcta aplicación del Programa Individual de Atención y contará con la colaboración de los servicios sanitarios.

Sobre esta cuestión, planteada en el cuestionario que le fue remitido, esa Dirección General señala que *Actualmente, el seguimiento de los PIA se viene haciendo por el Servicio de Dependencia, que actúa bien de oficio o bien a instancia del interesado o su representante o familiares que ponen en conocimiento de la Administración cualquier variación en la situación o datos presentados. Lo que lleva a la Administración a proceder a una revisión del PIA asignado. En cualquier caso, esta Dirección General de Bienestar Social tiene previsto la creación de una Sección PIA dentro del Servicio que sería la encargada de realizar las actuaciones pertinentes para el seguimiento del PIA, mientras ello no se lleve a cabo es el personal dentro de cada una de las Secciones del Servicio, el encargado de llevar a cabo las actuaciones que se precisen.*

Nada que objetar, por nuestra parte, a los planes de ese Centro Directivo de crear una Sección PIA, para que realice las actuaciones pertinentes para el seguimiento del PIA. No obstante, queremos trasladarle nuestra preocupación por que la creación de dicha Unidad se demore en el tiempo, pues a nuestro juicio, tan importante como la prestación del servicio público es la evaluación continuada de su eficacia para permitir que la persona en situación de dependencia pueda realizar una vida lo más completa posible, dentro de las limitaciones intrínsecas a dicha dependencia. Además, la dependencia no tiene siempre un carácter estático, pudiéndose producir tanto agravaciones como modificación del entorno personal o familiar del afectado, que requieran la adopción de nuevas medidas o la sustitución de las existentes. La calidad, como objetivo de la prestación de servicios de carácter público, exige la inmediata incorporación, también en los servicios de atención a la dependencia, de procesos de evaluación de la eficiencia y eficacia, en los que además se debe evitar la situación de 'cuello de botella' que impida un seguimiento continuado de los PIA por la excesiva carga de trabajo acumulada cuando se constituye, de forma efectiva, la aludida Sección PIA.

### **Octava. Fallecimiento de personas dependientes en el curso de los procedimientos de reconocimiento y aprobación del PIA.**

Se han recibido diversas quejas en esta Institución, en las que se relata el fallecimiento de personas dependientes que se encontraban a la espera de comenzar a disfrutar las prestaciones comprendidas en la LPAPAD. Los

familiares de los fallecidos se han dirigido al Diputado del Común expresando su hondo malestar por el hecho de que por causa de los retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia y/o de aprobación del PIA, los posibles beneficiarios no habían obtenido prestación alguna, viendo así frustrado su legítimo derecho a ser atendidos en el marco del SAAD.

Sobre este asunto, aunque circunscrito a las prestaciones para cuidados en el entorno familiar, solicitamos información a esa Dirección General en el cuestionario que le fue remitido. Concretamente, solicitamos conocer qué criterio se estaba empleando para definir la fecha de inicio del devengo de la prestación.

En la respuesta de esa Dirección General se señala que el criterio es el que marca la LPAPAD, en su disposición final primera, cuyo apartado 2 establece que *El reconocimiento del derecho contenido en las resoluciones de las administraciones públicas competentes generará el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes, previstos en los artículos 17 a 25 de esta Ley, a partir del inicio de su año de implantación de acuerdo con el calendario del apartado 1 de esta disposición o desde el momento de su solicitud de reconocimiento por el interesado, si ésta es posterior a esa fecha.*

Para esta Institución, una correcta interpretación de la mencionada disposición final primera, párrafo 2 LPAPAD, implica entender que la primera parte de la misma hace referencia exclusivamente a aquellas personas a las que se ha reconocido la situación de dependencia mientras que la segunda parte hace referencia a las personas que solicitan el reconocimiento de la dependencia una vez que su grado ya tiene reconocida la efectividad de las prestaciones, según el calendario gradual de la Ley. Estas personas tienen derecho a acceder a los servicios correspondientes, es decir, los servicios que se les asigne mediante el PIA, a partir del año de implantación, o lo que es lo mismo, en 2007 a quienes sean valorados en el Grado III de Gran Dependencia, niveles 2 y 1, en 2008 y 2009, a quienes sean valorados en el Grado II de Dependencia Severa, nivel 2, en 2010 y 2011 a quienes sean valorados en el Grado II de Dependencia Severa, nivel 1, en 2012 y 2013 a quienes sean valorados en el Grado I de Dependencia Moderada, nivel 2 y en 2014 y 2015 a quienes sean valorados en el Grado I de Dependencia Moderada, nivel 1. O bien desde el momento de la solicitud de reconocimiento de la dependencia por el interesado, si esta es posterior a la fecha de inicio según el calendario de aplicación.

Ahora bien, debido a la existencia de dos fases en el procedimiento, una de reconocimiento de la dependencia y otra de elaboración y aprobación del PIA, teniendo además una serie de hitos marcados cada una de estas fases, la casuística de situaciones en que podría encontrarse el futuro beneficiario que fallece es amplia. Sin ánimo de exhaustividad, puede darse el caso de fallecimiento sin haber sido valorado, o posteriormente, habiendo sido valorado pero sin haberse dictado la Resolución de reconocimiento de la dependencia. Igualmente, una vez obtenido el reconocimiento de la dependencia, puede darse el caso de fallecimiento con el Informe Social realizado, con Informe y trámite de audiencia, con propuesta de PIA y con PIA aprobado.



Partiendo de la premisa de que el hecho de haber sido reconocido como dependiente y encontrarse dentro del año de implantación gradual de la Ley según el grado y nivel implica el reconocimiento del derecho a las prestaciones a partir del día primero de dicho año, entendemos que se debe articular la manera de hacer efectivas las prestaciones a los sucesores legales del dependiente en el caso de fallecimiento, prestaciones que deben comprenderse entre el día primero del año y el día del fallecimiento.

Entendemos que existen casos especialmente difíciles de valorar, concretamente cuando aún no se ha aprobado el PIA, e incluso en los casos de PIA aprobado cuando las prestaciones no tengan carácter económico y sean por lo tanto difícilmente cuantificables. Sin embargo, la dificultad de la valoración no debe impedir el efectivo reconocimiento del derecho. Este Comisionado Parlamentario considera que el órgano adecuado para la articulación de este reconocimiento debe ser el Consejo Interterritorial del SAAD, pues al mismo compete adoptar criterios comunes de actuación y de evaluación del sistema, según dispone el artículo 8, letra g) LPAPAD.

No obstante, hasta que se produzca, en su caso, dicho acuerdo en el marco del Consejo Interterritorial, consideramos conveniente que por parte de esa Dirección General se dicte una Instrucción en la que se aborde pormenorizadamente la casuística y los diferentes efectos que puede darse con ocasión del fallecimiento de la persona interesada durante la tramitación del procedimiento de dependencia y se lleven a cabo las actuaciones necesarias en orden a revisar todos los expedientes en que se ha producido fallecimiento del interesado, adoptando las resoluciones pertinentes en orden al reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI las siguientes

#### RECOMENDACIONES

- De adoptar con carácter urgente las medidas de gestión y en materia de recursos humanos que considere necesarias, para conseguir que los procedimientos de dependencia en trámite se resuelvan dentro de los plazos establecidos legalmente y asegurar que las nuevas solicitudes también sean resueltas en el plazo que estipula la normativa vigente.

- De elaborar un análisis de la realidad actual de la dependencia en Canarias y la previsible evolución en cuanto a personas, edad, sexo, grado y nivel, que permita planificar las necesidades de infraestructuras y servicios de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en Canarias en el medio y largo plazo.

- De proponer el traslado al Consejo Interterritorial del SAAD de los problemas referidos anteriormente sobre el fallecimiento de los interesados en los procedimientos de dependencia y de elaborar, con carácter provisional, una Instrucción para el ámbito de Canarias, que contemple las posibles situaciones en que se pueden encontrar los interesados que fallecen y la forma de hacer efectivo el

derecho que la LPAPAD les reconoce, procediendo a continuación a revisar todos los expedientes que hayan sido archivados por fallecimiento del interesado.

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

#### 1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

##### *Índice:*

##### *1.1. Introducción.*

##### *1.2. Objeto del área.*

##### *1.2.1. Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura.*

##### *1.2.2. Actividades con licencia, pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma.*

##### *1.3. Naturaleza de las quejas.*

##### *1.3.1. Molestias por ruidos.*

##### *1.3.1.1. Tráfico rodado.*

##### *1.3.1.2. Las obras.*

##### *1.3.1.3. Locales de ocio.*

##### *1.3.2. Malos olores, humos, polvo y otras molestias.*

##### *1.3.3. Pasividad en las administraciones públicas.*

##### *1.3.3.1. Falta de medios.*

##### *1.3.3.2. Falta de ejecución.*

##### *1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Actividades Clasificadas.*

##### *1.5. Resoluciones más significativas en el área de Actividades Clasificadas durante el año 2009.*

#### 1.1. Introducción

Hasta el momento de redactar este informe, se constata que el número de quejas recibidas este año es de sesenta y seis, muchas de ellas interpuestas por colectivos, asociaciones de vecinos, familias, comunidades de propietarios. Por ello, el número de expedientes nunca es significativo, ni representa el número de personas afectadas, es decir, que no tiene otro valor que no sea el puramente estadístico.

El objeto de esta área son aquellas actividades y espectáculos públicos que, por su naturaleza, puedan generar consecuencias adversas para el ser humano o el medio ambiente. Estas actividades son denominadas 'clasificadas' y son todas aquellas que constituyen una incomodidad por los ruidos o vibraciones que produzcan o por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que emitan.

Cuando se produce esa situación en la que el beneficio de uno/s va en perjuicio de otro/s, la administración ha de intervenir para subsanar esa deficiencia mediante la publicación de normativa, impuestos, licencias, etc.

Para dar cobertura legal a aspectos tales como horarios, emplazamientos, distancias, competencias, infracciones, sanciones, etc., se aprueba la *Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas (en adelante LEPAC)*, que regula, en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de Canarias, el régimen jurídico de los espectáculos públicos y de las actividades clasificadas.

Durante este ejercicio se ha experimentado un aumento del número de quejas con respecto a años anteriores, aunque los problemas que denuncian los ciudadanos siguen siendo bien la falta de licencia para desarrollar determinadas actividades del sector del ocio, tenencia de animales o la instalación de infraestructuras de telefonía móvil, bien el incumplimiento de los requisitos legales para poder desarrollar la actividad en cuestión, insonorización, condiciones sanitarias e higiénicas, salidas de emergencia, etc.).

Todo ello, sin olvidar que, lamentablemente, un factor muy común en todas las reclamaciones de los ciudadanos que acuden a nuestras oficinas es la inactividad de las administraciones competentes en la materia y la falta de respuesta a sus denuncias.

En líneas generales, podemos afirmar que no es frecuente, al menos en esta área, que las administraciones a las que nos dirigimos contesten a nuestras peticiones de informe en el plazo jurídicamente establecido para ello, por este motivo, a menudo, nos vemos en la obligación de reiterar y tener que recordarles la obligación legal de colaborar con este diputado.

En cuanto a esta última cuestión, debemos señalar que este año hemos formulado cuarenta y cuatro Recordatorios del Deber Legal de contestar a este Comisionado Parlamentario a los ayuntamientos que citamos a continuación: Santa Cruz de Tenerife, San Miguel de Abona, Puerto de la Cruz, La Orotava, San Cristóbal de La Laguna, La Matanza, Adeje, Los Realejos, Santa Úrsula, La Victoria, Arona, Santa Cruz de La Palma, Mazo, Los Llanos de Aridane, Puntagorda, El Paso, San Sebastián de La Gomera, Valle Gran Rey, Las Palmas de Gran Canaria, Telde, Santa María de Guía, Mogán, Arrecife, y Puerto del Rosario.

No obstante, tras realizar ese Recordatorio, la administración suele contestarnos formalmente salvo en determinadas ocasiones, en las que hemos tenido que reiterar dicho escrito y, por último, hacer un requerimiento al titular de la corporación, advirtiéndole que su actitud puede ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal a los efectos previstos en el Código Penal, en virtud de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común. Como muestra de ello son los expedientes citados a continuación: **EQ 502** (Tazacorte); **EQ 697/07** (Telde); **EQ 1280/06** (Candelaria) y el **EQ 1259/06** (Puerto del Rosario).

Pese a los diversos trámites realizados desde nuestra oficina, todavía hasta fecha de cierre de este informe, existe un número elevado de expedientes en los que la administración se ha retrasado en contestar a este Diputado, por lo que se están realizando gestiones de tipo más personal, insistiendo en hablar telefónicamente con el responsable del expediente y, en su caso, con el secretario general de la corporación. El **EQ 455/09** (San Sebastián de la Gomera), entre otros, es un ejemplo de lo afirmado.

Conscientes de la demora habida en algunos expedientes y de lo complicado que resulta, a veces, contactar con el funcionario correspondiente, este Diputado ha firmado un convenio de colaboración con varios ayuntamientos, mediante el cual todos nuestros escritos se dirigen directamente a la comisión especial de quejas y reclamaciones de la propia corporación, órganos a través del cual se canalizan nuestros expedientes, facilitando y agilizando así su tramitación.

## 1.2. Objeto del área

Durante este Informe trataremos de profundizar en los motivos de reclamación que, en nuestra opinión, son más comunes, para ello seguiremos el siguiente esquema:

### 1.2.1. Actividades ejercidas sin la licencia municipal de apertura

Las actividades clasificadas y los espectáculos públicos se encuentran sometidos a la *LEPAC*, por lo que están sujetos a previa licencia municipal.

La Ley exige como requisito *sine qua non* para poder iniciar la actividad la obtención de la pertinente resolución, adoptada tras la oportuna visita de inspección.

La licencia es un acto administrativo que no confiere derechos, sino que otorga autorización para un acto permitido con el fin de controlar si se cumplen o no las condiciones requeridas por las normas preexistentes, es decir, que tiene como finalidad prevenir los riesgos para la seguridad y salubridad e introducir las medias correctoras necesarias para que no se produzcan molestias y daños.

La concesión o denegación de licencia constituye, en todo caso, un acto administrativo reglado debiendo ajustarse a las prescripciones que determine la ley. De manera que, si en su otorgamiento o denegación, a sabiendas, no se diese sujeción a la normativa aplicable, la autoridad que dicte el acto administrativo correspondiente puede incurrir en algunos de los tipos previstos en la *Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*.

Según se recoge en una ya reiterada Jurisprudencia del Tribunal Supremo, la actividad ejercida sin licencia se conceptúa clandestina y como una situación irregular de duración indefinida que no legitima el transcurso del tiempo, ni el pago de tributos y cuyo cese puede acordar la autoridad municipal en cualquier momento. (*STS 18/12/85, RJ 6399; 20/1/89, RJ415*).

De modo que la simple ausencia de licencia autorizando la actividad es suficiente para entender que estamos ante una actividad 'clandestina', aunque ésta tuviera lugar con cierta publicidad o notoriedad e, incluso, intervengan administraciones distintas a la municipal.

A lo largo de este informe podemos observar cómo, en ocasiones, la administración olvida que la existencia de anomalías no subsanables o no subsanadas, dentro del plazo concedido para ello, debe dar lugar a una resolución denegando la licencia de apertura, lo cual implica la clausura del local o la prohibición de la celebración del espectáculo, afectando a su puesta en funcionamiento.

En este sentido, la Jurisprudencia establece que la consecuencia jurídica de la apertura de un establecimiento sin la necesaria licencia no puede ser otra que la clausura de la actividad, pues obliga a adoptar, con efectividad inmediata, la clausura del establecimiento o paralizar la actividad hasta la obtención de la oportuna licencia que garantice la inexistencia de infracciones (*TS 10.06.87, RJ 4195; TS 24/4/87 RJ 3158; TSJ Madrid 29/9/05, JUR 2006/200893; 29/6/05, JUR 180444*).

En estos casos, la decisión de precinto y clausura no constituye una medida sancionadora; no se está restringiendo ningún derecho, porque éste no existe, ni se está imponiendo una sanción, más bien es una

medida cautelar, encaminada a impedir que se desarrolle una actividad sin un presupuesto previo indispensable. Es decir, una medida de restauración de la legalidad urbanística utilizada por la administración para poner las cosas en el mismo estado que tenían antes de la abusiva iniciación de esa actividad. (*STSJ de Canarias, Sala de lo Contencioso Administrativo, Santa Cruz de Tenerife, en Sentencia nº 1718/94; STS 25.10.85, RA 353/1986*), etc.

A continuación, exponemos, de forma sucinta, algunas quejas tramitadas este año.

El **EQ 2127/08**, promovido por las molestias generadas a un vecino del municipio de Tías y procedentes de un restaurante ilegal con total permisividad de las autoridades locales.

Desde nuestra oficina se solicitó información al respecto, que se reiteró hasta que, al final, el ayuntamiento nos remitió un informe comunicándonos que mediante Decreto se ha incoado expediente de cierre, clausura y cese de la actividad por carecer de licencia. Por tanto, tras informar de ello al reclamante, procedimos al archivo del expediente por haberse solucionado el problema planteado.

El **EQ 2248/08**, que tuvo su antecedente en el **EQ 167/07** y motivado por las molestias que padecía una familia durante años, debido al insoportable olor a pintura que emana de un taller de chapa y pintura ubicado junto a su vivienda en San Cristóbal de La Laguna.

Tras realizar diversas gestiones, el local fue precintado y se prohibió el desarrollo de la actividad hasta obtener la preceptiva licencia de apertura de actividad clasificada. Con posterioridad, el denunciado obtuvo la licencia y reanudó su actividad, por lo que el reclamante volvió a dirigirse a nosotros y, nuevamente, se hicieron gestiones desde estas oficinas.

Recientemente, el reclamante nos ha comunicado que las molestias han desaparecido y hemos procedido al archivo de la queja.

Citamos el **EQ 1540/08**, motivado por las molestias que ocasiona a los vecinos de Tijarafe una cerrajería ubicada frente a su vivienda.

Tras estudiar el contenido de la queja, solicitamos información al ayuntamiento que nos contestó que el referido taller era artesanal que carece de la preceptiva licencia de apertura, pero que, al ser una actividad al aire libre, no se pueden adoptar medidas correctoras para minimizar las molestias. Añadía que la actividad podría ser legalizable si se plantea como taller artesanal en el interior de una edificación de modo que no se produzcan vibraciones, ruidos, o malos olores. No obstante, el denunciado había expresado su intención de legalizar la actividad. El ayuntamiento le ha concedido trámite de audiencia y ha ordenado la suspensión de la actividad.

Por este motivo, tras informar de todo ello al reclamante, procedimos al archivo del expediente entendiendo que el problema inicialmente planteado se ha solucionado.

Asimismo, mencionamos el **EQ 1537/08** motivado por las molestias que genera a los vecinos de Adeje un supermercado puesto que, pese a sus denuncias, continúa funcionando sin licencia.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al ayuntamiento el cual nos informa, entre otras cuestiones, que:

- El local no tenía contrato con Unelco-Endesa, el contador estaba manipulado y, en varias ocasiones, Unelco había procedido al corte de suministro, pero luego volvía a iniciarse, lo cual generaba riesgo para las personas.

Ante tales anomalías, solicitamos un nuevo informe, al que el ayuntamiento respondió brevemente en los términos siguientes:

- Después de realizar diversas diligencias preliminares para comprobar los hechos denunciados, se inicia el correspondiente expediente sancionador contra el titular del local por ejercer la actividad sin tener concedida, aunque si instada, la preceptiva licencia de apertura, ordenando en ese mismo acto el cese y precinto de la actividad.

De dicho informe dimos traslado al reclamante, quien volvió a dirigirse a nosotros en varias ocasiones insistiendo en que el supermercado permanecía abierto, por lo que solicitamos nuevamente información al respecto.

Tras algunas reiteraciones, el ayuntamiento nos contestó mediante un informe en el que especificaba:

- que desde el departamento de Aperturas y Espectáculos Públicos se dio traslado al departamento de Sanciones de Resolución mediante la cual se concede licencia municipal de apertura para el comercio menor de productos alimenticios (mini market).

- Al mismo tiempo, se decreta el levantamiento del cierre cautelar de las instalaciones al haberse restaurado la legalidad conculcada y se propone, por parte del instructor del expediente, la imposición de una sanción económica por la infracción cometida.

A la vista de la documentación recabada, se dio traslado de todo ello al reclamante y se procedió al archivo de la queja en nuestras oficinas entendiendo que se ha logrado una solución favorable.

En el **EQ 620/09**, la reclamante, vecina de San Bartolomé de Tirajana, manifiesta que, desde hace tiempo, soporta las molestias derivadas de la actividad llevada a cabo por un bar ubicado debajo de su vivienda: ruidos, los escándalos, la música en vivo, etc. Asimismo, afirma que la entrada al edificio se ha convertido en una prolongación del negocio, pues multitud de personas charlan y consumen bebidas allí hasta altas horas de la noche.

Se admite a trámite su queja, y nos dirigimos al ayuntamiento para solicitar información. Éste nos contestó informándonos que:

- se ha incoado expediente sancionador por infracción muy grave de la *LEPAC* al desarrollar la actividad y carece de la preceptiva licencia municipal de apertura. Además, se ha dictado un Decreto ordenando el cierre/clausura del establecimiento por no existir licencia que ampare su funcionamiento.

- Una vez notificada dicha Resolución se procederá al precintado inmediato de las instalaciones.

En consecuencia, una vez que se remite a la reclamante dicha información y sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, esta Institución procedió al archivo de su queja.

Del mismo modo, señalamos en este apartado el **EQ 734/09**, motivado por los ruidos ocasionados al desarrollar la actividad de 'bola canaria', sin la pertinente autorización para ello, en la parte trasera de un bar cercano a la vivienda del reclamante, vecino de Tuineje. Tras admitir

la queja trámite y solicitar informe al ayuntamiento éste nos contestó mediante un extenso informe que:

- el ayuntamiento ha actuado precintando la actividad que se denuncia.

- Al día de la fecha, la actividad continúa precintada, hasta tanto se obtenga por el interesado las correspondientes autorizaciones para ejercer la actividad que está en trámite en ese ayuntamiento.

- El bar cuenta con licencia de apertura concedida mediante Resolución del concejal delegado de Urbanismo el 6/6/03, habiéndose producido con posterioridad diversos cambios de titularidad que obran en el expediente.

De dicha información se dio traslado a la reclamante y, posteriormente, se procedió al archivo de la queja por entender que el problema se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

Son muchos los expedientes tramitados por carecer de licencia y, en todos ellos, es preciso tener presente que, según establece la *Ley*, es el ayuntamiento el que tiene potestad para ordenar, como medida cautelar, el precintado y clausura hasta que se obtenga la oportuna autorización, requiriendo a la policía local que se precinte de inmediato la actividad y advirtiendo al interesado que el incumplimiento de dicha medida se pondrá en conocimiento de la Fiscalía por ser, presuntamente, constitutivo del delito de desobediencia tipificado en el *artículo 556 del Código Penal*.

Asimismo, en el caso de incumplimiento, la corporación puede proceder a la retirada de la maquinaria y de los materiales afectos a la actividad, a costa del infractor, e, incluso, a su depósito en el lugar habilitado para ello. Al mismo tiempo, impondrá las multas coercitivas previstas en el *Decreto Legislativo 1/2000 de 8 de mayo*.

Debemos exponer aquí el **EQ 1160/07**, motivado por las continuas molestias procedentes de una pizzería situada en los bajos del edificio en el que vive el reclamante, vecino de Santa Cruz de Tenerife, Son ruidos del propio establecimiento así como de la terraza donde atiende a sus clientes, donde el bullicio, los humos que se emiten por la chimenea y demás molestias de esta naturaleza.

Tras admitir su queja a trámite, comienza una intensa investigación, que ya hemos explicado en anteriores Informes y que sintetizamos a continuación:

- el ayuntamiento procedió, en varias ocasiones, a realizar mediciones resultando que no existía incumplimiento de la Ordenanza de Protección del Medio Ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones municipal.

- Asimismo, en octubre de 2008, el ayuntamiento nos informó que las molestias no se habían podido verificar porque el reclamante se negaba a que las mediciones se hicieran de noche desde su dormitorio ya que su madre es muy mayor y está enferma.

Con posterioridad, insistimos en solicitar al ayuntamiento un informe sobre la situación legal de ese establecimiento y nos contesta que se desconoce si hay expediente de denuncia por ese local; que se trata de un establecimiento destinado a restaurante; y que la información solicitada es competencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo, por lo que el expediente debe remitirse a dicha Gerencia.

Después de estudiar las ampliaciones de datos que presentaba el reclamante, solicitamos un nuevo informe al

ayuntamiento y no responde, el 1 de junio de 2009, que: no se han detectado molestias de ruidos y olores y con respecto a otras cuestiones se remiten a lo ya informado en 2008.

A continuación, el reclamante nos aportó la copia de un informe municipal que ha obtenido de fecha 1 de octubre de 2009 en el que se expresa:

- que personados agentes de la policía local en el establecimiento se levanta acta de infracción administrativa por carecer de la preceptiva licencia de apertura. Y dicha acta ha sido remitida a la Gerencia Municipal de Urbanismo el 15 de septiembre.

- Asimismo, en el archivo de esta policía local existe constancia de intervenciones realizadas en las que no se han detectado molestias, y que existen otras actuaciones en las que se han detectado irregularidades y se ha informado, con puntualidad, a la Gerencia Municipal de Urbanismo.

- A su vez, se acompaña la Resolución de la Gerencia de Urbanismo en la que se ordena el cese de la actividad con fecha 19 de noviembre de 2007 por carecer de licencia de apertura para la actividad, por lo que se calificó de clandestina.

A la vista de la documentación que obra en el expediente, nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento, el cual nos remitió copia de la Resolución por la que se otorga licencia de apertura y funcionamiento para la actividad de restaurante (grupo 2).

De dicho informe se dio traslado al reclamante, que formalizó alegaciones y, atendiendo a las mismas, hemos considerado oportuno formular una nueva petición de informe al ayuntamiento. Actualmente estamos a la espera de su respuesta.

De todos modos, hay que decir que nos parece inaceptable la actitud de esa corporación pues, a pesar de las numerosas denuncias formuladas por el reclamante desde hace años, la notoriedad del negocio -con una terraza-, las irregularidades detectadas por la policía local, y existir, desde el 2007, una Resolución ordenando el cese por la falta de licencia, que no obtiene hasta octubre de 2009, ha permitido que la actividad continuara desarrollándose con total normalidad durante todo este tiempo, despreciando a los vecinos y, en última instancia, nuestro esfuerzo.

Durante este ejercicio, hemos tramitado, también, expedientes en los que la actividad no se ha comenzado a realizarse, es decir, que la reclamación responde a la preocupación de los vecinos por la próxima instalación de una actividad molesta en las cercanías de su vivienda por los efectos que ésta les pueda ocasionar en el futuro. Como muestra, citamos el **EQ 1222/09**.

En este apartado referido al ejercicio de actividades sin la preceptiva licencia, es muy frecuente encontrar quejas relativas a la tenencia de animales. En este informe hacemos una mención a ellas y como modelos citamos el **EQ 1180/05**, en San Sebastián de La Gomera; el **EQ 1342/05**, en Puerto del Rosario; el **EQ 659/07**, en Betancuria. Todas ellas, en la actualidad, archivadas.

Ocurre con cierta frecuencia en este tipo de actividades que, aunque en principio se solucione el problema, con el tiempo, las molestias vuelvan a producirse, y se tiene que proceder a abrir un nuevo expediente. Es lo ocurrido en el **EQ 1259/06**, motivado por las molestias derivadas de



la granja de ganado vacuno instalada cerca de su vivienda en Puerto del Rosario, como ya expusimos en ejercicios anteriores y que, tras archivar, ha dado origen a un nuevo expediente el **EQ 1192/09**, que, en la actualidad, se tramita en esta Institución.

La Ley es muy clara al respecto y señala que no pueden emplazarse locales de ganado o aves dentro de núcleos urbanos que no sean esencialmente agrícolas o ganaderos, y las distancias entre industrias fabriles y explotaciones agropecuarias y núcleos de población se establecerán en función de la clase de actividad de que se trate, de la naturaleza rústica o urbana del municipio y del tipo de suelo donde se pretenda ubicar.

No obstante, la experiencia en el área nos muestra que el motivo de que este tipo de quejas sea tan frecuente se debe, en parte, a la escasez de suelo para desarrollar estas actividades ganaderas, como consecuencia, en parte, de la extensión de los núcleos urbanos.

En el **EQ 811/09**, el reclamante denuncia, desde el año 2007, los perjuicios, insectos, malos olores, etc., que le ocasiona la explotación ganadera ubicada junto a su vivienda, en La Orotava, los cuales se agravan con la llegada del calor.

El reclamante ante la inactividad del ayuntamiento acudió al cabildo para solicitar que se subrogara las competencias municipales. El cabildo resolvió que:

- Dado que se trata de dos cabras, en propiedad privada y puesto que la normativa no determina cuándo la actividad caprina debe encuadrarse como actividad sometida al régimen de actividades clasificadas, debemos atender a las características y magnitud de la actividad en cuestión.

- Considerando que esta actividad no tiene entidad suficiente para considerarse actividad clasificada, se deniega la solicitud de subrogación por no ser aplicable la Ley 1/1998 LEPAC. (artículo 62 de la LEPAC)

Estudiada la documentación obrante en el expediente, solicitamos más datos al ayuntamiento, que nos remitió un informe señalando las actuaciones llevadas a cabo por esa corporación con el objeto de que las molestias cesaran.

En estos momentos, la queja se encuentra archivada por estar en vías de alcanzar una solución favorable.

El **EQ 1529/08** lo promueve una señora, residente en el Puerto de La Cruz, a la que le molesta la presencia de aves de corral que la comunidad de propietarios ha ubicado en las zonas comunes, en los jardines, del complejo de apartamentos en el que vive, sin autorización o licencia para ello.

Como este expediente ya se comentó en el Informe anterior, sólo añadiremos que de los últimos informes municipales se extraen los siguientes datos:

- el 15 de diciembre de 2008, esa Alcaldía dictó una Resolución por la que se decretó el cese de la actividad, y se requirió a la comunidad para que procediera a la retirada de los animales bajo apercibimiento de que, en caso contrario, las aves serían confiscadas.

- Denegada la entrada en el recinto privado, ese ayuntamiento tuvo que solicitar a la autoridad judicial autorización para la ejecución forzosa de la Resolución.

- El 13 de marzo de 2009, ha tenido entrada en esa corporación el oficio del Juzgado Contencioso Administrativo N<sup>o</sup>1 solicitando la remisión del expediente

administrativo, al haber sido recurrida la Resolución, y emplazando al reclamante para que pueda personarse en la causa judicial.

Ante esta situación, contactamos con la reclamante, que se encuentra en el extranjero, y procedimos al archivo de la queja al estar *sub iudice*.

Asimismo, debemos mencionar en este apartado el expediente **EQ 546/07**, motivado por las molestias, ruidos, insectos, etc., que genera a los reclamantes un gallinero, con unas 60 aves, ubicado junto a su vivienda, en Tazacorte, municipio con una tradición muy arraigada en la cría de gallos de pelea.

Esta queja se ha tratado, con amplitud, en ejercicios anteriores por lo que, sólo debemos añadir que nos hemos dirigido de nuevo al ayuntamiento y, ante su falta de respuesta, hemos tenido que reiterar nuestro escrito.

Recientemente, hemos explicado la situación al secretario general de dicha corporación que nos ha comentado que, conscientes de las molestias que genera la actividad, están tratando de armonizar los intereses de los ciudadanos y que el ayuntamiento está buscando suelo fuera del núcleo urbano habitado para destinarlo a este tipo de actividades y se ha comprometido a remitirnos el informe en cuanto le sea posible.

Exponemos aquí el **EQ 125/09**, con antecedente en el **EQ 171/07**, expuesto ya en años anteriores- Su origen son las molestias que ocasiona a los vecinos de El Paso la construcción ilegal, sin autorización, de un centro de acogida de animales con unos cuarenta perros, pese al compromiso asumido por la Alcaldía de solucionar el problema.

Por este motivo, volvimos a solicitar un informe al ayuntamiento y, el 17 de agosto, recibimos su respuesta que, en realidad, eran varios informes. Exponemos, de forma sucinta, su contenido:

- ante la imposibilidad de solucionar el tema de forma cordial con el interesado se solicitan acciones a los servicios municipales con el fin de lograr el bienestar de los restantes vecinos. Desde los servicios jurídicos se propone la suspensión de las obras de construcción, ordenar si procediese los cortes de suministro de agua y luz, retirar la maquinaria, advertir al infractor de la imposición de penalidades diarias, incoar expediente sancionador, etc.

- Por imposición legal el ayuntamiento se ve obligado a instruir un expediente que puede desembocar en la obligación de confiscar animales domésticos que presentan síntomas de maltrato, desnutrición, agresividad, careciendo de medios para ello y siendo imposible el auxilio por parte de otras administraciones carentes también de las precisas infraestructuras y medios para la acogida y correcto tratamiento de los animales.

- No obstante, el expediente continúa abierto en las dependencias municipales por la vía sancionadora con el fin de dar efectivo cumplimiento a las competencias y deberes legales del ayuntamiento.

De toda esta documentación se dio traslado al reclamante y, actualmente, el expediente se encuentra en estudio técnico.

Del mismo modo, no hay que olvidar en este apartado aquellos otros expedientes motivados por ladridos de perros durante la noche que son, por lo general, propiedad de algún vecino. Son ejemplos: el **EQ 285/09**, en Los Realejos; el

**EQ 1816/08**, en Los Silos; el **EQ 2225/08**, en Ingenio; el **EQ 1196/07**, en Santa Brígida y el **EQ 348/09**, en La Victoria de Acentejo. Estos dos últimos están, en la actualidad, archivados en nuestras oficinas.

En este tipo de problemas, hay que aplicar la ordenanza municipal si la hubiere, sin olvidar que el *artículo 1905 del Código Civil* establece que “el que por cualquier título jurídico ostente la posesión de un animal deberá responder de las molestias, daños, y perjuicios que pueda producir”, es decir, que el vecino afectado puede acudir directamente a la Jurisdicción Civil para hacer valer sus derechos.

Obviamente, las quejas relacionadas con la tenencia de animales siempre tienen una incidencia clara en la salud por lo que crean gran preocupación entre la población, en especial, cuando se trata de perros de razas peligrosas o agresivos, plagas de insectos por la falta de limpieza o de tratamiento de los excrementos de los animales, así como focos de infección en el caso de animales mal atendidos.

Por este motivo, por lo general, suele solicitarse a los veterinarios municipales informes acerca de las condiciones higiénico sanitarias de los animales.

No obstante, en estos expedientes también tienen una gran implicación los departamentos de urbanismo, pues es preciso conocer el uso permitido en cada tipología de suelo aprobado mediante los correspondientes Planes de Ordenación Territorial y, en su caso, por la aprobación de los Planes Generales de cada municipio.

### **1.2.2. Actividades con licencia pero que incumplen las medidas correctoras impuestas en la misma**

Desde un punto de vista general<sup>1</sup> “el otorgamiento de licencias configura una potestad reglada de manera que el administrado que cumple los requisitos de la normas tiene derecho a aquella”, siendo el objetivo principal de la licencia de actividad controlar que el proyecto se ajuste a las prescripciones técnicas estipuladas por la *Ley 1/98 (LEPAC)*, a las demás normas de afección y a las específicamente prescritas por las normas de carácter municipal.

La Ley, entendiendo que existe un interés municipal preponderante, atribuye básicamente a los ayuntamientos todas las competencias en estas materias y así, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 5 de la LEPAC*, es atribución de los alcaldes el otorgamiento de licencias y autorizaciones, si bien la misma puede estar delegada en la Junta de Gobierno Local por decreto de la Alcaldía.

Asimismo, corresponde a los ayuntamientos la inspección, comprobación y la potestad sancionadora, cumpliendo de este modo lo dispuesto en el *artículo 2 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local*.

Mientras, los cabildos se reservan como propia la competencia para la clasificación de las actividades y, las funciones supramunicipales de autorización de espectáculos y las de coordinación, cooperación, inspección y control, así como la subrogación de las que se asignan a los ayuntamientos, tanto en los procedimientos de autorización como en los sancionadores.

En este apartado es importante detenernos en explicar que, durante la tramitación de la licencia, se ha de abrir, de

manera simultánea, de oficio un período de información pública en general y otro de información y notificación vecinal por si alguien pudiera verse afectado a los efectos de presentar alegaciones. Aunque, en realidad, las consecuencias prácticas de la instalación de una actividad y la eficacia de sus medidas correctoras se demuestran con su puesta en marcha ya que el resto son hipótesis técnicas.

Es evidente que con la licencia urbanística se persigue ejercitar un control previo al establecimiento de la actividad, de modo que, si el proyecto presentado se ajusta a las prescripciones técnicas establecidas en la Ley y demás normas de aplicación, le será otorgada la autorización y, en caso contrario, no se concederá la misma.

Para poder ejercitar ese control, la Ley regula el régimen de vigilancia de los requisitos previstos en la misma, distinguiendo entre las visitas de comprobación, previas al inicio de la actividad, y las visitas de inspección.

Estamos ante licencias denominadas de ‘tracto sucesivo’ lo cual significa que por el hecho de que se conceda la licencia y se comience a ejercer la actividad, no quiere decir que la administración deba permanecer pasiva en el posterior ejercicio de la actividad, al contrario, en sus funciones de protección de la legalidad, debe controlar, inspeccionar y comprobar que la actividad autorizada sigue ajustándose a las condiciones de ejercicio de la licencia concedida y, en el supuesto de que se exceda de lo autorizado, debe utilizar las medidas correctoras pertinentes.

Del estudio de las quejas puede observarse que un fenómeno muy frecuente es la existencia de actividades muy contaminantes que funcionan con licencia de actividad inocua o se extralimitan de lo autorizado.

En relación con lo expuesto, citamos el **EQ 1125/09**. La reclamante, junto con la comunidad de propietarios del edificio en el que reside, denuncia las molestias que le ocasiona un restaurante pizzería por los ruidos en el establecimiento y en la terraza anexa al mismo, así como malos olores, humos, etc.

Tras admitir la queja a trámite, solicitamos información al Ayuntamiento de Arona, que contesta, de forma extensa, afirmando entre otras cuestiones que:

- se ha constatado que el local no dispone de licencia de apertura para el desarrollo de dicha actividad, si bien ha solicitado licencia para cafetería de una taza, siendo esta actividad distinta a la desarrollada.

- En definitiva la licencia concedida no corresponde con la actividad que se desarrolla, por lo que se acuerda iniciar expediente sancionador por carecer de la preceptiva licencia municipal de apertura.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante y, tras recibir sus alegaciones al respecto, hemos decidido volver a dirigirnos al ayuntamiento para hacer un seguimiento del expediente que se tramita en esas dependencias municipales.

Entre los expedientes tramitados, incidimos en el **EQ 1953/08** motivado por las molestias, incumplimiento de horarios y ruidos que ocasiona al reclamante un bar cercano a su vivienda en La Orotava. Esta queja ya se comentó en el ejercicio anterior. Se archivó al informarnos que el ayuntamiento había iniciado expediente sancionador, que estaba en fase probatoria, pero, meses después, el reclamante volvió a ponerse en contacto con nosotros para manifestar que se sancionó

<sup>1</sup> Volumen Colectivo “Tratado de Derecho Municipal II, dirigido por S. Muñoz Machado, Madrid, 1988.

al local con la suspensión temporal de la actividad por 15 días, pero que, en la actualidad, continúa abierto, con música en vivo en un establecimiento que sólo tiene licencia de bar de 3ª categoría.

Por este motivo, hubo que iniciar un nuevo expediente, el **EQ 921/09**. Efectuada la investigación oportuna, nos informan que el ayuntamiento ya ha adoptado medidas para evitar las molestias por lo que hemos archivado la queja.

El **EQ 952/07** se inicia por el elevado nivel de ruidos ocasionado por una empresa dedicada a almacén, oficina y taller de fontanería, ubicada en una zona residencial, en el municipio de San Bartolomé de Tirajana. También este expediente se expuso, de forma amplia, en el ejercicio anterior.

De los informes recabados se deduce que el uso solicitado era sólo de oficina y almacén, no de taller, por lo que el ayuntamiento consideró la actividad inocua y la autorizó.

Tras una trabajosa intervención, se solicitó reiteradamente al ayuntamiento que ejecutara el decreto dictado por el servicio de Disciplina Urbanística, que ordenaba incoar expediente sancionador y el cese inmediato, además de la clausura y precinto del taller por no contar con la preceptiva licencia de apertura para esa actividad.

Según la reclamante, las molestias continuaban, por lo que nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento que, al final, nos informó que se había precintado, y se decretó, con posterioridad, el desprecinto del local de fontanería por contar con licencia de apertura para desarrollar la actividad de almacén y oficina, no así de taller.

De este último informe dimos traslado a la reclamante y, al no hacer ésta alegaciones, procedimos al archivo del expediente en nuestras oficinas, entendiendo que el problema se ha solucionado de manera favorable.

Como hemos podido observar, cuando la actividad se excede de las inicialmente autorizadas en la licencia, es decir, extralimitación de actividades, debe corregirse y clausurarse lo no autorizado, pero no hay razón para impedir el ejercicio de lo autorizado.

Otro supuesto bien distinto es que el ejercicio de la actividad incumpla las condiciones a las que está subordinada, en cuyo caso la licencia queda sin efecto y deberá ser revocada cuando desaparezcan las circunstancias que motivaron su otorgamiento o sobrevinieran otras que, de haber existido, habrían justificado la denegación y podrán serlo cuando se adopten nuevos criterios de apreciación.

Una situación similar se plantea en el **EQ 502/07** que ya citó en años anteriores. La reclamante, vecina de Tazacorte, denuncia que, cerca de su vivienda, hay un kiosco donde se venden y consumen bebidas y, al no tener servicios, los clientes miccionan en los alrededores causando suciedad y un olor nauseabundo en la zona.

Tras realizar múltiples gestiones recabamos del ayuntamiento los siguientes datos:

- el citado kiosco deviene en una concesión administrativa otorgada en 1969

- el horario de apertura y cierre está sometido al *Decreto Territorial 193/1998* por el que se aprueba los horarios de apertura y cierre de determinadas actividades y espectáculos públicos sometidos a la *LEPAC* que se correspondería con

el *artículo 1 grupo 2* que abarca todos aquellos locales y estructuras desmontables dedicados a la restauración y bares donde se puedan disfrutar bebidas alcohólicas cuyo horario es de apertura 06.00 horas y cierre 2.00 horas.

- En todo caso, se trata de una concesión que se otorgó en una fecha que existía normativa menos estricta que las actuales en cuanto a los servicios higiénicos sanitarios.

- Este ayuntamiento es conocedor de la situación, no sólo por la denuncia de la reclamante, sino por quejas de otros vecinos.

- Se ha tratado de armonizar los dos derechos, el del concesionario y el de los vecinos y con tal fin se ha requerido en numerosas ocasiones al titular de la explotación a fin de que se eviten estas situaciones.

- Por este ayuntamiento se procede a tareas de limpieza de la zona a diario.

- No obstante, se está estudiando la extinción de la concesión siempre que existiesen razones que ampare el derecho para ello.

De dicho informe hemos dado traslado a la reclamante y, actualmente, el expediente se ha archivado en nuestras oficinas por estar en vías de solucionarse.

Durante el estudio de los muchos expedientes tramitados, hemos podido detectar que es frecuente que las aceras se llenen de terrazas con máquinas expendedoras de tabaco y de golosinas, etc., convirtiendo las calles en auténticos laberintos que dificultan el paso a los vecinos, entorpeciendo las zonas de paso y creando serios problemas a las personas con dificultades de movilidad -ancianos, discapacitados e, incluso, a las madres que portan a sus hijos pequeños-. Son ejemplos de lo afirmado el **EQ 945/07**, en el municipio de Arona; el **EQ 511/07**, en Tegui; el **EQ 1160/07**, en Santa Cruz de Tenerife; el **EQ 357/09**, en Mogán; el **EQ 455/09**, el San Sebastián de La Gomera; el **EQ 236/09**, también en Mogán, etc.

Por ello, un año más queremos, apelando a la sensibilidad de todos y al deber que tienen los poderes públicos de facilitar el acceso a estas personas, instar a que se aúnen esfuerzos, no sólo en suprimir barreras de tipo arquitectónico, tal y como establece la *Ley de Movilidad*<sup>2</sup>, sino a adoptar medidas tan sencillas y eficaces como no permitir la ocupación de la vía pública con vehículos, mobiliario, propaganda, etc.

Del mismo modo, muchos de los expedientes analizados se deben a las molestas actividades que se desarrollan en los bajos de edificios en los que residen los reclamantes. Esto se debe en parte a la falta de escrúpulos de algunos promotores que venden sus locales comerciales a la mayor rentabilidad posible, sin importarles que el uso al que se destine sea más o menos intenso, perjudicando así a los vecinos.

Así, el **EQ 627/09** se origina por las molestias -ruidos, hollín, gases, vibraciones, etc.- que genera una panadería ubicada en los bajos de un edificio residencial, pese a que la situación se ha denunciado desde el año 2004 en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

La reclamante aportó un informe técnico municipal del año 2007 del que se extrae que el local cuenta con licencia de apertura, pero, tras inspección técnica realizada, se detectaron una serie de deficiencias: carece de adecuada

<sup>2</sup> Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de las barreras físicas y de la comunicación. Además del Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley.

evacuación de gases, etc. y, en consecuencia, se ordenó adoptar medidas correctoras complementarias, requiriendo al responsable del negocio para aportar la documentación sobre la instalación del gas y los extintores.

Admitida a trámite la queja, se solicitó un informe al ayuntamiento y nos contesta, entre otros extremos, lo siguiente:

- el local tiene licencia,

- en cuanto al horario de apertura de la referida actividad se reseña que se prohibirá el trabajo nocturno, salvo casos excepcionales (panadería y actividades análogas que lo requieran) a partir de las 22 horas hasta las 8.00 horas de la mañana en establecimientos ubicados en edificios de viviendas, y cuando se transmita al interior de éstas más de 30 dB(A) medidos con huecos practicables cerrados y en la posición más desfavorable.

- Tras practicar la visita de inspección a la vivienda con fin de efectuar mediciones en el interior de la misma se constata que el nivel sonoro que trascendió al interior de la vivienda atribuible a la actividad es inferior a 30dB(A), y que se han adoptado todas las medidas correctoras y extremos referidos en la orden de ejecución.

Tras dar traslado al reclamante del informe se ha procedido al archivo del expediente al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico.

Como continuación del informe anual anterior, mencionaremos, el **EQ 1420/06** que se originó a causa de los ruidos procedentes de un taller de carpintería metálica ubicado en los bajos del edificio en el que reside el reclamante, en el municipio de Telde y que ha sido archivado por haberse solucionado el problema.

Asimismo, citamos el **EQ 1280/06** motivado por las molestias que genera un pub en San Miguel de Abona y que se ha archivado en nuestras oficinas tras informarnos la policía local de dicho municipio que la citada actividad ya no existe.

También el **EQ 283/08** relativo a las molestias que soporta una familia que vive justo encima de una funeraria sita en Santa María de Guía. Sólo añadiremos que se ha archivado porque, tras remitir toda la información recabada a la reclamante, ésta decidió acudir a los tribunales y está pendiente de resolución judicial.

El **EQ 583/07** fue promovido por una vecina de Puerto del Rosario por las molestas consecuencias de la actividad desarrollada en un bar, sin que la administración adoptara las medidas oportunas. Tan sólo indicaremos que, tras realizar diversas gestiones, se efectuaron varias mediciones en las que se constató la existencia de ruidos superiores a los permitidos. Con posterioridad, se nos informó que el local se encontraba cerrado y procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Mencionaremos el **EQ 1155/08**, promovido por un grupo de vecinos de San Cristóbal de La Laguna, que padecían, desde hace años, los ruidos ocasionados por el funcionamiento de un bar ubicado cerca de sus viviendas. Acusaban al ayuntamiento de permisividad y absoluta tolerancia con este tipo de actividades.

Solo añadiremos que, tras múltiples gestiones realizadas desde esta Institución, el expediente se archivó puesto que el ayuntamiento nos informó que en el local

ya no se desarrolla actividad alguna y que el titular ha causado baja de la misma.

El **EQ 2209/08** lo promovió el reclamante, residente en La Matanza, en calidad de presidente de la comunidad de propietarios del edificio afectado por las molestias (ruidos, gases y humos) provocadas por los locales comerciales del mismo.

Señalaremos que la queja se ha archivado la queja puesto que se nos ha informado que se ha dado audiencia a los interesados con fin de subsanar las deficiencias detectadas -equipo de música, sistema de extracción de humos, etc. -.

Otros expedientes tramitados han sido el **EQ 1344/08**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma; el **EQ 540/07**, en el Puerto de la Cruz; el **EQ 98/08**, en Arucas; el **EQ 511/07**, en Tegui; el **EQ 117/09**, en Playa del Inglés; el **EQ 840/09**, también en Arucas; el **EQ 1098/09**, en Las Palmas de Gran Canaria; el **EQ 881/07**, de nuevo en Arucas, etc.

Al mismo tiempo, continúan en trámite otros muchos expedientes como por ejemplo: el **EQ 1118/09** cuyo antecedente es el **EQ 1301/06**, motivado por las molestias generadas por una carpintería en Moya; el **EQ 365/09** con antecedente en el **EQ 1489/06** y en el **EQ 381/04**, debido a las molestias que produce un restaurante en Tías, etc.

Como puede observarse, muchos de ellos no responden a negocios del sector del ocio, sino a empresas como carpinterías, cerrajerías, supermercados, talleres de reparación de vehículos, etc. que, pese a disponer de los permisos necesarios para desarrollar su actividad, no cumplen con todas las condiciones precisas para el desarrollo de las mismas sin generar molestias, por ejemplo hornos, chimeneas, y otros artefactos que no están autorizados, no guardan las distancias debidas con respecto a las viviendas, ni llevan un mantenimiento adecuado.

Queremos, por tanto, destacar en este epígrafe el desconcierto que nos sigue causando ver cómo muchos de los locales objeto de reclamación, siguen incurriendo en irregularidades tales como: no tener sistema de seguridad, carecer de sistema de extinción de incendios, ausencia de personal que controle el acceso al local, no tener salidas de emergencia que, muchas veces, se encuentran bloqueadas por mobiliario del propio establecimiento, etc., pese a la importancia que tienen todas estas cuestiones en materia de seguridad.

Todo esto se debe, en parte, al hecho de que, por regla general, las actuaciones de oficio son casi inexistentes, apenas hay inspecciones o control de este tipo de actividades, salvo que medie la denuncia de un particular.

Por ello, hemos creído conveniente insistir en este Informe en la necesidad de que las administraciones apuesten por la prevención y la vigilancia, antes que por la sanción, es decir, que el camino que hay que seguir sería "prevenir, vigilar y sancionar", en ese orden, evitando así que se consoliden situaciones que producen molestias a los vecinos y que degradan la zona.

Antes de finalizar este epígrafe indicaremos que, durante este año, también hemos tramitado quejas contra la compañía eléctrica Unelco-Endesa. Señalaremos el **EQ 1040/09**, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna motivado por los elevados ruidos que padecía un vecino debido a un transformador eléctrico ubicado en



una caseta, no insonorizada, que se encuentra a escasos metros de su vivienda y que funciona durante las 24 horas del día y les impide el descanso.

Tras realizar algunas gestiones desde esta oficina, el reclamante nos comunicó que las molestias han remitido, en consecuencia, se procedió al archivo de su expediente.

El **EQ 1279/09**, en Santa Lucía de Tirajana, motivado por la contaminación atmosférica provocada por los humos que emiten las chimeneas de la central termoeléctrica.

En el **EQ 1633/08**, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, se originó por causa del ruido de una estación transformadora, propiedad de Unelco-Endesa, ubicada debajo de su vivienda. Así, una vez admitida a trámite la reclamación, iniciamos la oportuna investigación.

El ayuntamiento remitió nuestro escrito a la referida empresa y ésta nos contestó que:

- se han ejecutado trabajos de atenuación del ruido durante el 2007 y de las mediciones realizadas se obtienen valores inferiores a los estipulados en el *RD 286/2006 de 27 de octubre*.

- El citado centro de transformación se encuentra en situación reglamentaria, tanto desde el punto de vista técnico como de seguridad, estando en posesión de todas las autorizaciones administrativas correspondientes, incluidos los reconocimientos reglamentarios que están obligados a realizar periódicamente en las instalaciones.

- Asimismo, se realizan inspecciones y mantenimientos según los procedimientos establecidos por la empresa para este tipo de instalaciones.

Dicha documentación fue recogida personalmente por el reclamante en nuestra oficina y se procedió, a continuación, al archivo del expediente.

Ya en informes anteriores comentamos el **EQ 945/06** en el que el reclamante se quejaba de los elevados ruidos que genera un transformador y caja de registro, propiedad de Unelco-Endesa, situados en la parte baja del edificio en el que reside, en el municipio de San Andrés y Sauces.

Al constatar que el ruido trasciende a las viviendas se ordenó la adopción de una serie de medidas correctoras de aislamiento acústico y se requirió al responsable de la compañía a que instara la oportuna licencia municipal.

Dado que, según informe municipal, no se puede ejecutar el recinto de la actividad porque esto dejaría sin suministro eléctrico a 314 abonados, consideramos oportuno formular una Sugerencia al ayuntamiento en ese sentido.

La Resolución se aceptó en todos sus términos y, en consecuencia, procedimos al archivo del expediente.

Asimismo, citamos aquí un expediente del que hablaremos en otro apartado, el **EQ 834/08** motivado, en otras cuestiones, por el ruido provocado por un generador propiedad de Unelco, ubicado en un campo de fútbol de San Cristóbal de La Laguna y que suministra corriente a las torres de luz del propio campo.

En la inspección se constató que el generador funciona desde las 20.00 horas hasta las 23.00 horas o hasta que finaliza el evento, sin que se haya podido medir los decibelios por carecer de sonómetro debidamente calibrado y homologado.

A la vista de dicha información, se realizaron gestiones que dieron como resultado que el ruido del transformador se

solucionara y la cantina fuera trasladada a otro lugar, por lo que el problema inicial se resolvió y la queja se archivó.

En estos momentos, se tramitan, en nuestras oficinas, otros expedientes. Estos son el **EQ 605/09** que se origina por la contaminación (ruido, vibraciones y humos) que genera la central eléctrica Las Salinas, ubicada en Puerto del Rosario, propiedad de Unelco, y que degrada la calidad de vida de la población.

Al parecer, ya en 1989 se aprobó el Plan General de Ordenación Urbana del municipio que contempla la desaparición de la central en el plazo de diez años.

Asimismo, el pasado mes de mayo, el Cabildo Insular de Fuerteventura inició con el Gobierno de Canarias los trámites para su traslado a la zona de Monteagudo.

Sin embargo, según el reclamante, la central continúa allí y, en los últimos meses, las molestias han aumentado porque se ha incrementado el número de chimeneas y reactores.

Admitida a trámite su queja, solicitamos información al cabildo, petición que hubo que reiterar hasta que, finalmente, nos remitió un amplio informe que hemos trasladado al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones al respecto.

El **EQ 31/08** motivado por los ruidos generados por los transformadores de Unelco-Endesa, ubicados debajo de la vivienda de la reclamante, en Arrecife y resultan molestos, sobre todo, durante la noche.

Este expediente ya se expuso con amplitud en el ejercicio anterior, por lo que tan sólo queda añadir que, tras constatarse que, efectivamente, el nivel de ruido excede del permitido por la Ordenanza Municipal, se requirió a Unelco para que subsanara las deficiencias.

A la vista de que la empresa no acataba los requerimientos y seguía sin corregir las mismas, el ayuntamiento solicitó colaboración a la Consejería de Industria del Cabildo Insular de Lanzarote.

No obstante, según el ayuntamiento, la medición realizada por el cabildo no es correcta por lo que solicitó una nueva, añadiendo que, como el centro de transformación es anterior a las viviendas, en caso que éste sea el causante del ruido, será el promotor y no el ayuntamiento quien tenga que acometer las obras para garantizar el aislamiento.

Transcurrido un tiempo prudencial, creímos conveniente volver a insistir en esa nueva medición y el ayuntamiento nos contestó en los términos siguientes:

- se solicitó una nueva medición a la Empresa Sistemas Ambientales Canarias SL con la cual el ayuntamiento tiene en vigor un contrato para tal fin.

- A día de hoy, dicha medición no ha sido realizada dado que el contrato finalizó en esas fechas y el mismo no ha sido renovado, si bien está en proceso de renovación.

- La empresa asegura que en cuanto tengan nuevo contrato realizarán la medición solicitada.

De todo ello informamos a la reclamante, que formuló alegaciones, y decidimos solicitar al ayuntamiento un nuevo informe, petición que no ha sido contestada, por lo que se ha reiterado la misma.

### 1.3. Naturaleza de las quejas

Si analizamos el problema que subyace en la mayoría de las quejas, con independencia de que las empresas ejerzan

su actividad legalmente o no, y de que éstas cumplan o no con las condiciones impuestas en las mismas, los temas que más preocupan a los ciudadanos siguen siendo el ruido, los humos, los malos olores y la contaminación electromagnética, así como la falta de actuación por parte de los poderes públicos ante tales agresiones.

Por ello, a continuación, expondremos con más amplitud estos temas dedicando a cada uno de ellos un apartado:

### 1.3.1. Molestias por ruidos

Coloquialmente suele decirse que “el nivel de inteligencia de un individuo es inversamente proporcional al ruido que es capaz de soportar”.

Lo cierto, es que el ruido se ha convertido en un elemento que hay que perseguir porque sus consecuencias pueden ser nefastas para el ser humano, los animales y el medio ambiente.

La *Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido* tiene por objeto la regulación de la contaminación acústica para evitar y, en su caso, reducir los daños que pueda provocar.

Por “contaminación acústica” entendemos la presencia en el ambiente de ruidos o vibraciones que impliquen molestia o daño para las personas, para el desarrollo de sus actividades o para los bienes de cualquier naturaleza o causen efectos en el medio ambiente de manera significativa.

En la actualidad, podemos afirmar que el ruido es uno de los problemas ambientales más relevantes en las grandes ciudades y tiene su origen, sobre todo, en el tráfico rodado, actividades industriales y comerciales.

En el caso de Santa Cruz de Tenerife, la afección parece clara por la existencia tanto de infraestructuras portuarias, como de la refinería, aunque según los estudios realizados se calcula que apenas son cuatrocientos los vecinos que soportan ruidos por encima de lo legalmente establecido por ambas variables.

Hoy se reconoce que la contaminación acústica puede generar graves perjuicios a la salud física y psíquica de los seres humanos, por lo que el sometimiento a un ruido excesivo puede producir efectos fisiológicos, psicológicos e, incluso, sociales, afectando directamente a la convivencia y a las relaciones.

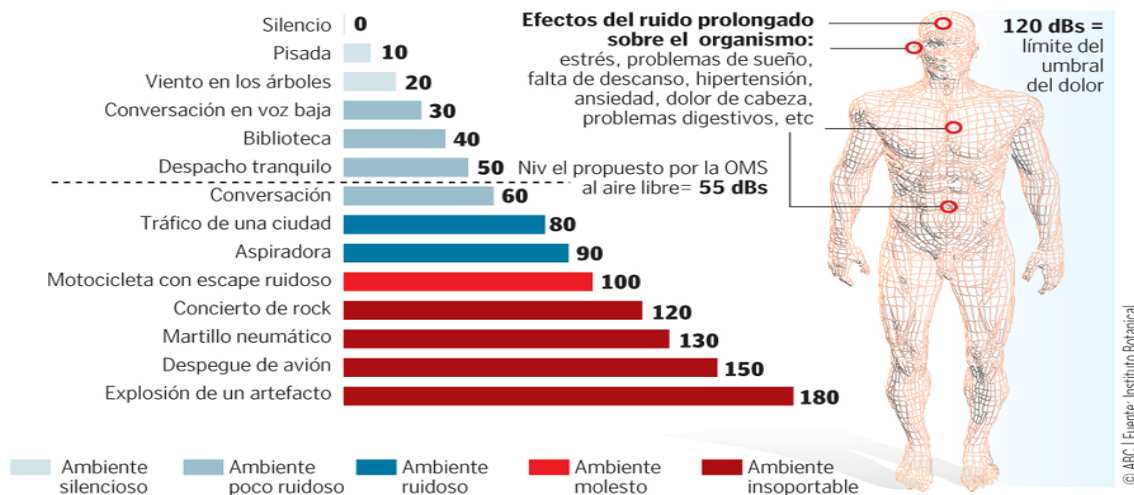
Según la OMS los sonidos resultan molestos cuando exceden de 70dB y se vuelven dañinos cuando sobrepasan los 90dB.

Por citar algún ejemplo, si se sobrepasa un cierto nivel (60dB): se dilatan las pupilas, se acelera el pulso y el parpadeo, sube la presión arterial y el dolor de cabeza, aumenta la tensión muscular y por lo tanto los dolores en el cuello y en la espalda. Y si es todavía superior (más de 85 dB): se producen gastritis, colitis, aumento del colesterol y los triglicéridos, con riesgo cardiovascular, problemas coronarios que pueden causar complicaciones fatales, incluso el infarto.

A todo esto siguen una serie de alteraciones psicológicas: insomnio, estrés, depresión y ansiedad, agresividad, histeria y neurosis, cese del apetito sexual, etc.

## SALUD Y NIVELES DE RUIDO

En decibelios (dBs)



Como podemos observar los efectos más comunes son traumatismos, pérdidas auditivas, vértigos, perturbaciones en el sistema nervioso central, afecciones respiratorias, cardíacas y circulatorias, hipertensión, dolores de cabeza, etc.

Sin embargo, aunque la consecuencia más fácilmente identificable del impacto de la contaminación acústica sobre la persona es la interferencia del sueño, bien porque dificulta su inicio, interrumpe su transcurso o

altera sus ciclos, lo cierto es que también provoca una desvalorización de la propiedad inmueble, aumenta la dificultad de su venta, disminuye el rendimiento intelectual y laboral, provoca bajas laborales, errores en el trabajo e incluso algunos accidentes.

Una vez más, debemos insistir en el hecho de que dormir es un mecanismo reparador y restaurador necesario para la supervivencia del organismo porque permite el descanso de nuestro cuerpo y del cerebro de las actividades diarias. Es

decir, es crucial para el bienestar psicológico de la persona, por eso la mala calidad del sueño se traduce en un serie de efectos tales como cansancio, irritabilidad, disminución del rendimiento, especialmente en niños y estudiantes, y un menor nivel de atención, con el peligro que esto último conlleva al conducir o manejar maquinaria.

Según nos indica en su Informe de 2009 el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), la inseguridad, la vivienda, y los problemas medioambientales siguen siendo unas de las cuestiones que más preocupan a la población.

No obstante, la mayoría prefiere soportar con paciencia las molestias a acudir a los tribunales de justicia, pese a que ya existen multitud de sentencias muy duras que condenan a los responsables del ruido continuado, incluso a los funcionarios públicos por pasividad ante este tipo de contaminación.

Como puede observarse a lo largo de este Informe, una parte importante de los establecimientos y negocios que en la práctica son fuente directa de inmisiones suelen radicar en locales sujetos al régimen de propiedad horizontal, acentuándose el problema si son de uso mixto (residencial y comercial) puesto que desarrollan actividades con horarios y usos intensos y diferentes. Este es un dato bastante preocupante, especialmente, si tenemos en cuenta que tan sólo un 14% de las propiedades horizontales cumple las normas básicas de aislamiento para construcción.

En este sentido, podemos citar algunos expedientes. El **EQ 2085/08** relativo a un almacén de madera en Los Llanos de Aridane; el **EQ 1148/08** relacionado con el **EQ 739/07** y referido a una carpintería en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 1128/09**, en relación con una carnicería en La Matanza; el **EQ 1161/09** relativo a un restaurante en Las Palmas de Gran Canaria, etc.

Asimismo, citamos el **EQ 697/07** que se tramita conjuntamente con el **EQ 1159/07** por economía procesal, ya que ambos expedientes tienen por objeto las molestias que ocasiona a los vecinos una carpintería. Se comentará este expediente más adelante, por lo que sólo cabe añadir que, tras realizar múltiples gestiones, el Ayuntamiento de Telde nos ha informado que se ha comprobado que el ruido de fondo ambiental, es decir, sin la maquinaria funcionando, es superior a lo admisible por el Plan General y la Ordenanza y los técnicos han considerado medidas correctoras. El titular de la actividad mostró su conformidad con las mismas. En consecuencia, habiendo dado traslado al reclamante de dicho informe, hemos procedido al archivo del expediente.

Mencionamos el **EQ 645/09** en el que un vecino, residente en Gáldar, se queja por las emisiones sonoras procedentes de los altavoces portátiles de los vehículos de los vendedores ambulantes sin autorización, cuestión que ha denunciado, con reiteración, ante la policía local, sin que ésta haga algo al respecto.

Admitida su queja a trámite, procedimos a solicitar un informe al ayuntamiento, que nos respondió que esa Alcaldía ha remitido sus denuncias a la policía a efectos de que se proceda a adoptar las medidas precisas para impedir el desarrollo de tal actividad, incluida la retirada de las mercaderías.

De todo ello dimos traslado al reclamante que manifestó su disconformidad ya que, según él, las molestias habían aumentado este año.

A la vista de sus alegaciones, nos dirigimos nuevamente al ayuntamiento y nos contesta, entre otras cuestiones, que el ayuntamiento ya ha dado instrucciones a la policía local para identificar a los vendedores y, en su caso, incoar expediente sancionador.

De dicha información se dio traslado al reclamante y, en estos momentos, estamos a la espera de sus alegaciones.

En estos últimos años hemos recibido algunas quejas relativas al ruido procedente de los centros de culto religioso –iglesias– por las molestias que ocasionan a los vecinos más cercanos.

Exponemos el **EQ 1170/09** que fue promovido por representantes de la Iglesia Evangélica en Las Palmas de Gran Canaria, con el objeto de denunciar el trato recibido por la policía local y el hecho de que el ayuntamiento les exija, a raíz de las denuncias vecinales, licencia de actividad clasificada.

Según los reclamantes, sólo se trata de una práctica religiosa en la que sus cánticos son una forma de expresión o celebración.

El expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas al no aportar los promotores de la queja la documentación necesaria para tramitar la misma.

Asimismo, este año se ha presentado el **EQ 515/09** motivado por las molestias que causa a los vecinos el toque de las campanadas de la iglesia de Hermigua. Al parecer son continuas todos los días de la semana, desde por la mañana (7.00 horas), suenan 21 campanadas, posteriormente dan las horas y un toque cada media, así hasta las 22.00 horas, sin que estas señales se correspondan con la celebración de culto religioso alguno.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos al ayuntamiento, el cual nos informó que se ha constatado a través del registro de entrada que no existe reclamación alguna y que esa corporación carece de ordenanza que regule la contaminación acústica.

Al mismo tiempo, nos comunica que se han reunido con el párroco para darle a conocer la reclamación, el cual manifiesta:

- que para solventar las molestias va a proceder a corregir los toques en la próxima revisión del reloj;
- que las campanadas se corresponden con la llamada al culto, dejan de sonar a las 10 de la noche y se retoman a las 7.00 horas;
- que han sonado desde su instalación marcando el desarrollo y devenir del pueblo y nunca ha habido reclamación alguna por parte de vecinos, ni turistas.

Hemos informado de todo ello al reclamante y recibido sus comentarios al respecto, por lo que decidimos volver a dirigirnos a ese ayuntamiento.

Debemos señalar que en este tipo de expedientes requerimos al ayuntamiento en cuestión que arbitre las medidas necesarias para que se cumpla la Ley, tratando de adaptar la tradición al descanso de las personas que allí residen.

Asimismo, en alguna ocasión, hemos dirigido escrito al obispado para solicitar que los niveles de emisión de ruido de las campanas de todas las iglesias y centros religiosos del término municipal se ajusten a lo establecido en las ordenanzas municipales con el objeto de evitar molestias al vecindario.

No obstante, este tipo de conflicto ya se ha planteado en otras ciudades y hemos podido conocer sentencias en las que se da la razón a los vecinos afectados.

En este último expediente de referencia, así como en otros, nos encontramos con el problema añadido de que el municipio no tiene ordenanza municipal que regule los ruidos, por lo que desde esta Institución debemos hacer un llamamiento a las corporaciones locales para que elaboren el marco normativo necesario.

Durante este ejercicio, también se han tramitado algunas quejas motivadas por las actividades organizadas, generalmente, por asociaciones de Vecinos, club social o deportivo, etc., que consisten en fiestas, verbenas, reuniones, etc. que tienen lugar a hasta altas horas de la noche. Los afectados no sólo ven interrumpida la tranquilidad de su hogar, sino que, muchas veces, son también objeto de rechazo y vejaciones por parte de sus vecinos. Citamos algunos expedientes como el **EQ 1449/08** relativo a actividades del Club de Golf en Telde; el **EQ 834/08**, sobre fiestas en la cantina del campo de fútbol en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 734/09** sobre actividades en el campo de bola canaria en Tuineje.

El **EQ 1794/08** deriva de las molestias producidas en un local social ubicado en Gáldar, que funciona como bar cafetería y realiza sesiones de bingo y lotería con micrófono. El promotor de la queja añade que los ruidos, no sólo proceden del interior, sino de un aparato extractor colocado sin autorización en un muro medianero.

Tras iniciar la oportuna investigación, el ayuntamiento nos contestó que:

- esa Alcaldía, con fecha 21 de julio, acordó la clausura y cese de la actividad, al carecer de la previa licencia municipal de actividad clasificada de instalación, apertura y funcionamiento, y por resolución del 30 de septiembre se acordó el precinto.

Dimos traslado de dicha documentación al reclamante que realizó alegaciones, en consecuencia, solicitamos un nuevo informe a esa corporación. Petición que hubo de reiterarse hasta que el ayuntamiento nos contesta que:

- el 18 de mayo se reiteró al subcomisario jefe de la policía local la orden de precinto del bar que se efectuó el 31 de mayo.

Tras informar de ello al reclamante, éste formuló alegaciones u manifiesta que el local permaneció cerrado unos días, pero ha vuelto a abrir, sin que las deficiencias se hayan reparado.

Volvimos a solicitar un informe al referido ayuntamiento, y nos contesta que:

- que el expediente de otorgamiento de licencia de actividad del bar se encuentra actualmente en trámite, en fase de información pública, por lo que las alegaciones realizadas serán consideradas por el técnico municipal y por el Cabildo de Gran Canaria a los efectos de la procedencia o no de dicha licencia, sin que ahora pueda anticiparse decisión alguna al respecto hasta la conclusión de la tramitación de la licencia municipal que, en caso de ser otorgada, lo es "salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio del tercero" como dispone el artículo 12 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, por lo que las reclamaciones relacionadas con el derecho de propiedad deberán dirigirse

por el perjudicado contra el sujeto privado responsable a través de la vía jurisdiccional civil.

- En cuanto a la reanudación de la actividad de bar, pese al precinto efectuado por la policía local, el ayuntamiento no tiene constancia de ello, por lo que el denunciante deberá ponerlo en conocimiento de la policía local a los efectos correspondientes.

De todo ello dimos cuenta al reclamante que, de nuevo, formuló alegaciones. Solicitamos, en consecuencia, un nuevo informe al ayuntamiento que nos respondió que:

- el expediente de licencia de actividad y apertura ha culminado con la concesión de dicha licencia mediante decreto, tras obtener calificación favorable por parte del cabildo e informe favorable de comprobación final del técnico municipal en cuanto a las instalaciones y medidas correctoras.

Dimos traslado al reclamante de toda la información recabada y estamos a la espera de sus alegaciones.

Hemos recibido una queja de un vecino de Santa Cruz de Tenerife, el **EQ 1011/09**, expresándonos que cada vez que hay un partido de fútbol o se abre el plazo para la venta de abonos, se acumulan cerca de 3 000 personas (según datos publicado en los medios de comunicación) en los alrededores del Estadio Heliodoro Rodríguez López y se les permite acampar durante la noche. Esta aglomeración ocasiona ruidos (tambores, cánticos, música, etc.), inseguridad ciudadana, además de producir una gran basura y problemas de tráfico en la zona.

Según el reclamante, los vecinos han expuesto varias veces al ayuntamiento el problema, pero la respuesta de la policía local es siempre la misma: "que no pueden hacer nada y que es una cuestión política".

Se admite la queja a trámite y se encuentra a la espera de que el reclamante aporten documentación.

En cuanto al problema planteado en esta queja, debemos señalar que somos conscientes de la dificultad que entraña resolver estas situaciones, dada la importancia que suscita en la población este tipo de eventos (deportivos, conciertos, etc.). Sin embargo, estamos convencidos de que se puede paliar, al menos en parte, el sufrimiento de los que allí residen, no sólo aumentando la presencia policial, sobre todo durante la noche y adoptando todas las medidas que sean necesarias para reducir las molestias acústicas y reforzando el servicio municipal de limpieza de la zona.

Llegados a este punto, es obligado hacer una breve referencia a un fenómeno muy de moda en las ciudades desde hace ya algún tiempo, el botellón, entendiéndose por tal el encuentro de personas en determinadas zonas con la finalidad de consumir en la vía pública las bebidas alcohólicas que ellos mismos portan.

Generalmente, estas reuniones duran hasta altas horas de la noche y suelen tener lugar los fines de semana o festivos, aunque no necesariamente.

El botellón se ha convertido en un fenómeno incontrolado e incontrolable, que tiene lugar no sólo en las grandes ciudades, sino en núcleos de población de menor entidad.

Lo que comenzó con tomarse una copa antes de entrar en un local, ha convertido muchas de nuestras calles en auténticas discotecas, con la música a tope procedente e coches aparcados, cuyo maletero hace de improvisada barra de bar.



Las reclamaciones en estos casos son muy diversas debido a los denominados “efectos colaterales”, ya que las consecuencias de esta práctica, aparte del elevado nivel de ruidos (conversacional y de música) que impide el descanso a los vecinos, es el aumento del nivel de alcoholismo en los jóvenes, la gran suciedad en las calles, la inseguridad en la zona, los destrozos en el mobiliario urbano, el tráfico de estupefacientes, así como el deterioro que sufren los vehículos de la zona, las fachadas de los edificios y las zonas comunes, jardines, etc.

Desde el punto de vista sociológico, hay que incidir en el hecho de que para algunas culturas, como por ejemplo la nuestra, el ruido y el bullicio es costumbre y el elemento fundamental en la fiesta.

Parece que este hábito sea un hecho cada vez más frecuente entre la población más joven y, pese a existir ya normativa antibotellón, este fenómeno cuenta todavía con un alto grado de tolerancia por parte de las autoridades municipales.

Este año hemos recibido algunas quejas en las que se menciona este tipo de problema, y nos hemos hecho eco en este Informe del lamentable estado en el que, según medios de comunicación, se encuentran algunas zonas como por ejemplo la zona comercial Vegueta-Triana<sup>3</sup> en Las Palmas de Gran Canaria.

Al parecer, este hábito se ha ido ampliando a multitud de puntos como el Intercambiador, la Plaza de la Música, inmediaciones de la Base Naval, extendiéndose por todo el municipio.

Una situación similar se vive cada fin de semana en Las Teresitas, en el aparcamiento del Parque Marítimo, en un pasillo de la Avenida de Anaga, o la emblemática y popular Plaza de Los Patos, en Santa Cruz de Tenerife, que se ha convertido en los últimos tiempos en el lugar elegido por los jóvenes para este tipo de encuentros.

Esta práctica también tiene lugar en las inmediaciones de locales de ocio que están de moda, por lo que, además de crear un problema de competencia desleal, generan un nivel de ruido adicional que hay que añadir al que ya existe en la zona y que, en este caso, no es responsabilidad directa del empresario.

No cabe duda de que estamos ante un conflicto de intereses ya que, por un lado, tenemos el derecho a la integridad física y moral y a la intimidad y, por el otro, el derecho a la libre circulación y de reunión de personas que acuden en busca de diversión a determinadas zonas o bares de la ciudad.

Las consecuencias de la celebración de botellones en la vía pública no es sólo el ruido, sino que dejan un rastro de suciedad muy desagradable (orines, cristales rotos, botellas vacías, etc.) que causa importantes gastos al consistorio en limpieza y ofrece una imagen deplorable de nuestra ciudad a los turistas y visitantes.

La crisis y el paro contribuyen a que muchos jóvenes opten por quedarse en la ciudad y comprar ellos mismos las bebidas. A esto hay que sumar la falta de seguimiento policial contra el consumo de bebida en la calle y la presencia de menores en los botellones, debido, en parte,

a que las actuaciones especiales<sup>4</sup> que se hacían hace años en las zonas de botellón, al parecer, se han reducido, y se limitan a actuar cuando se produce una reyerta o denuncian los vecinos.

Por todo ello, desde esta Institución queremos hacer un llamamiento a las corporaciones locales para que hagan un mayor esfuerzo por fomentar el ocio alternativo entre los jóvenes, así como incrementar sus actuaciones inspectoras y sancionadoras en cuanto a la venta, disposición y consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, ensuciar las calles o deteriorar el mobiliario urbano, evitando así este tipo de situaciones.

Ocasionalmente, se han recibido quejas relativas a la celebración en las calles de fiestas populares que dan lugar a una gran concentración de personas y escándalos durante toda la noche como por ejemplo fiestas patronales, Carnavales, Noche de Reyes, etc.

Hay que recordar que, en esta materia, se aprobó la *Ley 4/2007, de 15 de febrero*, que modifica parcialmente la *LEPAC*, que dispone para los festejos populares declarados de interés nacional e internacional celebrados en Canarias un régimen especial.

De este modo, se aplica a dichas fiestas una suspensión provisional de la normativa que regula los objetivos de calidad acústica de acuerdo con lo previsto en la *Ley del Ruido*, determinándose en cada caso por la propia administración local el área territorial, el calendario temporal, etc.

Lo cierto, es que durante este ejercicio, no hemos recibido queja alguna referente a este tipo de eventos pero, sin embargo, si hemos tramitado expedientes relativos a festejos, de menor entidad, organizados por ayuntamientos o asociaciones de vecinos.

Citamos el **EQ 1287/09**, en San Bartolomé de Tirajana y el **EQ 1149/09** en el Puerto de la Cruz, ambos motivados por las fiestas y bailes organizados por el propio Consistorio.

A lo largo de nuestra experiencia en el área, hemos podido observar cómo algunas de las inmisiones, en ocasiones, proceden de determinadas infraestructuras de carácter necesario para nuestras ciudades como puede ser un aeropuerto, un tranvía, etc., a pesar de que son instalaciones autorizadas administrativamente.

Estamos ante una administración pública moderna y diligente cada vez más prestadora de servicios y es comprensible que, en aras del interés general, adopte decisiones ajustadas a derecho que, sin embargo, pueden generar daños y perjuicios.

Con frecuencia el origen de los problemas radica en que determinadas instalaciones son ubicadas en zonas inadecuadas como por ejemplo ha ocurrido con gasolineras, estaciones de autobuses, parques eólicos, etc., causando, como hemos podido comprobar, multitud de molestias a los vecinos, pues la solución, por lo general, resulta muy costosa o técnicamente inviable (trasladar o desmantelar la instalación).

Por este motivo, queremos insistir en que las administraciones deben tener en cuenta estas consideraciones y exigir a los responsables de dichas infraestructuras la adopción de una serie de medidas tendentes a mejorar el

3 Mapa de Ruido de Vegueta y Triana durante el día (desde las 7 hasta las 23 horas). Mapa de Ruido de Vegueta y Triana durante la noche (desde las 23 hasta las 7 horas)

4 Por ejemplo las actuaciones de la Unidad Especial y del GRUPE (unidad de espectáculos públicos).

nivel de calidad de vida de los vecinos afectados, tales como pantallas acústicas, aislamiento de viviendas, etc., adoptando todas las medidas correctoras que sean necesarias (mejor regulación del tráfico, pavimentos reductores del ruido) y haciendo uso de los avances tecnológicos posibles (pruebas de impacto previas a la construcción, etc.) para minimizar las molestias.

Un ejemplo de este tipo de problemática es el **EQ 606/07** cuyo antecedente son los **EQ 1234/04** y **EQ 847/04**, motivado por las molestias generadas por el funcionamiento del parque eólico de Gáldar y del que ya hemos hablado ampliamente en ejercicios anteriores. Tan sólo queda explicar aquí que ha sido archivado en nuestras oficinas, al entender que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, puesto que nos han informado que el cabildo ha solicitado el expediente para prestar asesoramiento al ayuntamiento en cuanto a las medidas correctoras que deben adoptarse.

Otro de los motivos que aparece con frecuencia reflejado en las quejas tramitadas este año es el ruido en el interior de las viviendas, en ellas se hace referencia a la contaminación acústica que soportan los ciudadanos en los edificios en los que viven debido a mecanismos electrónicos, ascensores, electrodomésticos, etc.

Según los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE)<sup>5</sup>, en cuanto a los problemas de vivienda que sufrimos los españoles tenemos que el 13,2% padeció contaminación u otros problemas medioambientales, mientras que el 21,8% sufrió ruidos producidos por vecinos o procedentes de la calle.

A continuación, se expone un cuadro de porcentajes de problemas que sufren las CCAA:

	Ruidos producidos por vecinos o procedentes de la calle	Contaminación y otros problemas ambientales	Delincuencia o vandalismo
<b>Total</b>	<b>21,8</b>	<b>13,2</b>	<b>15,4</b>
Andalucía	19,5	10,9	15,1
Aragón	13,6	8,5	11,4
Principado de Asturias	17,0	10,7	6,2
Baleares	26,1	14,6	20,7
Canarias	23,1	15,0	12,9
Cantabria	13,2	10,8	5,9
Castilla y León	18,6	8,2	10,9
Castilla-La Mancha	19,0	8,4	11,7
Cataluña	22,1	16,5	17,3
Comunidad Valenciana	32,6	19,0	21,9
Extremadura	19,0	6,0	7,9
Galicia	13,8	10,6	8,3
Comunidad de Madrid	26,3	15,6	23,3
Región de Murcia	13,6	6,8	10,3
Comunidad de Navarra	14,6	4,7	6,6
País Vasco	22,9	16,0	9,4
La Rioja	15,8	9,8	7,8
Ceuta y Melilla	29,1	10,3	18,2

Como puede apreciarse en esta encuesta, la Comunidad Valenciana destaca por ser la que tuvo mayores porcentajes de hogares afectados por problemas de ruidos y contaminación durante el 2008, quedando Canarias por encima de la media.

Esto en parte, según AECOR<sup>6</sup>, es debido a que el 60% de las viviendas no cumplen las NBE CA-88<sup>7</sup>, por materiales defectuosos, falta de mantenimiento, la mala

ejecución de los proyectos, etc., para evitar este tipo de situaciones hay ayuntamientos que antes de conceder la licencia de primera ocupación piden la verificación de los diferentes elementos constructivos, experiencia que ha sido valorada de manera positiva.

En la actualidad, es por todos aceptado que la inviolabilidad del domicilio frente a cualquier tipo de injerencia es un derecho reconocido en nuestra Constitución por ser un espacio donde el individuo ejerce su libertad más íntima y desarrolla su personalidad sin estar sujeto necesariamente a los usos y costumbres.

Lo cierto, es que la sociedad cada día demanda más calidad en los edificios y ello incide, no tanto en la seguridad estructural y la protección contra incendios como en otros aspectos vinculados al bienestar de las personas, como es la protección contra el ruido.

En ese sentido, hay que reconocer que la administración ha hecho un esfuerzo por ayudar al sector, proporcionando formación y herramientas informáticas que permiten la adecuada aplicación de la normativa vigente, pero es evidente que el problema no se ha solucionado todavía y que las entidades de control de la calidad de la edificación no están haciendo bien su trabajo.

Numerosas personas han acudido a esta Institución por el ruido ocasionado por elementos cuyo funcionamiento perturba la tranquilidad de su hogar, sean comunitarios o no. Por ejemplo: extractores de humos en el **EQ 157/07**; aparatos de aire acondicionado en el **EQ 1812/08** relacionado con el **EQ 43/08**; ascensores; cañerías en mal estado; el impacto de las puertas de garajes en el **EQ 1888/08** y el **EQ1889/08**; etc.

Según las estadísticas, el 80% de las denuncias presentadas por los ciudadanos ante los ayuntamientos, que conllevan una inspección en la vivienda, procede de los aparatos de aire acondicionado y son los meses de junio, julio y agosto la época en que más quejas se reciben porque las ventanas están abiertas y las molestias resultan más evidentes. En Canarias, evidentemente, no se limita a los meses de verano, debido a las temperaturas que hay en la práctica totalidad del año.

Por ello, debemos tener presente que, tal y como dispone la *Ley 1/98 LEPAC*, no podrán instalarse motores fijos, grupos electrógenos de reserva, equipos de aireación, refrigeración o calefacción u otros análogos en el interior de comercios, casas, edificios y locales públicos o privados, sin previa autorización municipal, en la que se exigirán las medidas adecuadas para evitar vibraciones y ruidos.

No obstante, la experiencia nos demuestra que el ruido no siempre se debe a este tipo de instalaciones que precisan licencia, sino que también pueden proceder de actividades meramente privadas, donde los causantes de las molestias son los propios vecinos.

Por este motivo, otro de los grandes apartados dentro de este epígrafe está dedicado a los llamados ruidos domésticos, es decir, a las inmisiones que derivan de las relaciones de vecindad, bien por desconocimiento de nuestros hábitos sociales o culturales, falta de educación o, simplemente, por la mala relación existente entre los vecinos.

No hablamos aquí sólo de la molestia ocasional que puede producirse al realizar pequeñas reparaciones o

<sup>5</sup> Encuesta sobre las condiciones de vida de los hogares españoles  
<sup>6</sup> Asociación Española contra la Contaminación y el Ruido

<sup>7</sup> Normas básicas de Edificación (de obligado cumplimiento)

chapuzas domésticas en domingo o aprovechando los días de fiestas, que son también rechazables, sino de una molestia más continúa en el tiempo y, sobre todo, de noche, como el elevado volumen de la televisión o de la música, ruidos de tacones, escándalos, etc.

La doctrina señala que estos ruidos se deben al comportamiento incívico e insolidario de algunas personas, que traspasan los límites tolerables y asumibles por la comunidad.

Exponemos, a continuación y de forma concisa, el **EQ 2229/08**, en el municipio de Santa Brígida. Los reclamantes alegan haber sido sancionados con una elevadísima multa por celebrar en su residencia una fiesta en honor a su hija que se había licenciado en la Universidad.

Tras la investigación realizada en esta oficina, se recabaron informes de los que se extrajo que la fiesta duró hasta altas horas de la noche y tuvo lugar en el jardín de su casa, causando molestias a los vecinos por el elevado nivel de la música. Al mismo tiempo, los reclamantes no solicitaron licencia de actividad a la corporación para celebrar ese evento al aire libre y, al parecer, incurrieron en una falta de desobediencia a la autoridad<sup>8</sup>.

En este caso, la clave reside en discernir si este tipo de eventos puede ser considerado como una actividad sujeta a la *LEPAC* y, por tanto, susceptible de licencia municipal o no. Actualmente, esta cuestión es dirimida en los tribunales por lo que el expediente ha sido archivado en nuestras oficinas, tal y como establece nuestra Ley<sup>9</sup>, puesto que el fondo del asunto está pendiente de resolución judicial.

Asimismo, debemos destacar el **EQ 49/09** que se traslada desde el área de Servicios Públicos. Viene motivado por las continuas molestias procedentes de varias viviendas propiedad del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria cuyo destino, desde hace un año, es alojar allí a más de 30 personas integrantes del Proyecto Hombre.

Según el reclamante, que vive en ese mismo edificio, las molestias consisten no sólo en elevados ruidos desde las 6.30h de la mañana hasta altas horas de la noche por voces y rodamiento de muebles, sino por el gimnasio y un taller de carpintería que han habilitado en la azotea, sin permiso alguno, además de otras incomodidades.

Admitida a trámite la queja e iniciada la investigación, el ayuntamiento nos respondió:

- que la Fundación se encuentra pendiente de la reforma de una casa en Tafira, pero que hasta el momento no se tiene fecha prevista para el traslado.

- que el horario de estas personas es de 7.00 horas a 22.30 horas.

- que no poseen taller de carpintería, ni gimnasio alguno en la azotea.

De todo ello dimos traslado al reclamante el cual discrepó del contenido del mismo e hizo alegaciones aportando fotografías del gimnasio.

Por este motivo, creímos oportuno volver a dirigirnos al ayuntamiento, pero, hasta fecha de cierre de este Informe, nuestra petición no se ha contestado y, en consecuencia, se ha reiterado.

Del mismo modo, citamos el **EQ 355/09** en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y con antecedente en el **EQ 1981/08**; el **EQ 1302/09** en Las Palmas de Gran Canaria; entre otros muchos.

En todos ellos, habría que resaltar que, tanto los afectados como las administraciones, se enfrentan a un problema que es, por su propia naturaleza, bastante complicado ya que estamos ante una molestia que no es continua en el tiempo, ni en la intensidad, no hay horario, porque consisten en ruidos intermitentes, sólo constatables si en el momento que acude la autoridad se produce el escándalo, con lo cual resulta muy difícil poder acreditar la insalubridad o el perjuicio ocasionado.

En estos últimos años, el número de quejas por este tipo de conductas ha experimentado un aumento considerable y, en la mayoría de los casos, es fácilmente previsible el fatal desenlace que tienen (agresiones, amenazas, constantes insultos, actitud hostil, daños en la propiedad privada tales como vehículos, cerraduras, etc.), además, no debemos olvidar que la falta de descanso produce irritabilidad, incrementa las conductas agresivas, y nos vuelve menos solidarios.

En este tipo de situaciones la víctima convive con su agresor, motivo por el cual muchas veces los reclamantes desisten de su queja temiendo posibles represalias, *no quieren problemas*.

Sin embargo, muchas otras quejas se deben a la propia ignorancia de lo molestas que pueden llegar a resultar determinadas acciones (trasego de personas, rodamiento de muebles, y otros comportamientos), sin llegar a ser, en realidad, conscientes de que éstas incomodan bastante a los vecinos. Podemos observar un ejemplo de este tipo de situaciones en los llamados pisos pateras, en los que los inquilinos duermen por turnos, subalquilando habitaciones o camas, tal y como ya se ha denunciado en alguna de nuestras ciudades.

Por la naturaleza jurídico privada de este tipo de acciones y el gran componente educacional y cultural que subyace en ellas, no son objeto de regulación por parte de la *Ley 37/2003 del Ruido* y, en principio, tampoco es competencia de este Diputado.

No obstante, visto el gran número de quejas que recibimos y la desesperada situación en la que se encuentran los reclamantes cuando acuden a esta oficina, se ha optado por admitir las quejas a trámite y dirigirnos al ayuntamiento en cuestión para que la policía local, en virtud de lo establecido en las ordenanzas municipales y en cumplimiento de sus funciones, entre las que se encuentran velar por la paz y la tranquilidad de sus vecinos, adopte las medidas oportunas para garantizar el disfrute pacífico de sus viviendas.

La clave para solucionar este tipo de conflictos está en los principios del uso normal de las cosas y la tolerabilidad de las molestias de acuerdo a las exigencias de una correcta vecindad y comportamiento, según los dictados de la buena fe y el principio de equidad, rectores de nuestro ordenamiento jurídico.

No hay que olvidar que el Derecho ofrece soluciones para este tipo de problemas, de forma que una actividad molesta o peligrosa es reprimida por el Código Civil y

<sup>8</sup> Artículo 634 del CP: los que faltaren al respeto y consideración debida a la autoridad o sus agentes, o los desobedecieran levemente, cuando ejerzan sus funciones, serán castigados con la pena de multa de diez a sesenta días.

<sup>9</sup> Artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

la Ley de Propiedad Horizontal, sin necesidad de que se refieran a ella los Estatutos.

Como reflexión, exponemos que resulta evidente que las posibilidades de perturbaciones por ruido son, mucho más considerables entre personas que viven en régimen de propiedad horizontal que entre las que viven en una casa aislada.

Añadimos, también, que las posibilidades económicas, en principio, son también importantes ya que, mientras más barato sea el piso o vivienda peor será, sin duda, la calidad de los parámetros acústicos, menor espacio y peor calidad.

Llegados a este momento del Informe, estamos en condiciones de afirmar que, en líneas generales, las principales causas de contaminación acústica son aquellas relacionadas con las actividades humanas. Así, las fuentes emisoras de vibraciones y ruidos más comunes son: el transporte; la construcción de edificios, las obras públicas; y los locales de ocio. Por este motivo, a continuación, hemos dedicado un apartado a desarrollar cada uno de ellos:

#### 1.3.1.1. Tráfico rodado

Los expertos calculan que el tráfico rodado es el responsable del 80% de la gran contaminación que sufren al menos el 70% de los españoles, por lo que es inevitable considerarlo como uno de los problemas medioambientales más relevantes en los centros urbanos y es la población más afectada aquella colindante a las grandes vías de comunicación.

Algunos apuntan que una posible solución para aminorar los riesgos de la contaminación sonora es limitar el acceso de vehículos al centro de las ciudades, pero es indudable que, para que esta medida sea viable, es necesario contar previamente con una red de transporte público eficiente.

Por lo general, se trata de ruido originado por el rozamiento de los neumáticos, pero algunos ciudadanos también nos plantean en sus quejas las molestias que soportan debido a los malos hábitos de ciertos conductores, que aceleran por demás sus vehículos, abusan de la bocina en todo momento, tubos de escape de ciclomotores manipulados, alarmas durante la noche, por no hablar de los coches-discoteca, que circulan con la ventanilla baja y potentes equipos de música. Un ejemplo es el **EQ 1968/08**.

En este mismo sentido, el reclamante del **EQ 1819/08** se queja del uso indiscriminado de la campana del tranvía y el molesto ruido de los ciclomotores que circulan por la ciudad, sobre todo durante la noche. Por lo que, tras analizar la problemática planteada, creímos oportuno formular una Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a la vista del grave problema en el que se ha convertido la contaminación acústica en algunas ciudades.

El ayuntamiento nos ha remitido informe expresando que aceptan nuestra Resolución en todos sus términos, por lo que hemos procedido a informar de ello al reclamante y archivar el expediente en nuestras oficinas.

En otras ocasiones, las molestias se deben a defectos en la calzada, como por ejemplo el **EQ 1643/08** (actualmente archivado), que se origina por las molestias que sufría un vecino de Santa Cruz de Tenerife por una alcantarilla mal colocada, que unida al continuo tránsito de los vehículos producía un ruido metálico muy molesto, sobre todo de noche.

En estos expedientes el problema radica no sólo en el elevado nivel de ruidos, sino que éste se produce a horas intempestivas, como ocurre en los vehículos pesados que circulan por el casco urbano de madrugada (a las 6 o 7 de la mañana) para reponer mercancías, llevar materiales a las obras o incluso el generado por los servicios públicos de recogida de basuras, limpieza de las calles, etc.

Como ejemplo podemos citar las maniobras de carga y descarga que realizan los camiones durante la madrugada en los expedientes **EQ 98/08**, en el municipio de Arucas y el **EQ 952/07**, en San Bartolomé de Tirajana; el **EQ 1702/08**, en San Miguel de Abona; así como, el **EQ 559/09**, actualmente archivado, en el que se denunciaba el ruido ocasionado por un vehículo de la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al podar o cortar con una motosierra un ficus, durante la madrugada, interrumpiendo el descanso de los vecinos.

En relación con estas fuentes productoras de ruido hay que tener en cuenta la normativa existente sobre homologación y prescripciones uniformes relativas a la homologación tanto de vehículos, como de motocicletas<sup>10</sup>.

En relación con estas últimas, es frecuente que los reclamantes mencionen en sus quejas el molesto ruido que producen al circular con el escape libre o manipulado para hacer más ruido.

Por este motivo, un año más, debemos insistir a las autoridades competentes en la materia que, en aras de ofrecer un mejor servicio público al ciudadano y aumentar su calidad de vida, incrementen sus esfuerzos por realizar un control efectivo de los vehículos que emitan un nivel de ruidos superior al permitido, especialmente, motos y ciclomotores. De este modo, al realizar más controles policiales, se evitarán muchos de estos comportamientos incívicos que producen ruidos innecesarios y se reducirá el nivel de contaminación acústica de nuestras ciudades, disminuyendo, al mismo tiempo, los problemas de seguridad vial.

Obviamente, no podemos desdeñar la importancia de las campañas de concienciación y sensibilización en cuanto al cumplimiento de la ordenanza y el fomento del uso del transporte público, la bicicleta y los desplazamientos a pie como alternativa al vehículo particular.

Según la Agencia Europea de Medio Ambiente, el tráfico es una de las principales fuentes de ruido de nuestras ciudades y, no cabe duda, que una de las causas son, precisamente, las señales acústicas utilizadas por los vehículos de emergencia, (ambulancias, policías, bomberos, etc.) durante el día y la noche, interrumpiendo el descanso de los vecinos.

Durante este año, algunos ciudadanos nos han manifestado lo desagradable que les resulta este tipo de inmisión, al ser un ruido que causa sobresalto, en especial, a aquellas personas que, por ejemplo, viven cerca de grandes centros sanitarios porque se ven afectados con bastante frecuencia.

Para determinados sectores se hace un uso abusivo de estas señales por ser, en la mayoría de los casos, innecesario o bastando simplemente la mitad de decibelios para que el resto de conductores se percate de la emergencia.

No obstante, la normativa de vehículos prioritarios prohíbe su uso, excepto en circunstancias excepcionales y

<sup>10</sup> Decreto 1439/1972 sobre Homologación de Vehículos Automóviles en lo que se refiere al ruido producido por ellos.



están sólo autorizadas cuando el vehículo esté realizando un servicio de emergencia, es decir, que queda vetada su utilización durante los trayectos de vuelta a base o en desplazamientos rutinarios. Igualmente, queda obligado a parar la sirena y dejar aviso luminoso encendido cuando se encuentra parado a causa de problemas de tráfico.

A esto hay que añadir que, en la actualidad, este tipo de vehículos destinados a servicios de urgencias debe disponer de un mecanismo de regulación de la intensidad sonora de los dispositivos acústicos, reduciéndola a unos niveles comprendidos entre 70 y 90 dB(A), medidos a tres metros de distancia y en la dirección de máxima emisión, durante el periodo nocturno, cuando circulen por zonas habitadas.

No hay que olvidar que, en pacientes con problemas psiquiátricos, su uso está totalmente desaconsejado y que, a veces, el exceso de ruido impide realizar determinadas tareas dentro del vehículo, como por ejemplo la auscultación del paciente, toma de tensión arterial y puede provocar, además, episodios de ansiedad, y agitación, especialmente, en enfermos con patología coronaria o en estado crítico.

Según opinan los ingenieros acústicos, en la mayoría de los casos, el ruido de la sirena convencional supera con creces el nivel legal de decibelios, y proponen desarrollar un avisador direccional que no moleste al vecindario pero que logre su efecto de alerta en los conductores.

Existe la tecnología y la capacidad para que este tipo de instrumentos sean posibles, pero tiene que haber voluntad política para llevar a cabo la financiación de proyectos así.

Desde esta Institución debemos hacer hincapié en que la administración debe recordar a los departamentos responsables la necesidad de racionalizar el uso que se hace de estas señales acústicas y potenciar las señales luminosas, en especial, en horas nocturnas, aconsejando, además, el uso de sirenas ecológicas que son menos ruidosas que las convencionales, todas ellas debidamente homologadas, así como el cumplimiento de la normativa existente en la materia por parte de los conductores.

### 1.3.1.2. Las obras

Otro importante foco de ruido son las obras. Se observa que ha habido una disminución de estas quejas, quizá debido a que el sector de la construcción se encuentra actualmente en un periodo de ralentización.

En líneas generales, los ciudadanos plantean en sus quejas, sobre todo, el enorme ruido que producen los vehículos pesados por el trasiego de camiones, el funcionamiento de maquinaria ruidosa, pero también el incómodo polvo por la carga y descarga de materiales, la acumulación de escombros en la zona, e incluso la aparición de grietas en algunos muros linderos o en las paredes de su vivienda.

Relacionamos alguno de los expedientes tramitados. El **EQ 2176/08**, en el municipio de La Orotava, que ya se mencionó en el ejercicio anterior y en el que nos han informado que los remolques han desaparecido y se ha procedido a la retirada de escombros. Sin embargo, la zona sigue utilizándose como almacén de materiales de construcción y, aunque según el informe municipal, la distancia desde el suelo rústico de protección de infraestructura a la vivienda del reclamante es superior a 50 metros, hemos creído conveniente solicitar, entre otras cuestiones, un nuevo informe acerca del Plan

General de Ordenación Urbana del municipio, Seguimos, en estos momentos, a la espera de su respuesta.

Asimismo, podríamos mencionar aquí el expediente **EQ 33/09** promovido por una vecina de La Villa de Mazo a la que le molestaba el ruido de la maquinaria y la acumulación de material de obra depositado en una parcela cercana a su vivienda.

Tras estudiar el contenido del informe municipal recabado, pudimos deducir que no había vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración durante la tramitación del expediente y la queja se archivó en nuestra oficina.

### 1.3.1.3. Locales de ocio

Este último apartado lo dedicamos a los numerosos problemas que generan los locales de ocio, ya que suponen gran parte de las reclamaciones que recibimos.

El ocio o la movida nocturna plantea tres tipos de intereses en juego: el de los participantes en la diversión, el de los empresarios hosteleros y el de las personas que viven en los inmuebles afectados por el ruido.

En el caso de estos últimos, el argumento esgrimido es siempre la necesidad de descanso y silencio para recuperar la calidad de vida que el ruido les ha arrebatado.

En este sentido, la Jurisprudencia ha admitido la potencial influencia de los ruidos en derechos clásicos como el relativo a la integridad física y moral; a la intimidad personal y familiar; a la salud, a la inviolabilidad del domicilio; y en menor medida aunque igualmente reprochables, la libertad de elección de residencia, a la propiedad privada, al trabajo y al libre desarrollo de la personalidad.

Pese a la gravedad del problema, se calcula que sólo un 20% del número total de actividades nocturnas son objeto de control y las intervenciones y, casi siempre, se deben a la denuncia de un particular y no actuaciones de oficio, como cabría esperar.

Por lo general, en estas reclamaciones el problema del ruido se agrava por el hecho de que muchos de estos locales incumplen también los horarios de cierre legalmente establecidos.

Hay que decir que, pese a las dificultades económicas que atraviesa en la actualidad el sector, el número de quejas sigue siendo elevado, debido en parte a que muchos de estos locales están ubicados justo en los locales comerciales que se encuentran en los bajos de edificios residenciales.

Por eso hemos creído oportuno hacer aquí alusión a la falta de sensibilidad del planificador al permitir la convivencia de usos totalmente incompatibles. Un ejemplo de ello son los expedientes que citamos a continuación: el **EQ 356/09**, en el municipio de San Sebastián de La Gomera; los **EQ 1149/09**, **EQ 1178/09**, **EQ 1176/09**, en el Puerto de la Cruz; el **EQ 117/09**, en Mogán; el **EQ 1771/08** y el **EQ 1817/08**, en San Bartolomé de Tirajana; el **EQ 583/07**, en Puerto del Rosario; el **EQ 292/08**, en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 1449/08**, en Telde.

Hay que señalar que en las actividades de ocio, los sonidos graves incitan al consumo de líquido, normalmente alcohol, que hace más ruidosas y desinhibidas a las personas, por lo que el ruido no sólo es producido por la

música, sino también por la concentración de personas, se produce una especie de espiral de ruido.

Ante este tipo de problemas hay que decir que tanto hosteleros como políticos coinciden en que hay que distinguir dos focos de ruido: uno generado en el interior del propio local y otro fuera del mismo, en la calle, provocado por el comportamiento inadecuado de determinadas personas, ya sean clientes o no. Es este último muy difícil de controlar pues nos enfrentamos, fundamentalmente, a un problema de educación.

Una muestra de ello es el **EQ 1594/08** motivado por la reclamación de un vecino de Santa Úrsula que soporta, junto con otras muchas familias (unas 50 personas), los molestos ruidos procedentes de tres locales diferentes (tascas-restaurantes), ocasionados tanto por la actividad desarrollada en el interior, como por los escándalos que causan los clientes en el exterior de los mismos.

Tras varias reiteraciones, el ayuntamiento nos informó que dos de los locales estaban cerrados y el tercero estaba tramitando la licencia y se efectuará la visita de comprobación e inspección a los efectos oportunos.

En consecuencia, tras informar al reclamante de ello, procedimos a archivar la queja al entender que el problema se ha solucionado.

Citamos el **EQ 1413/08**, motivado por las molestias que causa un local en Mogán durante la noche (música, puerta metálica enrollable y demás). En este expediente, realizadas las oportunas gestiones, el ayuntamiento nos informó que el local tiene licencia, cumple con los horarios de cierre al público y además se le ha ordenado adoptar una serie de medidas correctoras tales como engrasar y regular puertas, etc. Por tanto, procedimos al archivo del expediente en nuestras oficinas al entender que el problema planteado se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

El **EQ 257/09** se origina por las molestias que padece el reclamante y su familia por el excesivo ruido, hasta altas horas de la noche, procedente de un bar colindante con su vivienda, debido al alto volumen de la música, como del televisor gigante, vocerío de los clientes, cánticos y la emisión de música en vivo.

Las denuncias del reclamante se acompañan de la firma de otros vecinos del entorno que afirman que las molestias se remontan al año 2007, sin que la Administración haya solucionado el problema durante todo este tiempo.

Por este motivo, admitida a trámite la queja, solicitamos la información al Ayuntamiento de Los Realejos que nos contestó términos siguientes:

- la actividad cuenta con licencia municipal de apertura. Los hechos denunciados han obligado a que se incoe un expediente sancionador al titular de la actividad por presunto responsable de infracciones tipificadas como graves en la *Ley 1/98 LEPAC*, pudiendo ser sancionado con suspensión temporal de la actividad hasta tres meses, reducción de horario y multa. No se estima proporcionado, en estos momentos, la medida cautelar de cierre del establecimiento.

Tras informar de todo ello al reclamante, procedimos al archivo de la queja por haberse solucionado el problema.

Respecto a lo anterior y con carácter general, hay que recordar aquí que para la aplicación de la sanción que corresponde a cada caso (muy grave, grave y leve) hay

que tener en cuenta las circunstancias concurrentes, en especial, la intencionalidad, la naturaleza de la infracción, los perjuicios que puedan derivarse de la infracción cometida, la reiteración y la reincidencia.

En cuanto a los problemas que rodean a los locales dedicados al ocio nocturno, no podemos dejar de hacer alusión al hecho de que algunos de ellos permiten la entrada a menores de edad, así como la venta de bebidas alcohólicas a los mismos.

No obstante, en líneas generales, no podemos señalar como únicos responsables de la situación actual al empresario dedicado a este tipo de actividades, sino que más bien, es la lógica consecuencia de un mal planteamiento del ocio, del escaso control que ejerce la policía local, la permisividad durante años de prácticas como el botellón, y el fomento de una cultura centrada en el consumo de alcohol en espacios públicos.

La Federación Empresarial Canaria de Ocio y Restaurantes (FECACO) se ha dirigido a nuestra Institución para hacer valer sus derechos como empresarios, su derecho al trabajo, tal y como reconoce la *Constitución (artículo 35 CE)* y la libertad de empresa, así como el derecho al ocio (recogido en el *artículo 43.3 CE*) que establece que “los poderes públicos facilitarán la adecuada utilización del ocio”.

Un año más, tenemos que insistir en que se trata de una cuestión compleja, donde entran en juego varios intereses, y la clave está en su justo equilibrio.

### 1.3.2. Malos olores, humos, polvo y otras molestias

La Comunidad Autónoma de Canarias tiene atribuidas las competencias relativas a la gestión y evaluación de la calidad del aire ambiente en el ámbito territorial de nuestro archipiélago.

Canarias se sitúa entre las comunidades autónomas con mayor emisión de gases y es tan sólo superada por La Rioja y Murcia. La mayor parte de esas emisiones procede de la producción eléctrica a través de combustibles fósiles, del turismo, del transporte por carretera (45%) y de las industrias (41%).

El archipiélago está muy lejos de cumplir los niveles a los que se comprometió España a través del Protocolo de Kioto<sup>11</sup>, ya que, según el Informe del Consejo Económico y Social 2008-2009 (en adelante CES), los gases de efecto invernadero (GEI) han aumentado un 95% desde 1990. No obstante, el crecimiento de dichas emisiones se ha reducido en las islas desde 2007. Indica, ese mismo Informe, que las instalaciones industriales que más gases nocivos generan son la central térmica de Granadilla en Tenerife, la del Barranco de Tirajana en Gran Canaria, y la de Jinámar en esa misma isla.

En ocasiones, al ruido o los malos olores se le suma el componente indeseable y, en cierta medida, peligroso que suponen los gases de modo que, con frecuencia, nos encontramos un contexto residencial con unos niveles de contaminación perjudiciales para sus vecinos. Así se ha podido constatar en algunos expedientes como el **EQ 157/07** motivado por el olor a gas, en el municipio de Arrecife; el **EQ 455/09**, en San Sebastián de La Gomera y **EQ 2248/08**, en San Cristóbal de La Laguna, ambos causados por el olor a

<sup>11</sup> El protocolo de Kioto aprobado en 1997, entró en vigor en 2005, dando un plazo de 10 años para conseguirlo.

pintura procedente de talleres de chapa y pintura; el **EQ 31/09**, en San Cristóbal de La Laguna, por el olor al lacar muebles; etc.

Asimismo, señalamos algunos expedientes que, entre otros contaminantes, hacen una especial mención a la contaminación atmosférica por el humo o el polvo que desprenden ciertas actividades. Son, como muestra, el **EQ 605/09**, en la central térmica de Puerto del Rosario) y el **EQ 512/09**, en una empresa dedicada a la gestión de residuos sólidos, ubicada en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 720/07**, por humos de la chimenea instalada por un vecino, a un metro de su fachada, a la altura de su terraza); el **EQ 1160/07** y **EQ 1971/08**, por humos de la chimenea de una pizzería; el **EQ 1628/08**, por humos y olores de un asadero de pollos ubicado justo debajo de una vivienda); el **EQ 1278/09**, por los humos que emite la central termoeléctrica de ciclo combinado de gas de Unelco-Endesa, sita en el Barranco de Tirajana); los **EQ 945/07**, **EQ 2209/08**, **EQ 540/07** y **EQ 1280/06**, todos debidos a humos y malos olores procedentes de pubs o bares).

Mencionamos, de forma sucinta, el ya conocido **EQ 1218/06** promovido por un grupo de vecinos del municipio de Candelaria, a causa de las constantes molestias procedentes de un aparcamiento ilegal cuya salida de humos daba a sus viviendas.

Sólo apuntaremos que el expediente se ha archivado, tras realizar las oportunas gestiones, por haberse solucionado el problema, puesto que las anomalías detectadas se subsanaron, y se ha otorgado ya licencia de apertura a dicha actividad.

Para continuar con la amplia exposición que se hizo en el Informe anterior sobre el **EQ 18/07**, motivado por las molestas consecuencias (polvo en suspensión) de una fábrica de bloques en Puntagorda, añadiremos que, tras las múltiples gestiones realizadas, el ayuntamiento informó, entre otras cuestiones, que, debido a la baja venta, la maquinaria sólo tiene plena actividad dos días a la semana. Asimismo, adjuntó el resultado de las mediciones practicadas, sin que se pronunciara sobre su intención de trasladar la actividad a otra zona más apropiada.

Por ese motivo, tras informar de ello al reclamante, volvimos a solicitar un informe al ayuntamiento, petición que reiteramos y que, hasta ahora, no ha sido contestada.

Hemos de subrayar aquí que, cuando la inmisión procede de una industria extractiva, como ocurre en esta queja, la molestia se materializa en polvo, humos, ruido, por ello resulta lógico que se incardine con el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, ya que este tipo de contaminantes degradan la zona de forma continuada, pudiendo afectar al paisaje, al turismo, a la agricultura, etc.

Resulta por ello interesante señalar que la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Supremo entiende que la contaminación medioambiental intensa, masiva, continuada, supone un peligro potencial para la población más cercana por el riesgo notorio de desarrollar enfermedades graves, y ello conlleva un daño moral a quien lo sufre por el que deberá ser indemnizado (*STS de 16 de enero de 1989*).

En este apartado debemos incluir también aquellos expedientes motivados por otro tipo de molestias como pueden ser las vibraciones procedentes de la maquinaria utilizada durante el desarrollo de la actividad (por ejemplo

lavanderías, talleres de joyería, venta de congelados, etc.), mientras que en otros, la molestia consiste en una constante emanación de calor procedente de fundiciones, hornos o cocinas, provocando un recalentamiento de la vivienda, como por ejemplo ocurre en las panaderías, pizzerías, como hemos podido apreciar en alguna de las quejas tramitadas.

En relación con las vibraciones, sólo diremos que, en realidad, se miden en raras ocasiones ya que existen muy pocas empresas especializadas que lo hagan, lo cual dificulta bastante la tarea de los técnicos.

Asimismo, aunque en menor medida, durante este ejercicio se han tramitado quejas referidas a otras molestias, tales como actividades en las que se manipulan productos químicos; material inflamable; o material pirotécnico, como en el **EQ 362/09**.

Ante este tipo de actividades debemos extremar todas las precauciones porque algunas de ellas resultan verdaderamente peligrosas.

Durante este año hemos podido apreciar un incremento del número de quejas motivadas por la alarma creada en los vecinos, ocasionadas por los riesgos potenciales derivados de la existencia de instalaciones que emiten ondas electromagnéticas cerca de sus viviendas. Muestra de ello es la instalación de una antena de radio; o de radiofrecuencia, el **EQ 663/07**; o de telefonía móvil.

En relación con este tema, registramos que los ciudadanos que acuden a este Comisionado se quejan de la presencia de este tipo de infraestructuras y atribuyen a las mismas la aparición de migrañas, insomnio e incluso enfermedades más graves, por lo que reclaman a la administración su inmediata retirada y traslado a zonas alejadas del núcleo poblacional.

Hay que decir que, en algunos casos, se ha solicitado un estudio técnico para determinar la mejor ubicación de estos dispositivos, no sólo por la contaminación electromagnética que pueden generar, sino por el enorme impacto visual que están causando en determinados lugares cuyo entorno y paisaje debería protegerse. La mayoría de estas reclamaciones las presentan asociaciones de vecinos o colectivos contrarios a este tipo de infraestructuras, véase como ejemplo algunos de los expedientes tramitados y, en estos momentos, archivados: el **EQ 486/07**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma, en el que el reclamante acompaña firmas de más de 60 personas; el **EQ 1709/08**, en Vega de San Mateo, interpuesto por un grupo de unas 13 personas; el **EQ 1718/08**, en Arico, presentada por un grupo de vecinos; etc.

Según la *Ley canaria 1/98, LEPAC y Reglamento de Actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas* aprobado por el *Decreto 2414/1961*, queda sometida a licencia de actividad clasificada cualquier actividad o instalación susceptible de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad pública o emitir radiaciones.

De este mismo modo, son varios los pronunciamientos y sentencias que insisten en que las instalaciones de telefonía móvil y sus correspondientes estaciones base, deben considerarse una "actividad clasificada", en vez de tramitarse, con la única sujeción a una licencia de obra.

Así, una vez concedida la autorización para su funcionamiento, al ser la misma de tracto sucesivo,

queda sometida al permanente control por parte de la administración para evitar que se causen molestias a los vecinos antes y durante el desarrollo de la actividad. Es, en consecuencia, competencia de los órganos de gobierno municipal la potestad de inspección y comprobación (*artículo 9 de Ley 1/98 LEPAC*).

Sin embargo, aunque legalmente estén supeditadas a licencia porque son de carácter reglado y han de ser compatibles con el uso urbanístico, la experiencia nos demuestra que muchas de estas instalaciones inician su actividad sin autorización, es decir, son clandestinas.

De esta manera, en caso de ser una instalación ilegal, se procederá a la suspensión del uso y, en su caso, a la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, incluso mediante los sistemas de ejecución forzosa previstos en la legislación de procedimiento administrativo, con el fin de restaurar el orden infringido, con cargo al infractor (*artículo 177.1 del TRLOTENC 00*). Al mismo tiempo, al suspender el acto o el uso, se requerirá al afectado para que inste la legalización o proceda a ajustar las obras al título habilitante en el plazo previsto.

Del mismo modo, las empresas suministradoras de energía eléctrica, agua, gas y telecomunicaciones, también tienen sus respectivas obligaciones en relación con la contratación de los referidos servicios, como por ejemplo no suministrar a quien no dispone de la oportuna licencia, exigencia legal que, al parecer, no siempre se cumple (*artículo 172 del TRELOTENC'00*).

En este apartado nos referimos al **EQ 1979/08**, promovido por un vecino de Teror que adjunta la firma de unas 130 personas todas ellas preocupadas por la instalación de una antena de telefonía móvil en la azotea de un edificio cercano a sus viviendas que está en suelo rústico de asentamiento rural.

Tras iniciar la correspondiente investigación, el ayuntamiento nos informó que había iniciado un expediente sancionador por infracción muy grave, al mismo tiempo que remitió el expediente de Disciplina Urbanística a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural de Canarias (APMUN) por ser el órgano competente en materia de suelo rústico (en virtud de convenio suscrito ente el ayuntamiento y esa administración) por las obras realizadas para la instalación de la referida antena.

De todo ello informamos al reclamante y, con posterioridad, procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas, ya que el ayuntamiento adoptó las medidas oportunas para solucionar el problema planteado.

También, en el **EQ 1751/08**, en el municipio de Adeje, el reclamante acompaña la firma de unas 270 personas solicitando la retirada de las antenas de telefonía móvil ubicadas en una calle concreta de ese municipio. Por ello, tras estudiar la documentación aportada, solicitamos al ayuntamiento un informe al respecto, petición varias veces reiterada.

Finalmente, entre otras cuestiones, contestó en los términos siguientes:

- es objetivo del ayuntamiento propiciar la reubicación de todas las antenas del municipio en lugares específicos para ello, alejados del núcleo poblacional, una vez se cuente con los instrumentos de planeamiento adecuados...
- en este sentido, el Cabildo Insular de Tenerife tiene

en trámite el Plan Territorial de Ordenación de las Infraestructuras de Telecomunicaciones y la corporación ha iniciado la instrucción del oportuno expediente para la aprobación de la ordenanza municipal de Infraestructura de Telecomunicaciones.

- dada la lentitud en su solución (pues depende de la concurrencia de competencias distintas a las de ese ayuntamiento), y ante la presión de la demanda creciente de estos servicios, la corporación, consciente de la preocupación generada, propicia reuniones informativas con sus vecinos sobre los temas concretos que demanden.

Por tanto, tras informar de todo ello al reclamante, procedimos al archivo del expediente en esta oficina al entender que el problema estaba en vías de solución favorable ya que, en cuanto se materialicen las aprobaciones definitivas de planeamiento y ordenanzas específicas, la situación se irá regularizando adecuadamente.

Señalamos el **EQ 985/09**, en el municipio de Arrecife, en el que la promotora de esta queja se dirige a nosotros en calidad de presidenta de la comunidad de propietarios de su edificio porque, desde hace años, recibe quejas de sus vecinos alarmados por una antena de telefonía móvil instalada en el mismo y, a la vez, muy cerca de un colegio.

La reclamante afirma que junto a otros vecinos y la asociación de madres y padres de alumnos de ese centro entregaron al ayuntamiento 2 016 firmas solicitando la retirada de la antena, sin que todavía hayan recibido respuesta de esa corporación.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al ayuntamiento que nos contestó afirmando que se ha instruido el oportuno expediente y la antena ha sido retirada, por lo que hemos procedido al archivo de la queja al haberse solucionado el problema.

Citamos, también, el **EQ 299/09**, en el municipio de Santa Cruz de La Palma, debido al rechazo que sienten los vecinos hacia las antenas de telefonía móvil instaladas desde hace años en uno de sus barrios. A dicha reclamación se adjuntan 49 hojas de firmas de personas que residen allí y que alegan que no se respeta la distancia prudencial de 600 metros que debe existir entre la instalación y el núcleo poblacional y que España tiene valores de exposición elevados en comparación con otros países.

Nos dirigimos al ayuntamiento y nos contestó que esa corporación solicitó a la oficina técnica de telecomunicaciones del Gobierno de Canarias, perteneciente a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, un informe de las mediciones realizadas en cada estación de telefonía móvil y en sus alrededores. En dicho informe se señala, de forma detallada, entre otras cuestiones, que las emisiones radioeléctricas están en todas las estaciones entre un 80-90% por debajo de los límites establecidos en el *Real Decreto 1066/2001 de 28 de septiembre*, por el que se aprueba el Reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria.

Por este motivo, tras dar traslado a la reclamante de dicho informe y hablar con ella personalmente, hemos procedido al archivo de la queja en nuestras oficinas, al no apreciar que existan indicios de vulneración del



ordenamiento jurídico por parte de la Administración durante la tramitación del expediente.

Exponemos, además, el **EQ 916/08**, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana. Expediente que ya se mencionó Informe anterior y motivado por la preocupación de unos vecinos ante la instalación de antenas de telefonía móvil, cerca de sus viviendas.

Iniciada la oportuna investigación, el ayuntamiento nos informó, entre otras cuestiones, que, mediante *Decreto de 2009*, requirió a las operadoras, como titulares de la instalación de telefonía móvil, con el fin de proceder al cierre, cese y desmantelamiento de la actividad por carecer de las preceptivas licencias de apertura y de obra.

Se dio traslado de esta información al promotor de la queja, pero volvió a dirigirse a nosotros para manifestar que la antena continuaba allí. Se solicitó un nuevo informe a la corporación que, pese haber sido reiterado, a la fecha de cierre de este ejercicio, no ha contestado.

En igual situación se encuentra el **EQ 799/08**, ya comentado en el ejercicio anterior y promovido por el presidente de una comunidad de propietarios de Las Palmas de Gran Canaria, por a la instalación de unas 11 antenas de telefonía móvil en un radio de 200 metros, cerca de viviendas, colegios, etc.

En este caso, pese a que según las mediciones radioeléctricas realizadas por los técnicos de la Dirección General de Telecomunicaciones, las instalaciones cumplen con las condiciones establecidas en el Reglamento sobre restricciones a las emisiones radioeléctricas (*RD 1066/2001*), la preocupación social crece cada día.

Manifestamos aquí que, ante la continua falta de respuesta de esa corporación a nuestra petición de informe, formulamos el correspondiente Recordatorio del Deber Legal de colaborar con este Diputado y, finalmente, nos informó:

- que se encuentran pendientes de informe o inspección técnica para poder continuar con la tramitación de tres expedientes.

- Con fecha 26 de octubre de 2007, el Pleno del ayuntamiento acordó la suspensión facultativa del otorgamiento de licencias urbanísticas para la instalación de infraestructuras de telefonía móvil como medida cautelar por el plazo de un año. Por tanto, a partir del 11 de diciembre de 2007 han estado suspendidas las licencias para las instalaciones de telefonía móvil.

- Superado el plazo de la suspensión, el trámite de los expedientes de licencias continuó con el procedimiento legalmente establecido, concediéndose o denegándose según procedía, de conformidad con la normativa vigente en ese momento.

- Actualmente, las licencias se tramitan conforme a la ordenanza municipal Reguladora de las Instalaciones de Radio-Comunicaciones.

- A fecha de hoy, las solicitudes de licencias para la instalación/legalización de estaciones de base para telefonía móvil no han sido resueltas.

Tras informar de todo ello a los reclamantes procedimos al archivo de su queja.

Para continuar con lo expuesto en el informe anterior debemos referirnos al **EQ 1442/08** promovido por el presidente de una asociación de vecinos ante la instalación de

una antena de telefonía móvil en un barrio de San Cristóbal de La Laguna, calificado por el ayuntamiento como “Paisaje Pintoresco Protegido”, así como, “Zona de Protección” en una ciudad declarada por la Unesco Patrimonio de la Humanidad.

Tras solicitar un informe al ayuntamiento en varias ocasiones, al final, nos contestó mediante un informe que:

- esa corporación ha ordenado a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, en su condición de propietaria que ha promovido la instalación de un emplazamiento de telecomunicaciones, la inmediata paralización de las obras al haberse realizado los trabajos en suelo clasificado por el vigente Plan General de Ordenación, como suelo rústico de protección paisajística.

- Asimismo, se remitieron dichas actuaciones a la APMUN, en virtud del convenio de adhesión suscrito con esa Administración, para la tramitación de expedientes en materia sancionadora o de restablecimiento.

A la vista de dicho informe, procedimos al archivo de este expediente en nuestras oficinas al haberse solucionado el problema inicialmente planteado.

El **EQ 210/09** se produce por la preocupación que suscita en el reclamante, presidente de una asociación de vecinos, la instalación de una antena cerca del palacio de deportes y un parque infantil, en Arrecife.

Se admite la queja a trámite y se solicita un informe al ayuntamiento. Se nos informa de que no existe una denuncia sobre la instalación de referencia y en la base de datos o archivos no consta que se haya solicitado licencia para la instalación de esa antena.

Posteriormente, recabamos informes del departamento de infracciones y del departamento de actividades calificadas, de los que se extrae:

en el año 2007 Telefónica Móviles España SA solicitó la actividad y se dictó, días después un Decreto por el que se suspende la tramitación del expediente hasta que se apruebe el Plan de Implantación de Estaciones de Radiocomunicaciones.

- El 21 de enero de 2009 la Junta de Gobierno Local aprueba el citado Plan, y, el pasado 5 de junio, se le comunica a la empresa que deben presentar autorización del Ministerio correspondiente en telecomunicaciones para la reanudación de la tramitación, sin que se tenga constancia en el departamento de que se hubiese recibido hasta la fecha.

- El informe del departamento de Infracciones, indica que, consultados los archivos, el ayuntamiento ha procedido a requerir a la empresa para que proceda a la retirada de la antena, en virtud de la ordenanza municipal para la instalación y funcionamiento de radiocomunicación y telefonía móvil.

Por todo ello, tras dar traslado de ambos informes al reclamante, procedimos al archivo de la queja, entendiendo que el problema se encuentra en vías de solucionarse.

En estos momentos, se tramitan en nuestras oficinas muchos otros expedientes: **EQ 2166/08**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria; el **EQ 743/09**, en Tegui; el **EQ 744/07**, en Arrecife; el **EQ 311/09**, en San Cristóbal de La Laguna; el **EQ 1430** y **1431/09**, en Arrecife, etc.

De igual forma, por razones de economía procesal se tramitan conjuntamente dos quejas que versan sobre una

misma instalación, son los **EQ 1834/08** y **EQ 1833/08** promovidos por una comunidad de propietarios; directivas de colegios, vecinos afectados, alumnos, etc. Se recogen entre todos más de 2 800 firmas).

Añadiremos que ambos expedientes se encuentran, en estos momentos, en trámite, y nuestra investigación se centra en el último informe que nos ha remitido el Ayuntamiento de Arrecife en el que se indica que:

- se ha requerido al operador (Telefónica Móviles de España) para que retire la antena.

- Dicha orden fue recurrida por la empresa y, con fecha 11 de noviembre de 2008, recae auto del Juzgado Contencioso Administrativo nº 5 de Las Palmas de Gran Canaria, estimando el recurso de suspensión de la medida cautelar por entender que la entidad tenía licencia de actividad por silencio administrativo.

Sin embargo, solicitamos información al Departamento de Actividades de ese ayuntamiento y nos contestó que: “consultada la base de datos no consta solicitud alguna de licencia de actividad en la dirección señalada”.

Por lo que se informó al reclamante y solicitamos un nuevo informe al respecto y estamos a la espera de su respuesta.

El **EQ 556/09**, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria y motivado por la instalación de una antena de telefonía móvil en la cubierta de un edificio, a 8 metros de la vivienda del reclamante, el cual, preocupado por su estado de salud, ha abandonando temporalmente su domicilio.

Según informes municipales, aunque se ha solicitado la licencia municipal de apertura ésta no se ha concedido al no encontrarse aprobado el plan técnico de desarrollo de las instalaciones en dicho municipio y tampoco cuenta con la licencia urbanística de obras para la construcción, por lo que se ha incoado expediente sancionador al responsable de la misma (Telefónica Móviles España SA). Asimismo, ese ayuntamiento ha incoado expediente para la restauración de la legalidad urbanística conculcada y ha concedido a la empresa un plazo para regularizar su situación.

El reclamante afirma que la antena ha sido desconectada, pero insiste en que sea retirada para impedir así que en el futuro pueda reanudarse la actividad, por lo que hemos solicitado nuevo informe al ayuntamiento.

Ante la ausencia de respuesta, hemos reiterado nuestra solicitud en varias ocasiones, formulando, por último, un Recordatorio del Deber Legal de colaborar con este Diputado que, a fecha de la redacción de este Informe, no se ha contestado.

Es evidente que estamos ante los riesgos de una sociedad tecnológicamente avanzada, por eso ante la incertidumbre que ronda a este tipo de tecnología, pues no se tiene certeza de que la exposición a estas ondas sea del todo segura para el ser humano a largo plazo, algunos ayuntamientos han optado por escuchar las demandas vecinales y suspender, de manera provisional, la instalación de infraestructuras de telefonía móvil en sus municipios como medida cautelar.

En cuanto a nuestras islas, hay numerosos detractores de este tipo de dispositivos y, en opinión de las operadoras, la calidad del servicio en Canarias es deficiente debido a la negativa de muchos ayuntamientos a conceder

nuevas licencias para la instalación de antenas dado los problemas que se están planteando.

De las quejas tramitadas durante estos años, se deduce que existen ayuntamientos canarios que aún no poseen su propia ordenanza al respecto, si bien es cierto, que la mayoría está trabajando en ello.

Hay que tener presente que, pese a la gran alarma social que genera este tipo de instalaciones, la OMS en ninguna de las recientes investigaciones ha concluido que la exposición a campos de radiofrecuencia, por teléfonos móviles o por las estaciones base de telefonía, tenga algún tipo de consecuencia adversa en la salud.

Sin embargo, el Gobierno tiene el deber de cumplir el *artículo 41 de la CE* que reconoce el derecho a la protección de la salud y también el principio de precaución, que se basa en que “aunque no se haya demostrado la inocuidad, ni lo perjudicial de las antenas, fundamentalmente por la dificultad de establecer la causa que genera esos efectos, se deben considerar todos estos sistemas radioeléctricos potencialmente peligrosos y prevenir el contacto de forma continuada de cualquier ser vivo con ellos”.

Por ello, en nuestra opinión, tal y como hemos venido defendiendo desde hace años, aunque no exista un estudio oficial que haya demostrado una correlación causa-efecto entre dichas antenas y la aparición de determinadas patologías, debe prevalecer el “principio de prudencia”.

Es importante insistir, una vez más, en la necesidad de compatibilizar el funcionamiento de dichas instalaciones con la adecuada protección sanitaria de los ciudadanos expuestos a campos electromagnéticos porque, no cabe duda, que esta tecnología presta un servicio público esencial para el desarrollo de la sociedad mejorando nuestra calidad de vida.

Ese equilibrio de intereses se consigue estableciendo unos valores de protección basados en datos actualizados, estudios epidemiológicos fiables, mayor control y seguimiento técnico de las instalaciones, puesto que todavía existen lagunas de conocimiento sobre esta novedosa tecnología.

En relación con la situación de nuestro archipiélago hay que señalar que recientemente ha sido aprobada por el Parlamento la *Ley 11/2009, de 15 de diciembre, reguladora de la Ordenación Territorial de las Telecomunicaciones de Canarias*<sup>12</sup>, que tiene por objeto regular la ubicación de las infraestructuras de telecomunicaciones con la finalidad de ordenar y planificar la distribución de las mismas en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como tomar medidas preventivas para la salud de la población y minimizar el impacto visual y urbanístico que pudieran producir, garantizando los servicios mínimos de comunicación.

### 1.3.3. Pasividad en las Administraciones Públicas

Es evidente que el desarrollo inadecuado de algunas actividades o, incluso, ciertos hábitos desconsiderados producen ciertas molestias que afectan de forma notable a nuestra salud y a nuestra calidad de vida.

Al tratarse, como ya hemos explicado, de licencias de tracto sucesivo, las corporaciones pueden ordenar en cualquier momento que el funcionario técnico competente gire visita de inspección a las actividades o

<sup>12</sup> Publicada BOE núm. 26 de 30/01/2010.

espectáculos que vengan desarrollándose o instalaciones que funcionen, para comprobar el cumplimiento de las condiciones exigidas en la licencia o autorización y en la normativa de aplicación.

De este modo, la labor de control y sanción corresponde a los ayuntamientos, aunque, con tristeza contemplamos que los procedimientos disciplinarios contra negocios con una insonorización inadecuada o que incumplen horarios, etc. carecen, con frecuencia, de utilidad por su dilación e ineficacia y llegan a crear en los particulares desconfianza en las instituciones públicas.

Así, de conformidad con la *Ley 1/98 LEPAC*, el órgano competente, en primera instancia, en materia de actividades clasificadas es el ayuntamiento. Una vez agotada dicha vía, el cabildo insular puede intervenir por inactividad municipal, cuestión que debe quedar suficientemente acreditada en el expediente.

Por lógica, la privación de competencias a entes con autonomía garantizada como son los ayuntamientos hace que sea conveniente una interpretación restringida de la posibilidad de subrogación, y es deseable un requerimiento previo al alcalde, a modo de recordatorio, para que actúe.

Esa misma norma establece que el cabildo puede subrogarse en los procesos no sólo sancionadores, sino también autorizatorios, como ocurrió en el expediente **EQ 1118/09**, con antecedente en el **EQ 1301/06**, en el municipio de Moya) y en el **EQ 1449/08**, en Telde, etc., sin que el otorgamiento de la licencia de apertura por el cabildo, deba interpretarse como que la tutela y vigilancia de esa actividad la ejerce sólo él y que el ayuntamiento se inhiba de oficio.

Un año más observamos que muchas de las reclamaciones que recibimos se deben a la desidia de las autoridades locales frente a los problemas de sus vecinos. Son muestras de ello el **EQ 1213/09**, en el municipio de Adeje y el **EQ 1088/09**, el Arona, antes expuestos.

Destacamos el **EQ 116/09** relativo a una ferretería dedicada al almacenamiento, manipulación y despacho de cemento en plena vía pública y que ocasionaba nubes de polvo y gran suciedad en la zona.

Pese a sus denuncias, esa actividad continuó incesante durante varios años, a plena luz del día, sin que la policía detectara irregularidad alguna en sus inspecciones, limitándose a informar que “no se observa depósito de mercancías en la vía pública”.

Así, tras admitir la queja a trámite y solicitar un informe al Ayuntamiento de Arona, nos responde que “dicho establecimiento ha solicitado licencia de apertura y que se ha requerido, el 6 de marzo de 2009, a la empresa para que se abstenga de realizar cualquier tipo de trabajo en la vía pública.

Con la documentación obrante en el expediente, y después de remitir el informe al reclamante, procedimos a formular una Recomendación al ayuntamiento.

En estos momentos, se ha archivado la queja puesto que la corporación ha aceptado nuestra Resolución y nos ha remitido informe comunicándonos que se ha iniciado un expediente sancionador y se ha requerido al mismo para que cesen los trabajos en la vía pública.

No olvidamos aquí expedientes como el **EQ 1968/08**, ya mencionado en el ejercicio anterior, en el que el

reclamante denuncia diversas irregularidades en materia de tráfico y la dejadez que, en líneas generales, mantiene la policía local de Las Palmas de Gran Canaria ante sus reclamaciones pese a ser de su competencia.

Iniciada la oportuna investigación, procedimos a solicitar la información al ayuntamiento y éste nos informó, entre otras cuestiones, que:

- la policía local trabaja en la mejora constante de los servicios que se prestan a los ciudadanos tratando de salvaguardar, de la mejor manera posible, el bienestar de los mismos.

- Durante todo el año, se llevan a cabo distintas actuaciones en materia de tráfico, tendentes a prevenir o tratar problemas o incidencias como las que denuncia el interesado.

- Obviamente, los usos indebidos del claxon de los vehículos, los acelerones desproporcionados y otras tantas molestias que pudieran ser etiquetadas como ejemplos de contaminación acústica dependen más de la sensibilidad de los conductores que de la voluntad de la policía local en erradicar esos comportamientos incívicos.

De todo ello informamos al reclamante, y procedimos a archivar la queja, al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración al tramitar el expediente.

El problema reside en que las corporaciones locales que, en teoría, son las instituciones competentes para atender el problema, se caracterizan, en la práctica, por ignorarlo, concediendo licencias, no realizando controles, no ejecutando resoluciones, en definitiva, abandonando a su suerte a los humildes propietarios o arrendatarios colindantes a ruidosas fábricas, animadas discotecas, o cualquier otro tipo de actividad molesta.

Según las estadísticas, la administración raramente actúa de oficio, por lo general, actúa sobre los supuestos denunciados que representan un 30%, quedando el resto sumido en la desesperación.

Con toda posibilidad, éste sea, entre otros, el motivo por el que durante los últimos años hemos visto cómo algunas personas, al ver inhabitable su vivienda, han optado por acudir a los Tribunales de Justicia y, en el peor de los casos, deciden prescindir del ordenamiento jurídico y tomarse la justicia por su mano, actitud esta última totalmente inaceptable en un Estado de Derecho como el nuestro.

No obstante, el epígrafe que aquí nos ocupa es la pasividad y dejadez con la que actúa la administración ante los problemas planteados por los ciudadanos, sobre todo cuando el objeto de su reclamación es algo tan inmaterial como el ruido, las vibraciones, las ondas electromagnéticas, etc. Por este motivo, queremos insistir en la relevancia que tiene seguir trabajando en ello y poner todo nuestro empeño en evitar que la inactividad administrativa redunde en perjuicio de los interesados.

La experiencia en el área nos muestra que aquello que más molesta a los ciudadanos es la falta de sensibilidad y comprensión por parte de las administraciones, la falta de profesionalidad de algunos funcionarios públicos y el excesivo tiempo que han de esperar para ser atendidos, restando todo ello eficacia al servicio prestado.

Ejemplos de este tipo de situaciones en el que el reclamante, hastiado de la falta de respuesta a sus

denuncias por parte de las autoridades públicas o la dejadez municipal, acude a esta Institución son los **EQ 1344/08**; **EQ 2225/08**; **EQ 811/09**; ya comentados en otros apartados de este Informe.

En ocasiones, en algunas de estas quejas, además del rechazo que siente el administrado hacia la permisividad y tolerancia de la policía local ante la situación que cada día padece su ciudad, existe un peligro subyacente real de sufrir un accidente, como consecuencia de aparatos de aire acondicionado mal instalados, obras realizadas sin licencia, mala señalización en las carreteras, etc.

La pasividad administrativa afecta mucho a las personas pues, a la angustia por la falta de descanso y por la pérdida de valor de su vivienda, hay que añadir la insatisfacción ante la falta de respuesta de las instituciones.

Durante la redacción de este Informe hemos detectado algunos expedientes en los que se denota una desidia sangrante. Las siguientes quejas son ejemplos de lo afirmado.

En el **EQ 697/07**, en el municipio de Telde. En él, después de numerosas gestiones y reiterar en varias ocasiones al ayuntamiento nuestra solicitud de informe, tras un largo periodo de espera, nos contestó explicando el motivo del retraso mediante un informe del que extraemos aquí algunos párrafos por ser de interés:

- “en fecha 16 de agosto de 2007 el jefe accidental de los Servicios de Urbanismo solicita al técnico adscrito al negociado de Actividades Económicas que se gire visita de inspección y haga constar en su informe si la actividad que se viene ejerciendo cumple con las medidas correctoras acordadas en la licencia municipal de apertura concedida, así como que emita un informe sobre la emisión de ruidos.

- En fecha 30 de enero de 2009, la funcionaria adscrita al negociado de Disciplina Urbanística emite una diligencia para hacer constar que el expediente, en fecha 11 de diciembre de 2007, fue entregado a la técnica adscrita a Actividades Económicas, y que dicho expediente se encontraba en el armario de los técnicos de Actividades Económicas, sin que hasta la fecha se haya emitido informe”.

De dicha información se dio traslado a los reclamantes a los efectos oportunos y, posteriormente, nos dirigimos de nuevo al ayuntamiento hasta solucionar el problema y archivar la queja.

Asimismo, nos sorprende el lamentable informe remitido por el Ayuntamiento de Pájara en el expediente **EQ 995/07** promovido por una asociación de pequeños y medianos empresarios del municipio de Pájara, en el que, tras diversas gestiones realizadas por este Diputado, la corporación nos comunica, entre otras cuestiones, que: según obra en los informes policiales se confirma la responsabilidad de las empresas denunciadas y a todos se ha incoado expediente administrativo sancionador pero, “debido al colapso sufrido en la Oficina Técnica Municipal”, en todos ellos se ha ordenado el archivo de las actuaciones por caducidad, debido el transcurso del plazo legal para dictar resolución definitiva”.

Afortunadamente, se nos ha informado de que los locales se encuentran cerrados y hemos procedido al archivo de esta queja a petición de los reclamantes.

Parece inevitable tener que recordar aquí que, entre las funciones de este Comisionado, se encuentra la

defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución Española frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

En este sentido, la *Ley del Diputado del Común* obliga a que cuando éste, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una conducta presumiblemente delictiva la pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal.

A continuación, en este epígrafe intentaremos desgranar distintos aspectos de la inactividad de la administración:

#### 1.3.3.1. Falta de medios

En este apartado debemos aclarar que no se trata sólo de un problema de medios materiales técnicos para medir el ruido –sonómetros-, sino también de personal cualificado para realizar y valorar las mediciones como veremos a continuación.

En cuanto a la falta de medios humanos, hay que señalar que hemos podido constatar cómo la carga de trabajo existente en algunos ayuntamientos paraliza la tramitación de muchos expedientes.

Un ejemplo es el **EQ 799/08**, ya mencionado en un apartado anterior, en el que al solicitar informe sobre el estado de los expedientes de solicitud de instalación de antenas de telefonía móvil en un barrio de Las Palmas de Gran Canaria, el ayuntamiento nos responde, entre otras cuestiones, que en esa zona hay, en la actualidad, abiertos tres expedientes pendientes de informe o inspección técnica y que “la razón de no haber avanzado en su tramitación es el cuello de botella que se produce en el departamento como consecuencia de la penuria de personal técnico que sufre”.

Otro ejemplo es el **EQ 1420/06**, ya mencionado en un epígrafe anterior. En él, el Ayuntamiento de Telde nos informa que “no se han comprobado las medidas correctoras que se proponen en el informe técnico debido al volumen de trabajo acumulado que existe en el Negociado de Disciplina Urbanística. No obstante, se intentará llevar a cabo, lo antes posible, dicha comprobación”.

Asimismo, citamos el **EQ 881/07**, en el municipio de Telde, motivado por ruidos de un taller de carpintería metálica, expediente ya expuesto en un epígrafe anterior. El informe municipal resuelve que “con el objeto de poder llevar a cabo la visita de inspección y dada la situación actual del personal técnico de esta Corporación, solicítase al cabildo insular de conformidad con el artículo 10 LEPAC la correspondiente cooperación por los trámites legales establecidos”.

Y en lo que respecta a la falta de medios materiales, debemos suscribir que todavía hay muchos municipios que carecen de sonómetros (**EQ 31/08**, en el municipio de Arrecife) y otros muchos que lo tienen, pero no se ha realizado la debida calibración de los mismos.

Señalamos en este apartado el **EQ 374/09** en el que un vecino de Valle Gran Rey denuncia las molestias (elevados ruidos de noche) ocasionadas por una panadería cercana a su domicilio. Tras admitir la queja a trámite, solicitamos un informe al ayuntamiento, que hubo de reiterar en varias ocasiones, hasta que, al final, contestó, entre otras cuestiones, que:



- La panadería ha sido autorizada desde 1978 y que tal licencia ha sufrido extravío.

- El ayuntamiento carece de un sistema de archivo que le permita localizar con rapidez los expedientes, por lo que ha sido imposible localizar el expediente en cuestión, motivo por el cual los técnicos municipales no han podido comprobar si dicha industria incumple las medidas correctoras impuestas en la licencia.

- Se ha requerido al propietario de la misma para que, en la medida de lo posible, evite causar molestias a los vecinos, con la advertencia de que, en caso contrario, se adoptaran las medias oportunas.

- En cuanto a hacer un seguimiento de la actividad los fines de semana, de madrugada, la Corporación sólo cuenta con dos efectivos.

De dicho informe dimos traslado al reclamante y, tras estudiar la documentación obrante en el expediente, consideramos oportuno formular una Recomendación al ayuntamiento, que a fecha de cierre de este ejercicio, aún no se ha contestado.

Otros ejemplos de este tipo de deficiencias detectadas en las corporaciones locales son el **EQ 744/07**, en el municipio de Arrecife; el **EQ 834/08**, en San Cristóbal de La Laguna); etc.

En todo caso, la falta de medios de la administración municipal no puede ser excusa para que los ayuntamientos no actúen, pues pueden solicitar a los cabildos insulares cooperación (técnica y jurídica) pudiendo estos también subrogarse en las competencias municipales en caso de inactividad municipal. Son ejemplos, entre otros, de lo que se afirma el **EQ 1812/08**, en el municipio de Los Llanos de Aridane; el **EQ 157/07**, en Arrecife; el **EQ 945/06**, en San Andrés y Sauces, etc.

Del mismo modo, si la administración actuante o cooperadora fuese el cabildo y éste no dispusiese de los medios necesarios para llevar a cabo la actuación concreta que el caso específico requiera, puede solicitar cooperación a las consejerías del Gobierno de Canarias competentes por razón de la materia.

En cuanto a la cooperación institucional, nuestra experiencia en el área nos muestra que se hace poco y mal uso de estos preceptos y prueba de ello es lo ocurrido en el expediente: **EQ 840/09**, en el municipio de Arucas, mencionado anteriormente y motivado por las diversas molestias que causa una pizzería ubicada en frente a los vecinos.

En este expediente, a la vista de las denuncias y al encontrarse el técnico municipal encargado de las Actividades Clasificadas de baja laboral por enfermedad, el ayuntamiento solicitó la colaboración técnica al Cabildo Insular de Gran Canaria en todo lo concerniente a los procedimientos técnicos en la tramitación de los expedientes de Actividades Clasificadas, según lo dispuesto en el *artículo 10 de la LEPAC*.

Sin embargo, el cabildo contestó negativamente argumentando lo siguiente:

- La institución que tiene asignada la competencia de instruir y resolver cualquier expediente de denuncia o sancionador es el ayuntamiento a través de los respectivos órganos competentes, Alcalde o Pleno. Sólo en aquellos

casos en que se constate inactividad municipal es cuando el cabildo puede subrogarse.

- Asimismo, la administración insular sólo está llamada a cooperar con la administración municipal si ésta no dispone de personal y no es el caso.

- Para mayor abundamiento la solicitud de visita de inspección y comprobación no viene acompañada del correspondiente expediente tal y como establece el *artículo 12 de la LEPAC*.

Dimos traslado al reclamante de dicha información, e hizo varias alegaciones al respecto. Actualmente, el expediente se encuentra en estudio técnico.

Desde esta Institución debemos hacer hincapié en que la salud debe ser nuestra absoluta prioridad, y debe realizarse un mayor esfuerzo en dotar a las administraciones públicas de los medios necesarios para erradicar este tipo de situaciones en las que, por falta de actuación de los órganos competentes, se prolongan en el tiempo ilegalidades que perjudican enormemente a nuestra salud y a nuestra calidad de vida.

#### **1.3.3.2. Falta de ejecución**

La Administración tiene el deber de cumplir o dar ejecución forzosa a los actos administrativos de forma que no es libre para decidir, porque existe un auténtico derecho subjetivo a la ejecución del propio acto.

Para infortunio, todavía muchos poderes públicos muestran cierta pasividad a la hora de adoptar medidas concretas y eficaces ante las múltiples agresiones al medio ambiente que se suceden cada día.

Son muchas las quejas de los ciudadanos que sienten impotencia y desesperación ante tal desamparo que, si bien no es un desamparo legal, si lo es institucional.

La experiencia en el área nos indica que muchas de las irregularidades se mantienen durante años sin que la Administración actúe en consecuencia, pese a tratarse, muchas veces, e municipios pequeños en los que este tipo de actividades difícilmente puede pasar desapercibida para las autoridades, máxime existiendo reiteradas denuncias de los vecinos y, en ocasiones además, mediando sentencias que le obligan a ello, lo cual es bastante grave y frustrante.

La *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (RJAP y PAC)* establece que los actos de las Administraciones Públicas sujetos a Derecho Administrativo serán inmediatamente ejecutivos, salvo lo previsto en los *artículos 111 y 138* y, en aquellos casos, en que una disposición establezca lo contrario o necesiten aprobación o autorización alguna.

Evidentes ejemplos de este tipo de problemas son aquellos expedientes en los que el ayuntamiento no ejecuta sus propias órdenes ya sean de paralización de la actividad, como ocurre en el **EQ 804/08**, en el municipio de Agaete y el **EQ 1280/06**, en San Miguel de Abona; bien ordenes de desmantelamiento de instalaciones y retirada de animales, como en el **EQ 2225/08**, en Ingenio, el **EQ 285/09**, en Los Realejos, etc.

En este epígrafe hay que señalar que, con frecuencia, la ejecución de la resolución judicial o administrativa sólo

puede efectuarse ingresando en el domicilio privado o en el local. De forma, que si el titular niega el acceso y la resolución no lleva consigo la autorización de ingreso, la administración tendrá que obtener una nueva resolución judicial que permita la entrada. No es necesario decir que estas cuestiones retrasan muchísimo los expedientes, tal y como ocurrió en el **EQ 1529/08**, en el Puerto de la Cruz ya mencionado anteriormente.

Otro ejemplo es el **EQ 140/08** motivado por las molestias ocasionadas en un local ubicado en la planta baja de un edificio de viviendas en Telde, utilizado como centro de reunión sin contar con licencia para ello.

Tras una compleja tramitación, averiguamos que el local era propiedad de la Consejería de Vivienda, por lo que nos dirigimos a ella solicitando el cese de la actividad.

Finalmente el director del Instituto Canario de la Vivienda (ICV), dictó la orden de desalojo. La Resolución de desahucio administrativo fue recurrida en alzada. Dicho Recurso fue desestimado y se le concedió un plazo para el desalojo voluntario.

Finalizado ese plazo, volvimos a dirigirnos al ICV quien nos informó que: “al no haber entregado las llaves del local de forma voluntaria, el ICV ha solicitado al servicio jurídico que se adopten las actuaciones oportunas dirigidas a solicitar ante el Juzgado Contencioso Administrativo, autorización judicial de entrada al local para ejecutar la Resolución recaída en el expediente administrativo de desahucio”.

Por ello, trasladada al reclamante la documentación recabada hasta entonces, procedimos al archivo del expediente por estar en vías de solucionarse.

Sin embargo, transcurrido un tiempo, el reclamante volvió a dirigirse a nosotros manifestando que la situación continuaba igual y que la consejería le negaba la información por no ser parte en el procedimiento, por lo que consideramos oportuno iniciar nuevas gestiones y, para ello, fue preciso abrir un nuevo expediente el **EQ 41/09**.

Iniciada la oportuna investigación, hicimos una gestión personal con la responsable en el servicio jurídico de la Consejería de Vivienda quien nos informó que no podían facilitar información al reclamante porque el expediente se había iniciado de oficio y que había que esperar a que el juez resolviera.

Se informó al reclamante del estado del expediente y procedimos al archivo de su reclamación.

Actualmente, el reclamante nos ha comunicado que, al parecer, el denunciado ha recurrido el auto de entrada y el servicio jurídico no se ha opuesto, sin que tampoco haya procedido a informarle debidamente de ello, por lo que se siente indefenso, desconoce el motivo de esa indolencia por parte de la Administración. Estamos a la espera de que presente una nueva documentación al respecto.

En este epígrafe debemos señalar que, según establece la Ley, si se incumple la resolución dictada por la Administración, se podrá incoar un expediente sancionador y adoptar las medidas cautelares y de ejecución forzosa que procedan. Asimismo, se podrá dar traslado del expediente al Ministerio Fiscal a los efectos de que se depure el tanto de culpa por desobediencia a la autoridad y por responsabilidades derivadas. Además, si la infracción

ocasionare daños o perjuicios a personas, bienes o al entorno medioambiental, deberán ser evaluados y el infractor, además de la sanción o sanciones que correspondan, estará obligado a resarcir la cuantía económica de los mismos a los particulares afectados o a la administración o, en su caso, a proveer los medios necesarios para reparar esos perjuicios ocasionados y restablecer el equilibrio medioambiental.

La experiencia en el área nos muestra que, en la práctica, la administración rara vez adopta, tal y como establece la *LEPAC*, medidas cautelares tendentes a garantizar la seguridad de las personas y los bienes, tales como la suspensión temporal de la actividad o la suspensión del suministro de energía eléctrica, combustibles, etc., probablemente, por miedo a las posibles indemnizaciones, sobre todo en el caso de las instalaciones de telecomunicaciones, o grandes empresas con una amplia plantilla de trabajadores.

Supuesto bien distinto son las resoluciones administrativas de imposible o difícil ejecución porque la misma afectaría a gran parte de la población de un municipio, por ejemplo dejándoles sin luz o sin cobertura, por lo que la ilegalidad se mantiene en aras del interés general. Así ocurrió en el **EQ 1686/08** que se encuentra, en estos momentos, archivado. No se pudo ejecutar el precinto de una instalación de Telefónica en Arrecife; el **EQ 945/06**, también archivado, en el que no pudo ejecutarse la paralización de la actividad de una estación transformadora de Unelco en San Andrés y Sauces), etc.

Estamos ante una resolución de la administración que difícilmente puede ejecutarse, puesto que el interés general debe primar. En nuestra opinión, la mera referencia al bienestar general no debe bastar para suspender o limitar el derecho de los demás, sino que nuestro deber es exigir a las administraciones que minimicen, hasta donde sea posible, la injerencia y sus efectos, intentando a su vez encontrar soluciones alternativas que garanticen, de forma adecuada, la protección ambiental de todos los ciudadanos.

En otros casos, los servicios municipales, pese a tener realmente voluntad de solucionar el problema, en aras de cumplir con las funciones encomendadas y lograr el bienestar colectivo, ven, con impotencia, cómo no pueden ejecutar sus propias resoluciones debido a la escasez de recursos de los que carece su corporación.

Podemos apreciar un ejemplo claro de este tipo de situaciones en las quejas relativas a las molestias generadas por la tenencia de animales (ya expuestas en un epígrafe anterior), ya que la Ley obliga a los ayuntamientos a instruir expediente y se ven obligados finalmente a confiscar los animales, perros, ganado caprino, aves de corral, etc., pero no disponen de infraestructuras e instalaciones para ubicar y mantenerlos adecuadamente y, además es imposible el auxilio de otras administraciones por el mismo motivo. Entre otros expedientes de esta naturaleza, citamos el **EQ 1125/09**, en el municipio de El Paso.

#### **1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Actividades Clasificadas**

Durante el año 2009, esta Institución formuló a la Administración pública diversas resoluciones. Todas fueron aceptadas en todos sus términos.

- **EQ 1819/09:** Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

- **EQ 116/09:** Recomendación formulada al Ayuntamiento de Arona.

- **EQ 374/09:** Recomendación remitida al Ayuntamiento de Valle Gran Rey.

- **EQ 1161/09:** Resolución formulada al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que contiene una Sugerencia y, al mismo tiempo, un Recordatorio de Deber Legal en cuanto al fondo.

Del mismo modo, a lo largo de este año, hemos recibido informes municipales relacionados con las resoluciones formuladas por esta Institución, durante ejercicios anteriores que fueron todas aceptadas. A continuación se relacionan:

- **EQ 659/07:** expediente en el que formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Betancuria en relación con una granja sin licencia. Sólo señalaremos que, una vez aprobado el Plan General, se iniciaron gestiones para su traslado fuera de la ciudad.

- **EQ 1180/05:** queja en la que dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera en cuanto a una granja ilegal que causaba molestias a los vecinos y que, según nos informan, ya no está funcionando.

- **EQ 511/07:** remitimos una Recomendación al Ayuntamiento de Tegui, en relación con las molestias generadas por un local ubicado en los bajos de un edificio residencial. Sólo añadiremos que, de las últimas gestiones telefónicas realizadas, se deduce que la Resolución ha sido aceptada y, actualmente, la actividad permanece cerrada, procediendo el ayuntamiento al archivo del expediente (estamos a la espera de que el técnico nos remita el informe que está elaborando).

- **EQ 945/06:** se formuló una Sugerencia al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces en cuanto a una instalación de Unelco-Endesa incorrectamente ubicada.

- **EQ 75/08:** Sugerencia aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en cuanto a la venta de material erótico, si bien éste mostró su rechazo a determinados extremos de nuestra Resolución.

- La única salvedad es el expediente **EQ 1702/08** en el que hicimos una Sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y, a fecha de cierre de este ejercicio, no ha sido todavía contestada formalmente, aunque nos han comunicado que, en un corto espacio de tiempo, remitirán su informe respecto a la opinión que le merece dicha Resolución.

### **1.5. Resoluciones más significativas en el área de Actividades Clasificadas durante el año 2009**

Transcribimos, a continuación, algunas de las resoluciones remitidas a las administraciones en este ejercicio.

#### **Ref. EQ 1819/08. Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre el tráfico rodado de vehículos**

Se ha presentado en esta Institución escrito de queja que ha quedado registrado con la referencia **EQ 1819/08**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones, promovida por don...

El reclamante nos manifiesta los molestos ruidos que padece debido fundamentalmente al continuo tráfico de

motocicletas con tubos de escapes recortados, así como el uso indiscriminado de la campana del tranvía.

Don... insiste en su queja en que el ruido provocado por los ciclomotores, resulta bastante molesto, especialmente, durante la noche, sin que las autoridades competentes adopten medidas eficaces.

Por último, el reclamante añade en su escrito que a este viejo problema se ha unido el abusivo uso de la campana del tranvía, que suena de forma reiterada en cada cruce, perdiendo así su finalidad puesto que los peatones se acostumbran a su sonido, en vez de actuar como elemento disuasor.

Por todo lo anteriormente expuesto, hemos creído conveniente formular a ese ayuntamiento una SUGERENCIA en el siguiente sentido:

Es obvio que la contaminación acústica se ha convertido ya en un grave problema en las ciudades, especialmente si se trata de sociedades avanzadas tecnológicamente como la nuestra.

No obstante, ya no se trata simplemente de controlar el ruido y las vibraciones, en sentido abstracto, sino de asociarlo a las fuentes de producción del mismo (aviones, bares, discotecas, tráfico, etc.) y proyectarlo sobre las diferentes manifestaciones de los derechos de la personalidad, al descanso, a la intimidad, al ocio, a la salud, a un ambiente adecuado, y al desarrollo equilibrado de la personalidad.

*No hay que olvidar que, según estudios realizados, el 80% del ruido procede del tráfico rodado, considerando como tal, no sólo al sonido producido por el roce de los neumáticos con la calzada, sino a todos aquellos ruidos indirectamente asociados con la circulación, como por ejemplo, frenadas, bocinazos, alarmas, etc.*

Todos estos sonidos acumulados crean un ruido especialmente intenso que resulta contaminante, y que unido al deficitario aislamiento de las viviendas, hace que el problema pueda adquirir una importancia considerable en zonas con un tráfico intenso.

Hasta la fecha, en muchos casos, las administraciones han sido incapaces de hacer cumplir las normas, mostrando síntomas de dejadez, pasividad, permisividad y tolerancia con respecto a este tipo de contaminación. Esta falta de voluntad a la hora de tomar decisiones viene motivada entre otras causas por la falta de conciencia en esta materia.

Por este motivo, hemos creído oportuno formular a ese ayuntamiento la siguiente

#### SUGERENCIA

- En relación con el ruido originado por el tráfico rodado de ciertos vehículos, sugiero que los órganos competentes de cada una de las administraciones encargadas de la ordenación del tráfico en las vías urbanas e interurbanas, aumenten sus esfuerzos por realizar un control efectivo de los vehículos que generan un nivel de ruidos superior a los permitidos, especialmente, motos y ciclomotores, denunciando las infracciones de las disposiciones reguladoras de este tipo de emisiones sonoras (ordenanzas municipales).

- En cuanto a las molestias generadas por la campana del tranvía, sugiero que, en aras de una mayor calidad de vida, y con el fin de prestar a los ciudadanos un mejor servicio público, indique al organismo competente en

la materia, que debe adoptar las medidas precisas para evitar, en la medida de lo posible, todos aquellos ruidos innecesarios, mediante acciones tan sencillas como limitar el uso de las señales de aviso.

**Ref.: EQ 116/09.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arona por permitir que durante años se desarrollara una actividad sin licencia**

Señoría:

De nuevo nos ponemos en contacto con usted, en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia arriba indicada, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

#### HECHOS

**Primero.-** Don... viene denunciando las molestias que le genera la ferretería, ubicada en la carretera..., muy cerca de su domicilio, desde agosto de 2003, reiterando y ampliando las mismas en septiembre de 2007, marzo de 2008 y julio de 2008.

**Segundo.-** Según el reclamante, dicha empresa se dedica, entre otras actividades, al almacenamiento, manipulación y despacho de cemento en plena vía pública, utilizando para ello una carretilla elevadora que invade la carretera general.

Además, añade el reclamante que estas labores se llevan a cabo en la zona de aparcamiento, con desprendimiento de polvo y el consecuente deterioro de las condiciones higiénico-sanitarias de las viviendas particulares colindantes con la actividad.

**Tercero.-** Pese a todas esas molestias generadas a los vecinos de la zona, esa ferretería continuó incesantemente con su actividad durante todos estos años hasta hoy a plena luz del día, sin que la policía detectara irregularidad alguna en sus inspecciones, limitándose a informar (tras la denuncia vecinal presentada el 22 de agosto de 2008) que: “no se observa depósito de mercancías en la vía pública”.

**Cuarto.-** El 10 de febrero de 2009, el reclamante acude al Diputado del Común para denunciar la pasividad y tolerancia mostrada por el Ayuntamiento de Arona, pues no ha tramitado ni contestado sus múltiples denuncias, permitiendo el ejercicio de dicha actividad durante todo este tiempo.

**Quinto.-** Con fecha 8 de abril de 2009, recibimos informe del área de Urbanismo y Medio Ambiente del Ayuntamiento de Arona informándonos que: “dicho establecimiento ha solicitado licencia de apertura que se tramita bajo nº de expediente 33/2009 APERINO. Asimismo, con fecha 6 de marzo de 2009 se requiere a la Ferretería que se abstenga de realizar cualquier tipo de actividad en la vía pública”.

Ante hechos tan graves, le formulamos las siguientes

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**I.-** La Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas establece en su artículo 2 que: “Quedan sometidas a la presente Ley todas las actividades que se denominarán clasificadas, que sean calificadas como molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, de acuerdo a las siguientes definiciones:

a) Serán calificadas como molestas las actividades que constituyan una incomodidad por los ruidos o vibraciones que produzcan, por los humos, gases, olores, nieblas, polvos en suspensión o sustancias que eliminen.”

De este modo, se dispone en el artículo 4 de ese mismo texto que: estarán sujetas a previa licencia municipal todas las actividades clasificadas definidas en el artículo 2.1.

**II.-** En consecuencia, esa misma Ley en su artículo 51 dispone que: El desarrollo de una actividad o apertura de un establecimiento de los sujetos a esta Ley, sin la previa licencia o autorización correspondiente, constituye una infracción muy grave en materia de actividades clasificadas y espectáculos públicos.

Del estudio de la documentación aportada por el reclamante, se entiende que en ningún momento se puede hablar de “actividad clandestina”, pues es fácilmente visible las labores allí realizadas, resultando del todo incomprensible como tal volumen de trabajo no fue perceptible por los agentes de la autoridad.

**III.-** En todo caso, tras el atento examen del expediente administrativo, se deduce que la respuesta de la administración municipal fue claramente insuficiente y no actuó con la mínima diligencia que le es exigida a la misma en nuestro ordenamiento en el ejercicio obligado de sus potestades de control permanente de las actividades potencialmente molestas, ocasionando con su ineficaz actuación desde las primeras denuncias del reclamante en el año 2003, (reiteradas por el mismo con notable persistencia hasta hoy), la efectiva vulneración de derechos fundamentales de los que es titular el reclamante y su familia.

**IV.-** Existe una constante y consolidada jurisprudencia de la jurisdicción contenciosa respecto al desarrollo de actividades clasificadas sin la necesaria licencia o sin ajustarse a la misma, por lo que resulta del todo inadmisibles por nuestro ordenamiento jurídico la pasividad demostrada por el Ayuntamiento durante tantos años (6 aproximadamente).

Dicha permisividad no puede tolerarse, bien porque de otra forma se autorizaría implícitamente el funcionamiento de actividades que resultan contrarias a la Ley, bien porque el interés público exige que se ejecuten las medidas orientadas a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales de una actividad sometida a la normativa de actividades, que en caso de incumplirse, puede tener incidencia en el interés general.

**V.-** 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) establece en su artículo 41 lo siguiente:

“Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos”.

**VI.-** La desidia administrativa ante la actividad llevada a cabo durante tantos años por la referida ferretería ha vulnerado derechos fundamentales reconocidos a las personas como



auténticos derechos subjetivos por los *artículos 15 y 18 de la Constitución Española* en relación con el derecho-deber contenido en el *artículo 45* del mismo texto constitucional por referencia al derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona y el deber de conservarlo, que incluye asimismo específicos mandatos al respecto a los poderes públicos.

VII.- Nuestra Carta Magna señala en su *artículo 9* que tanto los ciudadanos como los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, mientras que el *artículo 103* del mismo texto indica que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

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 acordado dirigir a VI la siguiente

#### RESOLUCIÓN

En el caso objeto de la queja, el ayuntamiento ha vulnerado durante años los derechos del reclamante y su familia al denegar, sin justificación alguna, mediante el silencio, las reclamaciones formuladas por éste, permitiendo consecuentemente el desarrollo de una actividad que además de ser molesta se revela ilegal por lo que le RECOMIENDO:

- Que, siendo la licencia de apertura necesaria y de carácter previo para poder desarrollar la actividad, se proceda a ordenar el cierre inmediato de la actividad hasta tanto obtenga tal autorización municipal.

- Que proceda a incoar el correspondiente expediente sancionador al titular de dicha empresa por la grave infracción cometida al ejercer la actividad durante 6 años sin la preceptiva licencia.

- Que los servicios técnicos de ese ayuntamiento estudien con detenimiento la ubicación, las consecuencias del desarrollo de ese tipo de trabajos, así como las molestias que podrían causar a los vecinos, antes de proceder a la autorización de determinadas actividades en el municipio.

- Que, tal y como establece la Ley, se realice un seguimiento de este tipo de actividades, comprobando si las mismas tienen licencia de apertura e inspeccionando, en su caso, si se respetan las medidas correctoras y de seguridad impuestas en las mismas. Máxime si se trata, como es el caso, de una actividad reiteradamente denunciada por los vecinos.

- Y por último, unar todos los esfuerzos necesarios para que en lo sucesivo, se tramiten con la diligencia, celeridad y la eficacia debida las denuncias y quejas formuladas por los vecinos, mostrando una especial sensibilidad por aquellas en las que se atente contra el derecho al descanso, a la salud, a un medio ambiente adecuado, y a la integridad física y psíquica de las personas.

**Ref. EQ 374/09.- Recomendación formulada al Ayuntamiento de Valle Gran Rey, por las molestias generadas a un vecino por una panadería instalada en los bajos de su edificio y las deficiencias técnicas detectadas en esa corporación durante la tramitación del expediente.**

Señoría:

De nuevo nos dirigimos a usted, en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución, registrado con la referencia **EQ 374/09**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

La reclamación viene motivada por las molestias que le ocasiona una empresa panadera ubicada en los bajos del edificio en el que reside, sito en..., en el..., municipio de...

El reclamante insiste en que, desde hace años, viene padeciendo los molestos ruidos generados por una panadería durante la noche debido al desarrollo de su actividad, como por ejemplo las alarmas de los hornos, pistolas para engrasar las bandejas, extractores de aire por la chimenea, conversaciones de los trabajadores en su jornada laboral, motor del generador eléctrico, etc.

Con el paso de los años, las instalaciones se han quedado obsoletas, y el volumen de trabajo ha crecido muchísimo, puesto que la zona se ha llenado de viviendas y apartamentos, por lo que a esas molestias iniciales hay que sumar el escándalo o bullicio de las personas que van a comprar el pan de madrugada y se quedan por fuera del local, interrumpiendo el descanso de los vecinos, ya que esto suele suceder entre las 3 y las 6 de la noche.

#### ANTECEDENTES

I.- Admitida a trámite su queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valle Gran Rey respecto a los hechos denunciados mediante escrito de fecha 17 de julio de 2009.

No obstante, dicha solicitud no fue contestada, por lo que procedimos a reiterar dicho escrito con fecha 7 de agosto.

A la vista de la falta de respuesta por parte de dicha corporación, nos dirigimos de nuevo a ese ayuntamiento, con fecha 15 de septiembre, a efectos de recordarle del deber legal de colaborar con esta Institución.

II.- Con fecha 21 de septiembre, se recibe informe del ayuntamiento en el que nos manifiesta, entre otros, los siguientes extremos:

- Según se desprende de una certificación del secretario habilitado de la corporación, fechado el 10 de junio de 1985, la panadería ha sido autorizada por ese ayuntamiento desde 1978 y tal licencia ha sufrido extravío.

- Dado que ese ayuntamiento carece de un sistema de archivo, que permita localizar con rapidez los correspondientes expedientes y los traslados producidos de un local a otro de los documentos municipales, no ha sido posible localizar el expediente donde se encuentran los proyectos y documentación que amparan a la licencia de la panadería en cuestión, motivos por los cuales no es posible comprobar por los técnicos municipales, si dicha industria cumple con las medidas correctoras impuestas en la licencia.

- A la vista de las reclamaciones del reclamante se ha requerido verbalmente al propietario de la citada industria para que evite, en la medida de lo posible causar molestias al vecindario, con la advertencia de que, en caso contrario, el ayuntamiento adoptará las medidas oportunas al efecto.

- Y por último, en cuanto a realizar un seguimiento del expediente por la policía local, a efectos de verificar los escándalos producidos por la clientela, significar que la corporación sólo cuenta con dos efectivos, siendo uno de ellos el autor de la reclamación.

**III.-** De dicho informe dimos traslado al reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo por lo que entendemos que nuestra investigación al respecto debe finalizar puesto que el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

**VI.-** No obstante, a la vista de las manifestaciones vertidas en dicho informe y dada la gravedad de algunas de ellas, estimamos necesario someter a su juicio las siguientes:

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

##### **Primera.- Principios rectores de nuestro ordenamiento jurídico**

El principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y 3 de la Ley 30/1992, de 21 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común.

##### **Segunda.- Incorporación de medios técnicos**

Según establece el artículo 45 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, las Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes.

##### **Tercera.- Registro y deber de custodia de documentos públicos**

Según establece la Disposición Adicional Primera de la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y de las Actividades Clasificadas (LEPAC), en cada ayuntamiento se llevará un registro de las actividades clasificadas que hayan sido objeto de licencia y de espectáculos públicos autorizados.

De las licencias concedidas por los Ayuntamientos se dará cuenta al cabildo insular respectivo a efectos de la comprobación del grado de adecuación a la calificación y medidas que haya impuesto este último.

Asimismo, se recuerda el deber legal de la Administración Pública de custodiar y conservar los documentos, máxime cuando se trata de documentos de los que se derivan derechos y obligaciones como puede ser una licencia municipal.

##### **Cuarta.- Protección de los derechos a la salud y al medio ambiente**

Los artículos 43 y 45 de la Constitución Española han venido a proclamar los derechos a la salud y al disfrute de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de las personas. Estos han quedado configurados como principios de la política social y económica por lo que su reconocimiento, respeto y protección ha de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

La Ley Territorial 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas, constituye en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias una de las normas que desarrollan los artículos 43 y 45 de la CE.

Conforme al artículo 37 de la LEPAC, además de las condiciones que puedan exigirse en toda actividad clasificada, ésta debe cumplir como mínimo con las siguientes: evitación de molestias a terceros; paliación de efectos negativos en el entorno; seguridad; entre otras.

##### **Quinta.- Apoyo jurisprudencial**

Mencionamos tan sólo que en reiteradas sentencias se condena la vulneración del derecho al descanso de los vecinos por ruido, reconociendo a su vez a los afectados derecho a una indemnización por el daño moral sufrido (STS 26/11/2007; STS 02/06/2008; STS 27/04/2007, etc.)

Igualmente, nos constan diversas sentencias en las que se condena a la Administración por contaminación acústica tolerada por la incorporación en cuestión (STS-Sala Contencioso Administrativo-de fecha 29/05/2003; STS 10/04/2003; etc.).

##### **Sexta.- Cooperación Técnica**

La LEPAC establece en su artículo 10 que la Administración actuante que no dispusiera de personal técnico competente solicitará la cooperación para llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1) Informar sobre las medidas correctoras complementarias en los espectáculos.

2) Practicar visitas de comprobación e inspección.

3) Practicar cuantas actuaciones técnicas sean precisas para la tramitación de los expedientes sancionadores.

Del mismo modo, el artículo 11 establece que las administraciones llamadas a cooperar son:

1) El cabildo insular correspondiente, cuando la administración municipal fuera la municipal.

2) Las consejerías del Gobierno de Canarias, competentes por razón de la materia, en los supuestos en los que el cabildo insular, como administración actuante o cooperadora, no dispusiera del personal técnico competente para llevar a cabo la actuación concreta que el caso requiera.

##### **Séptima.- Resoluciones del Diputado del Común**

Según puede interpretarse de la Ley 7/2001, de 31 de julio, que regula esta Institución, si como consecuencia de sus investigaciones, llegase al convencimiento de que se está o se puede provocar situaciones injustas para el administrado o perjudiciales para los administrados, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.

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 acordado dirigir a usted la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que en lo sucesivo se actúe con la diligencia debida, puesto que la Administración tiene el deber de custodiar los documentos oficiales por lo que deberá adoptar todas las medidas necesarias para que el expediente administrativo sea localizado en un tiempo prudencial ya que, en caso contrario, provocaría una situación de indefensión al reclamante.

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad, y servicio al ciudadano, sirviendo con

objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando las actuaciones que resulten procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos.

- Realizar un mayor esfuerzo por controlar el desarrollo de determinadas actividades, especialmente en materia de horarios y contaminación acústica, llevando a cabo un seguimiento de las mismas, a efectos de comprobar que se ejercen correctamente sin causar molestias a los vecinos y cumpliendo con todas las medidas de seguridad y salubridad precisas para ello.

- Dado el crecimiento experimentado por ese municipio durante los últimos años, se proceda a impulsar un proceso de modernización del sistema de archivo, introduciendo todas aquellas tecnologías que sean precisas a efectos de prestar un buen servicio al ciudadano.

- Que, con independencia de las condiciones correctoras que hayan podido contemplarse en esa supuesta licencia que data de 1978, se realice una visita de inspección al lugar a efectos de verificar las molestias denunciadas y se adopten todas las medidas necesarias para que cesen las mismas, puesto que la normativa actual es mucho más restrictiva y las circunstancias, posiblemente, hayan cambiado mucho a la vista del el tiempo transcurrido desde entonces.

- Ante la falta de personal alegada, que se proceda, tal y como establece la Ley, a solicitar colaboración técnica a otras instituciones, para poder así realizar aquellas actuaciones que sean necesarias, ya que el reclamante además de ser funcionario del cuerpo de la policía local es vecino de ese municipio y, como tal, tiene derecho a ver atendidas sus peticiones y a que se respeten sus derechos como cualquier ciudadano.

**Ref.: EQ 1161/09.- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria formulándole al mismo tiempo una Sugerencia respecto a la autorización de eventos y un Recordatorio de su obligación legal de contestar al ciudadano en el tiempo y la forma debidos.**

Señoría:

Se ha recibido en esta institución escrito de queja que ha quedado registrado con la referencia, **EQ 1161/09**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones, promovido por don....

El reclamante se ha dirigido a nosotros para manifestar su malestar por la autorización concedida a la Escuela de cocina..., situada en..., para que el pasado día 22 de agosto, se instalara el aire libre, en el propio paseo, aparatos de música con altavoces y bafles para poner música de discoteca, en horario 17.00 a 22.00 horas, con motivo de una degustación de comida.

Según el promotor de esta queja, el nivel de decibelios era altísimo, excesivo, y no se respetó el horario de cierre, cortando la música a las 23.15 horas, tras haber efectuado diversas llamadas al 112, 092 y 091.

No obstante, don..., presentaron escritos a ese ayuntamiento (registro de entrada núms., 15.2437 y 18.3834, adjuntamos copia de los mismos para su mejor localización) y hasta la fecha no han recibido otra respuesta que no sea "si quiere tranquilidad váyase a una casa de campo".

Sin duda, se trata de una zona residencial, donde el efecto dañino al ruido se multiplica al tratarse de música

al aire libre, en plena vía pública y haber eco, por lo que no es preciso recordar que este tipo de actos vulnera de forma gratuita e innecesaria la tranquilidad y descanso de los vecinos que, durante horas, han de padecer una molestia que no tienen el deber jurídico de soportar, viendo como son vulnerados sus derechos a la salud, a la intimidad personal y familiar dentro de su domicilio.

Por ese motivo, hemos creído conveniente hacer una SUGERENCIA al ayuntamiento para que tenga en consideración las manifestaciones vertidas por los vecinos de esa zona al respecto y, en el futuro, no autorice este tipo de eventos que tantas molestias acústicas causa a los que allí residen.

Por último, le recuerdo a esa Administración el deber legal de dar una respuesta en un tiempo prudencial a los administrados, así como, tramitar sus denuncias con la eficacia y diligencia debida, dispensando un trato amable y respetuoso al ciudadano, acorde con las mínimas normas de educación exigibles.

## 2. AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y ALIMENTACIÓN

### Índice:

#### 2.1. Introducción.

#### 2.2. *Quejas por falta de respuesta de la administración a las solicitudes de los interesados.*

##### 2.2.1. *Solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde.*

##### 2.2.1. *Solicitud de información acerca del estado del procedimiento de creación de Escuela Marítimo Pesquera.*

##### 2.2.2. *Solicitud de información sobre homologación y cursos de manipulación de productos fitosanitarios.*

##### 2.2.2. *Solicitud de certificación de plantaciones agrícolas para obtención de subvención.*

#### 2.3. *Denuncias frente a actuación irregular de agente de inspección pesquera.*

### 2.1. Introducción

Como novedades normativas que debemos resaltar en el sector primario de la Comunidad Autónoma de Canarias en este ejercicio 2009 y en relación con el desarrollo del medio rural que propicia el *Reglamento (CE) nº 247/2006, de 30 de enero de 2006*, por el que se establecen medidas específicas en el sector agrícola en las Regiones Ultraperiféricas de la Unión Europea (POSEI), podemos destacar la última modificación del programa de apoyo a las producciones agrarias de Canarias -que se elaboró en aplicación de la citada normativa comunitaria-, producida por decisión de la Comisión Europea con fecha 20 de mayo de 2009.(1)

Es de esperar que, ajustándose la política agraria canaria a este programa de apoyo, cuyas medidas, en virtud del *Reglamento 247/2006*, corresponde diseñar a las autoridades territoriales (con la posterior aprobación de la Comisión Europea) continúen experimentándose mejoras considerables en lo relativo a salvar los obstáculos propios de la insularidad y permita el abaratamiento de costes de producción, comercialización y la optimización de recursos con que cuenta el medio rural canario.



Por otra parte, para el periodo 2007-2013 se ha enfocado el Plan de Desarrollo Rural de Canarias (PDR) para contribuir al mantenimiento y desarrollo sostenible de las zonas rurales de Canarias, impulsando la nueva política de desarrollo rural que se centra en tres ámbitos fundamentales como son la economía agroalimentaria, el medio ambiente y la economía y la población rurales.

En relación con la labor de esta Institución en este año 2009, en el área de agricultura, ganadería, pesca y alimentación, se constata la variedad de asuntos planteados por los ciudadanos que tienen, casi todos ellos como denominador común, la ausencia de respuesta de la administración competente a sus solicitudes e instancias.

Sin embargo, se señala que, si bien ha habido que reiterar, en alguna ocasión, la petición de informe, por lo general, las distintas administraciones implicadas han dado cumplimiento a este trámite y no existe, en ningún expediente de los tramitados en este año 2009, la necesidad de remitir el correspondiente recordatorio de deber legal de colaborar con este Diputado del Común.

En cuanto a las estadísticas relativas al trabajo realizado en el área, indicamos que se han tramitado dieciocho quejas, de las cuales diez son de años anteriores y ocho son de nueva tramitación. De ellas, seis se han archivado y las restantes continúan en tramitación.

## **2.2. Quejas por falta de respuesta de la administración a las solicitudes de los interesados**

De los expedientes incoados cuyo motivo se centra en la falta de respuesta de la administración a las diferentes solicitudes, existe una gran variedad de asuntos que implican a diferentes departamentos dependientes la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación y pueden concurrir, en algún expediente, la estimación por silencio administrativo de lo demandado, lo que ha provocado posteriores peticiones de certificación de acto presunto confirmatorio, a las que tampoco se ha dado contestación:

### **2.2.1. Solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde**

En esta apartado, reseñamos el **EQ 2236/08**. Una reclamante de Gran Canaria solicita la intervención de esta Institución en defensa de su derecho a que, por una parte, la administración resuelva un procedimiento de solicitud de licencia de apertura de explotación ganadera de bovino de engorde, mediante resolución expresa posterior al acto administrativo estimativo por silencio positivo y, por otra, ante la inactividad del Ayuntamiento de Teror, que se produzca la subrogación del cabildo insular en las competencias municipales en virtud de lo establecido en la *Ley 1/1998 de Régimen Jurídico de los espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas*.

Se solicita la información a la Corporación Insular sobre del asunto planteado y por los motivos, en su caso, de la falta de respuesta a las solicitudes evacuadas por esta ciudadana. En el mes de junio de 2009, se nos remite el *Decreto 359/09*, de fecha 1 de abril de 2009, dictado por el presidente del cabildo (registro de salida 12555) por el que se resuelve Recurso de Reposición formulado por la reclamante frente al Decreto 1872/08, acordando:

“La estimación parcial del Recurso de Reposición interpuesto por Doña (...) en lo relativo a subrogación, que debía haberse producido por parte del Cabildo de Gran Canaria, por lo que se retrotraerán las actuaciones a dicho momento, procediendo a la subrogación en las competencias municipales e instrucción del correspondiente expediente que finalizara con la resolución oportuna, todo ello conforme al artículo 20 de la Ley 1/1998 de 8 de enero de Régimen Jurídico de espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas”

En cuanto a la solicitud de resolución expresa posterior al acto administrativo confirmatorio, se desvirtúan las alegaciones vertidas por la interesada por cuanto “previamente a la solicitud formulada ante esta Corporación Insular, ya el Ayuntamiento de Teror resolvió informar desfavorablemente el emplazamiento de dicha actividad en el lugar previsto, por no ser compatible el uso pretendido con la normativa de aplicación y las Ordenanzas municipales, según consta en la documentación aportada por el Ayuntamiento de Teror y la propia solicitante. Asimismo, se desestima la solicitud de expedición de certificación de acto presunto, toda vez que es improcedente la consecución del mismo, puesto que la licencia había sido denegada previamente por el Ayuntamiento de Teror”.

Dicho esto, el plazo de tres meses de que dispone la Corporación Insular para resolver sobre el otorgamiento de la licencia y que alegaba la interesada como argumento del Recurso interpuesto, comienza a computar “desde la comunicación de subrogación por inactividad”, circunstancia que no se produce hasta la comunicación del Decreto que resuelve dicha subrogación, esto es, en el mes de mayo de 2009.

De lo anteriormente informado, se da traslado a la reclamante, la cual no presenta nuevas alegaciones. En consecuencia, sin más trámites, se archiva el expediente.

### **2.2.2. Solicitud de información acerca del estado del procedimiento de la creación de la Escuela Marítimo Pesquera**

En el **EQ 494/09**, una cofradía de pescadores de la Las Palmas de Gran Canaria presenta queja ante este Comisionado Parlamentario por la falta de respuesta de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias a una serie de escritos presentados ante la inactividad de dicha administración, después de que el Parlamento de Canarias, en sesión celebrada el 29 de enero de 2007, instara al Gobierno de Canarias a poner en marcha una escuela marítimo-pesquera para formación ocupacional en la cofradía de pescadores reclamante.

El primer escrito se presenta en la consejería citada, en agosto de 2007 con el fin de conocer la situación de la escuela, petición que se reitera transcurrido un mes. A ninguno de los dos escritos se le ha contestado.

Con posterioridad, en el mes de diciembre de 2007, los reclamantes formulan un recurso ante el presidente del Gobierno de Canarias, solicitando su intervención ante el silencio de la Conserjería. De nuevo, no obtienen contestación alguna por lo que vuelven a presentar nuevo recurso en junio de 2008 ante la evidente lesión de sus derechos como administrados. Tampoco reciben respuesta.



Esta Institución solicita un informe a la Presidencia del Gobierno de Canarias y se nos comunica, dentro del plazo otorgado, que los recursos de queja se remitieron a la conserjería competente en materia de pesca a los efectos procedentes.

Por otra parte, la Conserjería de Agricultura, a la que se le reitera la primera petición y que no respondió en el plazo establecido, nos comunica que: En relación con el **EQ 494/09** (...) por la que se solicitaba informe sobre la puesta en marcha de una Escuela Marítimo Pesquera para Formación ocupacional en la Cofradía de pescadores (...), consecuencia de la proposición no de Ley (*PNL/302*) adoptada mediante acuerdo de 20 de diciembre de 2006, en la que se instaba al Gobierno de Canarias a que pusiera en marcha una escuela pesquero marítima en la Cofradía de pescadores (...), se reitera lo expuesto en el informe emitido por este servicio el 11 de enero de 2007, del cual de adjunta copia, ya que hasta la fecha no ha habido ninguna actuación al respecto, y se entiende que continúan los mismos factores que, en su momento, daban una viabilidad desfavorable a la ubicación en (...), de una escuela de estas características.

De ambos informes, se dio conocimiento a la parte reclamante instándole a que presentara las alegaciones que estimara oportunas sin que evacuara dicho trámite, por lo que, transcurrido ampliamente el plazo otorgado, se archivó el expediente por desistimiento.

### **2.2.3. Solicitud de información sobre homologación y cursos de manipulación de productos fitosanitarios**

Un reclamante de Las Palmas de Gran Canaria promovió el **EQ 1870/08**. Manifestaba que, el 12 de junio de 2008, solicitó, en registro auxiliar de Las Palmas de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, información y copia de la documentación en relación con los cursos de manipuladores de productos fitosanitarios impartidos por el Ayuntamiento de Santa Lucía, en cuya corporación local presta sus servicios en la actualidad. Hasta la fecha, no ha obtenido respuesta alguna.

Tras dirigirnos a la citada administración en petición de información sobre los hechos objeto de queja, se reitera la petición ante la falta de respuesta en plazo. La consejería citada nos comunica que, con fecha 9 de marzo de 2009 (registro de salida 149240), se ha procedido a cumplimentar por la Dirección General de Agricultura la solicitud de información formulada por el reclamante.

Remitimos la información al interesado sin recibir alegaciones posteriores, por lo que, entendiendo solucionado el asunto objeto de queja, procedemos a su archivo.

### **2.2.4. Solicitud de certificación de plantaciones agrícolas para obtención de subvención**

No debemos perder de vista que las explotaciones agrícolas son el único medio de subsistencia de muchas familias canarias que invierten todos sus recursos en ellas.

De ahí, parte la importancia de las subvenciones y ayudas concedidas por la administración competente a la plantación e importación de productos agrícolas que propician el que, dentro del sector primario, la actividad agrícola que supone ser la más relevante, sea uno de los

factores que continúen influyendo en el enriquecimiento de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En relación a este tema, se incoa el **EQ 664/09** en el que los reclamantes, agricultores de una explotación agrícola en Malpaís de Candelaria, nos comunican que están viendo imposibilitada la obtención de subvención ya que solicitaron una certificación de su plantación agrícola a la empresa GMR Canarias, dependiente de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, sin obtener respuesta alguna.

Se solicita un informe a la consejería sobre la tramitación dada al escrito de solicitud presentado por los reclamantes ante la Viceconsejería de Agricultura el día 25 de marzo de 2009 y los motivos de la falta de contestación al mismo. Al no cumplir el plazo otorgado a la citada administración, se reitera dicha petición y, el 30 de octubre de 2009 (registro de entrada 4779), recibimos el informe solicitado en el que, en conclusión, se nos comunica:

“(…) Puesto que la totalidad de las subvenciones directas a los productores se encuentran englobadas en la actualidad en el Programa Comunitario de Apoyo a las Producciones Agrarias Canarias (POSEI), gestionado por esta Viceconsejería, se entiende que se refiere a alguna de ellas. Sin embargo, una certificación de las producciones previstas de campañas agrícolas anteriores no se solicita como requisito en ninguna de las ayudas previstas en el citado Programa. Dada esta circunstancia, no estaba determinado qué era lo que el solicitante deseaba que constase en la certificación solicitada”.

“El abogado del solicitante, don (...) fue atendido personalmente por el jefe de este Servicio en el mes de abril. Al señor (...) se le explicaron las aclaraciones que se mencionan en el anterior apartado, indicándole expresamente que no se precisaba tal certificado para solicitar ayudas a la producción (...).

En cuanto a la normativa reguladora de la tramitación que debe darse a la solicitud formulada por el interesado desde GMR Canarias, se nos comunica que *los responsables de compras de productos hortofrutícolas de GMR carecen de función inspectora o comprobadora propia de los técnicos o funcionarios de las administraciones públicas* y, por lo tanto, los reclamantes no tienen la condición de administrados con respecto a la actividad comercial desarrollada por GMR que, por otro lado, se encuentra sometida a derecho privado.

No obstante, se informa *in fine*, que desde la asesoría jurídica de la citada entidad, se ha participado al los reclamantes de su predisposición a facilitar toda la documentación necesaria para la obtención de la subvención, sin obtener respuesta.

Puesto en conocimiento de los interesados el informe anterior, lo último que consta antes de cerrar el presente ejercicio, es un escrito de alegaciones mostrando su disconformidad y comunicando que, una vez que la subvención que habían acordado con una determinada entidad había sido cancelada, la razón actual de obtener la certificación se centra en la evaluación de los daños y perjuicios producidos por la inactividad de la empresa pública tantas veces citada.

Solicitara el correspondiente informe a la administración, y, en función del resultado, se decidirán las gestiones que

procedan y que, en su caso, y previa su valoración, formarán parte del informe del ejercicio siguiente.

### **2.3. Denuncias frente a actuación irregular de agente de inspección pesquera**

De las quejas tramitadas en este año 2009, cabe destacar que un importante número de ellas se han interpuesto en el ámbito de la Pesca en Canarias, en concreto frente a la actuación de un agente de inspección pesquera cuyas irregularidades en la tramitación del procedimiento de inspección se han denunciado por un grupo de pescadores que desarrollan su labor en la isla de El Hierro (**EQ 1940/08, EQ 1207/09, EQ 1208/09, EQ 1209/09, EQ 1210/09, EQ 1211/09**).

Sin embargo, en casi todos ellos, hemos comprobado que los reclamantes se han dirigido a este Diputado del Común sin aportar ninguna documentación relativa a los hechos denunciados o, al menos, las pertinentes denuncias ante la Viceconsejería de Pesca previamente a la interposición de queja ante esta Institución, gestión que nos parece esencial atendiendo a este caso concreto.

A la vista de lo anterior, se remitió una circular a los interesados en la que se le comunicaba la necesidad de dirigirse previamente a la consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias exponiendo su reclamación y dándoles la posibilidad de dirigirse nuevamente esta Institución si, efectuado el anterior trámite y transcurrido un tiempo prudencial, no hubieran recibido respuesta de la citada administración al respecto.

Tras esta comunicación, hasta la fecha de cierre de este Informe, no consta ninguna gestión posterior en relación con los expedientes citados, por lo que se mantiene el archivo inicial sin más trámite.

## **3. COMERCIO Y CONSUMO**

### **Índice:**

#### **3.1. Introducción.**

#### **3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante los servicios de consumo.**

#### **3.3. Motivos varios de queja.**

#### **3.4. Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico-privado, u otras cuestiones sobre las que carece de competencia esta institución para supervisar.**

#### **3.5. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.**

#### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo.**

### **3.1. Introducción**

El principal motivo de queja en esta área es la falta de respuesta a las reclamaciones de Consumo, motivo reiterativo en todos los ejercicios anteriores.

A pesar de lo expuesto, casi todas las quejas que se presentan por la inactividad formal de las administraciones públicas se resuelven a favor de los ciudadanos promotores de las mismas, ya que, desde que se solicita la correspondiente explicación a la administración oportuna sobre las razones de su falta de

respuesta, a continuación la misma actúa o, en ocasiones, había actuado, pero no había comunicado su actuación al interesado.

Además del motivo anterior de queja, también se presentan de naturaleza diversa, sobre todo sobre asuntos que no son competencia de esta Institución, al ser temas de índole jurídico-privado, los cuales no tienen relación con alguna administración pública, si bien, si se aconseja, (como nos señala la *Ley 7/2002, de 31 de julio, reguladora del Diputado del Común*) en estos casos, a los ciudadanos acudir a las vías adecuadas que existen para resolver sus pretensiones, así como las cuestiones que de ellas se derivan, cuando le comunicamos el archivo por no competencia.

Indicamos, a continuación, las administraciones públicas de Canarias que han incumplido el deber legal de colaborar con el Diputado del Común y a las que se ha tenido que emitir una resolución recordándole dicha obligación legal, (*artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en adelante LDC*). Éstas son:

-**EQ 992/09**, a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

- **EQ 770/07**, a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

- **EQ 448/07**, al Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

### **3.2. Falta de respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos ante las oficinas de consumo**

**EQ 91/09 (S), 162/09 (S), 792/06 (S), 2197/08 (S), 273/09 (S)**, (Consejería de Empleo, Industria y Comercio: Dirección General de Consumo, del Gobierno de Canarias); **1179/09 (S) y 204/09**, (Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias: Dirección General de Consumo: Junta Arbitral de Consumo), **78/09 (S)**, Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, **551/09**, Ayuntamiento de Teguiise, **273/09 (S)**, Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, entre otras.

La mayoría de las quejas relacionadas anteriormente se han solucionado a favor de los ciudadanos promotores de las mismas al recibir respuestas expresa de la administración competente, una vez que esta Institución, a través del expediente de queja correspondiente, pide explicaciones sobre su inactividad formal.

### **3.3. Motivos varios de queja**

**EQ 13/09, 73/09, 305/09 y 204/09.**

Las quejas relacionadas se originan por varias cuestiones que no conforman un epígrafe común; por ello, se tratan en el presente apartado.

Así, el **EQ 333/09** se presentó porque, según un ciudadano, el taller de reparaciones de su vehículo no le había dado la garantía a la reparación efectuada.

La queja no se pudo admitir a trámite por tratarse de relaciones jurídico privadas, las cuales escapan de la competencia de esta Institución.

No obstante lo anterior, sí que se indicó al interesado que debería de solicitar las hojas de reclamaciones y efectuar la misma ante cualquier oficina de información al consumidor para que le informaran sobre sus derechos y las posibles acciones que pudiera emprender. En consecuencia, la queja se archivó por falta de competencia.

El EQ 204/09 se incoó por la presunta inactividad de la Junta Arbitral de Consumo.

Solicitado el oportuno informe a dicha Junta, nos informó que el problema que existía es que los arbitrajes con la empresa reclamada se celebraban en una isla distinta a la de residencia del interesado, lo que le hacía excesivamente gravoso comparecer al mismo.

No obstante, la Junta Arbitral de Consumo ofreció al interesado realizar alegaciones por correo ordinario o vía fax para que fueran tenidas en cuenta en el momento de celebrarse el arbitraje.

Finalmente, el laudo arbitral dictado acogió las peticiones del ciudadano, por ello, archivamos la queja por solución.

### **3.4. Quejas archivadas por tratarse de asuntos jurídico-privado, u otras cuestiones sobre las que carece de competencia esta Institución para supervisar EQ 305/09 y 333/09**

Los expedientes de queja que se mencionan se archivaron por tratarse de asuntos jurídico-privado entre particulares, no sin que antes de que se acordara el archivo, se informara a los interesados de la falta de competencia de este Comisionado del Parlamento de Canarias para conocer de asuntos de índole jurídica privada y aconsejándoles las vías más adecuadas para el ejercicio de su acción.

### **3.5. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo**

**EQ 770/07.** Resolución enviada al Ayuntamiento de Puerto del Rosario sobre su obligación legal de resolver y notificar, en plazo, las solicitudes y recursos que los ciudadanos les presenten. Se acepta la Resolución y, por solución, se archiva el expediente.

### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Comercio y Consumo**

**EQ 770/07,** al Alcalde presidente del Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

“Señoría:

De nuevo nos ponemos en contacto con VS, para agradecer el informe de fecha-- de noviembre de 2007, con registro de entrada en esta Institución el... de diciembre de 2007, en relación con la queja que se tramita en esta Institución con la referencia EQ 770/07, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

En relación con dicho informe he de exponer los siguientes

#### HECHOS

**I.-** El promotor de la presente queja la interpuso en esta Institución por varios motivos que ya han quedado solventados salvo el relativo a su falta de respuesta, en tiempo y en forma, a la solicitud que presentó, en ese ayuntamiento, el día... de marzo del año 2007.

**II.-** Admitida la queja a trámite, previo su estudio, con registro de salida de esta institución el... de agosto de 2007 se solicitó de VS que informara en los siguientes términos:

“Ha comparecido ante esta Institución... en representación de..., promoviendo el expediente de queja que ha quedado registrado con la referencia del

encabezamiento **EQ 770/07**, la cual rogamos cite en posteriores comunicaciones.

El... alega que habiendo presentado escrito de reclamación con fecha... de marzo del presente año, hasta la fecha no ha obtenido respuesta. Acompañamos copia de la reclamación para una mejor localización.

Esta Institución, en virtud de la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, considera que la presente reclamación reúne los requisitos indispensables para admitirla a trámite y solicita a V. S. que nos informe acerca del motivo por el cual no se ha dado respuesta a la reclamación presentada por ... ”

**III.-** Ante la falta de respuesta de esa corporación municipal a nuestra anterior petición, con fecha... de noviembre de 2007 se tuvo que reiterar.

**IV.-** El día... de diciembre de 2007, se registró de entrada el informe de esa administración municipal que VS dirige.

En dicho informe no se justificó la razón por la que hasta la fecha del mismo no se había dado respuesta expresa al interesado.

Es por ello, por lo que debo de hacer las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Las Administraciones Públicas tienen como única razón de ser y de existir el servir a los intereses generales, con sujeción a la Ley y al Derecho, tal y como proclama nuestra *Constitución, CE, en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1* de la misma, reitera la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, en su artículo 3*, enfatizando este precepto lo que ya la Jurisprudencia se había adelantado a señalar, que la actuación de la Administración se hará respetando los principios de buena fe y de confianza legítima, y señalando que el criterio que debe regir la actuación de las administraciones públicas es el de servicio a los ciudadanos.

La CE garantiza el Principio de Legalidad de la actuación administrativa, tal y como proclaman los preceptos constitucionales citados anteriormente, *el 9.1, 9.3*, y que reitera para las administraciones públicas el *103.1* del texto constitucional.

Por su parte, el *artículo 103.1 de la CE* al proclamar que la actuación de las administraciones públicas será objetiva, nos está indicando que la objetividad que se pregona es la buena interpretación del Derecho, la calidad de las resoluciones que adopta, en cuanto no son recurridas, al encontrarlas los ciudadanos bien fundamentadas y, por lo tanto, estar convencidos de la correcta aplicación del ordenamiento jurídico y, en cuanto son recurridas, cuando las mismas son confirmadas de forma reiterada por los Tribunales de Justicia.

También, que el Principio de Objetividad, el cual puede denominarse de buena administración, exige una posición activa de las administraciones públicas tendentes a conseguir su objeto, que *es servir a los ciudadanos*.

**Segunda.-** El *artículo 42 de la LRJPAC* dispone la obligación de resolver de las administraciones públicas todas las solicitudes de los ciudadanos, en los siguientes términos:

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

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

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

4. Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente Ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimentes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta Ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

7. El personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente.”

Además, en relación con el apartado 4 del precepto anterior, el Tribunal Supremo ha establecido la siguiente doctrina, entre otras, en su *Sentencia de 23 de enero de 2004, de la Sala de Lo Contencioso- Administrativo Sección 2ª*, Ponente el Excmo. Sr. Don Manuel Vicente Garzón Herrero, RJ 2004/1021, Fundamentos de Derecho Tercero:

“**Tercero.-** El argumento de orden formal ya ha sido expuesto, (...).

El Tribunal Constitucional en sus *sentencias 6/86 de 12 de febrero ( RTC 1986, 6 )*, *204/87 de 21 de diciembre ( RTC 1987, 204 )* y *63/95 de 3 de abril ( RTC 1995, 63 )* ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo “que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales”. La conclusión a la que llegó el Alto



Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el artículo 79.3 LPA de 1958 ( RCL 1958, 1258, 1469 , 1504 y RCL 1959, 585) ( hoy artículo 58 LPAC [ RCL 1992, 2512 , 2775 y RCL 1993, 246] ), de manera que la «notificación» sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso precedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta doctrina en sus sentencias de 14 (RJ 2000, 1574) y 26 de enero de 2000 (RJ 2000, 160).

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que diremos. Efectivamente el actual artículo 42.4.2º de la LPAC ( RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246) dispone: “En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”.

El precepto tiene su origen en el mandato del artículo noveno de la Constitución (RCL 1978, 2836), desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la Seguridad Jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: «en todo caso», regla general que se dirige a las Administraciones Públicas (todas) quienes necesariamente «informarán» a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que en tanto las Administraciones Públicas no informen a los interesados de los extremos a que dicho precepto se refiere los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto (...).”

De los hechos anteriormente reseñados se constata que se ha incumplido la legislación vigente en su integridad, y que esa administración municipal ni ha tenido una posición activa, ni ha actuado con criterios de Buena administración, provocando con su actuación la confianza legítima de sus ciudadanos, pues ha persistido en el incumplimiento de su obligación legal de resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes de los ciudadanos.

**Tercera.-** Que, el artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución, dispone, en cuanto a las Peticiones y recursos formulados a la Administración por los ciudadanos, lo siguiente:

“En todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados”.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, que expresa: “El Diputado del Común, con ocasión de sus

actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.” Esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De resolver y notificar de forma expresa y en plazo las solicitudes y cuestiones que los ciudadanos les planteen.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida ley del Diputado del Común, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.” Debe VS emitir su respuesta en el plazo antes indicado”.

#### 4. CULTURA

##### Índice:

##### 4.1. Análisis de las quejas recibidas.

##### 4.1. Análisis de las quejas recibidas

Ante el escaso número de quejas recibidas en esta área durante el ejercicio 2009, procederemos a realizar un tratamiento individualizado de las que han resultado más significativas, tanto desde el punto de vista del procedimiento administrativo como por su contenido.

Continúa en trámite el EQ 530/2009, por el que el reclamante exponía que la vivienda en la que reside se encuentra encuadrada en zona de patrimonio histórico, en Vegueta, Las Palmas de Gran Canaria, lo que le obliga tanto a él como a las instituciones públicas a la conservación del inmueble y que, en el año 1992, se realizó la primera restauración del edificio por parte del Cabildo Insular de Gran Canaria, a través de una escuela taller que se creó (Vivir Vegueta), dicha escuela no llevó a cabo la restauración en las condiciones que requería el inmueble, cometiendo una serie de presuntas irregularidades y las obras quedaron inacabadas.

A raíz de dichas irregularidades, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria lo ha sancionado económicamente y le insta a que reponga las piezas retiradas, acto administrativo con el que no está conforme puesto la solicitud de los permisos pertinentes para realizar la obra corrió a cargo del Cabildo Insular de Gran Canaria y es dicha Corporación la encargada de la restauración, (retirando y destrozando algunos elementos importantes de la fachada, según manifiesta).

Analizado el asunto y la documentación que el reclamante nos aportó, se consideró procedente solicitar informe sobre los hechos al ayuntamiento.

Según el informe remitido desde la administración municipal, con fecha 13 de septiembre de 2009, se había solicitado un informe a la Consejería de Cultura y Patrimonio

Histórico y Cultural sobre los hechos y competencias que corresponden con relación a la ejecución de las obras de restauración en el marco del Proyecto “Vivir Triana”, realizadas en 1992, ya que no se llevaron a cabo en las condiciones que requería el inmueble por estar en zona de patrimonio histórico. Por este motivo, hemos dirigido una nueva petición de informe al Cabildo Insular de Gran Canaria sobre el estado en el que se encuentra la solicitud de informe anunciada a la Consejería de Cultura, Patrimonio Histórico y Cultural y el plazo estimado para emitir respuesta.

A cierre de este informe, seguimos a la espera de recibir la comunicación del cabildo.

En este ejercicio hemos conseguido archivar, finalmente, el **EQ 593/2004**, que venía referido a la preocupación del reclamante por la situación actual en que se encuentra el patrimonio legado por Manuel de Ossuna, sobre todo por la situación de dejadez y abandono del mismo por parte del Patronato que, según manifiesta, puede poner en peligro la integridad de los bienes y el futuro del museo.

Tras multitud de gestiones con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, conseguimos que, en diciembre de 2008, se remitiera informe explicativo de las actuaciones realizadas en torno a la problemática suscitada.

En el informe, el Ayuntamiento de La Laguna nos comunica que se está a la espera de completar en el próximo ejercicio presupuestario la financiación necesaria para la restauración y rehabilitación de la Casa de Ossuna.

También nos informan de una serie de medidas que se han adoptado para garantizar la conservación y buen destino del patrimonio dejado por Manuel de Ossuna.

Con esta información que se dio traslado al reclamante, se dio por solucionada la queja y se procedió al archivo de la misma.

Se archivó, al final, el **EQ 1938/2008**, por el que el reclamante manifestaba que había presentado escritos ante el Ayuntamiento de La Frontera solicitando copia del documento que acredita la relación de asociaciones insulares, publicadas en la página web de esa corporación local sin haber obtenido respuesta. El reclamante solicitaba, de forma expresa, una explicación del motivo por el que se ha excluido a la asociación que representa de tal relación publicada.

Analizado el caso planteado y, aunque nos percatamos en su momento que en la página web del ayuntamiento se ha publicado una lista de asociaciones culturales, que intuimos despliegan su actividad en el mundo cultural del folclore canario y no hace referencia a las demás existentes y de actividad distinta a la indicada y, sin entrar en ese momento en la valoración del fondo del asunto, sí es verdad que no se dio respuesta y notificación al escrito presentado por el reclamante. Por ello, se acordó solicitar el correspondiente informe.

Una vez recibido el mismo y analizado con el conjunto de la documentación, se procedió al archivo de la queja por considerarse que no existía infracción del ordenamiento jurídico. La cuestión de la falta de inscripción en el registro de asociaciones y el desacuerdo del reclamante con la aplicación del sistema de ventanilla única, se trataba en la queja **545/2009**, en la que ya se informó de que se dio traslado al Defensor del Pueblo para que supervise la Actividad de la Dirección Insular de la Administración del

Estado en El Hierro. Respecto a la falta de contestación, el ayuntamiento informa de que no tiene constancia por registro de entrada del mencionado documento de solicitud, pero que, con respecto al tema planteado, no tiene ningún inconveniente en que la asociación reclamante sea incluida en el registro municipal de asociaciones.

## 5. DEPORTES

### *Índice:*

**5.1. *Derechos de formación en los menores deportistas.***

**5.2. *Resoluciones del Diputado del Común en materia de Deportes.***

### **5.1. Derechos de formación en los menores deportistas**

En este informe debemos dar cuenta del **EQ 1110/2009** que se origina por el problema suscitado en torno a la negativa de un club de gimnasia rítmica de La Palma a dar de baja federativa a una menor, y que ha culminado con un traslado al Ministerio Fiscal.

Los hechos del caso son los siguientes.

La reclamante, madre de una menor, plantaba su desacuerdo con la negativa de un club de gimnasia rítmica de La Palma en dar la baja federativa a su hija.

Se solicitaron los oportunos informes tanto a la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica, como a la Dirección General de Deportes y se consideró oportuno enviar un Recordatorio de Deberes Legales a la Federación, de la cual damos cuenta en el apartado dedicado a las resoluciones del Diputado del Común. En este momento, basta con recordar que a la Federación se le indicó su deber de salvaguardar el derecho de los menores a la libre práctica de deportes así como el de supervisar la actividad del club en esta materia, por lo que en cumplimiento de este deber, a nuestro juicio debía adoptar las siguientes medidas:

1. Requerir al club para que de forma inmediata tramite la baja federativa de la menor y/o menores implicados.

2. En caso de que no verifique el club esta medida en un plazo que no debe superar las 48 horas, que sea la propia Federación de Gimnasia la que tramite de forma automática la baja de la menor con comunicación a sus padres de tal medida, con el fin de que puedan inscribir a su hija en otro club antes del plazo estipulado para ello.

Tras la contestación de la Federación se interpretó que no aceptaba la misma, toda vez que se negaba a dar de baja automática a la licencia federativa de la menor ni requerir al club para que lo hiciera antes del campeonato en el que pretendía participar la menor.

Tras múltiples gestiones tendentes a conseguir que, en todo caso, el derecho de la menor fuera protegido y satisfecho y observando que la administración se mantenía un poco al margen del asunto, se volvió a solicitar un informe tanto a la Dirección General como a la Federación.

A la Dirección General de Deportes se comunicó que, por encima de cuestiones de índole jurídico privada como las que alega el club para fundamentar la negativa a dar la carta de libertad a la menor, se encuentra el interés de ésta, y que podía estar dándose una vulneración de sus

derechos por aplicación de normas de rango superior a los estatutos de la Federación Canaria de Gimnasia, tales como la actual *Ley Integral de Protección del Menor*, *La Ley Canaria del Deporte* y la propia *Constitución Española*, entre otras.

Que la retención de la licencia de la menor le impide ejercer su derecho a la libre práctica del deporte federado, no teniendo acceso a darse de alta en un nuevo club de su elección y poder participar en las competiciones del calendario federativo, por aplicación analógica de la normativa antes citada así como de sentencias del Tribunal Supremo tales como la de 10 de septiembre de 1991, podría vulnerar los derechos de la menor, así como constituir un delito o falta de coacciones previsto y penado en el Código Penal.

Que a la vista de la situación planteada y de la negativa de su club a dar de baja federativa a la menor, facilitando así los trámites a la Federación Canaria para darle de alta en otro club, este Diputado del Común está facultado para poner en conocimiento al Ministerio Fiscal la presunta vulneración de los derechos de un menor y la presunta comisión de una conducta penalmente castigada, de conformidad con el artículo 32 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común.

Por tanto, nuestra intención fue, en todo momento, hacer ver a la Dirección General de Deportes que no se puede quedar al margen de esta situación y que debe pronunciarse al respecto.

Por otra parte, a la Federación se comunicó que, dado que el club continúa sin dar de baja a la menor, a pesar de que es conocedor de que las cuestiones de una presunta deuda de la madre de la menor que alude como fundamento nada tienen que ver con la baja federativa que se solicita, a nuestro entender se están conculcando derechos de la menor recogidos en la propia *Ley Integral de Menor*, *la Ley Canaria del Deporte* y la propia *Constitución Española*.

Asimismo, la Federación Canaria de Gimnasia no ejerce su facultad de dar la baja automática de la licencia, a pesar de que reconoce que la situación no es beneficiosa para la menor y que la actitud del club no es la adecuada, manifestando que sólo mediante orden de un órgano superior, con clara referencia a la Dirección General de Deportes, procedería a la dar la baja. La Federación alude a la aplicación por defecto de los Estatutos de la Federación Española de Gimnasia según los cuales la licencia finaliza el 31 de diciembre de este año.

La realidad es que, en los momentos en que se realizan estas gestiones, la menor no puede competir en el nuevo club de su elección porque el club de origen sigue sin dar la baja, y se acerca una competición importante sin que existan garantías suficientes para que la menor ejerza su derecho.

Llegados a este punto y observando que ni la Federación Canaria ni la Dirección General procedían a realizar las actuaciones tendentes a supervisar la actividad del club y adoptar las medidas para garantizar el ejercicio de los derechos deportivos de la menor, tras gestiones de toda índole, incluso asistencia reunión entre las partes convocada por la Dirección General de Deportes, se procedió a dar traslado del Ministerio Fiscal bajo el siguiente fundamento.

“(…) Es evidente el conflicto existente entre el club y la madre de la menor, pues en su respuesta, el presidente del

club (...) manifiesta que no se opone a la baja federativa pero que, previa concesión de la carta de libertad, deben liquidar la deuda que mantienen con dicho club por cuotas no abonadas y gastos relacionados con la gimnasta (...). No obstante, no se concreta la cuantía, ni los conceptos que se adeudan, sino que, una vez solicitados éstos, se les comunica que la deuda es de 983,02 euros. Ahora bien, no queda clara la obligación de abonar esta cantidad ya que no existe acuerdo que conste por escrito en el libro de actas de asamblea general de socios de abonar cuotas u otros gastos de las gimnastas.

Por el contrario, sí que se acordó, según la reclamante, y aunque no se recogiese en ningún acta, la no exigencia de cuotas en el club, pues eran los padres quienes abonaban todos los gastos de las niñas, tales como material deportivo, tasas por licencias federativas, inscripciones en campus, traslados y alojamientos a campeonatos de España, etc.

En cuanto a los gastos de desplazamiento de la entrenadora del club (...) para la participación de la niña (...) en el campeonato de España individual base, considera la reclamante que es un evidente abuso pretender que la reclamante abone los gastos de billetes de avión y de traslado por tierra, pues deben ser abonados por el propio club con cargo a las subvenciones que reciben del Cabildo Insular de La Palma, mientras que los de la gimnasta fueron abonados por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en cuanto al traslado y por la madre en cuanto al alojamiento.

Además, manifiesta la madre que se debe proceder a la baja federativa y a otorgar la carta de libertad de la niña, ya que quien dio de alta a la menor fue el padre de ésta, debiendo haber sido la madre quien firmase la ficha, pues mediante sentencia de fecha 23 de octubre de 2003, dictada por el Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Santa Cruz de La Palma en Autos (...) de divorcio de mutuo acuerdo, se asignó a la madre la guarda y custodia de la menor de edad (...), incidencia ésta que conocía, de sobra, el presidente del club (...).

Vista la queja presentada, este Comisionado Parlamentario la admitió a trámite, y procedió a solicitar informes tanto a la Federación Canaria de Gimnasia como a la Dirección General de Deportes, con el objeto de que supervisarán la actuación del club (...) en lo que, a nuestro juicio, suponía una aplicación irregular de los derechos de formación deportiva y una presunta conculcación de los derechos de una menor a la libre práctica del deporte, pues una cuestión jurídica privada estaba interfiriendo en el beneficio de una menor de edad.

De los datos que hemos podido recabar, consta que el club (...) de Santa Cruz de La Palma condiciona la baja federativa al pago de una supuesta deuda que los padres de la menor mantiene con el mismo, y así se lo comunica a la madre, la cual exige la baja federativa y la carta de libertad no sólo por poseer la guarda y custodia de la menor de edad (...), sino porque no tiene nada que ver una presunta deuda con el interés de la menor.

Como dato más relevante, debemos señalar que la madre de la menor solicitaba la intervención urgente del Diputado del Común, ya que deseaba que su hija perteneciese a otro club de gimnasia rítmica que debía tramitarse nueva licencia antes de que finalizase el mes de septiembre, y que el club de origen y objeto de queja se negaba a dar de baja hasta no recibir el dinero que alegaba la madre de la niña debía.

Por la urgencia del caso, se realizaron gestiones personales y urgentes con La Federación Canaria de Gimnasia Rítmica, la cual ha mostrado, en todo momento, la disponibilidad y voluntad para resolver el asunto, pero de los informes, tanto escritos como verbales, recibidos por este Diputado del Común, se constató que la Federación de Gimnasia Rítmica, aunque distingue, de forma evidente, dos cuestiones que poseen naturaleza jurídica propia y que, por ende, no son susceptibles de condicionarse la una a la otra, como es la cuestión económica que pudiera existir entre el club y los padres de la menor y derecho de la misma a obtener la carta de libertad, por aplicación de normas de rango superior a los propios estatutos de la Federación, se niega a realizar la baja automática de la licencia federativa en el Club (...), y deja, al arbitrio de su presidente, la decisión.

A nuestro entender, la conducta seguida por el presidente del club (...) de Santa Cruz de La Palma que, según la reclamante, no está legalmente constituido en la actualidad por no cumplir los requisitos estatutarios y de la actual *Ley de Asociaciones*, podría ser calificada como conducta punible, pues tiene, al menos, apariencia de un delito o falta de coacciones, sin perjuicio de la calificación que proceda según su criterio. En todo caso, a nuestro entender, la actuación seguida por el presidente del club necesita, al menos, la apertura de Diligencias Previa donde se pueda investigar, en profundidad, las conductas, declaraciones y hechos relatados, resultando que, a priori, no tiene apariencia de buen derecho que una persona, aun a sabiendas de que se aproxima un campeonato donde la menor desea competir, constanding expresamente la voluntad de la niña y sus padres de abandonar el club de origen y no siendo aplicables los derechos de formación deportiva, se niegue a dar la baja de la misma salvo que se abonen una cantidad de dinero por supuestas deudas económicas no acreditadas. (...)"

Debemos comenzar por encuadrar la materia en la que nos movemos, que a nuestro juicio, no es otra que la de los derechos de formación deportiva de los menores de edad.

La actual legislación sobre los derechos de formación deportiva genera consecuencias que colisionan con derechos protegidos en la Constitución Española y en las leyes y cuyo efecto principal es anular al deportista a su entidad de origen, lo cual adquiere mayor trascendencia cuando se trata de menores de edad a los que se le niega al derecho a marcharse de un determinado club. El problema estriba en querer aplicar al deporte amateur las reglas que se dan en los contratos de deportistas profesionales. Ello nos ha dado pie a interpretar, como en otras ocasiones, la necesidad de modificar la vigente *Ley del Deporte* y así como adaptar los diferentes estatutos federativos a la realidad social en que vivimos y que, sin mermar la autonomía del movimiento deportivo, elimine la facultad federativa de regular situaciones no ajustadas a Derecho. Por lo tanto, las nuevas regulaciones jurídicas deben ir encaminadas a garantizar una tutela efectiva de los deportistas en general y de los menores de edad en particular.

Dejando a un lado estas consideraciones, debemos centrarnos en el problema de fondo aquí planteado, que afecta, de forma directa, a la aplicación de los llamados

derechos de formación a una menor de edad, en el deporte de la gimnasia rítmica.

Siendo evidente que el club se niega a dar de baja a la menor salvo si se le paga una cantidad de dinero de una supuesta deuda que tienen contraída con el mencionado club, no creemos necesario adentrarnos en una amalgama de consideraciones jurídicas sobre la aplicación de los derechos de los menores en el deporte, pues, obviamente, y en lo que respecta a lo esencial, de sobra conocidas son las leyes y reglamentos que amparan a los menores deportistas así como el *artículo 1.1 de la Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte*, y también porque todas las partes implicadas están de acuerdo en que a los menores no se les puede retener en los clubes de origen como si de un deportista profesional se tratara, pues ello puede contravenir la propia Constitución y demás leyes aplicables a los menores de edad, pero sí queremos incidir en una cuestión que a nuestro juicio debe quedar clara.

El deportista amateur, aquél que se dedica a la práctica deportiva dentro de un club o entidad, con licencia federativa que le habilita para la práctica deportiva competitiva y que no percibe por tal dedicación cantidad económica alguna, está sometido a la protección que la actual legislación sobre federaciones deportivas exigen a estos organismos que desarrollen en sus reglamentos y, por ello, se requirió a la Federación para que adoptase las medidas urgentes y necesarias para que se salvaguarde de inmediato el derecho de los menores de edad implicados en esta asunto.

Tampoco debe olvidarse que la *Ley de Regulación de derechos federativos y económicos en el deporte*, en su *capítulo IV* habla de la de la protección integral de los menores de edad.

“Artículo 29: Las distintas asociaciones y/o federaciones representativas a nivel nacional de cada deporte, deberán adoptar un código de conducta destinado a garantizar la formación deportiva, la educación escolar y el debido respeto al carácter amateur de aquellos deportistas que no hubieren adquirido el carácter de profesional.

Artículo 30 - El código de conducta deberá contener las directrices que deberán cumplir las diferentes ligas y entidades deportivas adheridas o afiliadas a cada asociación, en cumplimiento de la presente ley y de aquella normativa que se dictara en resguardo de los preceptos contemplados en el artículo anterior.

Artículo 31 - El citado código deberá contener las sanciones previstas para aquellas instituciones, agentes deportivos y/o deportistas que violentaran las disposiciones que buscan proteger y resguardar a los deportistas amateurs”.

Pero si alguna Ley tiene aplicación en este caso es la vigente *Ley Integral del Menor*, que en su *artículo 4*, sobre los principios rectores de la actuación administrativa, establece que el interés del menor prevalece sobre cualquier otro concurrente, y aunque no se habla expresamente de los derechos deportivos, el espíritu de la Ley es suficientemente clara para comprender que cuando se habla de “interés del menor” se refiere al interés en todos sus ámbitos.

Este Comisionado Parlamentario agotó todas las vías posibles bien para que el club (...) actuara según el interés de la menor, y para que la propia Federación otorgara



la baja federativa de forma automática, peor fueron infructuosos todos los intentos por proteger el interés de la menor que, en todo caso, era la de poder competir el día 14 de noviembre de 2009. Al final, ni se concedió la baja ni la menor pudo competir, conculcándose, en opinión de este Diputado del Común, los derechos de la menor y pudiendo existir conducta punible, a tenor de los hechos expuestos.

No nos parece una conducta amparada en Derecho, que el presidente del club condicione la tramitación de la baja federativa de la menor al pago de una supuesta deuda que tendrá que acreditar en las instancias oportunas, y se niegue a dar el trámite solicitado si no se cumple el pago, por lo que la actuación correcta debió ser la de tramitar urgentemente la baja federativa de la menor para que pueda integrarse en otro club y no perderse la temporada deportiva que comienza. Por el contrario, la conducta seguida por el club de origen podría entenderse que obedece a una dilación sin motivo del trámite de baja para perjudicar la práctica deportiva de la menor, lo cual, de conformarse, resultaría incluso más grave.

En conclusión, siendo evidente que existe actualmente en Canarias un vacío legal en cuanto a la regulación del derecho al libre ejercicio del deporte de los menores de edad, lo que implica una aplicación inadecuada de la normativa actual, por cuanto se están produciendo conflictos que afectan a los derechos protegidos por la Constitución y las Leyes, la alusión a los derechos de formación en los términos en los que se utilizan en la actualidad no hacen sino crear entre los menores unos vínculos laborales del deportista con el club que sólo deberían aplicarse en el deporte profesional. En nuestra opinión, no puede encontrarse ningún fundamento jurídico para una limitación de los derechos de libre ejercicio del deporte a los no profesionales, aunque tengan la obligación de federarse, pues dicha obligación puede justificarse por exigencias de interés público y del particular de los interesados.

Es el interés público el que obliga a la tutela y supervisión administrativa y federativa del funcionamiento del club y es, por ello, que consideramos que no ha habido una actuación correcta ni del club (...) de Santa Cruz de La Palma, ni de la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica que no supervisó la actuación ni, incluso, por la propia Dirección General de Deportes que, en este caso, siempre ha mantenido la postura de no intervención directa, aunque por el momento no se conoce por este Diputado del Común su versión oficial al no haber sido contestada la petición de informe que le hemos enviado.

Hasta la fecha de cierre de este informe, seguimos sin conocer el parecer del Ministerio Fiscal, por lo que la queja permanece abierta.

## 5.2. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Deportes

**EQ 1110/2009.** Recordatorio de Deberes Legales enviada a la presidenta de la Federación Canaria de Gimnasia Rítmica, sobre el deber de salvaguardar el derecho de los menores a la libre práctica del deportes así como de supervisar la actividad del club en esta materia.

Nos dirigimos nuevamente a usted con referencia a la queja arriba indicada, que ha presentado ante esta

Institución doña (...), madre y tutora legal de la menor (...), en relación con su desacuerdo con la negativa del club de gimnasia (...) en dar la baja federativa a su hija.

Una vez realizadas las actuaciones que se han estimado convenientes y urgentes y en aras de una actuación eficaz que permita una pronta solución de este caso, hemos considerado procedente enviarles la siguiente Resolución, la cual basamos en lo siguiente.

### ANTECEDENTES

**Primero.-** Conviene recordar, que la reclamante exponía en su queja que a principios de este año, el padre de la menor, don (...), tramitó el alta federativa de ésta en la Federación Canaria de Gimnasia para que ejerciera tal disciplina deportiva en el club (...). Tras discrepancias tanto con la entrenadora como con el presidente del club, los padres de la menor solicitan, mediante la remisión de burofax de fecha 22 de mayo de 2009, la carta de libertad y la baja federativa en el club a partir del 1 de junio de 2009.

Básicamente, el club condiciona la baja federativa al pago de una supuesta deuda que los padres de la menor mantienen con el mismo, cuyos detalles no vamos a reiterar por haber sido expuestos ya en la petición de informe inicial que se les ha remitido.

El caso es que la reclamante manifiesta que se debe proceder a la baja federativa y a otorgar la carta de libertad, dado que quien dio de alta a la menor fue el padre de ésta, debiendo haber sido la madre quien firmase la ficha pues mediante sentencia de fecha 23 de octubre de 2003, dictada por el Juzgado de Primera Instancia núm. 2 de Santa Cruz de La Palma en Autos (...) de divorcio de mutuo acuerdo, se la asignó a la madre, doña (...), la guarda y custodia de la menor de edad (...), incidencia que conocía, de sobra, el presidente del club (...).

**Segundo.-** La reclamante solicitaba la intervención urgente del Diputado del Común ya que la menor desea entrar en otro club y la licencia debe tramitarse antes de que finalice el mes de septiembre, por lo que esta Institución consideró procedente admitirla a trámite y recabar informe relativo a supervisión de la actitud adoptada por el club (...) y sobre la presunta vulneración de los derechos de la menor al denegar la carta de libertad a ésta.

No obstante, dada la urgencia del caso, se realizaron gestiones personales y urgentes con esa Federación, la cual ha mostrado en todo momentos la disponibilidad y voluntad para resolver el asunto.

**Tercero.-** De las conversaciones mantenidas directamente con la Federación de Gimnasia, esta Institución pudo averiguar que dicha Federación está pendiente de recibir un informe jurídico de su abogado, aunque se adelantó a este Diputado del Común que los criterios mantenidos por la dirección técnica letrada de la Federación coinciden con los mantenidos por este Comisionado Parlamentario, con el fin de distinguir dos cuestiones que poseen naturaleza jurídica propia y que, por ende, no son susceptibles de condicionarse una a la otra. Nos referimos a la cuestión aducida por el club para no dar la baja federativa a la menor la cual condiciona al pago de una supuesta deuda.

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** Este Diputado del Común ya ha tenido ocasión de dirigirse a esa Federación por un tema de similares características, por lo que intentaremos ser precisos en nuestras consideraciones, por ser de sobra conocidas por ese organismo deportivo.

En cuanto al fondo del asunto, debemos comenzar por encuadrar la materia en la que nos movemos que, a nuestro juicio, no es otra que la de los derechos de formación deportiva de los menores de edad.

La actual legislación sobre los derechos de formación deportiva genera consecuencias que colisionan con derechos protegidos en la Constitución Española y en las leyes, y cuyo efecto principal es anular al deportista a su entidad de origen, lo cual adquiere mayor trascendencia cuando se trata de menores de edad a los que se le niega al derecho a marcharse de un determinado club. El problema estriba en querer aplicar al deporte amateur las reglas que se dan en los contratos de deportistas profesionales. Ello nos ha dado pie para interpretar, como en otras ocasiones, la necesidad de modificar la vigente *Ley del Deporte* y así como adaptar los diferentes estatutos federativos a la realidad social en que vivimos y que, sin mermar la autonomía del movimiento deportivo, elimine la facultad federativa de regular situaciones no ajustadas a Derecho. Por lo tanto, las nuevas regulaciones jurídicas deben ir encaminadas a garantizar una tutela efectiva de los deportistas en general y de los menores de edad en particular.

Dejando a un lado estas consideraciones, debemos centrarnos en el problema de fondo aquí planteado, que afecta directamente a la aplicación de los llamados derechos de formación a una menor de edad, en el deporte de la gimnasia rítmica.

**Segunda.-** Al hilo de lo anterior, y siendo evidente que el club no se niega a dar de baja a la menor aunque condicione dicho acto a que los padres de la interesada paguen una supuesta deuda que tienen contraída con el mencionado club, no creemos necesario adentrarnos en una amalgama de consideraciones jurídicas sobre la aplicación de los derechos de los menores en el deporte, pues, obviamente, y en lo que respecta a lo esencial, de sobra conocidas son las leyes y reglamentos que amparan a los menores deportistas así como el *artículo 1.1 de la Carta Internacional de la Educación Física y el Deporte*, y también porque todas las partes implicadas están de acuerdo en que a los menores no se les puede retener en los clubes de origen como si de un deportista profesional se tratara, pues ello puede contravenir la propia *Constitución* y demás leyes aplicables a los menores de edad, pero sí queremos incidir en una cuestión que a nuestro juicio debe quedar clara. El deportista amateur, aquel que se dedica a la práctica deportiva dentro de un club o entidad, con licencia federativa que la habilita para la práctica deportiva competitiva y que no percibe por tal dedicación cantidad económica alguna, está sometido, de forma expresa, a la protección que la actual legislación sobre federaciones deportivas exigen que estos organismos desarrollen en sus reglamentos, de ahí que debamos conminar a esta Federación para que adopte las medidas urgentes y

necesarias para que se salvaguarde de inmediato el derecho de los menores de edad implicados en esta asunto.

Tampoco debe olvidarse que la *Ley de Regulación de derechos federativos y económicos en el deporte*, en su *capítulo IV* habla de la de la protección integral de los menores de edad.

“Artículo 29: Las distintas asociaciones y/o federaciones representativas a nivel nacional de cada deporte, deberán adoptar un código de conducta destinado a garantizar la formación deportiva, la educación escolar y el debido respeto al carácter amateur de aquellos deportistas que no hubieren adquirido el carácter de profesional.

Artículo 30 - El código de conducta deberá contener las directrices que deberán cumplir las diferentes ligas y entidades deportivas adheridas o afiliadas a cada asociación, en cumplimiento de la presente ley y de aquella normativa que se dictara en resguardo de los preceptos contemplados en el artículo anterior.

Artículo 31 - El citado código deberá contener las sanciones previstas para aquellas instituciones, agentes deportivos y/o deportistas que violentaran las disposiciones que buscan proteger y resguardar a los deportistas amateurs”.

En cuanto a la excusa alegada por el club, no nos parece acertado que condicione la tramitación de la baja federativa de la menor al pago de una supuesta deuda que tendrá que acreditar en las instancias oportunas, por lo que la actuación correcta debe ser la de tramitar urgentemente la baja federativa de la menor para que pueda integrarse en otro club y no perderse la temporada deportiva que comienza, pues, en caso contrario, se podría entender que está dilatando sin motivo el trámite de baja para perjudicar la práctica deportiva de la menor, lo cual, de confirmarse, resultaría incluso más grave.

En conclusión, siendo evidente que existe actualmente en Canarias un vacío legal en cuanto a la regulación del derecho al libre ejercicio del deporte de los menores de edad, lo que implica una aplicación inadecuada de la normativa actual, por cuanto se están produciendo conflictos que afectan a los derechos protegidos por la *Constitución* y las *Leyes*, la alusión a los derechos de formación en los términos en los que se utilizan en la actualidad no hacen sino crear entre los menores unos vínculos laborales del deportista con el club que sólo deberían aplicarse en el deporte profesional, no puede encontrarse ningún fundamento jurídico para una limitación de los derechos de libre ejercicio del deporte a los no profesionales, aunque tengan la obligación de federarse, pues dicha obligación puede justificarse por exigencias de interés público y del particular de los interesados. Es el interés público el que obliga a la tutela y supervisión administrativa y federativa del funcionamiento del club, por lo que de conformidad con lo establecido en el *artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio*, nos permitimos dirigir a esa Federación el

## RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

de salvaguardar el derecho de los menores a la libre práctica del deportes así como de supervisar la actividad del

club en esta materia, por lo que en cumplimiento de este deber, a nuestro juicio debe adoptar las siguientes medidas:

1. Requerir al club para que de forma inmediata tramite la baja federativa de la menor y/o menores implicados.

2. En caso de que no verifique el club esta medida en un plazo que no debe superar las 48 horas, que sea la propia Federación de Gimnasia la que tramite de forma automática la baja de la menor con comunicación a sus padres de tal medida, a fin de que puedan inscribir a su hija en otro club antes del plazo estipulado para ello.

## 6. ECONOMÍA Y HACIENDA

### Índice:

#### 6.1. Introducción.

#### 6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

#### 6.3. Investigaciones realizadas de oficio por la Institución.

#### 6.4. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.

#### 6.5. Ausencia de información, en la forma legal, de la Administración tributaria de haberse producido la caducidad de los procedimientos tributarios y el consecuente archivo del mismo.

#### 6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

#### 6.7. Expedientes de quejas en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.

#### 6.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común adoptadas en materia de Economía y Hacienda.

#### 6.9. Resoluciones más significativas emitidas por el Diputado del Común en el ejercicio en la presente materia.

### 6.1. Introducción

En este año el motivo de las quejas en esta área es prácticamente el mismo que el de los años anteriores, aunque hay que destacar, como novedad, el aumento de las quejas cuyo objeto es la dilación en el pago de deudas reconocidas por la Administración Pública.

Se basa este aumento de quejas en la falta de respuesta de las administraciones públicas y, en segundo lugar, en la exigencia indebida de tributos.

Además, no se han tramitado quejas colectivas y las más significativas son aquellas en las que esta Institución ha tenido que adoptar la correspondiente resolución.

Se señalan a continuación las administraciones públicas de Canarias que han incumplido el deber legal de colaborar con el Diputado del Común y a las que se ha tenido que emitir una resolución recordándole dicha obligación legal, (artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, BOC de 8 de agosto de 2001, en adelante LDC):

- Una al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, (EQ 1807/08).
- Dos al Ayuntamiento de Teguiise (EQ 1463/08 y 1934/08).

- Una al Ayuntamiento de Ingenio (EQ 1137/07).
  - Dos al Ayuntamiento de Tuineje (EQ 308/09 y 2242/08).
  - Tres al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 1960/08 y 324/08).
  - Una a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, del Gobierno de Canarias (EQ 607/09).
  - Una al Ayuntamiento de Yaiza (EQ 893/07).
  - Una al Ayuntamiento de Barlovento (EQ 1044/07).
  - Dos al Ayuntamiento de Pájara (EQ 785/09 y 505/09).
  - Dos a la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias (EQ 339/09 y 175/09).
  - Una al Cabildo de Gran Canaria (EQ 1124/07).
  - Dos al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (EQ 419/07 y 430/09).
  - Una al Ayuntamiento de San Bartolomé (EQ 336/06).
  - Una al Ayuntamiento de Arrecife (EQ 2126/08).
  - Cuatro al Ayuntamiento de Telde (EQ 611/07, 419/2007, 396/09 y 82/09).
  - Una al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 419/07).
  - Una al Ayuntamiento de Granadilla de Abona (EQ 419/07).
  - Una al Ayuntamiento de La Oliva (EQ 419/07).
  - Una al Ayuntamiento de Arona (EQ 419/07).
  - Una al Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ 419/07).
  - Una al Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife (EQ 103/07).
- Se citan, además, las Administraciones Públicas, que a pesar de remitirles la resolución anterior, se les ha tenido que requerir previo a declararlas obstruccionistas y entorpecedoras de la labor de esta Institución (artículo 34 LDC):
- Dos al Ayuntamiento de Tuineje (EQ 2242/08 y 308/09).
  - Dos al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (EQ 1807/08 y 1597/08).
  - Una al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (EQ 417/05).
  - Una al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 1009/05).
  - Una al Ayuntamiento de La Oliva (EQ 303/06).
  - Una al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (EQ 795/07).
  - Una al Ayuntamiento de Teguiise (EQ 354/08).
  - Una al Ayuntamiento de Telde (EQ 611/07).
  - Una a la Dirección General de Tributos de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias (EQ 1781/08).

### 6.2. Inactividad de las administraciones públicas o falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. EQ 1234/09, 1086/09, 747/09, 199/09, 200/09, 203/09, 256/09, 350/09, 371/09, 400/09, 444/09, 561/09, 1022/08, 1086/09, 1306/09, 1354/09, 1849/08, 2126/08, entre otras.

La mayoría de las quejas que se citan se resuelven, por regla general, a favor de los interesados ya que la obligación de resolver subsiste siempre, como ha reconocido el Tribunal Supremo y el Tribunal Constitucional en numerosas

resoluciones, existiendo la obligación de contestar, de manera expresa, las solicitudes, recursos y cuestiones planteadas por los ciudadanos a las administraciones públicas. El interesado puede esperar a que se produzca dicha resolución expresa durante el plazo de prescripción de acciones que, en su caso, se ostente, por lo que a la luz de esta importante doctrina (por todas, la *Sentencia del Tribunal Constitucional de 12 de febrero, STC 6/1986*) la Administración Pública debería cambiar su forma de afrontar el resolver o no de forma expresa, puesto que se puede encontrar con elevadas reclamaciones de cantidad de dinero, cuando la misma no resuelva de forma expresa una petición de devolución de ingresos indebidos o de cualquier otro pago debido por las arcas públicas, así como cualquier otro derecho de contenido económico. Debería, en consecuencia, ser objeto de análisis detenido por los responsables de la gestión de lo público.

Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 27 de la LDC, que mandata al Diputado del Común a velar para que las administraciones públicas Canarias resuelvan, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen.

Se relacionan, a continuación, lo sucedido en este año en las siguientes quejas:

En el EQ 923/09 motivado por la falta de respuesta a la solicitud de devolución de ingresos indebidos por los impuestos de vehículos de tracción mecánica cobrados por el Ayuntamiento de Mogán cuando el interesado había dejado de ser contribuyente de dicho tributo.

Admitida la queja a trámite y previa verificación de la falta de respuesta del citado ayuntamiento, se solicitó el correspondiente informe municipal. En el mismo, se reflejó que, en la fecha de su redacción, se había adoptado la resolución expresa de la solicitud del interesado y se le reconocía, además, el derecho a la devolución de ingresos indebidos, junto con sus intereses de demora. Por solución del tema planteado, se archivó el expediente.

Por otra parte, y como paradigma de lo que nunca debe hacer una administración pública es ampararse en su propio incumplimiento legal para imputar efectos perjudiciales a los ciudadanos. Así sucedió en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. En el EQ 417/05, esta Institución instó al ayuntamiento con diversos requerimientos para que resolviera de forma expresa la solicitud de un ciudadano. Al final, el ayuntamiento afirmó que el interesado había obtenido, por silencio positivo, lo pedido, pero que, como no había acudido a la administración para que le satisficiera lo reconocido, había precluido su derecho.

Ante semejante afirmación, esta Institución formuló una Resolución que adoptó la forma de recordatorio de sus deberes legales y que se refería a la obligación de dictar y notificar la resolución expresa para resolver el procedimiento iniciado por la solicitud del interesado, vinculada al sentido del silencio positivo producido, (decisión que se anexa en el epígrafe correspondiente), acto administrativo que debería conllevar todos los requisitos que fija la legislación administrativa, (el artículo 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada

por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante, LRJPAC), con la recomendación de que se instruyera al personal de la administración municipal responsable de la tramitación de los procedimientos administrativos, con el fin de que, una vez producido el silencio administrativo positivo, dicho hecho no le exoneraba, (al igual que el que se pueda considerar negativo por los ciudadanos), en ningún caso, de dictar la resolución expresa del procedimiento, así como de la obligación de notificarla al interesado.

También se le sugirió que se debería acabar con comportamientos administrativos como los comprobados en la queja, que lo único que han producido es una generación de un mayor gasto público (en síntesis: solicitud de reconocimiento del crédito del interesado presentada a principios del año 2003, aceptación de la obligación, finales de 2009, más de 6 años) para las arcas del municipio, por el devengo constante de los intereses de demora sobre lo solicitado.

La citada resolución fue aceptada y el ayuntamiento ha adoptado los actos consecuentes, por ello, se ha archivado la queja por solución.

### **6.3. Investigaciones realizadas de oficio por la institución. EQ: 785/09, 339/09, 195/09, 2235/08, 418/07, y 419/07, 1555/06 y 985/04.**

Entre las investigaciones de oficio incoadas en el año que se da cuenta, hay que destacar el EQ 339/09, motivado por la redacción del artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, (BOC núm. 243, de 18 de diciembre de 2006) intitulado de la declaración de los sábados como días inhábiles a ciertos efectos tributarios.

Dicha norma contempla la inhabilidad del sábado para la presentación de autoliquidaciones con ingreso, realizar pagos y presentación de declaraciones, cuyo último día de presentación coincida en sábado, pero no contemplando, de forma expresa, si, para la presentación de solicitudes e impugnaciones tributarias, los sábados eran hábiles o inhábiles.

Se realizó una indagación, contactando con un responsable de una administración tributaria insular de la Consejería de Economía y Hacienda, CEH; nos contestó que no desconocía ía la respuesta correcta. Por otra parte, en una recaudación ejecutiva de Administración de Hacienda, se nos dijo que era, sin duda, inhábil para recurrir.

Esta situación motivó que se le sugiriera, (Sugerencia que se anexa en el epígrafe correspondiente) al máximo representante de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias que hiciera las gestiones necesarias para que se modificara el texto del artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, para que reflejara, con claridad, que tanto las solicitudes como los recursos se incluyeran en el texto de dicha norma.

El director General de Tributos contestó nuestra resolución comunicándonos que, al no haberse dirigido al mismo, no era el órgano competente para ello. Sin embargo, nos expuso que el sentido de la norma para la Dirección General era la inhabilidad de los sábados para cualquier asunto tributario por lo que, en principio, parece



que no va a ser necesario ningún cambio de la normativa, pero sí creía conveniente el dictado de unas instrucciones claras por dicha Dirección, con el fin de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos, al interpretar todos los órganos y agentes de la Administración de Hacienda dicho precepto bajo un único criterio. Por ello, la investigación continúa en trámite.

El **EQ 785/09** se incoó por los posibles perjuicios que le estaba causando a una ciudadana, que acudió en amparo ante esta Institución, por no haberse cursado la baja del impuesto sobre Actividades Económicas, IAE, que había presentado en el año 1993 en el Ayuntamiento de Pájara. Le causaba muchos problemas, entre ellos, el no poder acceder a ninguna subvención pública al constar como deudora de las administraciones.

El procedimiento de investigación se encuentra en tramitación al no haber recibido el informe solicitado a la Administración municipal en septiembre y reiterado en diciembre, respectivamente. Se informará en el próximo ejercicio del resultado del expediente.

Las investigaciones de oficio en los **EQ 418/07, 419/07** y **1555/06**, mencionados en los informes anuales de años anteriores, se acordaron para tratar la cuestión de cómo computan el plazo que fija el artículo 48.2 de la *LRJPAC*.

La cuestión relativa a la forma cómo las distintas administraciones públicas de Canarias solucionan el último día de plazo en la presentación de los recursos de los interesados, teniendo en cuenta que el último día se debe de contar por entero y que los registros administrativos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias no están disponibles las veinticuatro horas del día y, en consecuencia, los ciudadanos no pueden acceder a su derecho a disponer del plazo en su integridad. Afecta, por tanto, al derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la Constitución Española, CE, en su aspecto de acceso a los recursos legalmente establecidos, tal y como lo ha interpretado nuestro Tribunal Constitucional, TC, entre otras, *Sentencia de 20 de noviembre de 2006, nº 335/2006*.

De la investigación del **EQ 418/07** podemos informar en el presente informe, ya que sí han contestado los siete cabildos, en cambio, no así del **EQ 419/07** pues faltan por contestar, durante el año 2008, siete ayuntamientos. El 31 de diciembre del presente año aún quedaban cuatro: los ayuntamientos de Granadilla de Abona, de Santa Cruz de Tenerife, de San Bartolomé de Tirajana y el de La Oliva. Por ello, se dará cuenta en el próximo ejercicio de la investigación llevada a cabo con los municipios.

Sobre lo que han informado los siete cabildos, **EQ 418/07**, hay que destacar lo siguiente:

Las respuestas han sido variadas y, antes de exponerlas, es necesario consignar el contenido del artículo 48.2 de la vigente *Ley 30/1992*, que reza del siguiente tenor:

“Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes”.

En otro precepto de la *LRJPAC* cuando liga el cómputo del plazo por años lo hace desde el día de la notificación de la resolución, el artículo 118.2 de la misma.

Expuesto lo anterior, solamente hay que decir que el artículo 38.4 de la citada ley general administrativa expresa, como derecho de opción de los ciudadanos, que las solicitudes, escritos y comunicaciones de los mismos se pueden presentar en una serie de registros, colocando, en el primer apartado de dicha norma, el del órgano al que va dirigido, derecho de opción disponible por el ciudadano.

Pues bien, el Cabildo de Gran Canaria ha expuesto el criterio que parece que es el correcto para esta Institución, según la legislación vigente.

Así, afirmó que el plazo se cuenta a partir del día siguiente a la notificación y que vence el día del mes siguiente correlativo a dicho día, según el artículo 48.2 de la *Ley 30/1992*, poniendo un ejemplo numérico: notificado un acto el día 3 de enero, comenzaría el cómputo de un mes para recurrirlo el día 4 de ese mes y terminaría el día 4 de febrero siguiente. Criterio que ya expuso esta Institución al Gobierno de Canarias en la investigación de oficio **EQ 1367/03**, el cual no fue aceptado.

La cuestión de hasta qué hora cuenta el último día del plazo, término del mismo, reconocen los servicios jurídicos de dicho cabildo que es hasta las 24 horas del último día, sin embargo no dijo cómo se puede acceder a los registros administrativos hasta esa hora, una vez que han cerrado al público.

El Cabildo de Fuerteventura, abordó la cuestión desde la distancia de los horarios administrativos, sin entrar en el tema de qué ocurre desde la hora del cierre de los registros administrativos, las 14 horas, hasta las 24 horas de terminación del día, 10 horas restantes, y, no valoró la cuestión de la forma en que se computa el plazo según el artículo 48.2 de la *LRJPAC*.

Tampoco, el Cabildo de El Hierro dio respuesta a la cuestión horaria, reconociendo que su horario de registro es de 8,00 a 15, 00 horas de lunes a viernes y los sábados de 9,00 a 13, 00 horas, sin que se pronunciara sobre la forma de computar el plazo por meses o años antes referido.

Por su parte, el Cabildo de La Gomera, reconoce que el plazo culmina a las 24 horas del día que corresponda, pero ve ilógico que un registro público pueda estar abierto hasta dicha hora y no respondió a la otra cuestión.

La respuesta del Cabildo de Tenerife, sin embargo, apuntó buenas formas con el fin de resolver la cuestión, al menos, parcialmente.

Reconoce que tampoco dispone de registro público habilitado hasta las 24 horas de terminación del día, pero sí señaló que con la puesta en marcha de la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*, se solucionaría en gran medida la cuestión planteada, lo que es cierto, por lo menos en parte. A la otra cuestión tampoco respondió.

Por su parte, el Cabildo de Lanzarote sólo nos comunicó que no ofrecía la posibilidad de acceder a sus registros después de las 14 horas y que estaba estudiando la posibilidad de implantar el acceso informático de los ciudadanos a esa administración a cualquier hora del día.

El Cabildo de La Palma, que ya señalamos en el informe anual del 2008 que fue el único que no había

respondido a nuestra solicitud de informe durante ese año, y que se le tuvo que reiterar y recordar su deber legal de enviar la información requerida, nos comunicó, en el presente ejercicio, que no dispone de registro que pueda atender los escritos de los interesados hasta la última hora de finalización del día. Por otra parte, en cuanto a la cuestión de la forma de computar lo dispuesto por el artículo 48.2 de la Ley 30/1992, no nos dio respuesta.

Concluye dicho cabildo manifestando que con la implantación del registro electrónico que contempla la Ley 11/2007, antes citada, el problema de disponer del plazo para recurrir o para agotar un trámite, en su caso, se solucionará, sin que nos indicara sobre los pasos que ha seguido o seguirá para dicha implantación.

Sobre la misma investigación, pero seguida con el Gobierno de Canarias, su respuesta fue del todo extemporánea en relación con la resolución sobre el fondo de la cuestión, (remitida en enero y contestada en junio del año que se informa) la cual se anexa en el epígrafe 10, EQ 1555/06.

La resolución mencionada anteriormente consistió en formularle la Recomendación de *que se articulara un sistema* que permita disponer a los ciudadanos del plazo legalmente establecido para recurrir en su integridad, de acuerdo con la doctrina del Tribunal Constitucional que se le expuso, respetándose así el derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la CE, así como, la Sugerencia de que, mientras no se articulara el mecanismo necesario para que los ciudadanos puedan disponer del plazo para recurrir, o presentar alegaciones, en su integridad, se admitan los escritos dentro del horario de registro del día siguiente, como ha resuelto el artículo 135 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Resolución no se aceptó y, en consecuencia, archivamos la queja con dicha Administración al límite de las actuaciones.

Por último, en relación con esta cuestión hemos de señalar la solución que ya han dado algunas administraciones públicas de Canarias. Así lo expusimos en el informe al Parlamento del año 2008, Boletín Oficial del Parlamento de Canarias nº 133 de 8 de mayo de 2009.

“Con agrado y satisfacción se ha recibido en el año que se informa el parecer del Ayuntamiento del Puerto de La Cruz, el cual marca un punto de inflexión sobre las respuestas recibidas con anterioridad.

Así, dicha corporación municipal especificó que el cómputo por meses se iniciaba desde el día siguiente al de la notificación, y el último, el del mismo día ordinal del mes siguiente, poniendo un ejemplo del siguiente tenor: “si se notifica por ejemplo el día 26 de enero, el plazo comienza el 27 y finalizaría el 27 de febrero”. Como ya se ha expuesto este es el mismo criterio del Cabildo de Gran Canaria.

En cuanto a la cuestión de el horario de acceso a su registros, nos informó que había instalado la posibilidad de acceso por vía telemática, pero además, ofrece la posibilidad de que se presenten los escritos de los ciudadanos hasta las 24 horas del día en las dependencias de la Policía Local. Respuesta con la que esta institución comparte y que entendemos, siempre beneficia al ciudadano.”

La anterior solución no conlleva ni un mayor gasto público, ni trastorno para los servicios públicos en cambio, genera todas

las ventajas de accesibilidad a los registros administrativos a los ciudadanos a los cuales se deben las Administraciones públicas por lo que desde este informe se les anima a seguir este ejemplo en el actuar del ayuntamiento mencionado.

La investigación de oficio que se tramita en el EQ 2235/08, incoado a finales del año 2008, la motivó la ausencia de identificación de los funcionarios actuantes en un procedimiento tributario de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias. Se remitió la resolución correspondiente, que obra en el anexo y no reproducimos al estar suficientemente explicada tanto sus hechos como las consideraciones realizadas por esta Institución. En este caso sí hemos de destacar la aceptación expresa por la Dirección General de Tributos de dicha consejería. Esta aceptación motivó la conclusión de nuestra actuación y el archivo, por solución, del procedimiento.

Asimismo, se inició de oficio el EQ 985/04, tratado ya en los informes anuales anteriores. Incoado como consecuencia del embargo de las cuentas corrientes sufrido por una ciudadana por el impago del impuesto de Actividades Económicas, IAE del año 1992, sin habersele notificado ni la deuda en voluntaria ni en ejecutiva. Esta Institución advirtió que las potestades recaudatorias ejercitadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife pudieran incurrir en vicios de Orden Público, consecuencia, se realizó la investigación oportuna de la que se constata los siguientes defectos:

- La falta de emisión de la notificación tributaria de alta en el IAE por el órgano competente (la Alcaldía).

- De la inexistencia de notificación de la resolución anterior.

- La ausencia de aplicación de la prescripción tributaria en sus dos vertientes ya para liquidar la deuda tributaria ya para recaudarla.

Todo lo anterior, dio lugar a que este Comisionado del Parlamento de Canarias remitiera una resolución por la que se le recordaron los siguientes deberes-obligaciones legales:

- Que la gestión tributaria es reglada.

- Que los actos administrativos de liquidación tributaria de alta en el impuesto citado se deben de emitir por el órgano competente para ello.

- De la necesaria notificación personal del acto anterior.

- De acordar la prescripción tributaria, de oficio, cuando la misma se devengue.

- De ser congruente con sus declaraciones y estar y pasar por las consecuencias que las mismas producen, y, que al acordar que un acto administrativo no se ha notificado en forma legal, el artículo 24 de la CE obliga a dictar una resolución de acuerdo con dicha declaración.

En el ejercicio anterior dijimos que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife había admitido parte de la resolución, pero en su respuesta había vuelto a incurrir en incongruencia, porque había admitido que no había notificado, en periodo voluntario, la liquidación-resolución tributaria de alta en el impuesto citado en el año 1992, para decir, a continuación, que anulaba las actuaciones ejecutivas que había llevado a cabo durante los años 1997 en adelante y manifestaba que reponía las actuaciones a la fase declarativa del impuesto, actuaciones que ya no se podían reponer a dicho momento

dado el tiempo transcurrido. Ello obligó a esta Institución a continuar con la investigación para intentar convencer a la corporación municipal de que debía de acordar los actos administrativos ajustados a lo que corresponde en Derecho, es decir, que había prescrito cualquier derecho tributario que pudiera tener en todo caso.

Realizadas múltiples gestiones durante el año que se informa, la corporación municipal ha acordado anular su actuación y declarar prescrito su derecho a determinar la deuda tributaria del año 1992. Constituye, en consecuencia la aceptación plena de la Resolución que esta Institución le remitió durante el ejercicio 2006. Por solución, archivamos el expediente.

**6.4. Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos; inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública. EQ 1306/09, 1111/09, 1185/09, 1054/09, 996/09, 678/09, 501/09, 396/09, 378/09, 377/09, 319/09, 309/09, 295/09, 242/09, 225/09, 87/09, 86/09, 82/09, 1124/07,** entre otras.

La falta de devolución de ingresos indebidos, cuando ya se han reconocido o cuando se ha planteado una solicitud con tal fin, puede conllevar un aumento del gasto público de forma innecesaria, (ineficiencia del sistema) y fácilmente evitable, gasto que, hoy día, se genera por los elevados intereses de demora que se devengan automáticamente por el tiempo en que la Administración tarda en resolver las solicitudes. Como ya hemos resaltado en los informes de años anteriores, según las quejas que nos han presentado, el tiempo de respuesta que no ha mejorado.

En este epígrafe se recogen aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman que la Administración Pública les exige pagar un tributo que no les corresponde y se enteran, normalmente, de esta exigencia tributaria a través del embargo de sus cuentas corrientes bancarias.

Cuando los interesados acuden a esta Institución lo hacen por dos presuntas infracciones administrativas, la reseñada con anterioridad y por la falta de respuesta de las administraciones públicas cuando los ciudadanos impugnan la actuación material de la Administración. Por ello, algunas de estas quejas se relacionan, también, en el epígrafe de falta de respuesta.

Por lo general, estas investigaciones terminan con resolución a favor de los ciudadanos como se comprobar en lo que, a continuación, se expone:

En el **EQ 1220/09**, el Ayuntamiento de San Bartolomé devolvió el impuesto sobre vehículos de tracción técnica mecánica (IVTM), junto con los obligatorios intereses de demora, cuando el interesado reclamó en una queja en esta Institución. Por solución se archivó el expediente.

Idéntica situación se planteó en el **EQ 923/09**, tramitado ante el Ayuntamiento de Mogán que se archivó por solución.

También, el **EQ 1095/07**, de exigencia indebida del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, que, después de muchos trámites, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria reconoció la exigencia indebida del impuesto y acordó su devolución.

Por su parte, aunque ya se referenció en el epígrafe de investigaciones de oficio, el **EQ 985/04** se ha archivado por solución. El Ayuntamiento de Santa Cruz

de Tenerife declaró como ingreso indebido lo que había recaudado en apremio en el año 1997 en concepto del impuesto de actividades económicas del año 1992, por aceptación íntegra, durante el año en que se informa, de la Resolución que este Comisionado del Parlamento de Canarias le remitió en el año 2006.

Como subepígrafe hay que incluir las quejas motivadas por la inactividad en el pago de derechos reconocidos por la Hacienda Pública. Son los **EQ 430/09** abierto por la actuación del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana; el **EQ 681/09** en el Ayuntamiento de Los Sauces y el **EQ 35/09** en el Ayuntamiento de Ingenio.

Así, en el **EQ 681/09**, motivado por la falta de pago de una prestación de servicios realizada por un ciudadano, que se había efectuado y reconocida, durante el año 2003, por el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces, sin embargo no se había efectuado el pago hasta la fecha de la presentación de la queja en el presente año.

Admitida la queja a trámite, se solicitó de la mencionada administración que nos diera cuenta de la falta de pago y de las razones de ello.

En el informe municipal que se evacua cuando se hicieron las gestiones para el pago de lo debido, el ayuntamiento nos informó que lo había satisfecho, si bien pudimos constatar que sólo abonó el principal de la deuda, no así los intereses de demora generados por su dilación (aproximadamente 6 años), ni se pronunció en su resolución sobre ellos.

Por lo expuesto, nos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces para que nos informara de dicha cuestión y, ante ello, el expediente sigue en tramitación.

Llamamos, de nuevo, la atención por la ineficiencia en la ejecución del gasto público. Se vulnera así el artículo 31. 2 de nuestra Constitución, por el devengo de los intereses de demora durante más de seis años que se pudieron evitar con una actuación diligente de la Administración municipal.

En el **EQ 430/09**, el interesado también consiguió cobrar lo que le debía el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, por lo que hemos archivado la queja por solución.

No obstante, sí hay que señalar que en este asunto el interesado había ido a un proceso monitorio para la satisfacción de su pretensión, la cual no consiguió, por lo que la justicia del caso la ha conseguido a través de esta Institución.

En cuanto al **EQ 35/09**, que continúa tramitándose al habernos manifestado el Ayuntamiento de Ingenio que no dispone de la cantidad necesaria para afrontar el pago al interesado, pero que sí tiene constancia de que debe realizarlo. Del resultado se dará cuenta en el próximo informe.

**6.5. Ausencia de información, en la forma legal, de la administración tributaria de haberse producido la caducidad de los procedimientos tributarios y el consecuente archivo del mismo**

La entrada en vigor de la *Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria*, ha acabado con las dudas que ocasionó la legislación anterior en cuanto a la aplicación del Instituto de la Caducidad a los procedimientos tributarios. Ello había motivado la apertura de la investigación de oficio, el **EQ 1029/2002** con la intención de averiguar el tiempo que estaban durando los procedimientos tributarios de la CEH



en relación con la posible caducidad de los mismos. La investigación fue archivada por el cambio legislativo antes citado.

En el año que se informa, hemos verificado que la administración tributaria relacionada anteriormente no resuelve los procedimientos tributarios en los plazos establecidos. Pero ahí no termina su actuación irregular porque ni tan siquiera informa a los interesados cuándo actúa de oficio en los procedimientos de gestión tributaria, de cuál es el plazo legal que tiene para resolver y notificar la resolución de los mismos y, en su caso, del sentido del silencio cuando se rebasa dicho plazo. Omisiones de obligaciones legales que están concebidas, en garantía y como derecho de los ciudadanos, ante la administración tributaria en el artículo 34 de la Ley 58/2003.

Como la cuestión anterior está suficientemente tratada en la resolución que consta en el Anexo, EQ 90/08 (también remitida en el EQ 1896/08) que esta Institución envió al consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias y al director general de Tributos, respectivamente, la primera, por la respuesta inadecuada a la recomendación remitida al director general de Tributos de dicha administración, no nos detendremos más en esta cuestión.

Así, en el EQ 1896/08, motivado por la excesiva valoración dada por la CEH a un terreno rústico comprado por el promotor de la queja, más del doble de lo que había declarado, sin explicar dicha administración el régimen jurídico urbanístico de dicho suelo.

Tampoco había dado cuenta, de forma objetiva, de las razones que le llevaban a elevar la cifra pagada por dicho inmueble, tales como productividad de dicho terreno rústico o cualquier otro dato objetivo sobre el rendimiento del suelo. Con la peculiaridad de que, además, se había consignado, ante el fedatario autorizante de la escritura pública, el talón de pago de la transmisión y sin informar al ciudadano al que se le exigía el gravamen complementario del plazo máximo que tenía la CEH para dictar y notificar la correspondiente resolución del procedimiento, así como de las consecuencias de su incumplimiento.

Por todo lo anterior, esta Institución le recordó, al director general de Tributos de dicha administración el deber legal de que se comunicara el plazo máximo que tenía para concluir el procedimiento y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Asimismo, de que los actos de aplicación de los tributos devienen de potestades regladas, con la Recomendación de que anulara de oficio su actuación y dictase un nuevo acto que contemplara lo recordado.

La respuesta a la anterior resolución fue que el representante del contribuyente, su tío, que había presentado la queja y había aportado todos los actos administrativos tributarios producidos hasta el momento, al no ser el propio contribuyente y, por ello, no informaba. Se intentará que, como las cuestiones anteriores son de interés general, sin perjuicio de que el interesado ratifique de forma personal la queja se contesten. De estas gestiones se dará cuenta en el próximo informe anual.

**6.6. Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.** EQ 1500/09, 1467/09, 1456/09, 1406/09, 1403/09, 1268/09, 1206/09,

1123/09, 988/09, 337/09, 256/09 y 316/09, (Catastro), 484/09 (Jefatura Provincial de Tráfico), 488/09 (al Valedor De Pobo) y 1205/09 y 501/09 (Agencia Estatal de la Administración Tributaria, AEAT), entre otros.

Los expedientes de quejas antes consignados se trasladaron al Alto Comisionado de las Cortes Generales del Estado, el Defensor del Pueblo por tratarse de la actividad de las administraciones integradas en la organización General del Estado, dando cuenta a los interesados y, por dichas circunstancias, archivarlas. El EQ 488/09, por razones competenciales, en cambio, se remitió al Valedor De Pobo.

A continuación se expone una síntesis de las causas que originaron dichas quejas.

En los EQ 1500/09, 1467/09, 1456/09, 1406/09, 1403/09, 1268/09, 1206/09, 1123/09, 988/09, 337/09, 256/09 y 316/09, motivados por la dilación de la gerencia territorial del catastro en adoptar la resolución de las reclamaciones de las que estaba conociendo, hecho que se repite año tras año, se constata que dicha administración sobrepasa los plazos que tiene para resolver, un mes para los recursos de reposición y seis meses para las alteraciones catastrales. La cuestión no es sólo irregular, sino grave, porque la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, estableció la obligación de aportar la referencia catastral de los inmuebles en escrituras o documentos donde consten actos o negocios con trascendencia real, relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y en otros documentos (artículo 50), todo ello con aras a contribuir a la seguridad jurídica del tráfico inmobiliario.

De dicha normativa así como de las posteriores, que por razones competenciales es ocioso citar, no cabe duda de la importancia que ha adquirido el Catastro, por lo que la Comunidad Autónoma debería interesarse en ayudar a perfeccionarlo a pesar de que es competencia estatal, pero sin duda afecta a los tributos estatales que gestiona.

El EQ 484/09 se ocasiona por la actuación de la Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas y la Delegación de la Agencia Estatal Tributaria por una multa impuesta por aquélla y la consecuente recaudación en apremio por la agencia estatal citada.

Por último, en los EQ 1205/09 y EQ 501/09, tienen su origen en las discrepancias con las liquidaciones paralelas giradas por el impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la Agencia Estatal Tributaria.

### **6.7. Quejas en las que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente**

El EQ 363/09, denuncia de malas prácticas bancarias, el EQ 448/09, devolución del IVA por el operador telefónico, los EQ 1124/09, 336/09 y 321/09, contra la actuación de la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, el EQ 1157/09, Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, entre otras.

Con este epígrafe, se encuentran aquellas quejas en las que no se ha apreciado infracción administrativa, si bien como nos mandata nuestra norma reguladora, Ley 7/2001, se ha informado a sus promotores de las vías más adecuadas para, en su caso, ejercitar su acción. Por ello, se han archivado.



Así, en el **EQ 363/09**, motivado por la denuncias de un ciudadano por presuntas malas prácticas bancarias, se le informó del procedimiento que debería articular; primero, ante su propia entidad y, si no le satisfacía la respuesta que le daban o no recibía alguna, que acudiera al servicio de reclamaciones del Banco de España que tiene para este fin.

Los **EQ 1124/09**, **336/09** y **321/09** se presentan por la excesiva carga tributaria a la hora de realizar compras de productos por Internet y lo que se encarecían las mismas por los impuestos a la importación. Las tres fueron archivadas al comprobar que se estaba aplicando la legislación vigente.

### **6.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común adoptadas en materia de Economía y Hacienda**

Se relacionan, a continuación y de forma extractada, las resoluciones remitidas por el Diputado del Común en la presente área. Se añaden algunas, en su texto completo, de las más significativas, aunque todas se pueden consultar en la página electrónica de esta Institución que se publican cuando se tiene constancia de su recepción por el órgano correspondiente.

**EQ 444/09.** Resolución que adoptó la forma de Recomendación al Ayuntamiento de Arrecife sobre su obligación de incoar el procedimiento para la devolución de ingresos indebidos a un ciudadano. La Resolución se remitió en diciembre del año que se informa, por lo que de la misma se dará cuenta en el próximo ejercicio.

**EQ 339/09.** Sugerencia a la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias para que hiciera las gestiones necesarias con el fin de proponer al Parlamento de Canarias la inclusión, de forma expresa, de los sábados como días inhábiles para interponer recursos tributarios en la legislación Canaria, (*artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias*). Se anexa en el siguiente epígrafe. El director general de Tributos contestó la Resolución manifestando que la normativa debía interpretarse en el sentido de que los sábados son inhábiles a todos los efectos. La cuestión está en vías de solución, a pesar de la incompetencia del órgano para contestar la citada resolución.

**EQ 2235/08.** En este expediente se remitió un recordatorio del deber-obligación legal de facilitar la identidad de los responsables de la tramitación de los procedimientos tributarios. La Resolución enviada al director general de Tributos de la CEH fue aceptada. Por solución, se ha archivado el expediente.

**EQ 2184/08.** Se acordó remitir un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane sobre los siguientes asuntos:

- Que las potestades tributarias son regladas;
- De su obligación de notificar la liquidación tributaria de alta en el registro tributario del impuesto (Impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI).
- De reconocer el derecho a la devolución de ingresos indebidos al ciudadano.

También, se le recomendó de que se instruyera al personal al servicio de la gestión tributaria de los impuestos gestionados mediante registros fiscales para que realicen el servicio al ciudadano como se le indicó en la resolución.

La anterior decisión fue remitida en noviembre del año que se informa y, a 31 de diciembre, la corporación municipal no había respondido.

**EQ 2174/08.** Recordatorio del deber legal al Ayuntamiento de Arrecife sobre su obligación de notificar la liquidación tributaria de alta en el correspondiente registro tributario, en los tributos gestionados mediante censos o registros tributarios (IBI). Se acepta la Resolución y, por solución, se archivó el expediente.

**EQ 1896/08.** Resolución del Diputado del Común por la que se le recordó al director general de Tributos de la Consejería de Economía y Hacienda sobre su obligación legal de informar a los ciudadanos, de la comunicación del inicio de un procedimiento de gestión tributaria, del plazo máximo normativo en que se tiene que adoptar y de la resolución del mismo, así como de los efectos asociados al incumplimiento del plazo, recomendándole que anulara de oficio la comunicación dirigida al promotor de la queja que carecía de la anterior información.

El recordatorio de deberes legales se remitió en enero de 2009 y, a 31 de diciembre aún no se había contestado, pese a que se reiteró en muchas ocasiones, al tratarse de una cuestión netamente jurídica y establecida en garantía de los derechos de los ciudadanos ante la actuación de una administración tributaria.

**EQ 90/08 (I).** Recordatorio de deberes legales a la Dirección General de Tributos de la CEH, sobre:

- Que las potestades tributarias son regladas.
- De su obligación de informar a los ciudadanos, al comienzo de los procedimientos de gestión tributaria, del plazo máximo que tiene la Administración para terminar los procedimientos administrativos tributarios y de las consecuencias de su incumplimiento.

Así como, la Recomendación de que se anulara su actuación. La Resolución no fue aceptada por dicha Dirección General.

**EQ 90/08 (II).** Resolución del Diputado del Común al consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias remitida por la falta de respuesta adecuada del director general de Tributos a la resolución mencionada. De nuevo fue el director general de Tributos el que contesta por lo cual se recordó a dicha administración la obligación de suscribir la respuesta por el consejero mencionado al ser el órgano competente para ello de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 38 de la Ley reguladora de esta Institución*. Se está a la espera de respuesta.

**EQ 1068/07.** Se remitió una Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con el fin de resolver la cuestión planteada por el ciudadano en su solicitud y de no pronunciarse sobre otra. Se remitió en octubre del año que se informa y se reitera, ante la falta de respuesta en plazo, en diciembre,

**EQ 899/07.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Tías de realizar la gestión tributaria del IBI como mandata nuestro ordenamiento jurídico vigente, así como la Recomendación de articular el procedimiento de devolución de ingresos indebidos por los IBI exigidos sin seguir el procedimiento legalmente establecido. La Resolución se remitió en diciembre del año que se informa. De la respuesta se dará cuenta en el próximo ejercicio.

**EQ 103/07.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de La Orotava sobre cómo se deben realizar las notificaciones administrativas, con la Recomendación de iniciar de oficio el procedimiento de revisión de actos nulos de pleno derecho adoptados sin darle la oportunidad al ciudadano de ser oído. También, de iniciar el procedimiento de devolución de ingresos indebidos por lo recaudado.

La Resolución fue aceptada corporación municipal que acordó los actos administrativos consecuentes. En consecuencia, la queja se archivó por solución.

**EQ 1555/06:** Resolución en la que se recomendó al Gobierno de Canarias la necesidad de arbitrar los mecanismos necesarios para registrar los escritos de recursos de los ciudadanos hasta las 23 horas, con sus 60 minutos y segundos del final del día de vencimiento de los mismos. Así como, la Sugerencia de que, en cuanto no se adoptara la medida anterior, admita la presentación de los escritos de los ciudadanos al día siguiente ordinal al que vencían, en el horario de sus registros administrativos, respetando así el derecho a utilizar el plazo para recurrir en su integridad. Recomendación y sugerencia que no fueron aceptadas.

**EQ 336/06.** Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de San Bartolomé sobre su obligación de resolver y notificar, de forma expresa y en plazo, todas las solicitudes, cuestiones y recursos que los ciudadanos les planteen. La Resolución se remitió en junio y se reitera en noviembre del año que se informa, sin que, hasta fecha de cierre del presente informe, haya llegado la respuesta.

**EQ 417/05.** Se remitió un Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma sobre su obligación de dictar y notificar la resolución expresa, vinculada al sentido del silencio positivo producido. Se acepta la Resolución y el ayuntamiento adoptó los actos consecuentes. Por ello, se archivó la queja por solución.

### **6.9. Anexo de Resoluciones del Diputado del Común remitidas durante el ejercicio**

Se exponen, a continuación, algunas de las resoluciones más significativas por su novedad o temática emitidas por esta Institución en la presente área.

**EQ 417/05.** Recordatorio del deber legal, a la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, de su obligación de dictar y notificar la resolución expresa del procedimiento iniciado por la solicitud del interesado vinculada al silencio positivo ya devengado.

“Excmo. Sr.:

En su informe registrado de fecha salida el... de... de 2008 y nº de registro..., se reconoce, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que se ha estimado la solicitud del interesado por silencio positivo.

- También, que se ha incumplido la obligación legal de resolver, de forma expresa y en plazo y que, aunque sea de forma extemporánea, dicha obligación subsiste.

Por otra parte, asimismo, hace una interpretación desviada de la legalidad vigente al atribuir a la estimación de la solicitud por silencio positivo, a la fecha de su producción, efectos preclusivos para el interesado, el cual

todavía no ha recibido la respuesta expresa, en relación con el derecho reconocido, y así dijo:

“El silencio administrativo positivo (...), remontándose sus efectos, pues, al día... de junio de 2003.

5.- Finalmente, como quiera que no consta escrito alguno por parte del interesado dirigido a esta administración haciendo valer los efectos del acto administrativo presunto que resuelve su solicitud original y, por tanto, requerimiento de pago a la administración (...) cabe colegir que la falta de ejercicio de dicho derecho por su titular constituye prescripción de la acción para su percepción por el transcurso ininterrumpido del tiempo (...).”

El informe de VE terminó el apartado anterior citando, de modo indebido el *artículo 25.1. a) de la Ley 47/2003 de 26 de noviembre*, que no viene al caso, al venir referido al derecho al reconocimiento y liquidación de una obligación por la administración pública.

A la vista de los hechos expuestos, tengo que hacer las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La Administración Pública es un poder de Derecho, su actuación está presidida por el principio de Legalidad constitucionalmente establecido.

Así, nuestro ordenamiento jurídico vigente sustenta el principio de legalidad sobre las siguientes bases:

- La primera se encuentra en el *artículo 1.1 de la Constitución, CE*, vigente, que expresa:

“España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.”

Estado de Derecho es sometimiento por entero de la conducta del Estado al ordenamiento jurídico, cuya cúspide es la Constitución. Nos encontramos con la soberanía popular (democracia), separación de poderes, implicando ello, el respeto y garantía de los derechos fundamentales.

- La segunda base, sin duda, como traducción normativa del principio supremo de Estado de Derecho es la enunciación que proclama el *artículo 9.1 de la CE*, el cual declara, sin ambages, que:

“Los ciudadanos y los poderes públicos se encuentran sometidos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.”

- La tercera base del principio de Legalidad que enfatiza el Estado de Derecho, es el *apartado 3 del artículo 9 de la CE*, el cual señala los principios constitucionales del ordenamiento jurídico, al que quedan sometidos todos los ciudadanos y los poderes públicos, expresando que:

“La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.”

Precepto constitucional que viene recalcado para la actuación de las administraciones públicas por el *103.1 de dicha norma suprema*.

La cláusula de cierre del sistema jurídico viene determinada por lo dispuesto en los *artículos 117.1, 118, 123 y 164 de la CE*, entre otros preceptos vigentes del

ordenamiento Jurídico vigente, referidos a la actuación del Poder Judicial y Constitucional.

**Segunda.-** Lo anterior no se ha expuesto de modo gratuito, pues reconoce VE que no se ha notificado ningún acto administrativo integrante del procedimiento iniciado con la solicitud del interesado, la cual se remonta al año 2003, en concreto al día ... de dicho mes y, además, la primera respuesta jurídica a nuestra primera solicitud de informe de la presente queja, motivada por la falta de respuesta expresa de ese ayuntamiento al ciudadano promotor de la queja, ha sido su informe rubricado el... de octubre de 2008, después de requerirle desde el primer oficio de esta Institución de fecha... de enero de 2006 hasta la fecha de entrada de su informe, teniendo que recordarle el deber legal de esa corporación municipal de contestar de forma expresa al Diputado del Común.

También VE afirma que tiene la obligación legal de resolver de forma expresa y, a tal fin cita entre otros, 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, en adelante LRJPAC, sin embargo, hasta la fecha de su informe, parece querer anular la falta de emisión y notificación de la resolución expresa correspondiente, ya extemporánea, a que se ha producido la estimación de la solicitud por silencio positivo, como justificación de su incumplimiento legal de resolver expresamente, lo que es un error.

Lo anterior no es así, el Derecho vigente no se lee e interpreta escogiendo unas partes de las normas y otras no, es decir, de forma parcial, sino atendiendo a él en su conjunto, de forma íntegra. Así, el artículo 43 de dicha LRJPAC expresa:

“1. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legítima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo.

2. Los interesados podrán entender estimadas por silencio administrativo sus solicitudes en todos los casos, salvo que una norma con rango de Ley o norma de Derecho Comunitario Europeo establezca lo contrario. (...).

No obstante, cuando el recurso de alzada se haya interpuesto contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud por el transcurso del plazo, se entenderá estimado el mismo si, llegado el plazo de resolución, el órgano administrativo competente no dictase resolución expresa sobre el mismo.

3. La estimación por silencio administrativo tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizado del procedimiento.

La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

4. La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen:

a) En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo.

b) 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.

5. Los actos administrativos producidos por silencio administrativo se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada.

Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya producido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido que pudiera solicitarse del órgano competente para resolver.

Solicitado el certificado, éste deberá emitirse en el plazo máximo de quince días”.

Por tanto, subsiste la obligación de dictar y notificar, aunque ya sea de forma extemporánea, la resolución expresa del procedimiento que, ineludiblemente, será en el mismo sentido del silencio positivo ya producido con sus efectos, que nada más y nada menos son que ha empezado a generar intereses de demora sobre la obligación reconocida, desde el 27 de junio de 2003 a favor del ciudadano, y todo ello por la negligencia de esa administración municipal que, a este respecto, da igual quien la gobierne o la ha gobernado, pues al interesado le debe el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma por los servicios que le contrató, y no hay excusa para no satisfacerlos en el cambio de gobierno o los posibles que se produzcan, mientras no se le pague su crédito.

La LRJPAC lo dispone de forma clara: “En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo”.

Pero para mayor abundamiento, la Ley 30/1992, señala la obligación de dictar y notificar la resolución expresa en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, ex artículo 42.1 de la LRJPAC, regulando la misma el contenido de la resolución en los casos en que se exceptúa la obligación de resolver sobre el fondo del asunto, y así los artículos 58 y 59 de la LRJPAC establecen, respectivamente, cuándo se tiene que notificar un acto administrativo, el contenido de dicha notificación, para que produzca los efectos legales que le son propios y el procedimiento para que el interesado tenga noticia de dicho acto administrativo.

**Tercera.-** Además, el artículo 42.4 de la tan citada disposición legal administrativa establece:

“4. Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda



producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”. Norma que ha sido incumplida por esa Administración municipal.

Las consecuencias del incumplimiento de la norma anterior las ha establecido el Tribunal Supremo, TS, en su *Sentencia, entre otras, de 23 enero 2004 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, RJ 2004\1021*, disponiendo que:

“La Administración no puede ocultar, ni desconocer, que es ella quien genera la situación de inseguridad al no dictar resolución expresa. Tampoco puede olvidar que esa omisión constituye un frontal incumplimiento del mandato contenido en el artículo 42.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246).

Siendo esto así, como lo es, no es de recibo que quien genera mediante una conducta claramente ilegal y contraria al ordenamiento una situación de inseguridad jurídica puede esgrimir esa inseguridad a su favor, pretendiendo obtener de ella ventajas frente a quienes sufren los efectos de la inseguridad creada.

Hemos dicho de modo reiterado, que nadie puede obtener beneficios de sus propios errores, omisiones e infracciones. Y esto, y no otra cosa, es lo que la Administración pretende cuando opone la inseguridad jurídica que se deriva de un estado de cosas que tiene su origen en su propio incumplimiento al no resolver los procedimientos pendientes, pues el modo lógico, natural, legal y que demanda la naturaleza de las cosas, para hacer cesar el estado de inseguridad que se denuncia es el de decidir las cuestiones planteadas. Por eso, la Administración, mediante el cumplimiento de la Ley, puede hacer cesar, de raíz, el estado de inseguridad jurídica, de cuya existencia aquí se lamenta.”

Y continuó en su Fundamento de Derecho Tercero del siguiente tenor:

“El Tribunal Constitucional en sus *sentencias 6/86 de 12 de febrero ( RTC 1986, 6)*, *204/87 de 21 de diciembre ( RTC 1987, 204)* y *63/95 de 3 de abril ( RTC 1995, 63)* ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo “que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales”. La conclusión a la que llegó el Alto Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el *artículo 79.3 LPA de 1958 (RCL 1958, 1258, 1469, 1504 y RCL 1959, 585) (hoy artículo 58 LPAC [RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246]*), de manera que la notificación sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso procedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta

doctrina en sus *sentencias de 14 (RJ 2000, 1574) y 26 de enero de 2000 (RJ 2000, 160)*.

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que afirmaremos. Efectivamente, el actual *artículo 42.4.2º de la LPAC (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246)* dispone: “En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”.

El precepto tiene su origen en el mandato del *artículo noveno de la Constitución (RCL 1978, 2836)*, desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la seguridad jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: en todo caso, regla general que se dirige a las administraciones públicas (todas) que necesariamente informarán a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que, en tanto las administraciones públicas no informen a los interesados de los asuntos a que dicho precepto se refiere, los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto que decidimos no se ha producido esta notificación, razón por la que el plazo para la interposición del recurso contencioso no ha comenzado, resultando improcedente, como hace la sentencia impugnada, la inadmisibilidad alegada con la consiguiente desestimación del recurso formulado en interés de Ley.

De lo expuesto anteriormente, se constata que ese ayuntamiento también ha incumplido dicha norma, y que hasta día de la presente resolución, sigue incumpléndola.

El Tribunal Supremo ha establecido que el silencio está configurado en beneficio del ciudadano y sólo de él se puede beneficiar el mismo, y así, por todas, en la *Sentencia de 16 julio 1997 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 5ª) RJ 1997\6034*, en un caso de silencio positivo interpretado por la administración pública en perjuicio del interesado, como en la presente queja, dispuso en su Fundamento de Derecho Séptimo lo siguiente:

“Se alega también, a renglón seguido, que aun en el supuesto de que el silencio positivo se hubiera producido, sus efectos pueden ser alegados en su favor por el propio administrado, pero no (como aquí) por la Administración en contra de aquél. Se trata de un argumento ya expuesto en la demanda, con apoyo en el *artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo*, a cuyo tenor «los vicios y defectos que hagan anulable el acto no podrán ser alegados por los causantes de los mismos». La sentencia de instancia, en lo que sin duda constituye su argumento más débil, responde a ese razonamiento diciendo que el silencio administrativo no constituye un vicio o defecto que afecte a la validez del posterior acto, expreso o presunto, de la



Administración; lo que excluye la aplicación de la norma del artículo 115.2 de la LPA, ya que lo que en la misma se proscribía -en una aplicación positivizada del principio general del Derecho expresado en el brocardo «allegans propiam turpitudinem non auditur»- es que, en vía de recurso administrativo, puedan ser alegados por sus causantes los vicios y defectos que hagan anulable el acto impugnado. De esta forma, la sentencia impugnada, ocupada en contestar a la cita formal del artículo 115.2, se olvida de responder a la cuestión de fondo, que es la de si la Administración, que con su silencio ha producido el acto positivo presunto, puede esgrimir su inactividad en perjuicio del administrado. Este Tribunal Supremo, en contra de la opinión de la Sala de instancia, cree que la respuesta es negativa, lo que ha de llevar derechamente a la revocación de la sentencia impugnada y a la estimación del recurso contencioso-administrativo.”

Sin duda, es de sentido común que los propios errores no pueden ser alegados por quien los causa, como en el presente asunto, en el que desde esa Alcaldía se contesta una preclusión de un derecho de un ciudadano en virtud de los propios errores e incumplimientos legales de esa administración municipal.

Por todo ello, es innegable que en el Derecho vigente, la obligación-deber de las administraciones públicas de dictar y notificar la resolución expresa del procedimiento correspondiente, *en todo caso*, obligación que ha quedado incumplida por ese ayuntamiento, al que VE dirige actualmente.

**Cuarta.-** El artículo 27 de la Ley 7/2001, reguladora de esta Institución, (BOC núm. 103, miércoles 8 de agosto de 2001) dispone:

“En todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados.”

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa:

“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”

Esta Institución le formula el siguiente,

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que tiene que dictar y notificar la resolución expresa del procedimiento iniciado con la solicitud que el interesado presentó el... de marzo de 2003, vinculada al sentido del silencio positivo producido, sin más dilación.

- De que tiene que informar, en todos los procedimientos administrativos, del sentido del silencio administrativo en la primera comunicación que dirija al interesado, de acuerdo con el artículo 42.4 de la LRJPAC antes expuesto.

- De que debe de notificar y cursar los actos administrativos producidos por ese ayuntamiento, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992 citada anteriormente.

También la

#### RECOMENDACIÓN

- De no dilatar más la adopción expresa así como su notificación de la resolución administrativa, que comunique al interesado promotor del procedimiento iniciado el... de marzo de 2003, el derecho que se le ha reconocido por silencio, la liquidación de los intereses de demora devengados, el plazo para recurrir la resolución y todos los demás requisitos que fija el artículo 58 de la LRJPAC.

- De instruir al personal de esa administración municipal responsable de la tramitación de los procedimientos administrativos, con el fin de que, una vez producido el silencio administrativo positivo, dicho hecho no le exonera, al igual que el que se pueda considerar negativo por los ciudadanos, de proponerle la resolución expresa del procedimiento, así como de notificarla al interesado.

Y la siguiente

#### SUGERENCIA

- De cortar de raíz comportamientos administrativos como los descritos en la presente queja, que lo único que han producido es una generación de un mayor gasto público para las arcas de ese municipio, por el devengo de intereses de demora sobre lo reconocido por silencio positivo y que, no se ha notificado al interesado, con los requisitos de las resoluciones administrativas, todo ello por la inactividad administrativa y la falta de asunción de responsabilidades al respecto.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

**EQ 90/08.** Resolución del Diputado del Común al consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias remitida por la falta de respuesta adecuada del director general de Tributos a la que se le había enviado previamente y que volvió a contestarse por el referido director. Se recuerda a dicha administración que es el consejero, al ser el órgano competente para ello, el que tiene la obligación de suscribir la respuesta, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley reguladora de esta Institución.

“Excmo. Sr.:

Con fecha... de junio de 2009, se recibió en esa Consejería de Economía y Hacienda la Resolución que le remití al Ilmo. Sr. director general de Tributos cuyo contenido debo de reproducir del siguiente modo:

Ilmo. Sr. director:

Nos dirigimos a VI para acusar recibo de la información que nos ha remitido, tantas veces requerida por esta Institución, para poder investigar el objeto de la presente queja.

A la vista de la misma, es necesario señalar los siguientes,

#### HECHOS

**I.-** El día... de noviembre de 2003, el interesado presentó en esa consejería la autoliquidación sobre una

compraventa que había realizado el...de...anterior, solicitando la exención prevista en el *artículo 25 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de modificación del Régimen Económico Fiscal de Canarias, BOCA de 17 de agosto.*

**II.-** Con fecha de... de enero de 2007, esa administración tributaria que VI dirige comunicó la apertura de un procedimiento de comprobación limitada, añadiendo en el último párrafo del oficio, sin firma consignada, del liquidador de la Oficina Tributaria Tenerife Norte, fechado el... de... de 2007, lo siguiente:

“Se le informa que, en el curso de este procedimiento de comprobación limitada, podrá ejercer los derechos relacionados en el *artículo 34 de la Ley General Tributaria*, en particular los referenciados en sus letras a), b), e), f), g), h), i), j), k), l), m), p), q), r) y s), con sujeción, en todo caso, al cumplimiento de las obligaciones tributarias previstas en el artículo 29 de esta misma norma”.

En dicho oficio no hay mención alguna del boletín oficial en que se publicaron las disposiciones generales que citó, tanto la *Ley 19/1994*, como la *Ley 58/2003*, ni se incluyó, aunque fuera de forma abreviada, el plazo que tenía el liquidador actuante para notificar la resolución del procedimiento.

Igualmente, ni tan siquiera se consignó el *apartado ñ* del citado *artículo 34 de la Ley General Tributaria*, relativo al derecho del interesado a ser informado del plazo de la actuación administrativa.

**III.-** Cumplido por el ciudadano el requerimiento anterior de aportación de documentación en el término concedido, no fue estimada la misma conveniente para acreditar la procedencia de la exención, dictando propuesta de liquidación provisional el día... de... de 2007, si bien se acompaña la firma digital de 11 del mismo mes, notificada el... de abril de 2007.

**IV.-** El día... de septiembre de 2007, se le comunicó al promotor de la presente queja el documento intitulado comunicación de reinicio de actuaciones de comprobación limitada con propuesta de liquidación que contuvo lo siguiente:

“Por medio de la presente, se le comunican respecto de la autoliquidación modelo 600 referenciado en (...) las siguientes actuaciones:

1º En aplicación del *artículo 139.1.b) de la Ley General Tributaria* se determina la caducidad del procedimiento de comprobación limitada comunicada el día... de... de 2005 por haber transcurrido el plazo regulado en el *artículo 104 de la Ley General Tributaria* sin que se haya notificado resolución expresa, sin que ello impida que la Administración tributaria pueda iniciar de nuevo este procedimiento dentro del plazo de prescripción.

2º En virtud del *artículo 136 y siguientes de la Ley General Tributaria* se le comunica el... de enero de 2007 la iniciación del procedimiento de comprobación limitada (...).

Vista la autoliquidación presentada junto con (...), se pone de manifiesto (...).”

En el Fundamento de Derecho Tercero se dijo:

“El *artículo 137.2 de la LGT* establece que el procedimiento de comprobación limitada se podrá iniciar mediante comunicación que deberá expresar la naturaleza y el alcance de las mismas.

Asimismo, en el *artículo 138.3 de la (...)*”.

Finalmente terminó el oficio, fechado el... de agosto de 2007, presuntamente firmado bajo el órgano actuante, del siguiente tenor: El Liquidador de la Oficina Tributaria Tenerife Norte y debajo de dicho título figura un código de barras localizador, firmado digitalmente a cinco de septiembre del año dos mil siete, cuya numeración del localizador es distinta al anterior oficio del mencionado liquidador de propuesta de liquidación.

**V.-** Con fecha de... de noviembre de 2007, el interesado presentó un escrito denunciando que no había recibido la resolución de caducidad del primer procedimiento de comprobación limitada que se le había notificado y al que había realizado las oportunas alegaciones, solicitando el dictado de la resolución en la que se declarara, en su parte dispositiva, la caducidad del procedimiento tributario anterior, así como el archivo del mismo y, la anulación de la comunicación del reinicio antes referida, además de otros pedimentos, entre ellos, que se le indicara las personas que habían tramitado el procedimiento anterior.

**VI.-** El día... de 1 de 2008 esa administración tributaria, a través del liquidador de la Oficina Tributaria Tenerife Norte, mediante firma ilegible, ahora no digital, sin consignar el número del documento nacional de identidad, sello oficial público o cualquier otro referente acreditativo de su personalidad, contestó las alegaciones anteriores, tramitándola como Recurso de Reposición en plazo, sin contestar al pedimento del interesado de identificación de los funcionarios tramitadores del procedimiento caducado, ni los demás, y disponiendo en su Fundamentos de Derecho Quinto lo siguiente:

“En cuanto a la notificación de la declaración de caducidad del expediente y por economía procesal, ésta se produce en la comunicación del nuevo procedimiento, que en virtud del *artículo 137 de la LGT, (...)*. Como ya obraban en poder de esta Administración la documentación aportada por el sujeto pasivo a tenor del inicio del procedimiento, la notificación se encuentra dentro de los supuestos contemplados en la Ley para los procedimientos de comprobación limitada y, conforme al apartado quinto del *artículo 104* “las actuaciones (...).

Por tanto no ha habido falta de comunicación de la caducidad del procedimiento, (...).

En el *artículo 139. b) de la LGT*, se (...); por tanto, la caducidad es una consecuencia prevista por el ordenamiento jurídico en perjuicio de la administración y en garantía del contribuyente para el supuesto de falta de resolución expresa del procedimiento incoado y consecuentemente no es una resolución del procedimiento, resolución que se notificó, en forma y contenido, conforme al procedimiento legalmente establecido en la citada *Ley General Tributaria*”.

**VII.-** Mediante escrito de fecha... de enero de 2008, que tuvo entrada en el registro de esa administración el... de febrero de 2008, el interesado volvió a solicitar que se declarara de forma expresa y como resolución la caducidad del procedimiento de comprobación iniciado en enero de 2007, en virtud del *artículo 104 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT*, así como, la prescripción del derecho de esa consejería para determinar la deuda tributaria y, en consecuencia, la revocación de la resolución anterior.

**VIII.-** Con fecha de... de abril de 2008, VI, mediante el oficio que se registró con salida el día... de abril de 2008 y que no nos ha informado de cuándo se notificó al interesado, dictó la resolución por la que declaró que:

“Se acusaba recibo del escrito del interesado promoviendo la revocación; y no iniciar el procedimiento de revocación por no darse los motivos del artículo 219 de la vigente LGT, fundado en que no existían causas de revocación”.

Básicamente, la resolución anterior se apoyó en:

- No existió infracción manifiesta de la Ley por cuanto la misma exige “el quebrantamiento claro y patente de un precepto positivo con categoría de Ley formal y alcance sustantivo”, y respecto de la petición del interesado de que se dictara la resolución declaratoria de la caducidad se contestó:

“respecto de la caducidad pretendida, es de destacar que en la comunicación referida al reinicio del procedimiento de comprobación limitada, se dice al obligado tributario que, en aplicación del artículo 139.1 de la Ley General Tributaria, se determina la caducidad del procedimiento de comprobación limitada comunicada el día... de noviembre de 2005 por haber transcurrido el plazo regulado en el artículo 104 de la Ley General Tributaria sin que se haya notificado la resolución expresa ...

Por tanto, sí que debe de considerarse expresamente declarada tal caducidad, al menos desde el momento en que el interesado, en ...11/07, recibe la comunicación de reinicio del procedimiento de comprobación limitada. Por otro lado, (...). La Administración, en los procedimientos iniciados de oficio, como es el caso, atendiendo a la legalidad, la única obligación que tiene consiste en declarar tal circunstancia (artículo 104.5 de la LGT en relación con el artículo 44.2 de la LRJ-AC), (...).

b) Por lo que se refiere al plazo para llevar a cabo el procedimiento de comprobación limitada, resulta patente y manifiesto el conocimiento que del mismo tiene el propio interesado y, si al reiniciarse tal procedimiento el mismo no fue puesto de manifiesto, tampoco tal vulneración tendría el alcance sustantivo que se precisa para atender la pretensión deducida.

c) En cuanto a la prescripción solicitada, (...) desde el... 11/03 hasta el... 9/07 en que recibe notificación del reinicio de las actuaciones de comprobación limitada, obviamente no ha transcurrido el citado plazo de prescripción. Incluso, tal prescripción se vería interrumpida por el propio escrito del interesado de fecha... 11/07 pidiendo la invalidez de la comunicación del reinicio y que se notifique la declaración de caducidad.

Más adelante señaló:

“a) La Oficina Liquidadora, en... 8/07 dicta comunicación del reinicio del procedimiento de comprobación limitada, (...) que la recibe el... 9/07. (...)”.

Pues bien, a los anteriores hechos hay que hacerle las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La Administración Pública está sujeta, por mandato de nuestra Carta Magna, la Constitución Española, CE, al principio de legalidad en su actuación, así lo establece

el artículo 9.1, 9.3 y enfatiza para las Administraciones Públicas el 103.1 de la CE.

También, insiste, en el principio de legalidad de la actuación administrativa, el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, además de otros principios que por ahora no es necesario señalar.

No obstante, sí que es necesario traer a colación que la actuación de las administraciones públicas debe de estar presidida por los principios de buena fe y de confianza legítima.

El principio de buena administración, que es una manifestación de la combinación de los dos anteriores, tan en boga últimamente, exige una posición activa de la Administración tendente a conseguir su objeto, que no es, ni más ni menos, que servir a los ciudadanos.

La buena fe se concreta en multitud de formas o deberes, como el deber de la Administración de no adoptar una actitud equívoca o maliciosa durante el procedimiento. Esto se expone en relación con las contradicciones que esa administración comete en el informe que nos ha enviado y las resoluciones que ha adoptado, antes expuestas en extractos y, sobre todo, por incumplir su deber de informar al interesado del derecho que tenía a que se terminaran las actuaciones inquisitivas en el plazo previsto legalmente, incumpliendo, de forma ostentosa el artículo 137.2 y 34. ñ) de la LGT.

También, por negar la información relativa a la identidad del personal responsable de la tramitación de los procedimientos tributarios antes mencionados, incumpliendo el artículo 137.2 y 34. f) de la tan citada Ley 58/2003.

Por otra parte, en relación con la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos y del respeto a los ciudadanos, así como la actuación democrática de los poderes públicos, ha dicho nuestro más alto Tribunal Jurisdiccional, Sentencia del Tribunal Supremo, TS, de 17 de abril de 1990, RJ 1990/3644, Fdto. de Derecho 4º que:

“Interdicción de la arbitrariedad (artículo 9.2 de la Constitución), no es tanto prohibición de actuaciones administrativas ilícitas, cuanto necesidad por parte del poder público de justificar en cada momento su propia actuación. Y es también respeto al ciudadano al que hay que oír antes de adoptar decisiones que inciden en su ámbito existencial. Limitación, freno y control del poder público constituyen, en definitiva, la esencia de un sistema democrático. Porque la democracia -cuando se dejan a un lado las grandes frases- es eso: limitación, freno y control.”

También dijo el TS que: “La administración debe actuar siempre de forma que provoque la confianza y el respeto de los ciudadanos”, Fundamentos de Derecho Tercero, RJ 1990/3644. Lo que en este caso ha faltado, como se verá.

Además, como la Administración Pública debe ser objetiva por mandato directo del artículo 103.1 de la CE, huelga decir que la Administración es objetiva cuando discierne con criterio, lo que aquí no ha acontecido, al incurrir en contradicciones patentes que más adelante se analizarán.



Por todo lo expuesto hasta ahora, es necesario decir cuál 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.

Así, como manifestación de ello está lo que dispone nuestra Ley reguladora, la 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, BOC nº 103 de miércoles 8 de agosto, que en su artículo 16. b) expone:

“El Diputado del Común, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, realizará las siguientes funciones:

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”.

Por su parte, el artículo 26 dispone:

“El Diputado del Común no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas”.

De lo expuesto, la doctrina administrativa más autorizada ha dicho 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 supervisión, se desarrolla a través de las normas de procedimiento administrativo.

Por tanto, la actuación del defensor dirigida a realizar ese control deberá coherenciarse 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.

Como dice el profesor López Nieto, la idea de proceso o procedimiento es una noción que pertenece a la teoría general del Derecho, dado que todo proceso tiende directamente o indirectamente a la realización de aquél. Producto de ello es que todos los órganos del Estado, cualesquiera que sea la función que realicen, se ven obligados, por imperativo del Estado de Derecho, a ajustar su actuación y conducta a normas preestablecidas.

Y, además, como la administración, en el expediente administrativo, está obligada a dejar constancia de cuantas diligencias comprobadoras e investigadoras se hayan practicado, velando así por la legalidad de sus actos, es a ella a la que le toca acreditar si los hechos que le legitiman para su actuación están de acuerdo a la legalidad vigente en cada momento.

**Segunda.-** Expuesta la consideración general anterior, hemos de entrar en la materia y así, con independencia de las firmas digitales y la ilegible que constan en el expediente que nos han remitido, (cuestión que tendrá que dilucidar) en cuanto a los actos administrativos antes citados, hay que señalar que el artículo 3.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT, BOE del 18 de diciembre, dispone, dentro del Título I, comprensivo de las Disposiciones generales del ordenamiento tributario, en el Capítulo I, intitulado, de los Principios Generales, que:

“La aplicación del sistema tributario se basará en los principios de (...) y asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios”.

Dentro del mismo título y capítulo de la LGT, el artículo 6 establece que los actos de aplicación de los tributos tienen carácter reglado.

Por su parte, el artículo 30. 2 de la Ley 58/2003 expresa:

“2. La Administración tributaria está sujeta, además, a los deberes establecidos en esta Ley en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios y en el resto del ordenamiento jurídico”.

El artículo 34. 1 de la LGT, que es casi copia del artículo 35 de la LRJPAC, establece los derechos y garantías de los obligados tributarios, y comienza exponiendo que:

“Constituyen derechos de los obligados tributarios, entre otros, los siguientes:

a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

(...).

f) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.

(...).

ñ) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta ley.

Pues bien, no se ha informado, como consta acreditado en el expediente recibido, que se le haya comunicado, al inicio de los dos procedimientos tributarios, del plazo que



tenía esa administración para culminar el procedimiento, mediante la notificación de la correspondiente resolución, (6 meses desde el inicio), al interesado.

Lo que sí ha quedado patente es la voluntad de esa administración tributaria de ocultar, en todo momento, que tenía que terminar en el plazo de los seis meses su actuación, como también que, si así no lo hacía, el procedimiento, la instancia caducaba. No se ha informado ni del plazo, ni de la consecuencia jurídica de su incumplimiento, no se ha adoptado la resolución por la que se declaró la caducidad, sino con un subterfugio extravagante, se nos ha comunicado que, Hecho VI anterior:

“En cuanto a la notificación de la declaración de caducidad del expediente..., ésta se produce en la comunicación del nuevo procedimiento, que en virtud del artículo 137 de la LGT, (...)”

Por tanto no ha habido falta de comunicación de la caducidad del procedimiento, (...).

En el artículo 139. b) de la LGT, (...); por tanto, la caducidad es una consecuencia prevista por el ordenamiento jurídico en perjuicio de la administración y en garantía del Contribuyente para el supuesto de falta de resolución expresa del procedimiento incoado y consecuentemente no es una resolución del procedimiento, resolución que se notificó, en forma y contenido, conforme al procedimiento legalmente establecido en la citada Ley General Tributaria”.

Lo expuesto es un extracto de la resolución de... de enero de 2008 del liquidador actuante, que VI ha hecho suya en el procedimiento de revocación instado por el interesado.

Es decir, de forma alambicada se dijo que la comunicación de reinicio del procedimiento de comprobación es la resolución que declaró la caducidad, la cual se notificó en forma y contenido, pero que a la vez, no es una resolución del procedimiento, entonces, debemos preguntarnos, ¿qué es? ¿es o no es una resolución?, si la es, que debió serlo, la comunicación del reinicio es la declaración resolutoria en la que se debió de comunicar al interesado el fin del procedimiento y el archivo del mismo, como así lo establece el artículo 104 apartados 4 y 5 de la LGT, preceptos que sólo transcribió parcialmente esa Administración, de forma totalmente interesada, en las comunicaciones que dirigió al ciudadano, por lo que se deben de recordar, en este momento, su contenido completo, que disponen:

“4. En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya notificado resolución expresa producirá los efectos previstos en la normativa reguladora de cada procedimiento de aplicación de los tributos.

En ausencia de regulación expresa, se producirán los siguientes efectos:

a) Si se trata (...).

b) En los procedimientos susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen se producirá la caducidad del procedimiento.

5. Producida la caducidad, ésta será declarada, de oficio o a instancia del interesado, ordenándose el archivo de las actuaciones.

Dicha caducidad no producirá, por sí sola, la prescripción de los derechos de la Administración tributaria, pero las actuaciones realizadas en los procedimientos caducados no

interrumpirán el plazo de prescripción ni se considerarán requerimientos administrativos a los efectos previstos en el apartado 1 del artículo 27 de esta Ley.

Las actuaciones realizadas en el curso de un procedimiento caducado, así como los documentos y otros elementos de prueba obtenidos en dicho procedimiento, conservarán su validez y eficacia a efectos probatorios en otros procedimientos iniciados o que puedan iniciarse con posterioridad en relación con el mismo u otro obligado tributario”.

Por tanto, no cabe duda que hay que declarar la caducidad y el archivo del procedimiento, cuestión que no consta en el expediente remitido por ese servicio tributario.

En consecuencia, si la comunicación del reinicio era la notificación de la resolución por la que se comunicaba la declaración de caducidad, el efecto que ello debería producir, en el supuesto de si se hubiese notificado tal resolución como dispone el artículo 109 de la LGT, en conjunción con lo dispuesto en los artículos 57, 58, 59 y 54 de la vigente LRJPAC, en consonancia con el artículo 87 de la misma y 104. 5 de la LGT, era el archivo del procedimiento caducado, pero esta notificación de reinicio, no puede desplegar ningún efecto jurídico, al ser un acto administrativo que no contiene los requisitos de los artículos 53, 58 y 59 de la Ley 30/1992, por lo que no se ha producido, tampoco la interrupción de la prescripción ni comunicación, en forma y contenido, del archivo del procedimiento caducado, ni tampoco, comunicación del reinicio del nuevo procedimiento.

Pese a lo anterior, en las comunicaciones que se dirigieron al interesado, no sólo siempre se le ocultó su derecho a ser informado del plazo que tenía esa administración tributaria para culminar sus actuaciones, -la fase declarativa administrativa- sino que, al citar el artículo 137. 2 de la LGT, se volvió a consignar parcialmente el precepto, en un plan preconcebido tendente a no informar al administrado sobre el plazo legalmente existente para culminar el procedimiento, de tal modo, (Hecho IV anterior), se dijo:

“El artículo 137.2 de la L. G. T. establece que el procedimiento de comprobación limitada se podrá iniciar mediante comunicación que deberá expresar la naturaleza y el alcance de las mismas”.

Como se ve, se omitió el resto del artículo, que sigue: “e informará sobre sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones”.\_Disponiendo el apartado ñ) del artículo 34 de la LGT, que la administración tributaria está obligada a informar del plazo que tiene para realizar el procedimiento.

Para mayor abundamiento, cuando esa Administración tributaria, que VI dirige, ha querido actuar de acuerdo con la legalidad vigente, ha dictado la caducidad como resolución, con el consiguiente archivo del procedimiento, como se ve de la copia de la Resolución de... de agosto de 2006 de la administradora de Tributos Ceditos de Las Palmas, que se le acompaña, curiosamente, dictada mucho antes de los hechos de la presente queja. Sin duda, igual solución se tuvo que adoptar en el presente asunto.

**Tercera.-** El promotor de la queja insistió por *dos veces* en que esa administración tributaria adoptara la resolución de la caducidad, (Hechos V y VII), los días... de noviembre de 2007 y... de febrero de 2008, ejercitando el derecho contemplado en el artículo 104.5 y 103.2

de la LGT, petición que fue ignorada por ese servicio tributario, pues como ya hemos señalado, cuando esa administración ha actuado correctamente ha resuelto la caducidad, como parte dispositiva de la resolución, con el archivo del procedimiento.

De lo expuesto en el párrafo anterior, concluimos que no se ha actuado de acuerdo con los actos anteriores de esa Administración, existiendo una descoordinación de criterios, lo que provoca una inseguridad jurídica en los administrados.

Pero es que, además, al no acceder al dictado de la resolución debida, la declaración expresa de la caducidad y el archivo de las actuaciones, se ha realizado una actuación ablativa del derecho del interesado a dicha resolución.

**Cuarta.-** Por si cabía alguna duda, el Tribunal Supremo, TS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª, se ha pronunciado, mediante la *Sentencia de 23 enero 2004*, dictada en el recurso de casación en interés de la *Ley nº 30/2003*, que tuvo como ponente al Excmo. Sr. D. Manuel Vicente Garzón Herrero, sobre la obligatoriedad de notificar, en todos los procedimientos administrativos y por todas las Administraciones Públicas actuantes, el plazo que tienen cada una para realizar y terminar el procedimiento correspondiente, así como de las consecuencias de la falta de cumplimiento de ello, en la primera notificación que se le dirija al ciudadano, y así expuso en sus Fundamentos de Derecho Tercero que:

“El Tribunal Constitucional en sus *sentencias 6/86 de 12 de febrero (RTC 1986, 6)*, *204/87 de 21 de diciembre (RTC 1987, 204)* y *63/95 de 3 de abril (RTC 1995, 63)* ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo ‘que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales’. La conclusión a la que llegó el Alto Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el *artículo 79.3 LPA de 1958* (hoy *artículo 58 LPAC*), de manera que la ‘notificación’ sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso procedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta doctrina en sus *sentencias de 14 (RJ 2000, 1574)* y *26 de enero de 2000 (RJ 2000, 160)*”.

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que diremos. El actual *artículo 42.4.2º de la LPAC* dispone: “En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente”.

El precepto tiene su origen en el mandato del artículo noveno de la Constitución, desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la Seguridad Jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: ‘en todo caso’, regla general que se dirige a las Administraciones Públicas (todas) quienes necesariamente ‘informarán’ a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que en tanto las administraciones públicas no informen a los interesados de los extremos a que dicho precepto se refiere los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto que decidimos (...).

Por tanto, sin duda alguna, tanto el Tribunal Constitucional como el Tribunal Supremo consideran que para que una notificación de un acto sea eficaz debe de contener los requisitos legales que señala la normativa vigente en cada caso, si no, no despliega ningún efecto jurídico la notificación administrativa, como en el presente caso, pero es más, desde el año 2001 había declarado el TS que todas las Administraciones Públicas, como contenido necesario, *ex artículo 58 de la LRJPAC*, deben informar del plazo máximo para notificar la resolución del procedimiento y de los efectos que se producen si no se cumple con dicho plazo, en la primera notificación, por lo que la tesis del promotor de esta queja, que les hizo valer, es la correcta, de acuerdo con lo señalado por el Alto Tribunal Jurisdiccional.

De lo hasta aquí señalado, sin duda la notificación del reinicio del procedimiento, como la originaria del primer procedimiento de comprobación limitada, carecían del vicio de no indicar el plazo para la notificación de la resolución del procedimiento y las consecuencias que de ello se derivaban, por lo que las dos eran ineficaces, ningún efecto jurídico podían desplegar, por lo que se debe anular toda la actuación administrativa realizada en el presente caso.

Hemos de concluir, en consecuencia, que la actuación descrita, omisiones de derechos de los ciudadanos, consignaciones de disposiciones parcialmente, justo y solamente la parte gravosa de las mismas para los administrados, vulnera la Buena fe con la que deben de actuar las administraciones públicas.

Por ello, y en uso de las facultades que me confiere el *artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio*, que expresa:

“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”

Esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que los procedimientos tributarios son reglados.
- De que se debe de informar, al inicio de los procedimientos tributarios, a los ciudadanos del plazo

máximo que tiene la Administración actuante para notificar la correspondiente resolución del procedimiento, así como, de los efectos jurídicos que se producen derivados del incumplimiento de dicho plazo.

- De informar de la identidad de los responsables de la tramitación de los dos procedimientos tributarios antes expuestos, solicitada por el interesado.

- De informar acerca de los derechos de los ciudadanos en los procedimientos tributarios.

Y la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De anular de oficio toda la actuación descrita en la presente queja y, dado el tiempo transcurrido, dictar la prescripción tributaria.

- De instruir a los responsables de las oficinas liquidadoras, de lo dispuesto por el Tribunal Supremo antes referido y de adoptar y notificar como resolución finalizadora del procedimiento, separada e independiente del reinicio de un nuevo procedimiento de gestión tributaria, la resolución en la que se declare la caducidad, como así lo hizo la administradora tributaria antes citada en la presente resolución.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala:

“En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

Este Diputado del Común le solicita a VI que informe sobre la presente resolución en el plazo citado.”

A esta resolución no se ha contestado de forma adecuada, como dispone el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, ni tan siquiera se ha hecho mención a lo investigado por esta Institución, por lo que debo traer el contenido del artículo 38 de la citada Ley reguladora de este Comisionado Parlamentario para la defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos en Canarias que expresa:

“1. Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.

2. Si el Diputado del Común considerase posible una solución positiva y, sin embargo, ésta no se adoptase sin una justificación adecuada, incluirá tal caso en su informe anual o extraordinario, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal afectados”.

Dado que la respuesta recibida del Ilmo. Sr. director tributario es formal pero no material con lo que esta institución le formuló en la resolución anexada y, por tanto, no es en absoluto convincente, pongo en el conocimiento de VE los antecedentes del caso para que se tomen las medidas adecuadas y se informe, dentro de plazo y de forma

razonable, la resolución que se acompaña, adoptándose los actos y actuaciones consecuentes.

**EQ 339/09.** Resolución del Diputado del Común, formulada en el **EQ 339/09** y dirigida al vicepresidente y consejero de Economía y Hacienda del Gobierno Canario, relativa a la falta de claridad de la normativa tributaria Canaria a efectos de la habilidad o inhabilidad de los sábados para interponer recursos tributarios, consistente en sugerirle que inicie las acciones oportunas para que se aclare la cuestión.

“Excmo. Sr.:

Esta Institución ha resuelto la apertura de la presente investigación de oficio, cuyo objeto se le expone, a continuación, a VE y motivada por la redacción del artículo 24 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, (BOC núm. 243, de 18 de diciembre de 2006) intitulado de la declaración de los sábados como días inhábiles a ciertos efectos tributarios, cuyo texto es del siguiente tenor literal:

“Artículo 24.- Declaración de los sábados como días inhábiles a ciertos efectos tributarios.

1. A los efectos de la presentación de autoliquidaciones de los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, del pago de las deudas tributarias resultantes de las mismas, cuando los plazos estén expresados en días hábiles, además de los domingos y declarados festivos, se excluyen del cómputo los sábados.

2. A los efectos de la presentación de autoliquidaciones, con su ingreso correspondiente en su caso, si el plazo se expresara en meses, años o días naturales, y el último día fuera sábado, el plazo se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

3. A los efectos de la presentación de declaraciones, si el último día del plazo para su presentación fuera sábado, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

4. A los efectos del pago de las deudas tributarias resultantes de liquidaciones practicadas por la Administración, si el último día del plazo previsto para el pago fuera sábado, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

5. En el cómputo del plazo del trámite de audiencia o de alegaciones en cualesquiera procedimientos tributarios, en el procedimiento sancionador tributario, así como en el cómputo de cualquier otro plazo que se establezca en los procedimientos tributarios, se excluirán los sábados.”

Según dicho precepto, que se contiene en el Capítulo III, bajo el epígrafe de *de los procedimientos tributarios* del Título II, cuyo enunciado es de *principios generales de la aplicación de los tributos*, se declara inhábil los sábados a ciertos efectos de la aplicación de los tributos, no conteniendo dicho precepto mención alguna a los procedimientos de revisión tributaria y, dado que del mismo se pueden realizar interpretaciones distintas por los operadores jurídicos, no está bien determinado si los sábados es hábil o inhábil a efectos de impugnación de actos administrativos tributarios.

Además, tanto la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, como la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, tratan la revisión de los actos en vía administrativa

en títulos diferentes y separados de los estrictamente procedimentales, respectivamente, Títulos VII y VI.

Teniendo en cuenta que, en las cuestiones tributarias en vía administrativa, no es preceptiva la asistencia de abogado, siendo el único intérprete en ese momento la propia administración tributaria del Gobierno de Canarias y que la redacción señalada no es nada clara y, por tanto, no contribuye a la seguridad jurídica.

Esta cuestión puede dar lugar a conflictos jurídicos innecesarios y contribuir así al crónico colapso que sufre la Jurisdicción contencioso-administrativa en Canarias, al tener que acudir a ella para que se fije y aclare el sentido de la norma.

Por ello, se puede interpretar por los operadores jurídicos, tanto por la administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, como por los propios ciudadanos-contribuyentes, que el sábado está excluido o incluido como día inhábil a efectos de interposición de la correspondiente impugnación. En consecuencia, el precepto mencionado de la *Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias*, debería tener una redacción más tersa de forma que se incluyera, de forma expresa o se excluya, los procedimientos de revisión administrativa.

Como ejemplo y de sugerencia, podría quedar redactado el *apartado 5 del artículo 24 de la Ley 9/2006*, del siguiente tenor:

“5. En el cómputo del plazo del trámite de audiencia o de alegaciones en cualesquiera procedimientos tributarios, en el procedimiento sancionador tributario, así como en el cómputo de cualquier otro plazo que se establezca en los procedimientos tributarios Y DE REVISIÓN, se excluirán los sábados”.

Teniendo en cuenta que el *artículo 36.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dispone:

“2. 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 al órgano legislativo competente o a la respectiva Administración la modificación de la misma.”

Entiende este Diputado del Común que esta cuestión es de interés general, pues se estima que los actos administrativos son siempre generales, en la medida en que realizan una declaración única para toda la comunidad jurídica, todo ello por el carácter público del acto.

Es por todo ello, por lo que emito a VE la siguiente

#### SUGERENCIA

- Que tenga a bien proponer los trámites y gestiones necesarias para que se modifique el precepto citado, aclarando si en su ámbito están o no los procedimientos de revisión en vía administrativa, con el objeto de que los administrados no se encuentren en situaciones injustas o perjudiciales según se interprete la norma mencionada por los distintos servicios administrativos actuantes y, coadyuvando el cambio propuesto, a una interpretación unitaria del mismo, por consiguiente, al principio constitucional de seguridad jurídica.

**EQ 2235/08.** Recordatorio del deber legal que tiene la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias de facilitar a los ciudadanos la identidad del personal responsable de la tramitación de los procedimientos tributarios.

“Ilmo. Sr.:

Nuevamente nos dirigimos a VI en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución bajo la referencia arriba indicada, **EQ 2235/08**, la cual le agradecemos cite en su respuesta a la presente.

Acusamos recibo de su oficio de... de marzo de 2009 por el que nos traslada el informe del Ilmo. Sr. director general de Tributos, consistente en comunicar a esta Institución y al promotor de la queja la identidad de los funcionarios responsables de la tramitación administrativa del expediente sobre la devolución de los costes de una parte del aval que garantizaba una deuda tributaria, pero constatamos que, al final, no se nos ha facilitado la identidad requerida.

Se emite la presente resolución para que VI se la transmita al Ilmo. Sr. director general de Tributos de esa consejería relativa a:

En primer lugar, en relación con las excusas para no informar sobre la identidad de los funcionarios solicitada, sin dar algún indicio de razonabilidad para no hacerlo, debo de indicar que es un derecho de cualquier ciudadano, con la correlativa obligación-deber legal de la Administración Pública, el de conocer la persona o personas responsables de la tramitación de su asunto, contenido, para todas las Administraciones Públicas, en el *artículo 35. b) 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*, siendo esta cuestión, sin duda alguna, una materia de régimen jurídico y, por lo tanto, se reitera que la norma se aplica a cualquier Administración Pública.

Pero, para mayor abundamiento, la legislación tributaria ha reforzado este derecho de conocer la identidad de las personas, en definitiva, de la transparencia en la tramitación de los procedimientos administrativos tributarios, con lo dispuesto por los siguientes preceptos de la *Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT*:

“Artículo 3. Principios de la ordenación y aplicación del sistema tributario.

1. La ordenación del sistema tributario se basa en (...).

2. La aplicación del sistema tributario se basará en los principios de proporcionalidad, eficacia y limitación de costes indirectos derivados del cumplimiento de obligaciones formales y asegurará el respeto de los derechos y garantías de los obligados tributarios.

Artículo 30. Obligaciones y deberes de la Administración tributaria.

1. La Administración tributaria está sujeta al cumplimiento de las obligaciones de contenido económico establecidas en esta Ley. Tienen esta naturaleza la obligación de realizar las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo, la de devolución de ingresos indebidos, la de reembolso de los costes de las garantías y la de satisfacer intereses de demora.



2. La Administración tributaria está sujeta, además, a los deberes establecidos en esta Ley en relación con el desarrollo de los procedimientos tributarios y en el resto del ordenamiento jurídico”.

El mencionado precepto, sin ambages, dispone que la administración tributaria está sujeta a los deberes que se establecen en todo el ordenamiento jurídico vigente, remite a los derechos y garantías de los obligados tributarios, de los ciudadanos- Es, precisamente, un derecho y una garantía que los obligados tributarios puedan conocer a aquellas personas responsables de la tramitación de su asunto, pero la *LGT* va más allá y, en siguiente artículo, establece el catálogo de los derechos para los obligados tributarios que ya contemplaba el mencionado *artículo 35 de la LRJPAC* para todos los ciudadanos, con alguna matización, por lo que su exposición no es ociosa.

“Artículo 34. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

1. Constituyen derechos de los obligados tributarios, entre otros, los siguientes:

a) Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

b) Derecho a obtener, en los términos previstos en esta Ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora previsto en el *artículo 26 de esta Ley*, sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto.

c) Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en esta Ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.

d) Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.

e) Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte.

f) Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.

g) Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.

h) Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.

i) Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las leyes.

j) Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.

k) Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

l) Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

m) Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en esta Ley.

n) Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.

ñ) Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta Ley.

o) Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.

p) Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.

q) Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.

r) Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.

s) Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite de puesta de manifiesto del mismo en los términos previstos en esta Ley.

Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio”.

Consignados todos los derechos que recoge el apartado 1, pasamos a comentar los aquéllos que son relevantes en el asunto que tratamos:

**- El derecho a conocer la identidad de las personas responsables de la tramitación de los procedimientos tributarios.**

Este derecho tiene su complemento en la obligación, en su sentido amplio, de la administración tributaria de facilitarlo, incluso, como está formulado, debería de conllevar que, sin necesidad de solicitud del ciudadano, ya estuvieran identificados el personal al servicio de ese servicio tributario, con su categoría, distinción de personal laboral o funcionarial.

**- El derecho a ser informado al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales**

**actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta Ley.**

Este derecho se conculca habitualmente en esa dirección general, por cuanto no informa, al inicio de los procedimientos tributarios, a los interesados del plazo legalmente existente para la realización del mismo, como consta en esta Institución, lo cual será objeto de estudio más detallado en otro momento y que por ahora dejamos apuntado.

**- El Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.**

Respeto y consideración que no es otra cosa que cumplimiento de lo previsto en la Ley, y que, al no cumplirse el mandato legal, como es en el presente caso en el que deliberadamente se silencia la identidad requerida, no sólo se cercena este último derecho, sino que se actúa sin consideración y respeto hacia el ciudadano y, por ende, hacia esta Institución.

Por todo lo expuesto y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, que expresa:

“El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.”

Debo de formularle a VI el siguiente

## RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De facilitar, sin más dilación y excusa, la identidad de las personas requeridas por esta Institución y por el promotor de la presente queja.

Asimismo, de conformidad con el artículo 37.3 de la citada ley reguladora de esta Institución, deberá comunicarnos las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir un informe razonado acerca del juicio que le merece la misma en el término no superior al de un mes.

**EQ 1068/07.** Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de ser congruente en sus decisiones tributarias y de resolver sobre las cuestiones que los ciudadanos les planteen.

“Excmo. Sr.:

Nuevamente nos dirigimos a usted en relación con el expediente de queja que se tramita en esta institución a instancia de (...) y registrado con la referencia **EQ 1068/07**, la cual le agradecemos cite en el informe de respuesta a la presente resolución y cuyo antecedente en esta Institución fue el **EQ 1107/06**.

A la vista de los informes remitidos por esa administración municipal que VE preside, en relación con el objeto de la presente queja, así como la propuesta de resolución y la resolución administrativa adoptada, debo de aclararle cuál fue el contenido concreto de la solicitud del interesado de (...), relativa a la solicitud de la devolución de ingresos indebidos del impuesto sobre Bienes Inmuebles, IBI, que había satisfecho. Lo hizo fundamentándola en que no se le había notificado la

liquidación tributaria de alta en el impuesto referido y no el valor catastral, que es una cuestión distinta.

También he de comunicarle a VE que el ciudadano lo que les había denunciado fue que, para la exigencia tributaria del IBI, se había realizado sin seguirse el procedimiento legalmente establecido, refiriéndolo al procedimiento tributario, cuya competencia en el IBI es exclusiva de esa administración y, así, literalmente expuso:

“Que los recibos antes citados, exigidos por esa Administración han sido exaccionados sin seguirse el procedimiento tributario legalmente existente para ello, incurriendo, por tanto, dicha exigencia en motivo de Nulidad de Pleno Derecho.” (Último párrafo de la página de su escrito)

Asimismo, en el párrafo siguiente de la página 2 expuso:

“Así, al ser el IBI un impuesto que se debía de (...) ese ayuntamiento debió de notificar de forma personal y fehaciente la liquidación tributaria de alta en dicho impuesto, *ex artículo 124.3* de la entonces vigente *Ley 230/1963* (...)”

Prosiguió, en el segundo párrafo de dicha página, consignando la Jurisprudencia que consideró aplicable a la cuestión de la notificación de la resolución tributaria de alta en el IBI, y la información que VE nos ha trasladado, a través de los servicios administrativos oportunos, habla de la cuestión de la notificación del valor catastral, cuestión distinta con el objeto del procedimiento iniciado por el interesado con su escrito.

Así, el artículo 103.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, LGT, establece:

“1. La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa”.

El artículo 89 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, dispone:

“1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

Cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, el órgano competente podrá pronunciarse sobre las mismas, (...).

2. En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

3. Las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54. Expresarán, (...).

4. En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver (...).

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma”.

Por su parte, el artículo 225.2 de la LGT expresa:

“El órgano competente para conocer del recurso de reposición no podrá abstenerse de resolver, sin que pueda alegarse duda racional o deficiencia de los preceptos legales.

La resolución contendrá una exposición sucinta de los hechos y los fundamentos jurídicos adecuadamente motivados que hayan servido para adoptar el acuerdo”.

Esa administración tributaria consignó, como antecedentes de hecho de la propuesta de resolución administrativa que se iba a adoptar en relación con la solicitud del interesado, lo siguiente: “Que se solicita la devolución (...), por no haberse notificado el valor catastral” y, además, en los informes emitidos a esta Institución sólo dice que ya se ha dictado la resolución administrativa correspondiente, lo cual implica, ineluctablemente, que no se ha pronunciado, de manera congruente, con lo planteado por el interesado sobre la falta de notificación de la liquidación tributaria de alta en el IBI, infringiendo, por tanto, los artículos antes citados.

Por lo expuesto y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, que expresa: “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas.” Esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que debe de dictar resolución con base en los hechos solicitado por el interesado en la presente queja y, por tanto, resolver la cuestión fundamental de cuándo se le notificó la liquidación de alta tributaria en el IBI, hasta la fecha no respondida.

- De que los procedimientos tributarios son reglados. Y la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De anular de oficio la propuesta de resolución de esa administración, y en su caso, dictar y notificar una nueva que resuelva el fundamento de la pretensión del interesado, en cuanto a la cuestión de la falta de la preceptiva notificación tributaria de alta en el IBI.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

En consecuencia, esta Institución está a la espera de la respuesta de VE a la presente resolución, indicándole que esta cuestión ha sido tratada e investigada por este Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas en los siguientes expedientes de queja tramitados con esa administración municipal EQ: 980/02, 913/03, 1096/05, 1109/05, 1417/05, (investigación de oficio), 1177/05, 845/06, entre otros. Se da

la circunstancia y la paradoja de que en la investigación de oficio EQ 1417/05, el entonces responsable de la Hacienda municipal, por delegación de la Alcaldía, que prestó el visto bueno al informe del jefe del servicio de Tributos y Exacciones, cuya copia se acompaña, por el que se aceptó la resolución de esta Institución en la que se le recordó que toda alta en un registro tributario originaba la obligación de la Alcaldía u autoridad delegada de notificar la correspondiente resolución, -la liquidación tributaria de alta- sin embargo, esa postura, correcta desde el punto de vista de la legalidad vigente, no se está siguiendo por ese ayuntamiento y, ante el cambio de criterio del que nos informó la entonces Excma. Sra. Alcaldesa, mediante el traslado del informe del recaudador ejecutivo, EQ 1177/05, esta Institución vio la necesidad de dar una nueva oportunidad al nuevo equipo de gobierno que VE preside.

Finalmente, se recibió la respuesta desde la concejalía Presidencia -EQ 1177/05, cuya copia se le acompaña- por la que se ratificaban en el informe funcional antes citado y contradictorio con el evacuado para el EQ 1417/05. Entendemos como mala praxis que tendrá que señalarse en el Informe Anual al Parlamento de Canarias que se rinda sobre la gestión del año 2008, por lo que ello puede conllevar importantes perjuicios para la hacienda de ese ayuntamiento, además de otras responsabilidades.”

EQ 1555/06. Resolución del Diputado del Común por la que se recomienda al Gobierno de Canarias que se articule un sistema que permita disponer a los ciudadanos del plazo legalmente establecido para recurrir en su integridad.

“Excmo. Sr.:

Agradecemos los informes que nos han remitido desde la secretaría general técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias que VE preside, para resolver el objeto de la presente investigación de oficio, cuya referencia es EQ 1555/06, la cual ruego VE cite en la respuesta que se emita a la presente resolución.

La presente investigación vino motivada por la posibilidad de que se estuviera vulnerando el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva en su vertiente de acceso a los recursos legalmente establecidos (artículo 24.1 de la vigente Constitución Española, CE), por la regulación y el funcionamiento de los registros administrativos de esta Comunidad Autónoma, dado que los mismos sólo tienen horario para la recepción de documentos de lunes a viernes de 9 a 14, estos es cinco horas efectivas al día, salvo los meses de julio, agosto y septiembre que se ve reducido en una hora, de 9 a 13 horas, sólo 4 horas efectivas. Así lo dispone el artículo 11 del Decreto 105/2000, de la Presidencia del Gobierno, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración autonómica de Canarias:

“Los registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades de derecho público y organismos autónomos vinculados o dependientes de la misma, permanecerán abiertos al público todos los días hábiles, con un horario de funcionamiento de nueve a catorce horas, salvo durante los meses de julio, agosto y septiembre, cuyo horario será de nueve a trece horas.

Los sábados y los días 24 y 31 de diciembre permanecerán cerrados los registros, sin perjuicio de que

los Secretarios Generales Técnicos puedan establecer la apertura de todos o algunos de los registros adscritos a sus Departamentos para esos días, permaneciendo abierto en todo caso el registro general de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia.

2. Los Secretarios Generales Técnicos en el ámbito de su competencia departamental y los órganos equivalentes de las entidades de derecho público y organismos autónomos vinculados o dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, podrán establecer horarios especiales de apertura al público superiores al señalado en el apartado 1 de este artículo. Dichos horarios deberán ser previamente comunicados al órgano competente en materia de inspección de servicios y se establecerán mediante resolución que determinará las oficinas de registro a las que afecte, y su carácter permanente o temporal, atendiendo al número de ciudadanos demandantes del servicio o a otros motivos objetivos que resulten acreditados”.

Por lo expuesto, la regulación normativa que así lo expresa, se constata que el sábado es inhábil a efectos de registros de esa Comunidad Autónoma. A tal efecto se le han solicitado varios informes a la Consejería de Presidencia y Justicia y Seguridad de ese gobierno, en el siguiente sentido:

“Al respecto, agradecemos su atento informe de fecha de 29 de marzo de 2007 - cuyo encabezado acompañamos para su mejor localización, en relación a las fórmulas de cómputo de plazos administrativos en esa administración, asunto objeto de la presente investigación de oficio.

Era intención de este Diputado del Común hacer una evaluación global de los criterios seguidos al respecto por el conjunto de las administraciones públicas canarias, sobre las cuales se ha iniciado la misma investigación pero, ante la dilación de algunos cabildos insulares y ayuntamientos en dar su respuesta, se entiende preferible proseguir autónomamente con esa Administración regional, por el interés que la misma representa en la presente cuestión.

En lo que se refiere al contenido del informe recibido, en el mismo se señala que el vencimiento de cualquier plazo es a las 24 horas del día en que termina el último día del plazo o término. Sin embargo, pese a reconocer que los registros de la Administración regional están abiertos sólo hasta las 14 horas -en horarios no estivales- orilla la cuestión de cómo se solventa que, desde las 14 horas en adelante, (13 horas en horario estival) no se pueda acceder a los mencionados registros para ejercitar el derecho a usar el plazo en su integridad. Esta cuestión debe ser respondida expresamente, desde el ordenamiento jurídico vigente, puesto que se aplica el tan citado artículo 1960.3 del Código Civil, así como el artículo 48 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

En tal sentido, no resulta satisfactoria la respuesta con la que, en relación a esta cuestión, se cierra el informe de esa administración del siguiente modo: el interesado puede acogerse a las demás opciones que le ofrece el artículo 38 de la propia Ley 30/1992, como es el caso de Correos. La capacidad y el derecho de optar casan mal con la obligación de escoger una vía en concreto. Es más, y para mayor

abundamiento, el servicio de Correos tampoco está disponible hasta las 24 horas del día, por lo que el problema persiste.

Por lo todo lo anterior, esta Institución solicita de VI que nos informe acerca de las cuestiones expuestas en el presente, agradeciendo, por anticipado, la remisión del informe a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, C/ O'Daly, 28 (...).”

La respuesta a lo expresado anteriormente por la Ilma. Sra. secretaria general técnica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias fue del siguiente modo:

“En contestación a su escrito de (...) por el que se solicita nuevo informe en relación con las posibilidades de los administrados de usar los plazos administrativos en su integridad se comunica, lo siguiente:

En el informe dirigido a esa Institución de fecha 29 de marzo de 2007 esta secretaria ponía de manifiesto que si bien la Ley 7/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, artículo. 135 amplía el plazo para la presentación de escritos hasta las quince horas del día hábil siguiente al su vencimiento, dando así respuesta al problema planteado al permitir al interesado usar el plazo en su totalidad e incluso ampliándolo; La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, básica y de directa aplicación a esta Administración no prevé tal posibilidad.

No obstante, actualmente la Ley 11/2007, 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos da solución a la cuestión planteada al establecer en su artículo 24 la obligación de las Administraciones Públicas de crear registros electrónicos, dichos registros permitirán la (...).”

A la vista de los hechos expuestos, tengo que hacer las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** La Administración Pública es un poder de Derecho, su actuación está presidida por el principio de legalidad constitucionalmente establecido.

Así, nuestro ordenamiento jurídico vigente sustenta el principio de legalidad sobre las siguientes bases:

- La primera se encuentra en el artículo 1.1 de la Constitución vigente, que expresa:

“España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.”

Estado de Derecho es el sometimiento por entero de la conducta del Estado al Ordenamiento jurídico, cuya cúspide es la Constitución, CE. Nos encontramos con la soberanía popular (democracia), separación de poderes, implicando ello, el respeto y garantía de los derechos fundamentales.

- La segunda base, sin duda, como traducción normativa del principio supremo de Estado de Derecho es la enunciación que proclama el artículo 9.1 de la CE, el cual declara, sin ambages, que:

“Los ciudadanos y los poderes públicos se encuentran sometidos a la Constitución y al resto del Ordenamiento jurídico.”

- La tercera base del principio de legalidad, que enfatiza el Estado de Derecho, es el apartado 3 del artículo 9 de



la CE, que señala los principios constitucionales del ordenamiento jurídico, al Estado de Derecho, al que quedan sometidos todos, los ciudadanos y los poderes públicos, expresando que:

“La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.”

La cláusula de cierre del sistema jurídico viene determinada por lo dispuesto en el artículo 117.1, 118, 123 y 164 de la CE, entre otros preceptos vigentes del ordenamiento jurídico vigente.

Lo citado se le expone por las respuestas recibidas que constatan, además del reglamento emitido por VE que se es consciente de que se está vulnerando el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, en su vertiente de derecho de acceso a los recursos legalmente establecidos, *ex artículo 24.1 de la CE y sentencias del Tribunal Constitucional, TC, de 7 de junio de 1982, RTC 1982/32, 12 de noviembre de 1984, RTC 1984/102, de 14 de marzo de 2005, RTC 2005/64, 20 de noviembre, RTC 2006/335, 11 de diciembre de 2006 de 2006, RTC 2006/348, 10 de septiembre de 2007, RTC 2007/179*, entre otras.

Así, como muestra de una de ellas, la *Sentencia de 14 de marzo de 2005, RTC 2005/64*, dispuso en su Fundamentos Jurídicos 3 lo siguiente:

“De ahí que hayamos de concluir que existe violación del derecho a la tutela judicial efectiva si la interpretación ofrecida por el órgano judicial es manifiestamente irrazonable (tal como ocurriera en el supuesto contemplado en la STC 222/2003, de 15 de diciembre) o produce como resultado final el efecto de hacer impracticable el derecho al disfrute del plazo para interponer el recurso en su totalidad.”

Más adelante precisa el objeto del recurso en los siguientes términos, Fundamentos Jurídicos 4:

“Pues bien, (...) cuestión ajena a la aquí suscitada, que se refiere, en correcto rigor técnico, a un problema relativo a la posibilidad de disponer en su integridad del plazo legalmente establecido, y no a la de la prórroga de aquél del que goza el recurrente.

b) El segundo (...) una vez que el legislador ha establecido un determinado plazo para el ejercicio de la acción, la aludida sencillez, en sí misma considerada, no enerva el derecho de la parte a disfrutar del plazo legalmente dispuesto de forma íntegra.

c) A lo anterior se une que, (...) pero no ofrecen una respuesta a cómo y dónde el demandante, en aplicación de esa pretendidamente completa regulación de la materia, debería haber presentado la demanda fuera del horario ordinario en el que permanece abierto el Registro para preservar su derecho a disponer del plazo en su integridad”.

No cabe duda que, una vez establecido legalmente un plazo para recurrir o para presentar una solicitud o cumplir con un trámite dentro de un procedimiento, éste se debe de poder usar en su integridad y así la respuesta, apodíctica de los servicios jurídicos de ese Gobierno que VE tan dignamente preside, no se pueden limitar a decir que la *vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de*

*Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero* no contempla la posibilidad de usar el plazo en su integridad, pues esto es un error.

En primer lugar, he de precisar que la afirmación de los servicios jurídicos de que la *Ley 1/2000, de Enjuiciamiento Civil, artículo 135* amplía el plazo para la presentación de escritos hasta las quince horas del día hábil siguiente al su vencimiento, dando así respuesta al problema planteado al permitir al interesado usar el plazo en su totalidad e incluso ampliándolo; *La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, básica y de directa aplicación a esta Administración no prevé tal posibilidad. Es incorrecta, a la luz de la doctrina del TC antes señalada, el derecho al plazo legalmente establecido es a disfrutar del mismo en su integridad, es decir, hasta las 24 horas del día y, si la citada ley procesal sustituyó el sistema del buzón para las entregas de escrito de término hasta las 24 horas, por el de hasta las 15 horas del día siguiente, de manera que una vez que no se pudo o no se quiso, presentar el correspondiente escrito en el horario de 8 a 15 horas de registro judicial del día en que vencía, como no se ofrece, ahora, la posibilidad de presentarlo en el buzón judicial o Juzgado de Guardia, hasta las 24 horas de dicho día, se cambia esta posibilidad, la del buzón, por la de presentarlo dentro del horario de registro judicial de 8 a 15 horas del día siguiente ordinal que vencía con el anterior sistema, pero no como día de gracia o de ampliación, sino como posibilidad de cumplir el plazo en su integridad, de acuerdo con la doctrina del TC antes expuesta.

También, dijo el citado servicio jurídico que: “*La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, básica y de directa aplicación a esta Administración no prevé tal posibilidad.” Afirmación que es cierta pero incorrecta, tal es así que las Administraciones Públicas están sujetas al ordenamiento jurídico vigente, como antes se expuso por el elemental principio de legalidad de su actuación, *ex artículo 9.1, 9.3 y 103.1 de la CE*, básicamente, y como le recordé a dicho servicio que el artículo 1960. 3 del *Código Civil, CC*, vigente establece que el plazo termina a las 24 horas del día de término, precepto plenamente aplicable a los procedimientos administrativos, en defecto de norma o disposición en las leyes administrativas.

En el sentido anterior y ante una realidad constatada, a través de su propio reglamento antes citado y lo expuesto por dicho servicio jurídico, que el plazo del que disponen los ciudadanos para presentar, cuanto menos sus recursos administrativos, estaba siendo vulnerado por la actuación de esa Administración autonómica que VE dirige, la respuesta debió de haber sido que se iba a proponer un cambio reglamentario y un anuncio del nuevo sistema para cumplir con la legalidad vigente. Pero ello no ha sido así, más bien, todo lo contrario, inactividad y constatación jurídica de que se está vulnerando un derecho fundamental, como lo ha interpretado el TC.

Se entiende que la única razón de ser y de existir de la Administración Pública es servir a los ciudadanos, como lo proclama el artículo 3 de la *LRJPAC*, y a ello hay que

unirle el Principio de Inexcusabilidad del Derecho, que se contiene en el *artículo 6.1 del vigente CC*.

“Se afirma la voluntad de que el derecho se cumpla. La organización jurídica establecida ha de ser realizada y no se puede dejar pendiente a la conducta de los particulares, de su conocimiento o de su ignorancia, de su curiosidad o descuido la realización del plan orgánico del Estado. La ignorancia o el error sobre el sentido de una norma no impide su cumplimiento; (...). El *artículo 2* (como *el 6.1* actual) tiene razones de claras de justicia y se basa en el deber de cooperación de todos en la realización del derecho; una manifestación de esta colaboración es respetar las leyes incluso las que no se conocen, soportando y reconociendo sus consecuencias. *Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de mayo de 1999, RJ 1999/6146, Fundamentos de Derecho Cuarto*.

**Segunda.-** Además de lo expuesto, es decir, de que no se está dejando disponer del plazo en su integridad para recurrir o para presentar alegaciones en un procedimiento administrativo, con la interpretación de esa Comunidad autónoma en contra de la doctrina del TC antes expuesta, también se está quebrando uno de los pilares básicos de la Justicia y, por ende, del Estado de Derecho, como es el principio de seguridad jurídica, por cuanto como no se tiene instaurado ningún mecanismo por esa Administración autonómica para disponer de los plazos en su integridad, no se está actuando conforme al ordenamiento jurídico instaurado y, a este respecto el, TS ha dicho que: “el principio de seguridad jurídica obliga a todos los órganos del Estado a actuar conforme a un orden jerárquico de normas que no pueden ser caprichosamente interpretadas ni alteradas”, entre otras, *Sentencia del TS de 3 de enero de 1979, RJ 1979/7*.

Por su parte, el Tribunal Constitucional ha establecido que la seguridad jurídica es un valor de nuestro ordenamiento jurídico, y no sólo es un principio constitucional, (*artículo 9.3 de la CE*), sino que también lo ha elevado a la categoría de valor constitucional. En la *Sentencia de 20 de julio de 1987, RTC 1981/27*, el ponente el Excmo. Sr. don Plácido Fernández Viagas, expuso:

“Los principios del 9.3 de la CE, no son compartimientos estancos sino que están relacionados, cada uno de ellos cobra valor en función de los demás y en tanto sirva a promover los valores superiores del Ordenamiento jurídico que propugna el Estado social democrático y de Derecho.

Y continúa el TC señalando que:

“la seguridad jurídica es suma de certeza y legalidad, jerarquía y publicidad normativa, irretroactividad de lo no favorable, interdicción de la arbitrariedad. Es la suma de estos principio lo que permite promover en el Ordenamiento jurídico, la Justicia y la Igualdad, en Libertad.”

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el *artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001*, que expresa: “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, debo de formularle la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De que se articule un sistema que permita disponer a los ciudadanos del plazo legalmente establecido para recurrir en su integridad, de acuerdo con la doctrina del TC antes transcrita, respetándose así su derecho fundamental contemplado en el artículo 24.1 de la CE.

Y la siguiente,

#### SUGERENCIA

- De que mientras no se articule el mecanismo necesario para que los ciudadanos puedan disponer del plazo para recurrir, o presentar alegaciones, en su integridad, se admitan los escritos dentro del horario de registro del día siguiente, como ha resuelto el *artículo 135 de la Ley 1/2000, de siete de enero, de Enjuiciamiento Civil*.

Asimismo, de conformidad con el *artículo 37.3* de la citada ley reguladora de esta Institución, deberá comunicarnos las medidas adoptadas como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir un informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el término no superior al de un mes.”

#### 7. EDUCACIÓN

*Índice:*

- 7.1. Introducción.**
- 7.2. Expedientes de queja con traslado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia.**
- 7.3. Falta de respuesta de la Administración educativa a las solicitudes de los administrados.**
  - 7.3.1. Solicitud de disminución de ratio de educación infantil en centro público (queja colectiva).**
  - 7.3.2. Solicitud de abono de complemento de atención al público.**
  - 7.3.3. Solicitud de traslado de matrícula por ausencia de personal docente para la impartición de una asignatura.**
  - 7.3.4. Educación en igualdad de condiciones para menores sujetos a medidas judiciales.**
- 7.4. Ausencia de servicios escolares esenciales en un centro educativo que permitan conciliación de la vida laboral y familiar (queja colectiva).**
- 7.5. Irregularidades en el funcionamiento de centros docentes. Denuncias por actitud abusiva del personal docente.**
- 7.6. Irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en centros concertados (queja de oficio).**
- 7.7. Atención a la diversidad. Necesidades educativas especiales.**
- 7.8. Reubicación de alumnado por mal estado de las instalaciones sin comunicación previa a los afectados. Deficiencias en el centro de acogida.**
- 7.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación.**
- 7.10. Resoluciones más significativas en el área de Educación.**

### 7.1. Introducción

Antes de proceder al examen pormenorizado de los expedientes de queja que se han tramitado en este año 2009, nos parece significativo señalar el aumento progresivo de las reclamaciones instadas ante este Comisionado Parlamentario en lo relativo al área de Educación, experimentado a lo largo de los últimos periodos anuales, dato que es de fácil constatación si se tienen en cuenta las estadísticas realizadas en este y anteriores Informes Anuales:

Año	Quejas
Año 2007	44
Año 2008	66
Año 2009	291

De las 291 quejas nuevas presentadas por los ciudadanos en la administración educativa en este año de 2009, 218 pertenecen a determinados colectivos afectados por el mismo problema, dato que no debe tenerse en cuenta para minimizar la relevancia del mal funcionamiento de la administración frente a los ciudadanos con el fin de disminuir las estadísticas, sino más bien, atender a una realidad social en la que los afectados reclaman con más dinamismo la defensa de sus derechos ante las vulneraciones evidentes de la legalidad.

En cuanto a los datos estadísticos de las quejas relativas al área de Educación, resultan un total de 365 quejas tramitadas de las que, como ya hemos señalado, 291 pertenecen a quejas nuevas recibidas en el año 2009 y el resto a ejercicios anteriores. Se archivaron, en la fecha de cierre de este informe 175 quejas y continúan en tramitación las 116 restantes.

Se detallan, a continuación, la relación de administraciones públicas a las que se ha emitido, por incumplimiento de colaborar con esta Institución, un recordatorio del deber legal:

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.
- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

Destaca, en relación con lo anterior, que el Ayuntamiento de Puerto del Rosario ha persistido en su incumplimiento tras recibir el recordatorio de deber de colaboración, por lo que ha habido que reiterarlo con la advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal.

Por último y en cuanto a las resoluciones dictadas por este Comisionado Parlamentario, se informa que se han emitido dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, que, hasta la fecha de cierre del presente informe, se desconoce si se han aceptado o no.

Posteriormente, se especificará algunas de las reclamaciones más relevantes que evidencian las deficiencias existentes en el ámbito de la Educación en Canarias y que, en muchas ocasiones, las autoridades educativas tratan de justificar alegando falta de medios económicos o recursos humanos para atender las necesidades de los administrados reconociendo así, de forma implícita, la vulneración del principio de legalidad consagrado en la Constitución que somete su actividad al ordenamiento jurídico vigente.

Es este principio de legalidad, contemplado en el *título IV de la Constitución Española*, el que debe inspirar la actuación de las administraciones públicas conforme la *Ley 30/92 de 26 de noviembre de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común* y ello, trasladado al ámbito educativo, debe traducirse en velar por el derecho fundamental de los ciudadanos a la educación regulado tanto en el ámbito nacional en nuestra Constitución (*artículo 27*), como en el internacional en la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea publicado en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el 13 de diciembre de 2000 (artículo 14)* y en el *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 13)*.

Por otra parte, la *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación* encuadra, en su título preliminar el contexto en que la administración educativa debe velar porque ese derecho fundamental no se vea transgredido, procurando, en resumen, una educación de calidad en la que se cubran, al menos, las necesidades básicas personales y de aprendizaje de los educandos, y en la que se facilite el acceso a la educación en igualdad de oportunidades independientemente de las condiciones y circunstancias individuales.

Es en este punto donde, a través de las quejas recibidas, se ha podido comprobar que, en el ámbito educativo de Canarias, existen bastantes carencias por estar ausente este principio de legalidad aludido, y se deriva de esta ausencia todos los perjuicios denunciados que activan los mecanismos de supervisión encomendados a este Diputado del Común.

Debemos puntualizar que, aunque, al final, se ha obtenido la colaboración de las administraciones a las que se ha solicitado información en muchos de los expedientes de queja, y se ha procedido al archivo de los mismos por concurrir los requisitos necesarios para acordarlos en cada caso, existe un gran número de expedientes en los que la petición de informe tiene que reiterarse varias veces, y se obstaculiza con ello. Provoca, en definitiva, en algunos expedientes, que el objeto de la reclamación pierda su sentido al quedar obsoleto.

### 7.2. Expedientes de queja con traslado al Defensor del Pueblo por ser de su competencia

Señalamos, en este primer epígrafe, dos grupos de reclamaciones tramitadas en este ejercicio: las relativas a la concesión de becas para estudios, y las relativas a las dificultades en la homologación de títulos académicos expedidos en el extranjero.

En cuanto a las primeras, en el **EQ 54/09**, venía motivado por la imposibilidad de la hija de la reclamante de acceder a una beca de estudios de ciclo medio de Estética y Artística impartidos en un IES de Gran Canaria. A pesar de haber solicitado la ayuda, conforme a la convocatoria correspondiente en forma y plazo, y de encontrarse la unidad familiar de la estudiante en una situación socioeconómica desfavorable y, por lo tanto, acreedora a la beca solicitada. Denunciaba, además, el agravio comparativo existente ya que la cantidad percibida por esta alumna (200 euros para libros y material escolar) era muy inferior a la percibida por otros estudiantes en igualdad de condiciones a ella (2 600 euros).



Esta queja se remite al Defensor del Pueblo por ser competente el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, para la tramitación de la ayuda solicitada y denegada objeto de queja.

En el **EQ 713/09**, nos manifestaba otra reclamante su disconformidad por denegación de una beca por parte del Ministerio de Educación, para estudios de enseñanza de música, por superar los umbrales de patrimonio en la declaración de la renta del ejercicio de 2007, ya que dicho aumento se correspondía con la obtención de un premio por su madre, en un concurso, de una TV y un DVD, tasados en 1 590 euros.

Dicho expediente se remite, también, por falta de competencia de esta Institución, al Defensor del Pueblo, que ha continuado con su tramitación mediante la petición de información a la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria del Ministerio de Educación.

Dentro de las quejas, por las dificultades en la homologación de títulos académicos expedidos en el extranjero, reseñamos el **EQ 639/2009** en el que una ciudadana que pretendía la homologación de sus estudios de bachiller cursados en Río de Janeiro (Brasil), denuncia la ineficacia de la Delegación de Gobierno de las Palmas de Gran Canaria para gestionar los tramites de traslado de la documentación pertinente al Ministerio de Educación, lo cual la está perjudicando ya que necesita el título de bachiller homologado para poder presentarse a unas oposiciones de la administración pública.

Al carecer la administración canaria de competencias para la concesión de la homologación solicitada y la expedición de la correspondiente credencial, se trasladó al Defensor del Pueblo para su tramitación.

### **7.3. Falta de respuesta de la Administración educativa a las solicitudes de los administrados**

Nos ha parecido oportuno, a pesar de que los expedientes de queja aquí referenciados entran a formar parte de asuntos de diversa índole, crear un epígrafe específico en el que se detallen los expedientes incoados por los ciudadanos por la falta de respuesta de la administración educativa a sus peticiones o reclamaciones, lo que ha provocado indefensión y, en consecuencia, han acudido a este Diputado del Común.

Los reclamantes manifiestan el malestar que les provoca el que la administración no dé respuesta sino cuando este Comisionado entra a investigar el asunto planteado y que, a pesar de que la administración conoce la queja, no se dirige directamente al ciudadano, sino que facilita la información a través de esta Institución pudiendo arbitrar otros procedimientos para agilizar el problema planteado o la resolución al procedimiento administrativo instado.

Esto denota un desinterés en el cumplimiento de la Ley reguladora del procedimiento administrativo y que, como ya decíamos en la introducción, no puede justificarse ni ante la ciudadanía canaria ni ante este Comisionado en la falta de medios. La administración se debe de dotar de los recursos necesarios para hacer efectivos los principios de eficacia y legalidad.

### **7.3.1. Solicitud de disminución de la ratio de educación infantil en un centro público (queja colectiva)**

En relación con el alumnado en la etapa de educación infantil (3 a 5 años), en los últimos diez años se ha ido experimentado un aumento con un promedio de casi mil alumnos por año, ello supone la necesidad de ampliación de la inversión económica que no se ha ido produciendo en proporción con las necesidades que han ido surgiendo. Ha provocado que, teniendo en cuenta la limitación de la *ratio* establecida para la etapa de educación infantil especificada en la *Orden de 23 de julio de 2009, por la que se determina la relación media de alumnado, mínimos y máximos por unidad escolar en los cantos privados concertados de Canarias para los cursos escolares 2008-2009 a 2012-2013* (un máximo de 25 alumnos por aula), se rebasen, con el nuevo alumnado admitido cada curso, los límites establecidos, y, por otra parte, se asignan centros educativos que no son los de la elección preferente.

Supone, en diversos casos, que los centros asignados quedan muy lejos de la vivienda habitual del alumno o del lugar de trabajo de los padres, con los perjuicios de organización familiar que ello conlleva, sobre todo en los casos en que no existen servicios que permitan acoger al alumnado en horario laboral de los padres o transporte escolar que facilite a los mismos desplazarse al centro educativo.

Los padres de los alumnos afectados se incluyen en una lista de reserva de los centros preferentes elegidos a la espera de que algún alumno admitido cause baja para acceder a su puesto. Las listas de reserva superan, en muchas ocasiones, la *ratio* mínima exigida y, en consecuencia, pudiera implantarse un nuevo grupo en el centro que evitaría los perjuicios señalados anteriormente. Este problema se expone en diversos expedientes.

Ahora bien, en relación con la *ratio*, un colectivo que agrupa 197 **EQ 731/09** y **correlativos** acuden a esta Institución y denuncian la insuficiencia de personal docente que impide prestar la atención adecuada en un centro de educación infantil de Las Palmas de Gran Canaria. Tanto el AMPA, el director del centro como todos los padres y madres de alumnos de la etapa de infantil solicitan a diferentes dependencias de la Consejería de Educación (Viceconsejería, Dirección Territorial de Las Palmas, Dirección General de Personal, Dirección General de Centros e Inspección Educativa) una disminución de *ratio* y la solicitud de la creación de nuevo grupo para descargar los ya existentes. Alegan, asimismo, en atención a la seguridad de los niños la escasa superficie de las aulas destinadas a este alumnado. No han recibido respuesta alguna de las administraciones mencionadas. Por ello, acuden a este Comisionado en búsqueda de protección de los derechos de sus hijos, que cursan una etapa escolar que requiere, por su corta edad, extremar las medidas de seguridad.

Se solicita información a la Consejería en el mes de julio de 2009; se reitera, con posterioridad, en el mes de octubre y la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa, competente en la materia tratada, nos responde que ante la magnitud que supondría adaptar el centro –construido en 1964– a las exigencias actuales y que, incluso, la propia reestructuración pondría en peligro la seguridad del edificio, se ha decidido, en este curso 2009-2010 por ser



prioritario el derecho a la escolarización contemplado en la *Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio*, que regula el derecho a la Educación (LOE), escolarizar al alumnado dentro las posibilidades que el centro ofrece actualmente.

Nos comunica, no obstante, la dirección general que, en el programa actual, se prevé emprender la ejecución del proyecto de ampliación del centro.

En consecuencia, al entender que el problema está en vías de solución, se procede al archivo del expediente.

### **7.3.2. Solicitud de abono del complemento de atención al público**

En el **EQ 518/09** se origina por la falta de respuesta a una solicitud que la interesada dirige a la Dirección Territorial de Educación de Las Palmas, en la que reclama el abono del complemento de atención al público –categoría de auxiliar administrativo–. Al no recibir contestación, presenta una nueva instancia ante la misma Dirección Territorial, pidiendo, por una parte, información sobre el estado de tramitación de su solicitud de octubre de 2008, y, por otra, el dictado de resolución estimatoria, con reconocimiento de sus derechos; por último, y de forma expresa, el cumplimiento de la *Orden 14 de abril de 1999, del Ministerio de Administraciones Públicas (BOE 97)*, por la que se establecen los criterios para emisión de comunicación a los interesados prevista en el *artículo 42.4 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre*, en cuanto al adelanto de la solicitud y al contenido de la comunicación. Tampoco esta instancia recibe respuesta por lo que la reclamante decide acudir al Diputado del Común.

El 22 de junio de 2009, se solicita un informe a la Consejería de Educación sobre los motivos de la ausencia de respuesta a las solicitudes de esta ciudadana. Se reitera en el mes de agosto. Recibimos la contestación a finales del mes de octubre, en la que, a pesar de reconocer el imperativo legal contenido en la *Ley 30/92* que insta a la administración al deber de contestar a las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, justifica el incumplimiento del mismo en la escasez de medios que impide atender la multitud de demandas presentadas.

Este informe dio lugar a que esta Institución emitiera el correspondiente recordatorio de deberes legales cuya aceptación o rechazo desconocemos en la fecha de cierre de este informe. Dicha resolución, no obstante, se expondrá en su epígrafe correspondiente.

### **7.3.3. Solicitud de traslado de matrícula por ausencia de personal docente para la impartición de una asignatura**

Uno de los problemas a los que se enfrenta la educación canaria y origen de algunos expedientes de queja instados ante este Diputado del Común, es la falta de sustituciones del personal docente en situación de baja. Quedan plazas vacantes sin cubrir por un tiempo considerable después de presentada la baja o hasta la incorporación del titular.

Esta circunstancia causa evidentes perjuicios al alumnado matriculado en las asignaturas afectadas, ya que, en ocasiones, estas materias pasan a impartirse por personal no cualificado o no se imparten como es el caso del **EQ 1977/08**, en el que una alumna de 1º de bachillerato en la modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales en un Instituto de Educación Secundaria de La Palma, manifiesta su queja, en el mes de noviembre

de 2008, ya que no se nombró un profesor para la asignatura de Economía y, pasados ya dos meses desde el comienzo de curso, decidió solicitar a la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife el traslado de matrícula otro centro, sin haber obtenido respuesta.

Se solicita un informe a la Conserjería de Educación sobre los hechos expuestos y la respuesta que se prevé a dar a las peticiones del reclamante; en el mes de marzo de 2009, se nos remite la información solicitada comunicándonos que el asunto se había solucionado de la forma más favorable para el alumno. La Dirección General de Personal de la consejería nombró un profesor para la asignatura de Economía en el IES que aquella había seleccionado como centro preferente. Por solución, se archiva el expediente.

El mismo problema se expone en el **EQ 432/2009**. No se sustituye la vacante de un profesor en un centro educativo de la isla de Lanzarote. La Dirección General de Personal informó que “se han producido diversos errores de coordinación que han impedido el nombramiento de suplente ante la situación de incapacidad temporal”.

Ante ello, dicha administración nos comunicó que “En las instrucciones para el comienzo de curso 2009-2010, se han incluido algunas relativas a la tramitación de los partes de baja por IT con el fin de agilizar la comunicación y la gestión de sustituciones”.

Con esta nueva medida y su aplicación efectiva, entendemos que esta situación está en proceso de solución.

### **7.3.4. Educación en igualdad de condiciones para menores sujetos a medidas judiciales**

El **EQ 1031/08** se origina por la falta de respuesta de la Consejería de Educación a un escrito presentado por una asociación sindical canaria en relación con la enseñanza a menores con medidas judiciales.

Esta asociación manifiesta en su denuncia las carencias existentes en este ámbito de enseñanza, entre otras, que los conocimientos adquiridos por este alumnado carecían de aval legal al no poderse certificar los mismos al final de curso ante la consejería, la ausencia de dotación de recursos suficientes al personal docente para poder impartir la educación en igualdad de oportunidades a los demás alumnos, la falta de creación de un órgano de control (una vez que las competencias ya están transferidas) que supervise, planifique y coordine las actuaciones educativas, la falta de adscripción docente del sistema educativo desde su creación, etc.

En el escrito, se solicitaba de la administración educativa la comprobación de los hechos alegados y la consiguiente adopción de medidas tendentes a subsanar las carencias; indican, a su vez que no han obtenido respuesta ni en un sentido ni en otro.

Tras reiterarse nuestra solicitud de informe, se tuvo que emitir un recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución al no haber recibido respuesta de la consejería en el plazo otorgado a tal efecto. En el mes de noviembre de 2008, recibimos el informe solicitado en el que la representante de la Dirección General de Promoción Educativa en la comisión técnica de seguimiento para el acuerdo de colaboración entre la Consejería de Educación y la Consejería de Bienestar Social en materia de reeducación y reinserción de menores infractores, nos expone las actuaciones de naturaleza

educativa dirigidas a menores sujetos a medidas judiciales que se están llevando a cabo desde dicha administración, coordinadas y supervisadas por dicha comisión técnica.

Del citado informe se da traslado al reclamante, y se archiva el expediente al entender solucionado el asunto objeto de reclamación.

#### **7.4. Ausencia de servicios escolares esenciales en un centro educativo que permitan conciliación de la vida laboral y familiar (queja colectiva)**

Existe una realidad social evidente que es la necesidad de instaurar un sistema educativo que permita a los padres de alumnos conciliar su vida laboral y familiar. En el momento de seleccionar un centro educativo, existen medidas que ayudan a que la conciliación sea más factible—como por ejemplo, dotar de la misma puntuación en el baremo la zona de influencia por domicilio y la zona de influencia por lugar de trabajo de uno de los progenitores— pues aún existen en el ámbito de Canarias muchos centros educativos que, o bien carecen de los servicios escolares de comedor o acogida temprana, o no se dota de presupuesto para crear plazas suficientes directamente proporcionales al número de alumnos que las precisan, impidiendo esta necesaria conciliación de la vida familiar y laboral tan necesaria en la actualidad.

En este sentido, se plantea el **EQ 1736/08**, concordante con otros diez expedientes de queja, en relación con un colegio público de las Palmas de Gran Canaria, que carecía de subvención para los servicios de acogida temprana, comedor escolar y actividades extraescolares en horario laboral de los padres, lo cual les suponía abonar un elevado importe -200 euros mensuales- por el servicio de recogida de niños.

Los reclamantes denuncian la dejadez y desidia del ayuntamiento, que conoce la situación descrita anteriormente, y, a pesar de los compromisos de solución adquiridos, no ha dado cumplimiento a los mismos; los afectados se encuentran en completo desamparo.

Se solicita un informe a la corporación municipal y, ante la falta de respuesta, se reitera. En el mes de enero de 2009, se nos comunica que, a raíz de la solicitud hecha por el propio CEIP, en diciembre de 2006, de la creación de un comedor escolar, en ese momento, aunque las obras se encontraban paralizadas, que la Dirección General de Promoción Educativa le había asignado presupuesto para crear 273 plazas de comedor escolar en el curso 2008-2009.

Asimismo, y en relación con los servicios de acogida temprana y actividades extraescolares en horario de tarde, se habían autorizado dichas subvenciones, y que estaba pendiente sólo de la publicación de las cantidades destinadas a tal fin.

De dicha información se da traslado a los reclamantes, y se procede al archivo del expediente por encontrarse el asunto objeto de queja en vías de solución.

#### **7.5. Irregularidades en el funcionamiento de centros docentes. Denuncias por actitud abusiva del personal docente**

Se reúnen bajo éste epígrafe los expedientes de queja debidos a diversas irregularidades denunciadas en relación con el trato profesor-alumno en centros docentes concertados

o públicos, de los cuales alguno se ha puesto en conocimiento del Ministerio Fiscal ante la posible existencia de delito, y otros que, aún no encuadrándose dentro de un posible tipo penal, han seguido tramitándose ante la Consejería de Educación por denunciarse la vulneración, en el ámbito del derecho administrativo público, del ordenamiento jurídico vigente específico en la materia.

En cumplimiento de la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común* que regula la actividad supervisora de esta Institución, y ateniéndonos a su *artículo 32*, se ha procedido a dar traslado al Ministerio Fiscal de los expedientes **EQ 555/09** y **EQ 727/09** en los que los reclamantes denuncian posibles hechos delictivos cometidos por personal docente respecto de sus hijos.

En cuanto a los derechos del alumnado previstos en el *Decreto 292/1995 de 3 de octubre, por el que se regulan los derechos y deberes del alumnado de los centros docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias*, debemos indicar que la mayoría de las reclamaciones se centran en la vulneración del derecho del alumnado “a que se respete su integridad física y moral y su dignidad personal, no pudiendo ser objeto, en ningún caso, de tratos vejatorios o degradantes o de castigos físicos o morales” establecido en el *artículo 15* de dicho Decreto.

En otros expedientes como el **EQ 628/09**, la reclamante relata cómo su hijo de ocho años, alumno de un colegio de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, había sido víctima de una agresión física por parte de un profesor del centro. Esta queja no se admite al haberse denunciado los hechos ante la autoridad judicial y, por tanto, entra en la causa de inadmisión subiudice contemplada en el *artículo 26 de la Ley reguladora del Diputado del Común*.

Entre los que sí se han tramitado, con la intervención de este Comisionado en supervisión de la actuación del personal docente que presta sus servicios en los centros educativos dependientes de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, se encuentra el **EQ 291/09**. Unos padres exponen la trasgresión de los derechos de su hija, alumna de un colegio concertado de Santa Cruz de Tenerife, que ha sido víctima de trato vejatorio por parte del titular del centro delante de los demás alumnos durante la celebración de un acto público.

Los hechos se han denunciado ante el propio centro, solicitando una reunión con el titular del centro que les fue negada, ante la Dirección Territorial de Educación, ante la Inspección de Educación y ante la Consejería de Educación, y no han obtenido respuesta a ninguna de sus reclamaciones.

Se solicita un informe a la Administración y, evacuado el mismo sin necesidad de reiterar la petición, se nos comunica que, en efecto, el titular del centro ha negado a los padres la entrevista solicitada y que la administración educativa no puede obligarle a ello, pero “sí se lo puede exigir a la actual directora del centro educativo, cargo orgánico que debe existir en todo centro concertado y que está sufragado por el erario público”.

Por lo anteriormente expuesto, la Dirección Territorial nos comunica que se ha puesto en contacto con el centro instándole a que, en cumplimiento de sus funciones, contacte con los padres con el objeto de concertar la entrevista con la directora del centro en el plazo de diez días. Solicitamos un nuevo informe a la administración

educativa en el que se nos comunique si se ha dado cumplimiento al requerimiento anteriormente mencionado.

A esta solicitud de informe la Conserjería responde con celeridad, sin embargo, a pesar de notificarnos, sin las pertinentes comprobaciones previas, que entienden que la directora del centro cumplió los requerimientos, con posterioridad, recibimos un nuevo escrito presentado por los reclamantes en el que nos participan que el centro no se ha puesto en contacto con ellos.

Ante este hecho, volvemos a dirigirnos a la consejería solicitando que “se informe a esta Institución ya que persisten los incumplimientos y de las medidas que se prevén adoptar para que se subsane dicha infracción”.

Al cierre de este informe, y ante la ausencia de contestación de la consejería, se reitera la petición de información, y nos encontramos a la espera de recibir respuesta.

#### **7.6. Irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en centros concertados (queja de oficio)**

Esta cuestión ya se ha tratado en años anteriores. Se hizo referencia, en el Informe Anual del año 2006, a una Sugerencia remitida a la Consejería de Educación en el **EQ 1090/03** para que se instara a la Inspección Educativa a extremar la vigilancia en el cumplimiento de la normativa aplicable (*Decreto 12/1994 de 11 de febrero* ya derogado). Lo cierto es que resulta inquietante el número de quejas que se siguen promoviendo ante este Diputado del Común a consecuencia de las posibles anomalías detectadas por los ciudadanos en el proceso de admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

La regulación normativa de este proceso de admisión está actualmente especificada en el *Decreto 61/2007, de 26 de marzo, por el que se regula la admisión del alumnado de enseñanzas no universitarias en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Canarias* y en la *Orden de 27 de marzo de 2007, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión de alumnado de enseñanzas no universitarias en los centros docentes públicos y privados concertados de la Comunidad Autónoma de Canarias*, normas que, a su vez, regulan los mecanismos de fiscalización, por una parte, del cumplimiento de las normas del procedimiento de admisión llevado a cabo por empleados públicos y, por otro, en evitación de que puedan prosperar solicitudes presentadas por los interesados en las que se detecte falsedad en los datos aportados.

Corresponde, en consecuencia, al Consejo Escolar en primera instancia y a las comisiones de escolarización después, el que dicho procedimiento se lleve a cabo con todas las garantías y las Direcciones Territoriales de Educación están obligadas en virtud de esta normativa a constituir tantas comisiones de escolarización como sean necesarias (tenor literal del artículo 12 del Decreto aludido).

La administración educativa vulnera la normativa vigente cuando los reclamantes cuyos hijos han sido inadmitidos, solicitan la revisión de la baremación aplicada a sus solicitudes y se justifica la imposibilidad de llevarlo a cabo por falta de medios o recursos suficientes destinados a ello.

En este sentido, se ha decidido incoar una investigación de oficio (**EQ 1579/09**) teniendo en cuenta que se han remitido a esta Institución diversos expedientes de queja en relación con la detección de irregularidades en los procesos de baremación y admisión de alumnos en centros educativos públicos y concertados de Canarias, que ponen de manifiesto que la Sugerencia remitida por este Diputado del Común en el año 2006 en el **EQ 1090/03** a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, a pesar de que fue aceptada, no se ha sido acatado.

Por ello, se solicita a la Consejería de Educación que nos informe de cuáles son las medidas que la Inspección Educativa ha adoptado a raíz de dicha Resolución para fiscalizar, por un lado, que la documentación presentada por los aspirantes a cursar estudios en los centros educativos públicos y concertados de Canarias a efectos de baremación de puntuación, se corresponden con la realidad; por otro y previa verificación de lo anterior, que los centros cumplan los presupuestos, condiciones o requisitos legales en el proceso de admisión de alumnos, con la publicación de las listas provisionales y definitivas que incluyan la información exigida y la posibilidad de formular el recurso correspondiente.

Nos encontramos, al cierre de ejercicio, a la espera de respuesta a la información solicitada.

Citamos, entre otros, los **EQ 614/2009, 1913/08, y 542/09** que denuncian esta cuestión y que han motivado que se inicie la investigación de oficio antes referida.

#### **7.7. Atención a la diversidad. Necesidades educativas especiales**

En los últimos años, se ha experimentado una ligera disminución de quejas nuevas en relación con las necesidades específicas de apoyo educativo, debido, en gran parte, a la puesta en marcha por la Dirección General de Ordenación Educativa de la Consejería de Educación de un programa de atención educativa para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo desde el curso 2005-2006 que, posteriormente, en el curso 2008-2009, se ha ido desarrollando en función de las necesidades reclamadas por la población en edad escolar con esta carencia.

No obstante, como se detalla a continuación, siguen incoándose reclamaciones por discriminación de alumnos que requieren adaptaciones curriculares y se siguen tramitando expedientes de otros años por no haberse resuelto de forma satisfactoria para los reclamantes los problemas planteados. Y es que todos los medios puestos al alcance de la ciudadanía no son suficientes para garantizar ese derecho constitucional que constituye la no discriminación y que consagra la *LOE* en su *artículo 1* que recoge como uno de los principios inspiradores de la educación “La equidad, que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación, y actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad”.

Por ello, este Diputado del Común continuará la tramitación de los expedientes hasta lograr que se adopte una solución favorable teniendo en cuenta estos alumnos necesitados de protección. En ocasiones, ante la insistencia de la administración educativa de que se están poniendo los medios adecuados para solventar los

diferentes problemas planteados, Es intención de este Diputado del Común, mientras se reciba una sola queja denunciando la imposibilidad de acceso a la educación por causa de discapacidad, seguir insistiendo para que se dé cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente.

Entre las quejas interpuestas por este motivo, citamos el **EQ 844/09** que procede del **EQ 1054/07** incluido en el Informe de 2007, en el que, tras un largo proceso de reclamaciones efectuadas ante la autoridad educativa solicitando la protección de los derechos de la hija de los reclamantes para su integración en igualdad de condiciones que sus compañeros en el centro educativo donde estudia y no obtener, en todos estos años, ninguna solución efectiva por parte de los órganos competentes, los padres nos comunican que han puesto los hechos en conocimiento del Fiscal de Menores. Se procede, en consecuencia, a archivar el expediente en nuestras oficinas por condición sub iudice.

Otro expediente que se citó en el Informe anterior y que, entonces, se encontraba a falta de respuesta de la administración es el **EQ 1007/08** promovido por un colectivo representativo de los intereses de niños con necesidades especiales en el que se denunciaba la carencia de personal cualificado para prestar servicios de fisioterapia en las aulas Enclave de un centro de educación especial.

Dicho expediente se encuentra archivado por haberse dado solución al asunto planteado al comunicarnos la Consejería de Educación que se nombró dicho personal especializado con posterioridad a la interposición de la queja en nuestra Institución.

Por su parte, el reclamante del **EQ, 699/09** manifiesta que su hijo padece un trastorno del espectro autista llamado síndrome de Asperger y que, en el centro donde estudia, no ha encontrado el apoyo necesario ni la autorización para que el menor sea valorado y tratado por el TGD (equipo de orientación educativa y psicopedagógico específico de trastornos generalizados del desarrollo) de la provincia de las Palmas, esta falta de colaboración del centro ha derivado en un deterioro de la estabilidad emocional del alumno afectado.

Se solicita un informe a la consejería en el mes de agosto de 2009 y se reitera ante la falta de respuesta transcurrido el plazo otorgado al efecto. La Dirección General de Innovación y Ordenación Educativa nos contesta, en el mes de diciembre de 2009, en los siguientes términos:

“Tras las valoraciones realizadas a cargo del equipo TGD, con la información obtenida no se puede afirmar la presencia del síndrome de Asperger en (...) con las salvedades expuestas en cuanto a la dificultad de diagnóstico.

Se recomienda continuar explorando para realizar un diagnóstico diferencial, ya que (...) presenta señales e indicadores de serias dificultades y grave inadaptación que deben ser tratadas lo antes posible.

Se recomienda al EOEP de zona que se debe tener en cuenta y valorado como posible alumno con NEE por posible trastorno grave de conducta”.

A pesar de ello, se nos informa que la orientadora del centro, tras dicho informe, ha decidido no realizar la valoración psicopedagógica del alumno por entender que el mismo tiene una respuesta bastante ajustada, normalizándose por tanto su escolarización en el centro.

Lo anterior se remite al reclamante que nos manifiesta su absoluto desacuerdo con el informe remitido a esta Institución por la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa ya que, a pesar de los compromisos adquiridos tanto por el equipo TGD de la consejería como por el inspector de zona de dar pronta solución al problema planteado en relación a su hijo, no ha tenido contestación alguna por parte de los citados responsables.

Asimismo, expone que tanto la situación escolar del menor como el trastorno de tipo psiquiátrico, diagnosticado por solventes profesionales de la medicina, cuyos informes aporta al expediente, continúan empeorando, experimentando un estado de ansiedad cada vez más pronunciado al enfrentarse al ámbito escolar.

Ante esta situación, y acreditándose mediante informes médicos solventes el trastorno padecido por el alumno, se vuelve a solicitar, de forma urgente, un informe de la administración en cuanto a las medidas adoptadas a raíz de los compromisos adoptados tanto por el equipo TGD como por el inspector de Educación de dar solución al problema padecido por el hijo del reclamante. Nos encontramos a la espera de respuesta.

En relación con los trastornos escolares derivados de déficit auditivo, se ha tramitado el **EQ 666/08** en el cual se ha emitido una Resolución a la Consejería de Educación que se incluye en el epígrafe correspondiente.

#### **7.8. Reubicación de alumnado por mal estado de las instalaciones sin comunicación previa a los afectados. Deficiencias en el centro de acogida**

Se ha planteado este año, en diversos expedientes, una cuestión que afecta a algunos centros educativos de Canarias que, al no ser de reciente construcción, cuentan con instalaciones inadecuadas para ubicar a un alumnado que ha ido aumentando de un tiempo a esta parte de forma considerable. Y no sólo se plantean quejas respecto a la inadecuación de las instalaciones o a su deficiente mantenimiento, sino que se ha ido comprobando cómo, en muchos centros, no se cumplen las medidas de seguridad preceptivas.

El **EQ 1046/09**, promovido por las AMPAS de tres centros educativos de La Palma plantea, de forma muy significativa, entre otros asuntos, que por el cierre temporal, debido a obras de refuerzo estructural y ampliación de un centro de Educación Secundaria que tuvo que desplazarse a un centro de educación infantil, hubo que efectuar el traslado de los alumnos de dos centros de educación infantil a un tercero también de educación infantil y primaria.

La queja se inició por considerar los reclamantes, que la consejería había adoptado la anterior medida sin comunicación previa a los mismos y, tras solicitar un informe a la consejería se nos comunica que se mantuvieron reuniones con los padres de alumnos de todos los centros implicados para tratar las medidas por adoptar, que fue una de las AMPAS la que no acudió a dicha convocatoria y que, por otro lado, el AMPA del centro desalojado dio por buena la solución planteada.

De la anterior información se dio traslado a los reclamantes sin que, con posterioridad, se recibieran alegaciones que desvirtuaran lo manifestado.

Sin embargo, en el transcurso del expediente, presentaron ampliación de datos y nos comunican que las instalaciones



de uno de los centros donde se procede a ubicar a los alumnos de educación infantil (3, 4 y 5 años), no cumplen las preceptivas condiciones de seguridad para este alumnado, así como que el espacio cedido es insuficiente para albergar el número de alumnos trasladados. Asimismo denuncian la desinformación sobre el uso de los servicios de comedor y transporte escolar que disfrutaban en las anteriores instalaciones así como la ausencia de notificación oficial acerca del traslado del alumnado a las instalaciones del nuevo centro.

A la vista de ello, esta Institución vuelve a solicitar un informe a la administración acerca de las cuestiones planteadas en su escrito y que aportase el plan de medidas de seguridad aprobado en la Programación General Anual del Centro, para prevención de riesgos así como que se acreditase, mediante la correspondiente documentación, la verificación por un técnico competente del cumplimiento de dicho plan con respecto a las instalaciones y medidas de seguridad existentes en dicho centro. Todo ello con la finalidad de comprobar que se ha dado cumplimiento a la *Orden de 19 de enero de 2001 por la que se dictan instrucciones sobre las medidas de seguridad a aplicar por el profesorado o acompañantes en las actividades extraescolares, escolares y/o complementarias, que realicen los centros docentes públicos* y a la *Orden de 28 de julio de 2006 por la que se aprueban las instrucciones de organización y funcionamiento de las Escuelas de Educación Infantil y de los Colegios de Educación Primaria dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias*. Asimismo, se solicita que nos comunique las previsiones sobre la prestación de servicios de comedor y transporte escolar de los alumnos desplazados y la forma en la que se ha notificado a los padres afectados por esta situación, por cualquier medio admitido en Derecho que permita tener constancia de su recepción, del traslado del alumnado a las instalaciones del nuevo centro.

En el plazo otorgado para ello, se emite el informe solicitado, y se nos comunica:

- Por un lado, que si bien es cierto que la reubicación del alumnado ha alterado de algún modo tanto administrativa como funcionalmente el comienzo de curso, sí existe la Programación General Anual del Centro, remitida con fecha 30 de septiembre, que contempla un Plan de Medidas de Seguridad limitado a las instalaciones efectivamente ocupadas.

- Por otro lado y respecto a los servicios demandados de comedor y transporte, ya están en funcionamiento, satisfaciendo así las necesidades del alumnado implicado.

- Por último, que la situación de reubicación se ha notificado a los implicados tanto en las reuniones mantenidas con ellos, como en las comunicaciones al efecto hechas a los propios centros afectados.

De todo ello se ha informado a los reclamantes, y se entiende que el asunto se ha solucionado. No obstante nos encontramos a la espera de posibles alegaciones por su parte.

### **7.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Educación**

- **EQ 666/08.** Resolución pendiente de respuesta a la fecha de cierre del presente informe.

Es un expediente relativo a adaptación curricular de una alumna con necesidades educativas especiales por discapacidad auditiva severa. Con fecha 27 de noviembre de 2009, se remite la Resolución a la Dirección General por la que se le recuerda el deber legal de gestionar y ordenar la dotación de medios y recursos suficientes para que los alumnos con necesidades educativas especiales accedan a la enseñanza en igualdad de condiciones con el resto de los alumnos y sin ser discriminados a consecuencia de su discapacidad; por otro lado, se recomienda que dicha Dirección General estudie la posibilidad de dar a la alumna de que vuelva a examinarse mediante adaptaciones que le permitan realizar los exámenes en igualdad de condiciones que el resto del alumnado y, en caso de superar dichos exámenes y promocionar de curso y que, desde el principio y a jornada completa, se le asigne un intérprete de signos de Lengua española (ILSE) teniendo en cuenta que concurre la justificación, en el presente caso, para acogerse a la excepción legal establecida en cuanto al límite de intervención del profesorado dentro del aula ordinaria.

- **EQ 1407/09** (antecedente **EQ 10/08**). Resolución pendiente de respuesta a la fecha de cierre del presente informe.

Queja relativa a la dilación injustificada en la resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial incoado a instancia de la reclamante. El día 1 de diciembre de 2009, se remite la Resolución a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias recordándole, por un lado, el deber legal de resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial sin más dilación, ya que esa administración ha superado, de manera injustificada, el plazo legalmente establecido para la resolución aún teniendo en cuenta la suspensión del mismo por la solicitud del informe preceptivo al servicio jurídico del Gobierno de Canarias; y, por otro lado, de comunicar a la interesada la petición del informe preceptivo solicitado a los diferentes órganos consultivos como, si fuera el caso, su recepción.

Por otra parte, se recomienda, ya que el servicio jurídico del Gobierno de Canarias no ha cumplido el plazo legalmente establecido para la emisión del informe, continuar con las actuaciones solicitando la emisión de un informe al Consejo Consultivo de Canarias y, en caso de que el mismo tampoco respete el plazo legal de treinta días para la emisión de dictamen y no concurra ampliación justificada, considere cumplida la acción consultiva, dictando la resolución que proceda.

- **EQ 518/09.** Resolución pendiente de respuesta a la fecha de cierre del presente informe.

Expediente relativo a la falta de respuesta a reclamación presentada por la interesada, auxiliar administrativa de un centro educativo público, de abono de cantidad por razón de los servicios prestados en el desempeño de sus funciones y de la solicitud de cumplimiento por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes de la *Orden de 14 de abril de 1999* del Ministerio de Administraciones Públicas por la que se establecen los criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.2 de la *Ley 30/92 RJAPPAC*. Con fecha 20 de noviembre de 2009, se le remite a la citada administración

la Resolución por la que se le recuerda el deber legal de someterse al principios de legalidad y eficacia en su actividad con respecto a los ciudadanos, de tramitar las solicitudes presentadas por los interesados conforme a los preceptos de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*, resolviendo y notificando dichas resoluciones en los plazos legales establecidos y de contemplar y respetar el derecho de los administrados a conocer, en todo momento, el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.

### 7.10. Resoluciones más significativas en el área de Educación

En el área de Educación, se han remitido, en este ejercicio, a la administración educativa las siguientes Resoluciones:

#### EQ 666/08. Resolución aún no contestada. Recordatorio de deberes legales remitido a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.-

“Ilma. Sra.:

En relación con el expediente de queja arriba referenciado, le agradezco, en primer lugar su atento informe de fecha 21 de octubre de 2009 (RS 665519) que tuvo entrada en esta Institución el día 26 de octubre de 2009.

Valorado el citado oficio y en cumplimiento de la función que me tiene encomendada la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, procedo a emitir la siguiente Resolución por los siguientes

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.-** El día 3 de abril de 2008 (registro de entrada 1507), doña (...), alumna del primer ciclo en grado superior de Educación Infantil del grupo A en el IES (...), presenta un escrito de queja ante esta Institución por entender que no se están realizando las adaptaciones curriculares necesarias en dicho centro en atención a su discapacidad auditiva.

La reclamante, presenta como documentación adjunta, el escrito presentado el día 14 de marzo de 2008 ante la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos solicitando la presencia a jornada completa de un intérprete de signos de Lengua española (en adelante ILSE) y las adaptaciones necesarias en los exámenes de las asignaturas de ‘Expresión y Comunicación’ y ‘Metodología del Juego’.

A dicho escrito, se da contestación por la citada Dirección General comunicando el traslado de la solicitud a la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa por ser el órgano competente en la materia.

**Segundo.-** Con fecha 11 de abril de 2008 (registro de salida 1406), y previa admisión de la queja a trámite, este Diputado del Común solicita un informe a la Secretaria General Técnica de la Consejería de Educación “acerca de los hechos expuestos y la respuesta que se haya dado o se prevea dar a la solicitud de la reclamante”.

Ante la falta de respuesta a dicha petición de informe, se reitera la misma el día 13 de agosto de 2008 (registro de salida 3656) y se recibió contestación de la consejería el día

17 de septiembre de 2008 (registro de entrada 4313) en el que se informa a este Comisionado Parlamentario lo siguiente:

En el caso de la alumna (...), que cursa el ciclo de grado superior de Educación Infantil en el IES (...), única alumna de este centro con discapacidad, el número de horas semanales que tiene asignado del servicio de interpretación en LSE es de 18. Hace dos cursos ya recibió al apoyo de este servicio cuando cursaba los mismos estudios en el IES (...), estudios que abandonó reiniciándolos en el presente curso escolar”.

**Tercero.-** No obstante, y considerando que el anterior informe no precisa de forma suficiente las medidas de adaptación curricular adoptadas en atención a la discapacidad auditiva severa de la reclamante, con fecha 26 de septiembre de 2008, (registro de salida 4442) se solicita nuevo informe a la Consejería de Educación en el que concrete “la adaptación curricular de dicha alumna en el IES (...)”.

De nuevo, ante la ausencia de contestación a la anterior solicitud, este Diputado del Común la reitera el día 4 de noviembre de 2008 (registro de salida 4958).

**Cuarto.-** Sin embargo, el mismo día de la reiteración, se recibe un informe de la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife que, a su vez, adjunta un informe de la Inspección General de Educación. En él se cumplimenta la solicitud de información emitida concretándose, por los diferentes profesores, las adaptaciones de acceso al currículo realizadas a doña (...) en los siguientes módulos:

- Didáctica de la Educación Infantil.
- Desarrollo Cognitivo y Motor.
- Autonomía Personal y Salud.
- Expresión y Comunicación.
- Metodología del Juego.

De los informes relativos a los anteriores módulos, si bien se deduce que algunos docentes hayan podido ayudar a solventar las dificultades que tiene la reclamante adoptando conductas en clase para facilitar su aprendizaje, se alude, en todos ellos, a su discapacidad auditiva severa recordando constantemente las dificultades de la misma por este motivo y el sobreesfuerzo que realiza la alumna que, a su vez, demuestra suficiente capacidad y alto interés y motivación para superar las diferentes asignaturas:

- D.<sup>a</sup> (...), profesora del módulo de Didáctica de la Educación Infantil:

“Recordar que (...) no tiene acceso a la lengua fónica y utiliza como primera lengua la lengua de signos que es su lengua materna. Recordando que el sordo “solo sabe lo que ve”. Hay que usar sistemas de facilitación, buscar el apoyo visual, táctil...”.

- D.<sup>a</sup> (...), profesora del módulo de Autonomía Personal y Salud:

“Las dificultades de comunicación que presenta la alumna (...), por su discapacidad auditiva severa, para recibir la enseñanza aprendizaje del Módulo de AUN; (como ya se ha explicado en el informe de adaptaciones de acceso al currículo que se están llevando a cabo); han sido muy útiles, junto con la ayuda de el ILSE; para lograr que dicha alumna, haya desarrollado las capacidades terminales que se requieren en las unidades ya examinados.

Analizadas las capacidades terminales y los criterios de evaluación; contando con la necesaria ayuda del ILSE y las adaptaciones metodológicas de acceso al currículo que se han ido realizando y el interés y sobreesfuerzo que siempre ha demostrado la alumna, se puede decir que las capacidades terminales que faltan por desarrollar, también podrá conseguirlas, siguiendo los mismos criterios de evaluación que para el resto de alumnas del grupo”.

- Doña (...), profesora del módulo de Desarrollo Cognitivo y Motor:

“La alumna del primer curso del ciclo formativo de Educación Infantil EDU A, (...), presenta una discapacidad derivada de deficiencia auditiva en grado profundo por lo que es catalogada como alumna con necesidades educativas especiales (en adelante NEE). Dado que (...) presenta un adecuado nivel de comprensión intelectual, una alta motivación en la materia y capacidad en el trabajo es por lo que se determina que las adaptaciones necesarias, para asegurar un nivel suficiente de consecución de las capacidades imprescindibles para conseguir el título, son del tipo de adaptaciones de acceso al currículo (...)”

“Partiendo del marco general que ofrece la LOE se toman, como primera referencia, los principios que allí se emanan y que están relacionados con los derechos y libertades fundamentales, derechos de escolarización en las enseñanzas postobligatorias, en la no discriminación e integración social y laboral de las personas con discapacidad.”

“Con la aplicación de las medidas enunciadas en las adaptaciones metodológicas, junto con las capacidades intelectuales y motivación de la alumna en el módulo de DEG, así como la profesionalidad demostrada por la ILSE han llevado a la alumna (...) a obtener unos resultados académicos excelentes (sobresaliente)...”

- Don (...), profesor del módulo de Expresión y Comunicación:

“Actividades de enseñanza aprendizaje con dificultad para su realización y adaptación comunicadas al equipo específico desde noviembre de 2008 (El 10 de marzo el equipo específico me comunica por medio de la Orientadora del centro que no pueden hacer más de lo que han hecho ¿?)”

“Adaptaciones realizadas en la metodología, recursos, espacios, agrupamiento de alumnos, temporalización de actividades, etc...”

Datos introducidos que hay que tener en cuenta:

De septiembre a noviembre no tuve intérprete.

De noviembre a marzo conté con intérprete 2 horas de las 7 pero con interrupción entre las 2 horas porque debía coordinarse con la Orientadora y era imposible hacerlo a otra hora o día.

Desde el 7 de marzo tengo intérprete 3 horas seguidas de las 7 horas pero por acuerdo con (...) del módulo MEE al que a partir de esta fecha se le resta una hora de intérprete”.

- Doña (...), profesora del módulo de Metodología del Juego:

“Concretamente en el Módulo de Metodología del Juego disponíamos de la ILSE durante 3 horas de las cinco semanales que tiene el módulo en el primer trimestre, actualmente solo son dos horas (1h. pasó al módulo de expresión y comunicación desde el mes de marzo”.

**Quinto.-** El día 2 de julio de 2008, entre la primera petición de informe y su posterior recepción, hay que señalar que la reclamante presenta un escrito de ampliación de datos en esta Institución (registro de entrada 3308) adjuntando toda la documentación relativa a la reclamación formulada al director del centro IES (...) por disconformidad con las calificaciones obtenidas en los módulos de Expresión y Comunicación (Nota final 3) y Metodología del Juego (Nota final 3) que le impiden promocionar a ITG y FCT y la resolución desestimatoria de dichas reclamaciones.

**Sexto.-** Una vez se da traslado del Informe emitido por la Administración a la alumna, con fecha 15 de enero de 2009 (registro de salida 150), se recibe, en respuesta al mismo, un escrito de ampliación de datos de fecha 17 de marzo de 2009 (registro de entrada 1037), en el que (...) discrepa con diversos puntos contenidos en el análisis efectuado por los docentes de los módulos de Expresión y Comunicación y Metodología del Juego, por entender, en síntesis, que las adaptaciones curriculares realizadas no son suficientes para salvar su discapacidad y procurar su acceso a la enseñanza en igualdad al resto de sus compañeros.

Incluso, alude a situaciones dentro del aula en los citados módulos en las que se ha sentido no solo discriminada (no adaptación de exámenes, no aclaración de explicaciones, etc...), sino, HUMILLADA (haciéndole cantar en clase –hay que recordar su discapacidad auditiva profunda-, alegando que por su condición de sorda, no puede ser educadora infantil, etc.).

**Séptimo.-** A raíz de esta ampliación de datos, el día 26 de junio de 2009 (registro de salida 3389), se solicita un nuevo informe a la Consejería de Educación en el que se dé respuesta a las alegaciones contenidas en aquél, solicitud reiterada el 26 de agosto de 2009 (registro de entrada 4692) y que, al final, la administración educativa respondió el 26 de octubre de 2009 (registro de entrada 4700).

En este informe final, la Inspección General de Educación vuelve a concluir:

“(...) que se realizaron todas las adaptaciones posibles de acceso al currículo a (...), tanto del módulo de “Expresión y Comunicación” como en el módulo de “Metodología del Juego”, correspondientes al 1º del Ciclo Formativo de Grado Superior de Educación Infantil, que la alumna realizó en el IES (...) en el curso escolar 2007/2008”.

**Octavo.-** La alumna reclamante, a pesar de este último informe, sigue manteniendo su criterio acerca de lo ocurrido, es decir, mantiene que se ha sentido discriminada y humillada por su discapacidad auditiva profunda por parte de los docentes que impartieron los módulos de “Expresión y Comunicación” y “Metodología del Juego”.

Ante esta discrepancia con la autoridad educativa mostrada por la reclamante, que es quien mejor conoce la situación vivida, ante esta denuncia de discriminación y humillación existente por no haber encontrado a su alcance los medios necesarios para realizar sus estudios en igualdad de condiciones a los demás alumnos, y habiéndose avalado por otros docentes y por los resultados obtenidos en los restantes módulos, que la reclamante tiene capacidad intelectual sobrada y alta motivación e interés por promocionar en este ciclo formativo y que ha hecho un sobreesfuerzo para ello, este Comisionado

Parlamentario en cumplimiento de sus funciones, procede a dictar la presente resolución con la esperanza de que sea aceptada por la Administración destinataria de la misma.

Por último, hay destacar la labor social que esta alumna pretendía desarrollar al matricularse en este ciclo formativo, que no es otra que la de impartir la enseñanza precisamente a niños con discapacidad auditiva, lo cual entiendo que debe ser valorado a la hora de facilitarle la posibilidad de promocionar para lograr dicho objetivo de trascendencia evidente en aras a lograr la igualdad y no discriminación. Por su condición de discapacidad, que opera como principio imperante en nuestro Estado de Derecho.

A los anteriores antecedentes le son de aplicación las siguientes

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**I.-** La presente Resolución se remite a la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa por ser la competente en la materia tratada en el presente expediente de queja, en virtud del *artículo 15 del Decreto 113/2006, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes*.

“Artículo 15.- La Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa ejercerá, además de las atribuciones a que se refiere el artículo 10, las siguientes: m) Ordenar y gestionar la atención al alumnado con necesidades educativas especiales, altas capacidades y alumnado extranjero, previo informe de la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa”.

**II.-** El derecho de igualdad de todos los españoles ante ley sin que pueda prevalecer discriminación alguna por motivo de cualquier condición o circunstancia personal o social, está recogido como Derecho Fundamental en nuestra Constitución (*artículo 14*), y comprende, entre otras muchas circunstancias, la no discriminación por razón de discapacidad.

Así, debiendo interpretarse las normas relativas a los derechos fundamentales que la *Constitución* reconoce, “de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados y Acuerdos internacionales sobre las mismas ratificados por España” (*artículo 10.2 CE*), esta prohibición de discriminación por razón de discapacidad se consagra, entre otros, en el *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales vigente a partir del 3 de enero de 1976 (Artículo 2.2)*:

“Artículo 2.2: Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social”.

Así como en la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el 18 de diciembre de 2000 (artículo 26)*:

“Artículo 26: La Unión reconoce y respeta el derecho a las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad”.

**III.-** Sentadas las bases de la regulación general sobre la prohibición de discriminación por razón de discapacidad, y trasladándonos al ámbito educativo, donde se ubica la queja formulada por la reclamante, aludimos, como premisa de la garantía que debe existir sobre este Derecho Fundamental, el *artículo 27 CE*, por el que “Todos tienen derecho a la educación”, debiendo ser garantizado el mismo por los poderes públicos que “inspeccionarán y homologarán el sistema educativo para garantizar el cumplimiento de las leyes” y al citado *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 13)* que reconoce el derecho de todos a la educación sin discriminación.

En este mismo sentido, la *Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación*, está inspirada en el principio de igualdad para todos los educandos y en el deber de impartir a todo el alumnado con independencia de su condición, una enseñanza de calidad en las mismas condiciones:

“Artículo 1. Principios. El sistema educativo español, configurado de acuerdo con los valores de la Constitución y asentado en el respeto a los derechos y libertades reconocidos en ella, se inspira en los siguientes principios:

La calidad de la educación para todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y circunstancias.

La equidad que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación y actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad.

e) La flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como a los cambios que experimenten el alumnado y la sociedad”.

“Artículo 2. Fines:

b) La educación en el respeto a los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y en la igualdad de trato y no discriminación de las personas con discapacidad.”

En cuanto a la protección que se debe ejercer sobre el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, opera el Título II, Capítulo I de la *LOE*, que obliga a la Administración Pública a “asegurar los recursos necesarios para que los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales (...) puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado”. (*artículo 71.2 LOE*).

Por otro lado, dichos recursos deben ponerse al alcance del alumnado con NEE “desde el mismo momento en que dicha necesidad sea identificada y se regirá por los principios de normalización e inclusión”. (*artículo 71.3 LOE*).

En cuanto al deber de la Administración de contar con profesionales cualificados para atender a este alumnado (en el caso que nos ocupa supondría la presencia a jornada completa de un ILSE en apoyo a doña...) se pronuncia la *LOE* en su *artículo 72*, norma que, a nuestro parecer, no ha sido cumplida en su integridad por la Consejería de Educación porque si bien la reclamante ha estado en compañía de intérprete de signos durante algunas horas, no



ha sido suficiente, ya que durante muchas horas de clase no ha podido disfrutar de este apoyo necesario que significa “su voz y sus oídos” (estando afectada de una deficiencia auditiva severa como ya hemos citado anteriormente).

Es importante recordar que el alumno con discapacidad auditiva, antes que sordo es persona, y tiene el mismo derecho que los demás a desarrollar su condición cognitiva, y afectivo-social, por lo que su educación debe adaptarse dentro del currículo ordinario, siguiendo los objetivos generales que los demás alumnos.

Aludimos, en el marco específico de la educación en Canarias, a la *Orden de 9 de abril de 1997, sobre la escolarización y recursos para alumnos/as con necesidades educativas especiales por discapacidad derivada de déficit, trastornos generalizados del desarrollo y alumnos/as hospitalizados* de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, en la que se concretan los procedimientos y actuaciones relacionados con la escolarización y provisión de recursos para alumnos con NEE regulados en las siguientes normas:

- Decreto 12/1994, de 11 de febrero, por el que se regula la admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria (BOC de 23 de febrero);

- Decreto 286/1995, de 22 de septiembre, de Ordenación de Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales (BOC de 11 de octubre);

- Decreto 23/1995, de 24 de febrero, por el que se regula la Orientación Educativa en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC de 20 de marzo, corrección de errores de 3 de mayo);

- Resolución de 11 de septiembre de 1996 (BOC de 18 de septiembre), de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa.

Dicha *Orden* obliga al sistema educativo a “disponer de los recursos necesarios para que el alumnado con necesidades educativas especiales pueda alcanzar, dentro del mismo sistema, los objetivos establecidos con carácter general para todos los alumnos.”

En su *artículo 10*, prevé, específicamente, esta figura de la Administración como garante de escolarización de alumnos con NEE permanentes en Institutos de Enseñanza Secundaria en niveles de enseñanza post obligatoria.

Por último, mencionamos la *Orden de 7 de abril de 1997, por la que se regula el procedimiento de realización de las adaptaciones curriculares de centro y las individualizadas, en el marco de la atención a la diversidad del alumnado de las enseñanzas no universitarias de la Comunidad Autónoma de Canarias*, en cuyo Preámbulo se hace referencia expresa a la necesidad de contemplar en la normativa la integración de alumnos con NEE en las etapas de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional, cubriendo así el vacío legal existente.

Si bien dicha *Orden*, en adaptaciones curriculares significativas limita el tiempo de intervención del profesorado dentro del aula ordinaria al 50% del horario de enseñanza de alumnos, excepcionalmente y previo informe justificativo del EOEP de zona y la Inspección de Educación, se podrá autorizar con carácter transitorio por la Dirección Territorial que corresponda, la modificación del horario estipulado.

Como conclusión a todo lo anteriormente expuesto, este Diputado del Común entiende:

- Que existen en el presente expediente y en relación a la reclamante (...) suficientes antecedentes avalados en los informes emitidos por los docentes que acreditan que esta alumna, ha demostrado alta motivación, capacidad de trabajo y sobreesfuerzo y un adecuado nivel de comprensión intelectual para superar los módulos correspondientes al 1º curso del ciclo formativo de grado superior de Educación Infantil;

- Que a causa de su discapacidad auditiva y de la insuficiencia de recursos de adaptación de su acceso al currículo en el IES (...) no ha podido cursar dichos estudios en igualdad de condiciones al resto de los alumnos, lo que supone una clara discriminación en el acceso a la educación a consecuencia de su discapacidad.

- Que según reconoce el profesor del módulo de Expresión y Comunicación, la escasa presencia del ILSE (2 horas de 7) no comenzó ni siquiera a principio de curso sino dos meses más tarde y el tiempo que contó con este apoyo fue de forma interrumpida y compartiéndolo con el módulo de Metodología del Juego (retraso en la dotación de recursos).

En virtud de lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me otorga la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, en su artículo 37.1*, “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñadas en el Artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De gestionar y ordenar la dotación de medios y recursos suficientes para que los alumnos con necesidades educativas especiales accedan a la enseñanza en igualdad de condiciones con el resto de los alumnos y sin ser discriminados a consecuencia de su discapacidad; y en aplicación a este caso concreto le formula la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que se estudie por dicha Dirección General dar la posibilidad a la alumna doña (...) de que vuelva a examinarse de los módulos de Expresión y Comunicación y Metodología del Juego mediante adaptaciones que le permitan realizar los exámenes en igualdad de condiciones al resto del alumnado;

- Que en caso de superar dichos exámenes y acceder al segundo curso del ciclo formativo de grado superior de Educación Infantil, se le asigne un intérprete de signos de Lengua española (ILSE) desde principio de curso y a jornada completa teniendo en cuenta que concurre justificación en el presente caso para acogerse a la excepción legal establecida en cuanto al límite de intervención del profesorado dentro del aula ordinaria.

**EQ 1407/09. Resolución aún no contestada. Recordatorio de deberes legales remitido a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias**

Ilma. Sra.:

Se ha recibido en esta Institución escrito de queja promovido por (...), que si bien ha sido registrada con la referencia **EQ 1407/09**, tiene sus antecedentes en el expediente **EQ 10/08**, cuyo escrito inicial y posteriores ampliaciones de datos, ya le fueron remitidas en petición de información sobre el asunto planteado por la reclamante.

En el último informe recibido, de fecha 6 de febrero de 2009 (RS 72718) relativo al estado del procedimiento de responsabilidad patrimonial en que se encuentra incura la reclamante, se nos comunicaba por VI lo siguiente:

“Segundo: (...) es por lo que en la actualidad ha sido dictada por este Centro Directivo la Propuesta de Orden de 19 de diciembre de 2008, por la que se resuelve el procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado a instancia de doña. (...)

Tercero: Esta Propuesta de Orden para su tramitación, requiere la cumplimentación de una serie de trámites reglados como, la petición de informe preceptivo del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias, impuesto por el artículo 20.j) del Decreto 19/1992, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias. Una vez recibido el mismo, se solicitará dictamen, igualmente preceptivo, del Consejo Consultivo de Canarias, por disposición expresa del artículo 11.D.e) de la Ley 5/2002, de 3 de junio, del Consejo Consultivo de Canarias y proceder, posteriormente, a dictar y notificar a la interesada la Orden por la que se resuelve el procedimiento que nos ocupa”.

La petición por esa consejería del informe preceptivo a los servicios jurídicos del Gobierno de Canarias, con respecto a la propuesta de Orden de 19 de diciembre de 2008, no ha sido comunicada a la reclamante, quien desconoce, a su vez, si se ha recibido ya el citado informe o aún se continúa a la espera de su recepción para dirigirse en los mismo términos al Consejo Consultivo de Canarias.

El resultado es que han transcurrido más de dos años y medio y aún no se ha obtenido resolución en un procedimiento que tiene señalado como plazo máximo en la legislación vigente el de seis meses, es más, ni atendiendo a la salvedad que permite la suspensión de plazo por la petición de un informe preceptivo a otros órganos como es el caso presente, se puede encuadrar la actuación de esa consejería dentro de la legalidad vigente puesto que, el informe solicitado, debe emitirse por el servicio jurídico en el plazo máximo de dos meses. Incluso, si no se ha recibido dicho informe en el tiempo legal establecido, permite la Ley continuar con las actuaciones sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el funcionario responsable de la mora.

Y eso es lo que debería haber hecho precisamente la Consejería de Educación, evitando así la dilación innecesaria y claramente perjudicial para la interesada, atendiendo a los principios de legalidad y eficacia.

Sentados los anteriores antecedentes, y dado el excesivo tiempo transcurrido desde que se inició el

procedimiento de responsabilidad patrimonial a instancia de la reclamante (escrito de 18 de abril de 2007, registro de entrada 463509), procedo a emitir las siguientes

CONSIDERACIONES

**I.-** Con respecto al plazo de resolución establecido para los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, queda establecido el máximo de seis meses (*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*).

**II.-** En cuanto a la posibilidad de suspender dicho plazo, por la obligación de solicitar Informe preceptivo a otros órganos, opera el artículo 42.5.c) de la Ley 30/92 d, de 26 de noviembre, de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, que permite dicha suspensión, no pudiendo superar en ningún caso los tres meses. Aplicado al caso concreto, dicha suspensión no puede superar el plazo de dos meses por ser este el tiempo máximo que tienen los servicios jurídicos para remitir el informe solicitado.(*artículo 12 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*).

**III.-** La suspensión del plazo para dictar resolución por el supuesto traído a colación en el presente expediente, debe comunicarse a los interesados como también debe comunicarse la recepción del informe preceptivo. (*Artículo 42.5.c) de la Ley 30/92 d, de 26 de noviembre, de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común*).

**IV.-** Respecto a continuar las actuaciones por la administración cuando no se recibe el informe en el plazo legal establecido, sin perjuicio de la responsabilidad en que incurre el funcionario responsable de la mora, opera el artículo 7 y concordantes del Decreto 19/1992, de 7 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me otorga la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común, en su Artículo 37.1, “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñadas en el Artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, esta Institución le formula el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial incoado a instancia de (...) mediante escrito presentado el día 18 de abril de 2007 sin más dilación, ya que se ha superado por esa administración injustificadamente el plazo legalmente establecido para la resolución aún teniendo en cuenta la suspensión del mismo por solicitud de informe preceptivo al servicio jurídico del Gobierno de Canarias.

- De comunicar a la interesada tanto la petición del informe preceptivo solicitado a los diferentes órganos consultivos como, si fuera el caso, su recepción.

Y la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Toda vez que el servicio jurídico del Gobierno de Canarias, no ha cumplido el plazo legalmente establecido para la emisión del informe, se continuará con las actuaciones solicitando la emisión de informe al Consejo Consultivo de Canarias y, en caso de que el mismo tampoco respete el plazo legal de treinta días para la emisión de dictamen y no concurra ampliación justificada, considere cumplida la acción consultiva, dictando la resolución que proceda.

**EQ 518/09: Resolución aún no contestada. Recordatorio de deberes legales remitidos a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.**

Ilma. Sra.:

En relación con el expediente de queja arriba referenciado, le agradezco, en primer lugar, su atento informe de fecha 19 de octubre de 2009 (registro de salida 656650) que tuvo entrada en esta Institución el día 23 de octubre de 2009.

Valorado el citado oficio y en cumplimiento de la función de fiscalización y control de la actuación de las administraciones públicas canarias en defensa de los derechos de los ciudadanos que tiene encomendada a este Comisionado Parlamentario la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, procedo a emitir el presente Recordatorio de deberes legales por los siguientes

#### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.-** Con fecha 22 de mayo de 2009 (registro de entrada núm. 2082), doña (...), auxiliar administrativo en el colegio de educación infantil y primaria (...), promueve escrito de queja al ante esta Institución al no haber obtenido contestación a los siguientes escritos presentados ante la Dirección Territorial de Educación de las Palmas.:

Escrito de fecha 24 de octubre de 2008, en solicitud de abono de la parte proporcional al mes de septiembre y el resto de meses a continuación del plus de atención al público;

Escrito de fecha 3 de febrero 2009 por el que solicita información del estado en que se encuentra el expediente relativo a la anterior reclamación de 24 de octubre de 2008 así como la estimación de la misma, librándose, además, la copia sellada del escrito presentado con la segunda solicitud.

La reclamante en dicho escrito pide, además, que se cumpla la *Orden de 14 de abril de 1999 del Ministerio de Administraciones Públicas* por la que se establecen los criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.2 de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, en su punto segundo en cuanto a adelanto de la solicitud y en su punto tercero en cuanto al contenido de la comunicación.

**Segundo.-** Con fecha 26 de junio de 2009 (registro de salida núm. 3381), se comunica a la reclamante la

admisión a trámite de su queja, informándole además de que este Diputado del Común, con el fin de verificar la vulneración del ordenamiento jurídico denunciada en el citado escrito, ha solicitado un informe a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, otorgando el plazo de quince días establecido en la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, de cuyo resultado y tras la correspondiente valoración, se le dará conocimiento.

**Tercero.-** Con fecha 26 de agosto de 2009 (registro de salida núm. 4684), y ante la falta de contestación de la Consejería de Educación a la petición inicial de informe de fecha 26 de junio de 2009, se reitera la solicitud, recordando a dicho organismo su obligación de colaborar y se le otorga un nuevo plazo legal de quince días para su contestación.

**Cuarto.-** Transcurridos casi dos meses desde la citada reiteración, el día 23 de octubre de 2009 (registro de entrada núm. ), se recibe el informe emitido por la Dirección Territorial de Educación de Las Palmas adscrita a la Consejería de Educación, en cuyo párrafo tercero reconoce expresamente la ausencia de respuesta a las solicitudes presentadas por la reclamante:

“Tercero: Si bien el artículo de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*, (en adelante *LRJPAC*) atribuye a la Administración el deber de contestar a las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, la realidad es otra debido a las miles de reclamaciones que se presentan ante la misma, siendo imposible comunicarles el estado de tramitación en que se encuentran sus reclamaciones”.

Por otro lado, atribuye la competencia de resolver la reclamación presentada por la reclamante a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación:

El artículo 9.1 b) del *Decreto 113/2006, de 26 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (BOC nº 148, de 1 de agosto)* atribuye a la Secretaría General técnica de esta consejería la gestión del personal laboral de esta consejería, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos del Departamento.

Respecto a éste último párrafo se deduce que quien debe resolver la reclamación, mediante resolución, es la Secretaría General Técnica en virtud de la competencia citada anteriormente del Reglamento Orgánico de nuestra consejería.

A los anteriores hechos, son de aplicación las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Principios de legalidad y eficacia imperantes en la actividad de las administraciones públicas.

La *Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*, ya en su exposición de motivos se remite al artículo 103 y 105 b) de la *Constitución Española de 1978* avanzando así los principios generales que deben



inspirar la actividad de las administraciones públicas, y que son recogidos expresamente en su articulado, concretamente en el *Título Preliminar, artículo 3*:

“Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho”.

El aludido principio de legalidad, como pilar fundamental del Estado de Derecho, del cual es garante nuestra Constitución en virtud de su *artículo 9.3*, supone el sometimiento pleno al ordenamiento jurídico vigente de la actuación de la administración pública respecto a los administrados y con las solas excepciones contempladas en la Ley reguladora del procedimiento administrativo, cuyos requisitos de aplicación no concurren en el supuesto que aquí abordamos.

Este principio de legalidad deriva sustancialmente en los principios de eficacia, buena fe y buena administración de una administración pública al servicio de los ciudadanos, que tienen pleno derecho a conocer el estado de las reclamaciones instadas.

**Segunda.-** Obligación de resolver y notificar en los plazos establecidos legalmente.

Todos los principios aludidos en la primera consideración, llevan al obligado cumplimiento de resolver y notificar a los interesados en plazo según establece el *artículo 42, apartados 2, 3 y 4 LRJPAC* en relación con el *artículo 35 a)* de la misma Ley que delimita este derecho de los ciudadanos de ser notificados para el conocimiento del estado de sus expedientes y resolución dictada en los mismos:

“Artículo 42. Obligación de resolver.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

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

4. (in fine) En todo caso las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En éste último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.”

**Tercera.-** Derecho de los administrados a conocer en todo momento el estado de sus expedientes administrativos.

Amparados por el *artículo 35 de la LRPJAC*, los ciudadanos tienen el derecho de solicitar en cualquier momento información del estado de tramitación del expediente administrativo del que son parte interesada:

“Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación del procedimientos en los que tengan condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos”.

**Cuarta.-** Obligatoriedad de los términos y plazos.

Los plazos establecidos en la *LRPJAC*, son obligatorios tanto para la administración pública como para los administrados, en aplicación del *artículo 47* de dicha Ley:

“Artículo 47: Obligatoriedad de los términos y plazos.

Los términos y plazos establecidos en ésta u otras Leyes, obligan a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes en la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.”

En aplicación de todos los preceptos legales citados anteriormente, complementados con aquellos a los que aludió la reclamante en su escrito inicial de queja que obra en poder de la Consejería de Educación en virtud del traslado que se dio del expediente por este Diputado del Común a aquella administración en la petición de informe inicial, es evidente que por VI no se ha dado cumplimiento a la legalidad vigente al no haber sido contestadas las dos solicitudes formuladas por la reclamante efectuadas los días 24 de octubre de 2008 y 3 de febrero de 2009, máxime cuando la segunda solicitud trae causa de la falta de contestación y/o resolución a la primera solicitud por la que se inició el expediente administrativo interesado y en aquella la reclamante ya expuso parte de la normativa reguladora del deber de la administración pública de resolver y notificar en los plazos legales establecidos.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me otorga la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común en su artículo 37.1*, “El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorio de deberes legales para la adopción de nuevas medidas”, esta Institución le formula el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- Deber de someterse a los principios de legalidad y eficacia en su actividad con respecto a los ciudadanos, cumpliendo el ordenamiento jurídico vigente y estando al servicio de los mismos en la protección de sus derechos e intereses generales;

- Deber de tramitar las solicitudes presentadas por los interesados conforme a los preceptos de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico*



de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, resolviendo y notificando dichas resoluciones en los plazos legales establecidos;

- Deber de contemplar y respetar el derecho de los administrados a conocer en todo momento el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.

## 8. JUSTICIA

*Índice:*

**8.1. Introducción.**

**8.2. Juzgados y tribunales.**

**8.2.1. Dilaciones judiciales.**

**8.2.1.1. Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria.**

**8.2.1.2. Partido Judicial de Arucas.**

**8.2.1.3. Partido Judicial San Cristóbal de La Laguna.**

**8.2.1.4. Partido Judicial de Granadilla de Abona.**

**8.2.1.5. Partido Judicial de Arona.**

**8.2.1.6. Partido Judicial de Santa Cruz de La Palma.**

**8.2.1.7. Partido Judicial de Arrecife.**

**8.2.1.8. Partido Judicial de Puerto del Rosario.**

**8.2.1.9. Jurisdicción Social.**

**8.2.1.10. Audiencias provinciales.**

**8.2.2. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales.**

**8.2.3. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio.**

**8.2.3.1. Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia.**

**8.2.3.2. Investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz.**

**8.2.3.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana.**

**8.3. Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración.**

**8.4. Registro civiles.**

**8.5. Colegios profesionales.**

**8.5.1. Turno de oficio.**

**8.6. Instituciones penitenciarias.**

**8.7. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Justicia.**

**8.8. Resoluciones más significativas en el área de Justicia.**

### 8.1. Introducción

Dos hechos merecen destacarse, de forma previa, en el análisis del trabajo desarrollado en el área de Justicia:

Por una parte, los efectos de la crisis económica se dejan sentir en la carga de trabajo de los órganos judiciales. El Consejo General del Poder Judicial ya había previsto un aumento de las ejecuciones hipotecarias para este año, así como un importante impacto de la crisis en la carga de trabajo de los juzgados de lo Mercantil y en la Jurisdicción Social, al incrementarse los expedientes por cuestiones laborales. Dicho aumento afectaría también a la Jurisdicción Penal, según el propio Consejo, ante la difícil situación por la que atraviesan algunos colectivos.

Al mismo tiempo, las reivindicaciones de la Judicatura que demanda una mayor dotación de medios humanos y materiales para el desempeño de la función jurisdiccional, así como el establecimiento de nuevos módulos que definan la carga de trabajo recomendable, ha traducido en la primera huelga de jueces de nuestra historia.

Inmersos en esta coyuntura que se registra en el ámbito de la Nación, los órganos judiciales en Canarias son partícipes de esta misma situación a tenor de los datos publicados referentes a la Memoria del Consejo General del Poder Judicial sobre la Justicia en 2008.

Canarias ocupa el cuarto lugar en cuanto a las regiones con más litigios por habitante. La tasa media de litigiosidad se sitúa en 196 causas por cada 1000 habitantes, sin embargo, en los juzgados y tribunales canarios registran 211 litigios por cada 1000 habitantes, sólo por detrás de Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana.

Se mantiene, asimismo, como viene ocurriendo desde hace años, un alto grado de pendencia. Pese a la creación de nuevas unidades judiciales, Canarias se coloca en los puestos de cabeza; es la cuarta en volumen de asuntos pendientes.

Todas estas premisas determinan que los juzgados canarios sean de los que más tardan en resolver los asuntos sometidos a su conocimiento. Son especialmente significativos los tiempos de espera en el ámbito de la jurisdicción contencioso-administrativa, donde se registra la media más larga (12,8 meses) en relación con la duración de este tipo de procesos, o en la jurisdicción social, donde no sólo se registra la duración media más alta de todo el país, sino que, en la práctica, se duplica, de 5,4 meses de media a los 10,5 de los órganos canarios.

Si bien es cierto que paliar los problemas de la Justicia requiere, no sólo la creación de nuevos juzgados, sino también mejorar la gestión de los ya existentes mediante una adecuada dotación de medios de toda índole, debemos dejar constancia de las nuevas unidades judiciales creadas durante la presente anualidad, cuya entrada en funcionamiento contribuirá a reducir, en aquellos partidos judiciales en los que se instauren, los tiempos de espera para el justiciable.

Hay que tener en cuenta que cuatro de las unidades judiciales creadas durante el pasado año para Santa Cruz de Tenerife vieron aplazada su efectiva constitución hasta el mes de mayo de 2009, a petición de la Comunidad Autónoma de Canarias, ante la falta de espacio para su ubicación, entre ellas, el Juzgado de Menores nº 2 de Santa Cruz de Tenerife.

En este año, y con el fin de paliar el aumento de la carga de trabajo para los órganos de la jurisdicción mercantil en determinados partidos judiciales, se ha procedido, en virtud del *Real Decreto 167/2009, de 13 de febrero*, a la creación de 14 nuevos Juzgados de lo Mercantil, entre los que se encuentra el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Las Palmas de Gran Canaria, cuya fecha de entrada en funcionamiento quedó establecida para el día 1 de abril de 2009.

Asimismo, por *Real Decreto 1207/2009, de 17 de julio*, se crean y constituyen, entre otras unidades judiciales, 106 nuevos juzgados en el ámbito nacional, completando la programación prevista para el año 2009. Se recogen entre los órganos de nueva creación: el Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Santa Cruz de Tenerife, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 6 de Puerto del Rosario y el Juzgado de lo Penal nº 8 de Santa Cruz de Tenerife. La fecha de entrada en funcionamiento se ha fijado, por *Orden JUS/2674/2009, de 30 de septiembre*, para el día 30 de diciembre de 2009.

Por otra parte, a la fecha de este informe, desde el Ministerio de Justicia se ha abordado el denominado “Plan de Modernización de la Justicia” cuyos objetivos abarcan el incremento de la planta judicial y del número de funcionarios destinados a distintos órganos judiciales, incidiendo, en especial, en la creación de la nueva figura del juez de adscripción territorial, no asignado a ningún órgano concreto y que funcionará de apoyo o sustitución en los juzgados de la provincia a la que se le destine.

Por su parte, el proceso de implantación de la nueva Oficina Judicial ha supuesto la aprobación de la *Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal*, lo que ha motivado, asimismo, determinadas reformas en la *Ley Orgánica del Poder Judicial* llevadas a cabo mediante *Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre*. A través de dichas modificaciones se introducen una serie de novedades encaminadas a agilizar el funcionamiento de la Justicia, optimizando los recursos con el objetivo de mejorar su prestación en tanto que servicio público esencial. Entre otras medidas, se redefinen las tareas de los secretarios judiciales, de forma que los jueces atiendan exclusivamente su cometido de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado.

Junto a dichas novedades legislativas, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, debemos destacar el convenio suscrito, el 31 de octubre de 2009, entre la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad y el Ministerio de Justicia para la creación de la comisión mixta en materia de medios materiales y personales al servicio de la Administración de Justicia en Canarias.

Dicha comisión, cuya constitución se ha demorado en el tiempo, ya que obedece a las previsiones contenidas en la *Ley Orgánica del Poder Judicial* según la redacción incorporada por la *Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre*, y en el Reglamento Orgánico de secretarios judiciales, se constituye como un instrumento necesario para una mejor colaboración y coordinación entre los secretarios judiciales y el Gobierno de Canarias, en el marco de las competencias asumidas por éste en materia de Justicia.

Aunque las novedades legislativas y demás actuaciones reseñadas merecen una valoración ciertamente positiva por parte de este Comisionado, ya que su objetivo no es otro que mejorar el funcionamiento del servicio público judicial y garantizar la tutela judicial efectiva de los justiciables, esta Institución no puede sino demandar la necesidad de una mayor agilidad, no sólo en la adopción de las reformas que permitan paliar la actual situación de sobrecarga de muchos órganos judiciales en Canarias,

sino también en su efectiva aplicación y puesta en funcionamiento. No hay que olvidar que son ya varios años los que se lleva anunciando la implantación de la nueva Oficina Judicial, sin que ésta haya visto la luz hasta el momento.

En relación con la actividad institucional, de las 231 reclamaciones tramitadas durante el periodo que nos ocupa en el área de Justicia, 143 han sido registradas en el año 2009. Las quejas recibidas inciden especialmente en las disfunciones detectadas en determinados órganos judiciales y son los retrasos en la tramitación o ejecución su causa principal.

El presente informe contiene una relación de algunas de las quejas más significativas tramitadas durante el presente ejercicio. Los juzgados a los que se refieren se encuentran ubicados en una gran parte de partidos judiciales, algunos de los cuales son, tradicionalmente, objeto de atención en los informes de este Comisionado ante la Cámara autonómica.

Se han reiterado también ciertas reclamaciones sobre el trato dispensado a los ciudadanos en determinadas oficinas judiciales, lo cual constituye una novedad respecto a pasados ejercicios.

Junto a dichas reclamaciones, este capítulo presta una especial atención a tres investigaciones de oficio en trámite a la fecha de este informe: la iniciada en este año respecto a los gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia, la referida a las dificultades para la constitución del nuevo Partido Judicial en Santa Lucía de Tirajana, de las que hemos tenido conocimiento en el presente ejercicio, y el curso seguido durante el año 2009 en la investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz.

Aunque el grupo de quejas señalado sigue siendo el más numeroso, y en cierto detrimento de las mismas, se detecta un aumento en cuanto al número de las presentadas sobre los excesivos tiempos de espera a los que se ven sometidos los ciudadanos que acuden a las oficinas del Registro Civil. En este año las denuncias, si bien siguen incidiendo especialmente en la saturación que afecta al Registro Civil de Puerto del Rosario y al Registro Civil Central, se extienden a otras oficinas registrales, y es, sobre todo, relevante la problemática que afecta al Registro Civil de Santa Cruz de La Palma.

Por otra parte, en ejecución de las competencias de supervisión conferidas a este Diputado del Común, se tramitan varias quejas alusivas a una posible inejecución de sentencia por parte de una determinada administración, reclamaciones a las que se dedica un epígrafe independiente.

El presente informe aborda, asimismo, las quejas alusivas al funcionamiento de colegios profesionales, cuyo número también se ha incrementado en el presente ejercicio, y, en especial, las dilaciones que afectan a la tramitación de expedientes disciplinarios, o bien a las designaciones de profesionales del turno de oficio. Será igualmente de obligada referencia, la información recabada con motivo de la investigación que lleva a cabo esta Institución en torno a la necesidad de dotar al referido turno de oficio de profesionales especializados en materia penal de menores.

Sobre el funcionamiento de las instituciones penitenciarias, epígrafe asimismo habitual dentro del área de Justicia, siguen siendo mayoría las quejas que aluden al traslado de reclusos a prisiones de la península, en las que se argumentan los inconvenientes que ello supone, tanto para la familia como para el interno, si bien en este año se han reiterado las reclamaciones demandando el internamiento de ciertos reclusos en centros de desintoxicación adecuados por las dependencias que padecen.

Respecto al grado de colaboración recibida de las administraciones y organismos consultados, debemos destacar, como en años anteriores, la excelente colaboración de los órganos judiciales a los que se solicitó información previa sobre muchas de las quejas planteadas, así como, en líneas generales, la buena predisposición de los colegios de abogados; es, asimismo, aceptable el nivel de colaboración de las administraciones públicas, no obstante lo cual se ha hecho necesario recordar la obligación legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Telde.
- Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad.
- Viceconsejería de Justicia y Seguridad.
- Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio.
- Cabildo Insular de Tenerife.

## 8.2. Juzgados y tribunales

### 8.2.1. Dilaciones judiciales

Según los últimos datos dados a conocer por el Consejo General del Poder Judicial, Canarias se sitúa entre las comunidades que más tardan en resolver y se da, además, la circunstancia de que este problema afecta a prácticamente todas las jurisdicciones.

Los Juzgados de Primera Instancia en Canarias son los segundos por la cola en cuanto al tiempo de respuesta, puesto en el que se sitúa igualmente nuestra Comunidad a la hora de resolver los juicios ordinarios, así como en cuanto a duración media de las ejecutorias civiles.

En materia penal, los procedimientos abreviados se resolvieron, como media, con más de tres meses por encima de la media nacional, y los recursos planteados registraron también en Canarias la máxima duración.

Encuanto a las jurisdicciones contencioso-administrativa y social, como ya señalamos al inicio de este capítulo, la media registrada constituye, asimismo, la mayor duración de este tipo de procesos respecto al resto del Estado.

Consecuentemente con la situación descrita, los retrasos en la tramitación o resolución de expedientes judiciales, o bien en la ejecución de lo resuelto, sigue siendo el principal motivo de reclamación.

Se recogen a continuación algunas de las quejas más significativas.

#### 8.2.1.1. Partido Judicial de Las Palmas de Gran Canaria

Las reclamaciones presentadas ante este Comisionado hacen alusión, en mayor medida, a cuestiones planteadas

ante la jurisdicción civil, en sintonía con la valoración contenida en la última memoria elaborada por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias en la que, si bien se concluye que la jurisdicción penal parece funcionar de un modo aceptable, no precisando especiales refuerzos salvo en la tramitación de ejecutorias por parte de los juzgados de lo penal, no obstante, en el ámbito jurisdiccional civil, y, en concreto, respecto al funcionamiento de los Juzgados de Primera Instancia y Familia, el Alto Tribunal estima que sería necesaria la creación de cinco juzgados de Primera Instancia así como un nuevo juzgado de Familia.

Como reseñábamos al inicio de este capítulo, se detecta un notable aumento del volumen de entrada, sobre todo en materia hipotecaria y de juicios monitorios, como reflejo de la crisis económica, a lo que hay que añadir el nivel de pendencia ya existente, así como la creciente conflictividad que se ha producido en materia de Derecho de Familia, circunstancia que aconseja la creación, a corto plazo, de un nuevo juzgado de este orden.

Precisamente con referencia al retraso en la declaración de firmeza de un pronunciamiento de divorcio dictado en el año 2005 por el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria se ha tramitado el **EQ 94/09**. Según la información facilitada por el referido órgano judicial, el motivo de dicho retraso estriba en la cuestión de inconstitucionalidad planteada por la Audiencia Provincial de Las Palmas, tribunal ante el que las partes formularon recurso de apelación en el año 2006.

El reclamante ha solicitado, en varias ocasiones durante estos años, que se declare la firmeza del divorcio acordado por no hacer referencia ninguna de las partes a dicho pronunciamiento en el recurso presentado, sin que el juzgado haya atendido su solicitud.

Traslada la reclamación de referencia al Consejo General del Poder Judicial, éste, además de puntualizar su ausencia de competencias para investigar las causas del retraso ante el Tribunal Constitucional, al no tratarse de un tribunal ordinario, sino de un órgano constitucional, únicamente sometido a la propia Constitución y a la *Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre*, que lo regula, no obstante, respecto a la firmeza del pronunciamiento de divorcio motivo de la queja, indica que hay que estar a lo dispuesto en el *artículo 774.5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil*, por lo que: "Si la impugnación afectara únicamente a los pronunciamientos sobre medidas se declarará la firmeza del pronunciamiento sobre nulidad, separación o divorcio".

Teniendo en cuenta el contenido de dicho informe, del que hemos dado oportuna cuenta al reclamante, y dado que el juzgado había declinado resolver al respecto, hemos sugerido al promotor de la queja la conveniencia de consultar con su abogada la posibilidad de dirigirse a la Sección de la Audiencia Provincial de Las Palmas que tramita el recurso pendiente, con el objeto de reiterar ante la misma su solicitud con el fin de la declaración de firmeza del pronunciamiento de divorcio que le interesa, habida cuenta que, según resulta de nuestra investigación, su expediente judicial se encuentra en el referido tribunal.

Por el momento, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

Por su parte, hemos obtenido la información previa solicitada al Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Las Palmas de Gran Canaria en relación con posibles dilaciones en unos autos de ejecución correspondientes al año 2006, dimanantes de un juicio de menor cuantía iniciado en el año 1998 (EQ 668/09). Respecto a dicha ejecución el interesado manifestaba haber presentado, a través de su representación procesal, varios escritos, el último en el pasado mes de febrero, solicitando del juzgado la adopción de nuevas medidas ante el incumplimiento del fallo dictado, sin haber obtenido una resolución al respecto.

Si bien las actuaciones han permanecido paralizadas durante un determinado periodo por causas imputables a la propia parte reclamante, según nos ha indicado el juzgado, éste ha procedido a dictar auto en el que se da trámite a lo solicitado por el interesado en su último escrito, adoptándose las actuaciones procesales consideradas convenientes. Asimismo, con posterioridad y hasta el momento de su informe, han sido dictadas por el Juzgado todas las resoluciones necesarias para dar a los autos el trámite legalmente previsto.

Solucionado el problema que nos trasladó el reclamante, hemos procedido al archivo del expediente.

#### 8.2.1.2. Partido Judicial de Arucas

También este Partido ha visto incrementarse, de manera alarmante, el número de asuntos ingresados en los dos Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de los que actualmente dispone, por lo que cabría plantearse la necesidad de un nuevo juzgado y una adecuada plantilla que permitiese descongestionar la tramitación y reducir los tiempos de resolución.

En el caso del EQ 48/09 se hace referencia al retraso en la tramitación de un procedimiento judicial iniciado en el año 2004 por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Arucas, a raíz de denuncia de la reclamante por una posible negligencia médica.

Las evidentes lagunas detectadas en el proceso, tras el examen de la documentación aportada por la promotora, motivaron el traslado de su queja al Consejo General del Poder Judicial.

De la información facilitada se deduce que, efectivamente, la reclamante presentó una denuncia en el año 2004 en relación con una operación quirúrgica acaecida en el año 2001. Si bien el juzgado de Arucas acordó el sobreseimiento libre y archivo de la causa, sin perjuicio de las acciones civiles que pudieran corresponder a la interesada, dicha resolución no le fue notificada a la denunciante hasta más de dos años después (2006), fecha en la que la reclamante solicitó justicia gratuita, tras cuya concesión se le otorga plazo para recurrir el citado auto, que le fue notificado al letrado un año después (2007).

Presentado el recurso en cuestión, se interesaba, además, la inhibición a los juzgados de Las Palmas y se resolvió a favor de la misma en el mes de marzo de 2008.

A partir de ese momento, recibidos los autos por el Juzgado de Instrucción nº 8 de Las Palmas de

Gran Canaria, al que correspondió su conocimiento por turno de reparto, se acuerda, de nuevo, el sobreseimiento libre y archivo de las actuaciones por, entre otros motivos, la denuncia que la reclamante presentó cuando había transcurrido el plazo de prescripción de tres años establecido legalmente. La denunciante solicita nuevamente la asistencia jurídica gratuita para formular recurso de apelación.

Revisados los hechos, el Consejo General del Poder Judicial concluye que: “Durante la tramitación de las Diligencias Previas... del Juzgado nº1 de Arucas, se observa que, aun existiendo una cierta falta de agilidad en la tramitación, con demoras y lagunas evidentes, las mismas devendrían plenamente justificadas por la evidente y llamativa sobrecarga de trabajo que el Juzgado soporta, sobre todo en materia civil, así como por la movilidad funcional, falta de personal adecuado y atraso arrastrado; y pese a ello, el Juzgado, durante las últimas anualidades, ha superado los módulos de resolución establecidos por el Consejo y mantiene una cierta estabilidad en los niveles de pendencia del órgano”.

Continúa el informe...”Se detecta en el procedimiento una práctica errónea en lo referente a notificaciones de autos de sobreseimiento a perjudicados que no se habían personado en el proceso. Por el Consejo General del Poder Judicial se ha intentado corregir dicha forma de trabajar, y para ello, en el Acuerdo nº 75<sup>o</sup> de la Comisión Permanente de 13/11/07 estableció: Tomar conocimiento de la Nota de Servicio Interior de fecha 31 de octubre de 2007, elaborada conjuntamente por el Servicio de Inspección y por la Unidad de Atención al Ciudadano, en la que se recogen una serie de disfunciones detectadas por ambos órganos técnicos en la notificación a quienes pudiera causar perjuicio del auto de archivo o de sobreseimiento, por no ser el hecho constitutivo de infracción penal o por no aparecer suficientemente justificada su perpetración (artículo 779.1.1<sup>a</sup> de la Ley de Enjuiciamiento Criminal) y, a la vista del contenido de la citada Nota, acordar: a) Dirigir comunicación a los Secretarios de Gobierno, dentro de las facultades reconocidas al Consejo General del Poder Judicial en los artículos 107.3 y 148 LOPJ y en los artículos 6.2 y concordantes del Reglamento 1/1998, para que, con amparo en las funciones que a esta figura reconoce el artículo 465.8 LOPJ, valoren la conveniencia de dirigir una instrucción de servicio a los Secretarios Judiciales destinados en su ámbito territorial recordando la importancia de la debida aplicación del artículo 779 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en cuanto a la notificación de las resoluciones a las que se refiere dicho precepto. b) Remitir comunicación a los presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia, para que procedan a poner el presente acuerdo en conocimiento de los miembros de la carrera judicial de su respectivo territorio”.

Por último, en cuanto al expediente de queja remitido por este Comisionado, no se aprecia por el Servicio de Inspección que pueda existir responsabilidad disciplinaria alguna por aplicación de la constante y reiterada jurisprudencia de la Sala Tercera del Tribunal Supremo en esta materia, al poner en relación el



posible retraso con la situación estructural del órgano judicial.

Este Diputado del Común ha acordado dar por finalizadas sus actuaciones al haber llegado al límite de las mismas, no sin antes dejar constancia, a través del presente informe, de la disfunción detectada.

### **8.2.1.3. Partido Judicial de San Cristóbal de La Laguna**

La mayor sobrecarga de trabajo parece afectar a la Jurisdicción civil, sobre todo y entre otras, en materia de ejecuciones judiciales.

Este es el caso del **EQ 404/09** en el que se solicita la intervención de este Comisionado dado que, con motivo de la tramitación de un juicio ejecutivo seguido ante el Juzgado de Primera Instancia nº 1 de La Laguna, le ha sido embargada de su cuenta corriente, a la reclamante, la ayuda que le tiene reconocida del INEM, como Renta Activa de Inserción y es éste el único ingreso del que dispone.

La reclamante se ha visto obligada a reiterar ante el juzgado su petición con el fin del levantamiento del embargo acordado.

De las gestiones realizadas por este Comisionado ha resultado que el juzgado había acordado dar traslado a la parte ejecutante del alzamiento de embargo solicitado, sin que se evacuara trámite alguno por su parte. Finalmente, se resolvió por el órgano judicial alzar la traba acordada sobre la cuenta mencionada y respecto a aquellas cantidades que provengan de la mencionada prestación social.

Entendiendo resuelto el asunto encomendado, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

En el orden jurisdiccional penal, la lentitud en la tramitación de unas diligencias previas seguidas ante el Juzgado de Instrucción nº 1 de La Laguna, a raíz de denuncia presentada por la reclamante en junio de 2008, por impago de pensión alimenticia, ha dado lugar al **EQ 1104/09**.

La promotora de la queja alega que, tras presentar dicha denuncia, se dirigió al juzgado al que fue repartida con el fin de obtener información sobre el trámite otorgado a la misma. El funcionario competente le comunica que, supuestamente, el plazo para resolver es de tres años y le recomienda la contratación de un abogado. A pesar del nombramiento de este profesional, la reclamante ha decidido interponer una segunda denuncia, dada la ausencia de respuesta por parte del órgano judicial, sintiéndose indefensa ante la desprotección de su hijo menor, ya que no le está siendo abonada la pensión alimenticia que le corresponde.

Según hemos podido comprobar, los expedientes judiciales incoados a raíz de las denuncias de la reclamante se encuentran activos, si bien, a tenor de los informes obtenidos, las paralizaciones producidas se han motivado, en la mayor parte de los casos, por estar el órgano judicial a la espera de los reportes de oficios o exhortos librados. Alguno de los mismos ha tardado en ser cumplimentado cerca de seis meses al corresponder su tramitación a órganos igualmente sobrecargados de trabajo.

Teniendo en cuenta que los procedimientos, en el momento de las gestiones realizadas, están siguiendo su curso, y dado que la magistrada-juez del Juzgado de Instrucción nº 1 manifiesta estar en todo momento a la disposición del ciudadano, teniendo abierta la posibilidad de consulta directa, tanto con el funcionario tramitador, como con ella misma o la secretaria judicial, hemos procedido al archivo del expediente, no sin antes quedar a disposición de la reclamante si precisase, de nuevo, nuestras gestiones.

### **8.2.1.4. Partido Judicial de Granadilla de Abona**

Hemos seleccionado para el presente informe el **EQ 296/09** en el que se denuncia el retraso existente en la celebración del juicio correspondiente a unas diligencias previas seguidas ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Granadilla de Abona. Según nos comunica la reclamante, dicho procedimiento se tramita a raíz de denuncia efectuada en el año 2005 por presuntos abusos sexuales sufridos por dos menores.

El llamativo retraso que se detecta concuerda con la valoración que el Tribunal Superior de Justicia efectúa a través de su última memoria, al calificar la situación del Partido Judicial de Granadilla de Abona de caótica.

Tanto la reclamación presentada como la documentación adjunta se han trasladado a la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife, dada la implicación de las menores, solicitando se nos informe sobre las actuaciones que se decida acordar respecto al asunto planteado. Nos encontramos a la espera de noticias por parte de la Fiscalía, a la que nos hemos dirigido, de nuevo, al no haber obtenido respuesta en el momento de la redacción de este informe.

### **8.2.1.5. Partido Judicial de Arona**

Nuevamente resulta de obligada referencia el Partido Judicial de Arona. Ya en nuestro anterior informe recogíamos la valoración que, sobre su situación, nos hacía llegar la magistrada juez del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1, a raíz de la tramitación del **EQ 357/08**, que, al final, se resolvió de forma favorable.

Según la titular del juzgado, los retrasos que padece el órgano judicial son debidos a la gran carga de trabajo que viene soportando, las sucesivas bajas médicas de los funcionarios y la lentitud por parte de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia en nombrar funcionarios para cubrir dichas bajas.

Por su parte, el Consejo General del Poder Judicial, ratifica la situación del juzgado, la alta carga de trabajo que viene soportando, la cual sigue incrementándose en el ámbito civil pese a la creación de dos nuevos juzgados, la gran pendencia que viene arrastrando de años anteriores y las deficiencias de personal, circunstancias todas ellas que hay que tener en cuenta a la hora de valorar las dilaciones denunciadas.

Dado que, al mismo tiempo, se nos indicaba que se encuentra en estudio la situación de estos juzgados y, en especial, la del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1, para tomar en consideración la posibilidad de incrementar la planta en la demarcación

judicial, así como solicitar medidas de apoyo para este concreto juzgado y otras encaminadas a proporcionar una mejor formación del personal auxiliar destinado en los juzgados, este Comisionado acordó, en su momento, dirigirse nuevamente al referido Consejo solicitando se nos mantuviese al corriente de los acuerdos adoptados.

En una nueva comunicación, el órgano de gobierno de los jueces nos ha informado que en la actualidad la carga de trabajo de los órganos judiciales se viene regulando por el acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial de fecha 31 de mayo de 2000, si bien se está elaborando un nuevo estudio, por parte del Servicio de Inspección, para reconsiderar los módulos de trabajo existentes, de conformidad con lo acordado por el Pleno del Consejo de fecha 26 de noviembre de 2008. El trabajo en curso tiene como finalidad establecer la carga máxima de trabajo que puede soportar cada órgano jurisdiccional y, a tenor del informe recibido, se dará cuenta del mismo a este Comisionado para su conocimiento, una vez finalizado.

Sin perjuicio de ello, la Comisión Permanente del Consejo viene acordando medidas de apoyo, desde el año 2003, con referencia a los juzgados de Arona, y en especial sobre el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1, al cual se asignó por periodos de seis meses una juez sustituta desde dicha fecha hasta el año 2006.

Asimismo, el Partido Judicial de Arona ha tenido asignados jueces sustitutos, igualmente por periodos de seis meses, desde el año 2006 al año 2008, al tiempo que estas medidas han venido acompañadas de la adscripción de un secretario judicial y de funcionarios de secretaría propuestos por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, todo ello dentro del plan de urgencia referido a estos órganos judiciales.

Pese a todo, el Tribunal Superior estima que sería necesario crear cinco nuevos juzgados para hacer frente a la sobrecarga de trabajo que registran estos órganos judiciales, además de proceder a la separación de jurisdicciones, cuestión demandada desde hace varios años, quedando así constituidos cinco juzgados de Instrucción y ocho de Primera Instancia, más el actual juzgado de Violencia sobre la Mujer.

También, en este año, hemos recibido la comunicación del Consejo General del Poder Judicial referida al traslado efectuado por este Comisionado del **EQ 1785/08**. El expediente hace referencia al retraso con el que se han tramitado unas diligencias previas, correspondientes al año 2004, por parte del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Arona.

En dicho expediente judicial se acordó, después de cuatro años, en el mes de mayo de 2008, el traslado al Juzgado de lo Penal, que por turno corresponda, para el enjuiciamiento de la causa, sin que se hubiese procedido al señalamiento de fecha para la celebración del correspondiente juicio oral.

Al respecto de esta última dilación, el Consejo nos informa que por parte del Juzgado de lo Penal nº 5 de Santa Cruz de Tenerife se ha procedido a fijar el señalamiento pendiente para febrero de 2009.

En cuanto a la actuación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Arona, concluye que las lagunas existentes en la tramitación se encuentran justificadas por una serie de circunstancias como son: 1ª) la excesiva carga de trabajo que ha tenido el juzgado, tanto en materia civil como penal, teniendo en cuenta que en el año 2006 fue de un +47,89% en el ámbito civil y en penal, de +32,04%; en el año 2007, de un +50,00% en materia civil y de un +36,48% en el ámbito penal; 2ª) una importante movilidad funcional en el órgano judicial; 3ª) la falta de personal adecuado y debidamente preparado y 4ª) el retraso que venía sufriendo el juzgado de años anteriores.

Este órgano judicial, sin embargo, han superado los módulos de resolución exigidos por el Consejo, siendo éstos en el año 2007 de un +35,83%, y en el año 2008 de un +19,72%.

Por todas las razones expuestas, el órgano de gobierno de los jueces considera que el retraso sufrido está justificado y no es susceptible de reproche disciplinario.

Por nuestra parte, habida cuenta la solución favorable producida en el asunto planteado por el reclamante, hemos procedido al archivo del expediente.

Los **EQ 1353/09** y **1320/09**, ambos pendientes de los informes previos solicitados, vienen referidos igualmente a órganos del Partido Judicial de Arona. El primero de ellos motivado por un posible retraso en la tramitación de varias denuncias presentadas por la reclamante ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 7, y el **EQ 1320/09** alusivo a sendos procedimientos iniciados, en el año 2008, ante los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 2 y 8 de Arona, cuya dilación denuncia la promotora del expediente.

#### **8.2.1.6. Partido Judicial de Santa Cruz de La Palma**

La experiencia obtenida por este Comisionado con motivo de las quejas tramitadas, le ha permitido detectar una especial carencia de personal en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2, encargado del Registro Civil, donde se hace imprescindible una ampliación de plantilla, según se recoge en el epígrafe destinado a las reclamaciones presentadas, ante los excesivos tiempos de espera a los que se ven sometidos los usuarios del citado Registro.

Al mismo tiempo, en visita de inspección realizada a los juzgados de este Partido Judicial, por parte del Tribunal Superior de Justicia, a finales del pasado ejercicio, se constató un funcionamiento irregular que motivó que se propusiesen medidas de refuerzo y planes de formación para los componentes de la plantilla, en su mayoría, funcionarios interinos y con poca experiencia.

En cuanto a las quejas tramitadas, resulta especialmente significativo el **EQ 1852/08**, en el que la reclamante alega que fue reconocida por la médica forense, en el mes de febrero de 2006, con motivo de la tramitación de unas diligencias previas por parte del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de Santa Cruz de La Palma, sin que hasta la fecha tenga noticias sobre el resultado de dicho reconocimiento.

Aunque la interesada se ha dirigido por escrito al órgano judicial con el fin de obtener información sobre las causas de este retraso, no ha obtenido contestación.

En respuesta a nuestra petición, el juzgado nos ha informado que con fecha del mes de abril de 2009 ha sido emitido el informe resultante del reconocimiento médico practicado a la promotora de la queja, acordándose, mediante providencia del mes de mayo siguiente, poner en conocimiento de la misma, a través de su representación procesal, el contenido de dicho dictamen.

Si bien hemos entendido resuelto el asunto para el que se solicitaba la intervención de este Comisionado, no obstante, en atención al considerable retraso con el que se vienen tramitando las diligencias judiciales en cuestión, el contenido de la queja ha sido puesto en conocimiento del Consejo General del Poder Judicial. Al mismo tiempo, hemos resuelto dirigirnos a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, en atención a las competencias asumidas, en solicitud de información complementaria sobre los motivos del retraso en la emisión del informe forense requerido, así como sobre las actuaciones que, en su caso, decida adoptar al respecto.

En el momento de redacción de este informe se ha recibido la comunicación remitida por el órgano de gobierno de los jueces en la que se reconoce que la tramitación del procedimiento ha sido lenta, si bien los periodos de paralización no se han debido directamente a la inactividad del juzgado, sino a la falta de remisión del informe de la médica-forense, unido a la falta de impulso de parte, circunstancias por las cuales no se aprecia relevancia disciplinaria en los hechos denunciados.

A tenor del informe emitido, “este órgano judicial, como muchos otros del territorio de Canarias, presenta un déficit estructural que hace referencia al deficiente funcionamiento de los profesionales que prestan su servicio como médicos forenses en dicho territorio por la escasez de miembros del mismo, siendo su dependencia de la Consejería de Justicia del Gobierno de Canarias”.

Se ha hecho necesario reiterar nuestra petición de informe a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, a la que se ha recordado su obligación de colaborar con los requerimientos de este Comisionado.

#### **8.2.1.7. Partido Judicial de Arrecife**

Los juzgados de Arrecife se encuentran sobrecargados de trabajo, especialmente en cuanto a asuntos civiles se refiere, si bien los problemas de este Partido Judicial son comunes a la mayoría de los órganos judiciales en Canarias: necesidad de nuevos órganos judiciales, interinidad del funcionariado, falta de formación del personal interino y retraso por parte de la Administración autonómica en cubrir las bajas que se producen.

Los últimos datos obtenidos por esta Institución, correspondientes a la memoria del Tribunal Superior de Justicia de Canarias analizando la actividad desarrollada por estos juzgados en el año 2008, concluyen la necesidad de crear un nuevo órgano judicial, al tiempo que el volumen de asuntos aconseja la separación de jurisdicciones, quedando cuatro juzgados de Instrucción y cinco de Primera Instancia, siendo, asimismo,

aconsejable la creación de un juzgado exclusivo de Violencia sobre la Mujer.

Precisamente hemos seleccionado para el presente informe el **EQ 124/09**, en el que el reclamante solicita se determinen las posibles responsabilidades derivadas del retraso con el que han sido tramitadas unas diligencias previas correspondientes al año 2001, de las que conoció el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Arrecife.

A tenor de los datos contenidos en el informe elaborado por el Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial, al que se dio traslado de la queja, tras dos años de instrucción, el juzgado archivó las actuaciones, lo que motivó la interposición de un recurso de apelación que tardó otros dos años en resolver la Audiencia Provincial de las Palmas. La resolución dictada revocaba el archivo acordado y ordenaba la práctica de nuevas diligencias.

Finalmente, en el año 2008, se acordó, de nuevo, el archivo de las actuaciones, que, tras ser notificado a las partes y al Ministerio Fiscal, no fue recurrido.

En el informe emitido por el Consejo se expresa que: “si bien es cierto que el procedimiento penal... durante su tramitación en el Juzgado nº4 de Arrecife, ha podido adolecer de una cierta falta de agilidad en la tramitación, la misma devendría plenamente justificada por la evidente y llamativa sobrecarga de trabajo que el Juzgado soporta, durante las últimas anualidades analizadas, en el año 2007 supera los volúmenes de trabajo que se consideran adecuados por el Consejo, en un +42,89 % en el orden civil, y en un +7,04 % en el penal, y durante el año 2008 +101,57 % en el orden civil, y en un +36,96 % en el penal.

También se han superado en el Juzgado los módulos de resolución establecidos por el Consejo, (en el año 2007 en un +31 %, y en el año 2008 en un +32,96 %), y mantiene una cierta estabilidad en los niveles de pendencia del órgano. El tiempo medio de respuesta ha sido de 11,07 meses en el área civil y de 2,85 en el área penal, durante el año 2007, y en 2008 de 10,05 meses en el área civil y de 2,80 en el área penal. El Servicio de Inspección del Consejo ha realizado una visita de inspección al Juzgado de Instrucción nº4 de Arrecife los días 4 y 5 de noviembre de 2008, y comprobado su situación”.

En conclusión, el Consejo no aprecia hechos dignos de sanción, habida cuenta la situación del juzgado, el tiempo que tardó en resolverse, en este caso, el recurso ante la Audiencia Provincial, y la circunstancia de que con el tiempo transcurrido habría prescrito la posible falta leve o grave que, en su caso, se pudiese haber apreciado.

Tras comunicar al reclamante la información resultante de nuestra gestión, hemos dado por finalizadas las actuaciones.

#### **8.2.1.8. Partido Judicial de Puerto del Rosario**

En nuestro anterior informe recogíamos las gestiones realizadas con motivo de la tramitación del **EQ 55/08**, en el que se denunciaba la dilación detectada en un procedimiento sobre solicitud de guarda, custodia y alimentos respecto al hijo menor del reclamante. El

expediente judicial se había iniciado a mediados del año 2007 en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Puerto del Rosario.

Según informe del juzgado, no fue, hasta enero de 2008, cuando se dictó el auto de medidas provisionales correspondientes al citado procedimiento, estando todavía pendiente la vista principal, que, finalmente, se celebró, y se dictó sentencia en el mes de septiembre de 2008.

El Consejo General del Poder Judicial, justificaba el retraso en la necesidad de practicar una prueba pericial psicológica, así como en la excesiva carga de trabajo del juzgado en cuestión y de todos los de esta demarcación, unido a otros problemas detectados por el Servicio de Inspección como son la falta de estabilidad de las plantillas y la carencia de una formación adecuada por parte de los funcionarios.

Dado que, en el pasado ejercicio, se encontraba en estudio la situación de estos órganos judiciales con el fin de un posible incremento de la planta en la demarcación judicial, la adopción de medidas de apoyo u otras encaminadas a proporcionar una mejor formación del personal auxiliar, este Comisionado solicitó del Consejo General que nos mantuviese al corriente de los acuerdos que decidiese adoptar al respecto.

En contestación a dicha solicitud y, al igual que en otras ocasiones, en las que le hemos comunicado las disfunciones en la actuación de órganos judiciales especialmente sobrecargados de trabajo, el Consejo nos ha indicado que se encuentra en elaboración el “Estudio sobre la carga de trabajo de juzgados y tribunales”, cuyas conclusiones permitirán establecer la nueva carga máxima de trabajo que puede soportar cada órgano jurisdiccional, lo cual servirá para poder solicitar la creación de nuevos juzgados así como las medidas de apoyo necesarias.

Sin perjuicio de ello, nos informa sobre las medidas de apoyo adoptadas desde el año 2003 respecto a los juzgados de Puerto del Rosario. En concreto, para los juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 1, 2, 3, y 4 se designó una juez sustituta por seis meses el 2 de julio de 2003. Respecto a los juzgados nº 1, 2, y 3 se volvió a efectuar dicha designación por otros seis meses el 1 de junio de 2004. En diciembre de 2006 se designó nuevamente una juez sustituta para los Juzgados nº 1, 2, 3 y 4. Finalmente, la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, por acuerdo de 2 de marzo de 2009, denegó la medida solicitada de un juez de apoyo.

Hay que tener en cuenta que la entrada en funcionamiento del nuevo juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 6, prevista para finales del presente año, permitirá descongestionar los módulos de entrada del resto de órganos judiciales, especialmente altos sobre todo en materia civil.

En cuanto a las actuaciones de este Comisionado, se ha procedido a archivar el **EQ 55/08**, al haber llegado al límite de nuestras posibles gestiones en el asunto encomendado y habida cuenta, asimismo, que el proceso judicial que motivó la presentación de la queja se encuentra resuelto. Todo ello sin perjuicio de requerir,

de nuevo, la colaboración del Consejo con el fin de que nos facilite, para conocimiento de este Comisionado, la copia del estudio elaborado sobre la carga de trabajo de juzgados y tribunales, de cuyo contenido no hemos tenido noticias hasta la fecha..

Por su parte, los **EQ 129/09** y **1291/09** corroboran la situación de sobrecarga de trabajo que siguen soportando los órganos de este Partido Judicial y, en concreto, el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4. En ellos se denuncia la dilación que afecta a la tramitación de sendos juicios sobre desahucio iniciados en el año 2008, sobre los que ha sido señalada fecha para la celebración de la correspondiente vista para septiembre de 2009 y junio de 2010, respectivamente.

El Consejo General del Poder Judicial, al que se ha dado cuenta de las quejas al amparo de lo establecido en el *artículo 19.1 de la Ley* que regula esta institución, preocupado por la situación del órgano judicial, ha realizado visita de inspección al mismo en el pasado mes de mayo, emitiendo informe en el que concluye:

“1º Es necesaria la creación de tres Juzgados... para lograr una planta judicial capaz de asumir el volumen de trabajo existente en el Partido Judicial.

2º Mientras no se incremente la planta judicial, se proponen medidas de refuerzo para los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción números Dos, Tres y Cuatro, sobre todo en el área civil, por un tiempo no inferior a seis meses.

3º El Juzgado soporta una evidente y llamativa sobrecarga de trabajo, además de problemas de movilidad funcional, de falta de personal adecuado y preparado, y un atraso arrastrado de años anteriores, y pese a ello durante las últimas anualidades se han superado los módulos de resolución establecidos por el Consejo General del Poder Judicial.

4º Se apreció durante la visita una disfunción interna en relación con los señalamientos, proponiéndose por la Inspección que se incrementara el número de señalamientos civiles, o los días de señalamientos a fin de que no se dilatara en exceso el tiempo para celebrar los juicios, dando preferencia a aquellos asuntos que por la especialidad de la materia lo requieran... acordándose la apertura de un Expediente de Seguimiento en el Servicio de Inspección”.

En relación con el asunto planteado en el **EQ 129/09**, el Consejo reconoce que el señalamiento de la vista del juicio de desahucio con una distancia de nueve meses es un tiempo ciertamente alto, si bien hay que ponerlo en relación con las circunstancias del juzgado, al tiempo que hay que tener asimismo en cuenta los medios acordados para paliar los problemas que le afectan, entre los que se encuentra el nombramiento de un magistrado de refuerzo por un periodo de seis meses, todo ello con el objetivo de poder atender adecuadamente a los justiciables mientras no se amplíe la planta judicial.

Al llegar al límite de nuestras posibles actuaciones, el expediente ha sido archivado.

Sobre el **EQ 1291/09**, nos encontramos pendientes de la valoración del órgano de gobierno de los jueces al retraso denunciado, en este caso, de año y medio en el señalamiento del juicio de desahucio pendiente.



No obstante, en relación con los perjuicios que el reclamante manifiesta le ocasiona el citado retraso, le hemos comunicado que nuestra legislación prevé un procedimiento administrativo encaminado a reclamar una posible indemnización a cargo del Estado, respecto a daños causados por error judicial o como consecuencia de un funcionamiento anormal de la Administración de Justicia. A dicho procedimiento, sobre cuyos trámites ha sido sucintamente informado el promotor de la queja, se refiere el *artículo 121 de la Constitución Española*, y que se encuentra desarrollado en los *artículos 292 a 297 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial*.

### 8.2.1.9. Jurisdicción Social

Los retrasos que viene soportando la jurisdicción social, quizá de una forma más acusada que el resto de jurisdicciones, han sido ya denunciados por este Comisionado en el problema planteado a través del **EQ 768/07**. El reclamante se quejaba de la demora en la tramitación de un expediente judicial relativo a su incapacidad, tanto ante el Juzgado de lo Social nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria, como en el posterior recurso de suplicación presentado ante la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Los autos, iniciados en el año 2003, fueron finalmente resueltos mediante sentencia del mes de octubre de 2008.

A pesar de que el asunto resultó solucionado, este Comisionado acordó dar traslado de la investigación realizada al Consejo General del Poder Judicial solicitando información sobre los acuerdos adoptados o que tuviese previsto adoptar con el fin de mejorar el anormal funcionamiento de los referidos órganos judiciales.

La respuesta, recibida este año, justifica el retraso soportado por la sobrecarga de trabajo que sobrellevan estos juzgados, la cual supera la entrada prevista para esta Jurisdicción por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial.

En concreto, el Juzgado de lo Social nº 3 de Las Palmas de Gran Canaria tenía pendientes de resolver, en el año 2006, 1 478 asuntos, y su tiempo medio de respuesta es de 14,22 meses. El módulo de resolución del magistrado en el año 2005, en el que se dictó la sentencia referida al asunto objeto de queja, fue del 100% en el primer semestre y del 122% en el segundo semestre, un 22% por encima del exigido.

En cuanto al número de juzgados previstos en la *Ley 38/1988, de 28 de diciembre, de Demarcación y Planta Judicial*, éste era de nueve y todos están constituidos.

Por lo que a la Sala de lo Social se refiere, en el año 2006 tenía pendientes de resolver 3 452 asuntos y su tiempo medio de respuesta estaba fijado en 17,81 meses. También las plazas previstas en la *Ley de Demarcación y Planta Judicial* estaban constituidas a la fecha del informe.

En este caso el Consejo estima que será de gran interés el nuevo estudio sobre la carga de trabajo de juzgados y tribunales, con el fin de actualizar los datos existentes y solicitar la creación de los órganos judiciales

que correspondan, así como las medidas de refuerzo necesarias.

No obstante, la situación es tal, y de ello debemos dejar constancia, que el propio Tribunal Superior de Justicia de Canarias ha valorado la necesidad de crear cuatro juzgados de lo Social más en la provincia de Las Palmas y, hasta al menos, tres juzgados más en Santa Cruz de Tenerife, donde fue aplazada, para mayo de 2009, la entrada en funcionamiento del Juzgado de lo Social nº 7. Todo ello ante el incremento constante de asuntos ingresados.

También relacionado con la Jurisdicción Social se ha tramitado el **EQ 103/09**. La queja alude a un posible retraso en la tramitación de una demanda laboral presentada en el mes de noviembre de 2008 ante el decanato de los juzgados de Las Palmas de Gran Canaria, demanda que, por turno de reparto, correspondió al Juzgado de lo Social nº 1 y respecto a la cual el reclamante afirmaba no haber recibido notificación alguna en el momento de presentar su queja.

Aunque, con posterioridad, el promotor nos comunica que ha tenido conocimiento de que su juicio ha sido señalado para el mes de marzo de 2009, no obstante, debido a un incidente que impidió su comparecencia en dicha fecha, la vista ha sido señalada, de nuevo, para el mes de junio siguiente.

Alega el interesado que su situación económica y familiar, al tratarse de familia numerosa, es bastante precaria por lo que solicita la intervención de este Comisionado al estimar excesivo el plazo fijado para la resolución de su causa.

Solicitada la colaboración del juzgado, nos informa que, ya con anterioridad, el reclamante había solicitado adelantamiento del procedimiento por circunstancias familiares y económicas y que, a pesar de la ausencia de acreditación y siendo práctica habitual del mismo, dada la situación de crisis global que nos toca sufrir, se adelantó el señalamiento, aproximadamente en ocho meses, en consonancia con lo pedido y buscando la celeridad procesal. Asimismo, en el mismo momento en que hubo de ser suspendido el juicio, se procedió a un nuevo señalamiento, por lo que el juzgador estima que no sólo ha realizado las actuaciones necesarias para una pronta resolución, sino que, incluso, ha favorecido al actor con respecto a otros procedimientos urgentes y preferentes.

La investigación previa realizada en el presente caso permite corroborar la situación de sobrecarga de trabajo y pendencia acumulada por el juzgado, y no se aprecia alguna irregularidad en su actuación que pudiese motivar la continuación de nuestras gestiones, en consecuencia se ha procedido al archivo del expediente.

En cuanto a la Jurisdicción Social en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, debemos destacar los asuntos planteados en los **EQ 313/09 y 1526/09**, ambos referidos al funcionamiento del Juzgado de lo Social nº 2.

El primero alude al retraso en la tramitación de un procedimiento en materia de derechos correspondiente al año 2007. En concreto, el reclamante alega que la sentencia referida al citado expediente judicial fue dictada

en marzo de 2009, y que el juicio se había celebrado el 4 de junio de 2008.

De las gestiones realizadas se desprende que el retraso sufrido en la tramitación de los autos deriva de la carga de trabajo que viene soportando el órgano judicial, además de los problemas de personal que le afectan.

El Servicio de Inspección del Consejo ha podido constatar, en visita realizada al citado órgano judicial en este año, que, desde diciembre de 2008 en que deja de prestar servicios el magistrado titular, el juzgado ha tenido seis jueces sustitutos; durante el mismo año 2008, han prestado servicio dos secretarios judiciales y, además, se han producido numerosos cambios de personal. En cuanto a los interinos nombrados, en ocasiones no tienen ninguna experiencia y son escasos. Finalmente, se apreciaron disfunciones en las admisiones a trámite de las demandas y en el trámite hasta dictar sentencia y, en consecuencia, se dilatan los plazos.

En cuanto al caso que nos ocupa, y sobre la especial dilación en dictarse sentencia, ésta se debió al hecho concreto de haberse extraviado los autos a consecuencia de la distribución de procedimientos que se estableció con ocasión del plan de refuerzo acordado para actualizar el órgano, al ordenarse el procedimiento, equivocadamente, en el grupo de asuntos pendientes de celebrar juicio. No obstante, en cuanto se detectó la disfunción, se dictó la resolución.

Por nuestra parte, dado que el asunto judicial que afectaba al reclamante fue al final resuelto, y habiendo llegado al límite de posibles gestiones en el asunto encomendado, hemos procedido al archivo del expediente.

En relación con el segundo de los casos reseñados, la reclamante del **EQ 1526/09** incide en uno de los problemas detectados por el Consejo en cuanto al funcionamiento del Juzgado de lo Social nº 2 ya que, según indica, habiendo presentado una demanda en el mes de febrero de 2009, en el momento de formalizar su queja, en el mes de diciembre, no ha recibido notificación sobre el trámite concedido a la misma.

La promotora de la queja nos hace constar su precaria situación económica ya que, desde que se emitió su alta médica, no percibe retribución alguna, así como que su estado de salud, recientemente ha sido, de nuevo, intervenida quirúrgicamente, no le permite trabajar.

Se ha requerido la colaboración del juzgado y nos encontramos pendientes del informe previo solicitado.

#### **8.2.1.10. Audiencias Provinciales**

La situación de las secciones penales es especialmente preocupante en la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, dado el volumen de asuntos que han de resolver. Se siguen detectando retrasos en la resolución de recursos en la Audiencia Provincial de Las Palmas, donde los tiempos de resolución son superiores a un año. Así lo hemos podido constatar en el **EQ 1365/09**, actualmente en tramitación.

En cuanto a la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, destacamos el **EQ 56/08**, cuya resolución se ha dilatado durante el ejercicio que nos ocupa ante las

reiteraciones que precisó nuestra solicitud de información ante la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, si bien, al final, el problema del reclamante fue resuelto de forma favorable. En su primer escrito, el promotor de la queja nos manifestaba haberse dirigido a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, por mediación de la gerencia territorial del Ministerio de Justicia. Su escrito se registró como queja por la citada Fiscalía, pero no se le había notificado formalmente el archivo acordado a raíz de la tramitación de dicho expediente de queja.

Asimismo, entre las peticiones efectuadas por el reclamante a través del referido escrito se encontraba la solicitud de una copia de un sumario, en el que aparecía como parte interesada, seguido ante la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife.

Revisada la documentación aportada, de la misma se deducía que el promotor de la queja había solicitado, en varias ocasiones, desde hacía varios años, y a través de distintos organismos, la copia del sumario en cuestión, sin ver atendida su solicitud.

Por la información obtenida de la Fiscalía supimos que las peticiones del reclamante referidas a asuntos tramitados por la Audiencia Provincial, en concreto, su repetida solicitud de una copia del sumario así como la devolución de un dinero que, según manifestaba, le fue retenido indebidamente en la ejecución de la sentencia dictada, habían sido trasladadas a dicho tribunal, a los efectos oportunos.

Al reclamante se le hizo entrega, tal como había solicitado mediante comparecencia, de la información remitida por la Audiencia y demás documentos acompañados, y se dictó, con posterioridad, el Decreto de archivo que constaba unido a las actuaciones al no comparecer el denunciante para serle notificado en legal forma.

Por nuestra parte, tras aconsejar al interesado la conveniencia de dirigirse a dicha Fiscalía con el objeto de que le fuese notificado, persona y en legal forma, el Decreto de archivo dictado, y dado que el mismo seguía reiterando su interés en obtener la copia del citado sumario, ya que, según manifestaba, la Audiencia sólo le facilitó una determinada documentación que, en ningún caso, constituía la copia completa requerida, continuaron nuestras gestiones ante el referido tribunal.

En su primer informe, la Sección Segunda de la Audiencia Provincial, nos hace constar que, revisado el expediente judicial al que se refiere la queja, se comprueba cómo en el mismo no consta, al menos en los últimos siete años, la solicitud por escrito del reclamante demandando la copia del sumario y su posterior ejecutoria. Al mismo tiempo se nos comunica que el tribunal ha tenido que informar a la Fiscalía de Santa Cruz de Tenerife, en dos ocasiones, sobre la situación actual del procedimiento; en relación con las cantidades retenidas, ninguna mención se contiene en su informe respecto a la solicitud de copia del sumario varias veces requerida por el promotor de la queja.

Tras reiterar en varias ocasiones nuestra petición de informe, en relación con el testimonio de las actuaciones

o, en su caso, sobre las circunstancias que pudiesen impedir el acceso del reclamante a dicha documentación, la Audiencia nos remite el testimonio íntegro de las mismas, desde su inicio hasta la finalización de la correspondiente ejecutoria, alegando no haber podido testimoniar antes el procedimiento ya que tuvo que solicitar el mismo el archivo general, al encontrarse entre los procedimientos iniciados antes del año 1990 y habida cuenta que, una vez recibido, se extravió, y, hasta que fue encontrado, se tardó en realizar las copias por el volumen de las actuaciones.

Resuelto el asunto que motivó nuestra intervención, se ha procedido al archivo del expediente.

### **8.2.2. Quejas sobre el trato dispensado a los reclamantes en determinadas oficinas judiciales**

En los últimos años ha resultado escasa la incidencia de las quejas relacionadas con una deficiente atención a los ciudadanos por parte del personal que presta sus servicios en la Administración de Justicia. En contraposición a lo que ha venido siendo la tónica habitual, en el año 2009 se han reiterado este tipo de reclamaciones.

Así, en el **EQ 468/09** la reclamante muestra su desacuerdo con el trato que se le procuró en el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 2 de Icod de los Vinos. El Consejo General del Poder Judicial resolvió su queja, tras solicitar un informe del referido órgano judicial, sin que apreciase indicios de que el trato fuese desconsiderado, ni de que se incumpliera el horario de audiencia ni el de atención al público, por lo que no se acordó la adopción ni propuesta de ninguna otra medida.

En el caso de los **EQ 534/09 y 1099/09**, la reclamación viene referida a presuntas irregularidades en la actuación de la juez encargada del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Valverde, con ocasión de la tramitación de un procedimiento derivado de un litigio sobre lindes. Los expedientes se trasladan igualmente al Consejo General del Poder Judicial, sin que éste haya apreciado irregularidad alguna digna de reproche disciplinario.

También con referencia a este mismo juzgado se tramita el **EQ 352/08**. La causa de la reclamación fue el trato, al parecer inadecuado, que le dispensó a la reclamante una funcionaria del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Valverde cuando esta acudió al mismo para tramitar un documento de fe de vida y estado que, mensualmente, remite a su país de origen para el cobro de su pensión de jubilación.

Tras obtener informe del juzgado en cuestión, remitimos el resultado de nuestra investigación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, a los efectos oportunos, de acuerdo con lo establecido en el *Real Decreto 796/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general de régimen disciplinario de los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia*, y se agradecía cuanta información se nos pudiese proporcionar respecto a la resolución adoptada.

Después de varias reiteraciones, el mencionado departamento nos ha hecho llegar su informe. Teniendo en cuenta la queja planteada, así como atendiendo a lo relatado por el personal que prestaba sus servicios

en el referido órgano judicial y a lo informado por la juez, entiende que no sólo se aplicó correctamente el procedimiento previsto en el Reglamento del Registro Civil, en cuanto al documento solicitado por la reclamante, sino que también concluye que no se observa que la funcionaria que atendió a la promotora de la queja haya desatendido su petición, aunque, presumiblemente lo haya hecho en un tono no adecuado.

Concluye el informe que, con anterioridad a la queja presentada, no se había tenido conocimiento por parte de la Dirección General de que el personal adscrito al citado juzgado haya desatendido las funciones que tiene encomendadas o haya dispensado a los administrados un trato inadecuado o no ajustado a su condición de empleados públicos.

El informe se traslada a la reclamante, a la que comunicamos haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones en el asunto planteado.

### **8.2.3. Otros asuntos tramitados: investigaciones de oficio**

#### **8.2.3.1. Gabinetes psicosociales adscritos a los Juzgados de Familia**

Este Diputado del Común ha reiterado los problemas derivados de la gran carga de trabajo que soportan los gabinetes psicosociales adscritos a los juzgados de Familia de Las Palmas. En especial, la desproporcionada lejanía en el tiempo de las fechas señaladas a las familias para la realización de las peritaciones acordadas judicialmente.

Los miembros de los citados gabinetes han cursado escritos ante diversas instituciones de las islas manifestando la problemática que les afecta, sin que por el momento se haya remediado su situación y, por ende, el perjuicio que se ocasiona a los afectados. El problema se acrecienta si tenemos en cuenta que todas las peritaciones que se realizan están relacionadas con procedimientos en los que se ven involucrados menores de edad.

En relación con lo afirmado, se encontraban en trámite en nuestras oficinas los **EQ 1454/06, 1479//06 y 38/07**. Tras numerosas gestiones con el fin de conseguir una respuesta a la petición de informe cursada ante la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, finalmente se ha recibido su comunicado a mediados del presente ejercicio.

El informe, en el que se reconocen las graves disfunciones que se producen, ha sido trasladado a los promotores de las quejas de referencia, si bien el considerable retraso en su emisión y el hecho de que no se hayan adoptado hasta la fecha soluciones efectivas, han impedido resolver el problema planteado por los reclamantes, cuyos informes psicosociales ya se habían elaborado en la fecha de su recepción, tras esperar por ellos más de un año.

Teniendo en cuenta que el problema que motivó la tramitación de dichos expedientes persiste en la actualidad, y se encuentra en elaboración, por parte de la Dirección General, un estudio en profundidad sobre las funciones, actividad, carga de trabajo y plantillas

de los equipos técnicos que prestan servicio en la Administración de Justicia en Canarias, con el objetivo, según se nos indica, de corregir los retrasos en la emisión de informes y pericias, esta Institución ha acordado proceder a la apertura de una investigación de oficio con la finalidad de efectuar un seguimiento de dicho trabajo y de las medidas adoptadas como consecuencia de las conclusiones que se alcancen (**EQ 621/09**).

Con motivo de dicha investigación se ha recibido una nueva comunicación del citado centro directivo en la que se nos adelanta la fecha estimada de finalización del estudio, conclusiones y posibles medidas que se adopten para la mejora del servicio, y que es intención del departamento finalizar las actuaciones iniciadas, en cuanto a recogida y análisis de datos, implantación de primeras medidas de coordinación y seguimiento en torno al mes de octubre del presente año.

Prosiguen nuestras gestiones al respecto.

### **8.2.3.2. Investigación de oficio sobre los Juzgados de Paz**

A finales del presente ejercicio se había recibido respuesta de 54 oficinas judiciales, del total de los 69 Juzgados de Paz consultados por este Comisionado con motivo de la investigación de oficio que se viene realizando bajo la referencia **EQ 1803/08**.

A todos ellos se remitió una encuesta comprensiva de la situación del órgano judicial en cuanto a infraestructuras, accesibilidad del inmueble, medios instrumentales (enseres, mobiliario y medios informáticos), dotación y situación del personal que presta sus servicios en la oficina judicial, volumen de actuaciones judiciales y en materia de Registro Civil, así como sobre la suficiencia de la cobertura que percibe el juzgado en cuanto a gastos de funcionamiento.

En el mes de diciembre se ha remitido una nueva reiteración a los órganos judiciales que se encontraban pendientes de respuesta, solicitando su pronta colaboración con el fin de elaborar las conclusiones que se extraigan de los datos facilitados.

Dichos datos son especialmente relevantes si tenemos en cuenta que la justicia de paz es la manifestación del poder judicial más próxima a los ciudadanos y que la actuación de los jueces de paz, al parecer, va a adquirir un papel de mayor relevancia a la que hasta ahora se le atribuía, en el proceso de modernización de la Justicia.

### **8.2.3.3. Constitución del nuevo Partido Judicial de Santa Lucía de Tirajana**

El Ayuntamiento de Santa Lucía se ha dirigido a este Diputado del Común solicitando su amparo en defensa de los derechos de los ciudadanos del sur de Gran Canaria a unas condiciones adecuadas para la atención al justiciable.

Según se nos expone, a pesar de consignarse en los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma para el año 2008, una partida para el inicio de las obras correspondientes a los juzgados de Primera Instancia e Instrucción previstos para el Partido Judicial de Santa Lucía, así como previsiones para el año 2009

y siguientes, en los presupuestos del Gobierno de Canarias correspondientes al año 2009 han desaparecido las anteriores partidas presupuestarias, pese a la apremiante necesidad de los nuevos juzgados, debido fundamentalmente al incremento de población en la zona.

Teniendo en cuenta las anteriores alegaciones y que en relación con ello *la Disposición Adicional Undécima de la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial, reformando la planta judicial*, fijó el ámbito territorial del Partido Judicial Núm. 8 de la Comunidad Autónoma de Canarias, correspondiente a la provincia de Las Palmas, en los municipios de Agüimes y Santa Lucía de Tirajana, y que la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante *Ley 2/2005, de 23 de julio*, estableció, con posterioridad, la capitalidad del mismo en la ciudad de Santa Lucía de Tirajana, desde esta Institución se acordó la apertura de una investigación de oficio con el objeto de conocer las actuaciones acordadas o que tenga previsto acordar la Administración autonómica con el fin de la efectividad del nuevo Partido Judicial creado.

Tras una primera gestión ante la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia justifica las medidas acordadas por el nuevo contexto económico que ha obligado a hacer reajustes y recortes de partidas y a actuar conforme a las prioridades del Gobierno, lo cual no significa, según se nos indica, que haya decaído el interés de la referida Administración o no sea una cuestión urgente por atender la necesidad de la citada infraestructura judicial. Por ello se encuentra en estudio la posibilidad de emplear nuevas fórmulas de financiación, así como nuevas modalidades o mecanismos jurídicos de contratación pública que hagan posible la puesta en marcha de dichas infraestructuras para lo cual se informa que, por parte del Servicio de Contratación y Equipamiento, se está tramitando la contratación de un estudio de viabilidad económico-financiera y jurídica, para seleccionar el mecanismo jurídico de contratación pública que, según la *Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público*, mejor se ajuste a la realización de las obras, conjugando financiación pública y privada, en la dirección apuntada por una nueva directiva europea y ya iniciada por otras comunidades autónomas.

Transcurrido un plazo prudencial, nos hemos vuelto a dirigir a la citada Administración a fin de conocer el resultado del estudio acometido y demás actuaciones acordadas desde su última comunicación.

### **8.3. Inejecución de resoluciones judiciales por parte de la administración**

Las competencias otorgadas al Diputado del Común por los *artículos 1 y 17 de la Ley 7/2001, de 31 de julio*, reguladora de esta institución, en cuanto a la supervisión de la actuación de las administraciones públicas canarias, han permitido la intervención de este Comisionado ante un posible incumplimiento, por parte de aquellas, de determinadas resoluciones judiciales.



Este es el caso del **EQ 680/09**. En el año 1994, la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con sede en Las Palmas, dictó una sentencia por en virtud de la cual se desestimaba el formulado contra una resolución del año 1992 en la que el director general de Disciplina Urbanística y Medioambiental de la Consejería de Política Territorial del Gobierno de Canarias acordaba la demolición de una edificación y contra otra resolución, del mismo año 1992, del Consejero de Política Territorial, por la que se resolvía el recurso de alzada interpuesto frente a la anterior, por ser la referida resolución ajustada a Derecho.

Pese a los años transcurridos, la orden de demolición existente sobre la edificación construida ilegalmente no ha sido ejecutada.

El motivo estriba, a tenor del informe facilitado por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, en los principios contenidos en el *Decreto 11/1997*, que regulaba la constitución de un censo de edificaciones no amparadas por licencia, en virtud del cual se establecieron los supuestos de suspensión de la ejecutoriedad de las órdenes de demolición dictadas, acogiendo el denunciado al mismo y constando la inscripción de la obra en dicho censo.

Con posterioridad, la *Ley 9/1999 del Suelo de Canarias* y su actual Texto Refundido recogen la obligación de los planes generales de contener un catálogo comprensivo de las edificaciones censadas al amparo del Decreto antes citado, que no quedaran comprendidas en suelo urbano o rústico de asentamiento o que, aún en estos supuestos, resultaran disconformes con el nuevo planeamiento.

Este es el caso de la obra denunciada, que fue incluida en el catálogo de edificaciones no amparadas por el correspondiente planeamiento, inclusión que habilita para obtener autorización de uso para su consideración fuera de ordenación.

Hemos trasladado al reclamante la información obtenida y procedido al archivo del expediente al haber llegado al límite de nuestras posibles gestiones en el asunto encomendado.

De nuevo, al Ayuntamiento de Telde se le ha requerido para que dé una respuesta a la petición de información complementaria que le dirigimos en el pasado ejercicio, con ocasión de la tramitación del **EQ 297/06**, también referido a una construcción ilegal pendiente de demolición y cuyas vías de solución recogíamos en nuestro anterior informe.

El ayuntamiento nos había anunciado que solicitaría al infractor el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de lo construido, al entender que la infracción no había prescrito, y procedía, asimismo, a la incoación de un expediente sancionador respecto al denunciado.

Como consecuencia del seguimiento acordado desde nuestras oficinas, hemos obtenido un nuevo informe en el que se nos indica que, dado que el último informe técnico en el que se presupuestan las obras de demolición de la construcción ilegal que nos ocupa data del año 2001, y que lo procedente, en el momento presente, es la ejecución subsidiaria por parte del ayuntamiento, de forma previa

a ello, se considera necesaria la elaboración de un nuevo informe técnico a fin de presupuestar el coste de la demolición con el objetivo de requerir al infractor para que abone de manera cautelar el importe de dicho presupuesto.

Se estimó oportuno dirigirnos, de nuevo, a la corporación local, ante el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente por parte del negociado de Disciplina Urbanística, recomendándole, al amparo de lo establecido en el *artículo 37.1 de nuestra Ley reguladora*, y en aras del principio de eficacia que debe presidir su actuación, agilizar el procedimiento para la valoración del coste de la demolición, así como los trámites necesarios para el posterior requerimiento al infractor con el fin de su abono cautelar.

Al mismo tiempo, se ha solicitado se nos mantenga al corriente de los sucesivos trámites dados al expediente por infracción urbanística.

Reseñamos, también, los **EQ 888/06** al **929/06**, ya descritos en los últimos informes presentados por este Diputado del Común y relativos a la ejecución, por parte del Cabildo Insular de Tenerife, de una sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, que condenaba al referido cabildo al cumplimiento de sus obligaciones en materia de actividades clasificadas en relación con la restauración de la legalidad infringida por una fábrica de bloques de hormigón y a la instrucción, en su caso, del correspondiente expediente sancionador, de acuerdo con la *Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades Clasificadas*, al haber hecho dejación de dichas obligaciones el Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

Con motivo de su tramitación se remitió una resolución al cabildo insular, de la que dimos cuenta a la Cámara, en la que, a través de las vías que en la misma se indicaban, se le recomendaba proceder al cumplimiento de la resolución judicial en cuestión.

En los últimos informes remitidos a este Comisionado, el Cabildo Insular de Tenerife manifiesta que dicha Corporación ha procedido a ejecutar la referida sentencia a través de los medios a su alcance, por lo que, ante el incumplimiento producido por la rotura reiterada de los precintos colocados, no le cabe otra actuación que la de poner dichos hechos en conocimiento del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 3 y de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife.

Hasta la fecha de redactar este informe, estamos pendientes de que el Cabildo Insular de Tenerife nos comunique su valoración respecto a la posible instrucción de expediente sancionador a la empresa infractora, en el sentido recomendado por esta Institución.

Asimismo, teniendo en cuenta las últimas informaciones publicadas referidas a nuevas intervenciones judiciales que pudieran haber supuesto el precinto cautelar de las instalaciones objeto de la queja, se ha mantenido contacto con los reclamantes a los que se ha requerido para que la actualicen. También se ha solicitado al Cabildo Insular de Tenerife una actualización de la situación del problema, con el objeto de adoptar la resolución que proceda respecto a los referidos expedientes.

#### 8.4. Registros Civiles

Las quejas por los tiempos excesivos de espera que soportan los ciudadanos que acuden a los Registros Civiles de las islas merecen un tratamiento independiente y matizado. No es sólo el número, las reclamaciones recibidas este año superan a las registradas durante el pasado ejercicio, sino también, por la problemática que de ellas trasciende.

La experiencia de este Diputado del Común se sitúa en la línea de los datos publicados sobre la última Memoria elaborada por la Unidad de Atención Ciudadana del Consejo General del Poder Judicial correspondiente al año 2008, donde se recoge que las quejas de los ciudadanos contra actuaciones lentas o defectuosas, excesivos tiempos de espera e, incluso, la falta de plantilla en los Registros Civiles de Canarias han aumentado un 460 % en los últimos cuatro años, al pasar de 78 en 2004 (año en que se instauraron los buzones de reclamaciones y sugerencias en todas las sedes judiciales españolas) a las 437 registradas en el pasado año. Un dato que sitúa a las islas como la quinta región con más quejas al respecto. Además, según la referida Unidad de Atención Ciudadana, estas quejas acapararon en 2008 más de la mitad de las reclamaciones presentadas contra todo el sistema judicial.

Esta situación, sobrellevada, en mayor o menor medida, en todo el territorio nacional, ha propiciado la búsqueda de soluciones alternativas para descargar de trabajo a los órganos judiciales encargados de los Registros Civiles, ya de por sí saturados en nuestra Comunidad Autónoma. El Consejo General del Poder Judicial está trabajando junto con el Ministerio de Justicia para desjudicializar estos Registros de tal forma que se constituyan como un órgano administrativo dependiente del Ministerio de Justicia, aunque sus decisiones se someterán al control judicial.

Por el momento, para hacer frente a las disfunciones que se detectan, y al igual que ocurrió el pasado año con el Juzgado de Primera Instancia nº 6 de Las Palmas de Gran Canaria, en la actualidad Registro Civil exclusivo, a propuesta de la Comunidad Autónoma de Canarias y tras el informe favorable del Consejo General del Poder Judicial, mediante *Real Decreto 712/2009, de 24 de abril*, se ha procedido a la transformación del Juzgado de Primera Instancia nº 10 de Santa Cruz de Tenerife, con entrada en funcionamiento prevista para el día 15 de mayo de 2009, en Registro Civil exclusivo.

La razón de ser estriba en la carga de trabajo existente que justifica la adscripción exclusiva de los medios personales y materiales de los que disponga el nuevo órgano judicial a las tareas registrales que hasta la fecha venía asumiendo el Juzgado de Primera Instancia nº 7 de Santa Cruz de Tenerife.

Al mismo tiempo, resulta necesario completar la informatización de las oficinas registrales y lograr la interconexión entre las mismas.

A este respecto, existe un Convenio Bilateral de Colaboración entre la entidad pública empresarial Red.Es y la Comunidad Autónoma de Canarias para el desarrollo del programa "Registro Civil en Línea" incluido en el

Plan Avanza. En el mismo se recoge que "la Comunidad Autónoma de Canarias es consciente de la necesidad de continuar con la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la administración de justicia siendo especialmente necesaria esta actuación en los Registros Civiles. En este proceso ya se ha avanzado con el uso de la aplicación informática Inforeg en los Registros Civiles cabeza de partido pero, para conseguir la prestación de un servicio eficaz y de calidad para los ciudadanos, es necesaria la plena informatización de los Registros Civiles y de los Juzgados de Paz, así como garantizar el derecho a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas".

Con este objetivo, la Comunidad Autónoma de Canarias ha firmado el convenio reseñado a cuyo desarrollo permaneceremos atentos.

Por lo que respecta a las reclamaciones presentadas en este Comisionado, afectan a un mayor número de registros que en años anteriores. Se reiteran las quejas sobre retrasos por parte del Registro Civil de Puerto de Rosario, y son, también, significativas las referidas al Registro Civil Central.

A este último aluden los **EQ 22/09, 674/09, 711/09, 1201/09 y 1300/09**, sobre dilación en la práctica de una inscripción de nacionalidad; **EQ 528/09**, alusivo a las dificultades para la inscripción del matrimonio por poderes de la reclamante con un ciudadano cubano; o los **EQ 153/09, 1141/09 y 1525/09**, también sobre retrasos en la inscripción de un matrimonio celebrado en el extranjero.

Todos los expedientes se han trasladado, por razón de sus competencias, al Defensor del Pueblo.

Por su parte, los reclamantes de los **EQ 1427/09 y 1428/09** nos comunican que han presentado en el Registro Civil de Puerto del Rosario la solicitud de la nacionalidad española; adjuntaban la documentación requerida para formalizar dicha petición. No obstante, según manifiestan, no le recogieron la documentación y se les emplazó mediante una cita para varios meses después, pese a las advertencias de los interesados de que la misma caducaría.

Se ha solicitado un informe previo ante el Registro de cuya recepción nos encontramos pendientes.

También en el caso del **EQ 716/09** nos dirigimos al Registro Civil de Puerto del Rosario en solicitud de información previa de la que resultó que los reclamantes habían solicitado la inscripción de su matrimonio en el mes de marzo de 2009, y que, de conformidad con la *Instrucción de 31 de enero de 2006, de la Dirección General de los Registros y del Notariado*, y teniendo en cuenta que la promotora es extranjera, se realizó un expediente previo a la inscripción con el objeto de verificar la capacidad nupcial de los contrayentes y la existencia y la validez del consentimiento matrimonial prestado.

Cinco meses después se autorizó, con carácter excepcional y dado que uno de los contrayentes se encontraba fuera de España, se debía efectuar la preceptiva audiencia reservada a través de videoconferencia. Se le concedió un tratamiento preferente a los reclamantes

aunque, a tenor de los datos facilitados por el Registro, existen unos 70 expedientes previos al de los promotores, que se deben citar, también, para las respectivas audiencias reservadas de los solicitantes.

En atención al trámite concedido al expediente de los reclamantes hemos dado por finalizadas nuestras gestiones. Ahora bien, dejamos constancia de la acumulación de trabajo que afecta a este Registro Civil y que demanda, a corto plazo, medidas de refuerzo o, en su caso, la ampliación de plantilla que permita atender el trabajo acumulado.

Desde octubre de 2008, fecha en la que se produjo la audiencia prevista legalmente, el reclamante del **EQ 748/09** se encontraba pendiente también de la obtención de un certificado de capacidad matrimonial que tramita, en este caso, el Registro Civil de San Bartolomé de Tirajana. En el mes de julio de 2009, el interesado recibe, a través del Consulado General de España en Pau (Francia) lugar de su residencia, un oficio del Registro en el que se le notifica que se ha dictado Auto por el que se acuerda expedir el citado certificado de capacidad matrimonial, una vez firme dicha resolución, la cual no lo es, ya que no ha comparecido el promotor a notificarse.

Al resultar infructuosas las gestiones del interesado ante el referido Registro Civil, el reclamante se dirige, de nuevo, a nosotros y nos manifiesta su duda sobre la necesidad o no de desplazarse a la localidad de San Bartolomé de Tirajana con el fin de ser formalmente notificado del auto en cuestión. Para aclarar dicha circunstancia se acordó realizar, desde estas oficinas, una gestión telefónica con el Registro Civil, desde donde se nos indicó la posibilidad de ser notificado a través del Consulado de España en Pau, por lo que solicitamos del personal de la oficina registral que se tramitase la notificación por dicha vía.

Asimismo se nos informa que, una vez firme dicha resolución (transcurridos quince días desde la notificación sin que sea recurrido el auto) se expedirá y se le hará llegar al interesado el correspondiente certificado de capacidad matrimonial, igualmente a través del Consulado.

De todo ello se ha dado oportuna cuenta al reclamante.

Se han reiterado las reclamaciones relativas al funcionamiento del Registro Civil de Santa Cruz de la Palma, constatando este Comisionado su situación en la tramitación del **EQ 473/09**. El promotor de la queja solicita nuestra intervención para remediar la dilación que soporta su expediente de nacionalidad cuyo inicio se remonta al año 2006.

Con motivo de esta reclamación, la juez encargada del Registro Civil nos remite un informe en el que se hacen constar las circunstancias estructurales que dan lugar al retraso en la inscripción de la nacionalidad del solicitante.

A tenor del mismo, las modificaciones legales operadas por la *Ley 24/2005, de 18 de noviembre, de reformas para el impulso a la productividad*, han determinado la posibilidad de solicitar directamente en el Registro Civil del domicilio las inscripciones de nacimiento que sean consecuencia de la adquisición de la nacionalidad española por ciudadanos cuyo lugar de nacimiento sea un país extranjero.

Esta posibilidad, según indica, se ha generalizado, y estas inscripciones que anteriormente tardaban un año en practicarse en el Registro Civil Central, en la actualidad deben efectuarse en los Registros Civiles del domicilio del interesado, aumentando notablemente las tareas de los funcionarios de estos Registros. El tiempo preciso para practicar cada una de estas inscripciones es de una hora y media como mínimo (puesto que se precisa la realización de una inscripción principal y las marginales) y, en el año 2007, se desbordaron las solicitudes de nacionalidad, lo que ha ocasionado un retraso en la práctica de las mismas en este Registro de aproximadamente seis meses, encontrándose pendientes, en el momento de su comunicación, veinticinco inscripciones de nacionalidad, entre las que se encuentra la del reclamante, resultando que las mismas deberán practicarse por riguroso orden y sin perjudicar el resto de las labores del personal del Registro, formado únicamente por un funcionario de refuerzo y un funcionario fijo, cuya responsabilidad y laboriosidad resalta la juez encargada.

Hace constar asimismo la juez, que el horario de atención al público perjudica la disponibilidad del tiempo preciso para la práctica de aquellas inscripciones por su complejidad. Asimismo nos informa que se realizan ge para que la plaza de refuerzo e convierta en plaza fija y que hasta la fecha no se ha atendido.

A todo ello se añade el elevado número de solicitudes de certificados de antepasados previstos en la Ley de Memoria Histórica, y es Canarias y, en especial la isla de La Palma, tierra de la que emigraron, décadas atrás, una gran cantidad de personas a Cuba, Venezuela y otros países de América. Además, según un oficio de la Dirección General de los Registros y del Notariado debe darse trámite a dichas peticiones con la mayor diligencia posible.

Con posterioridad a este primer informe, al seguir reiterándose las reclamaciones sobre retrasos en la tramitación de expedientes por parte de este Registro Civil (**EQ 1116/09, 1223/09, 1259/09, 1284/09**), la juez encargada del mismo solicitó la intervención de este Comisionado en relación con la solicitud que dirigió el Juzgado a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias en cuanto al nombramiento de un nuevo funcionario de refuerzo y la creación de una plaza de titular, de manera que sean, como mínimo, tres funcionarios los que asistan el servicio, pues es la única manera de paliar el retraso existente.

Se requiere la colaboración de la Administración autonómica en relación con la sobrecarga de trabajo y el consiguiente retraso que padece el Registro Civil de Santa Cruz de la Palma, y se nos indica que para paliar esta situación y, en general, el progresivo aumento de trabajo que registran los registros civiles de Canarias, se han llevado a cabo determinadas actuaciones como "la digitalización de los libros de los registros civiles, la informatización de los registros civiles de los Juzgados de Paz a través del programa Infogeg, los sistemas de mejora de atención al usuario, la gestión de colas, la reserva de hora, la formación especializada de los funcionarios, la

unificación de criterios para resolver expedientes y la intercomunicación con otros registros”.

Se destaca el convenio suscrito con el Ministerio de Justicia y la Entidad Pública Empresarial Red.es para alcanzar el Registro Civil en línea, y se indica que es intención del Departamento seguir trabajando con el Ministerio de Justicia con el fin de lograr que el proceso digitalizador se amplíe, aunque es previsible que no vaya a culminarse de forma inmediata.

Otra de las medidas adoptadas, desde el pasado mes de noviembre, es la aprobación de la prolongación retribuida de la jornada de atención al público, de 9:00 hasta las 18:00 horas, durante tres días a la semana en los Registros Civiles de las dos capitales de provincia, con la intención de que esta prolongación, durante dos días a la semana, se extienda también a los municipios de Arona, La Orotava, La Laguna, San Bartolomé de Tirajana, Telde, Arrecife y Puerto del Rosario, y un día a la semana en el resto de Registros Civiles.

En relación con el Registro Civil de Santa Cruz de La Palma, se recalca el nombramiento de personal interino de refuerzo desde el pasado mes de octubre.

En la actualidad, una vez se ha tenido conocimiento de las quejas de los ciudadanos, y siendo consciente la Dirección General, según informa, del problema que se está originando como consecuencia del desbordamiento de tareas en los Registros Civiles de nuestra Comunidad Autónoma, se está procediendo a la elaboración de un estudio, además de poner en práctica las medidas ya mencionadas, con el objetivo de mejorar la situación de sobrecarga existente, no obstante, se reconoce la dificultad de la tarea, debido, en gran parte, al aumento poblacional, al incremento de la actividad en los órganos judiciales, y todo ello unido a la escasez de recursos.

Una copia del informe recibido se remite a la juez encargada del Registro Civil de Santa Cruz de La Palma, y se solicita que nos haga llegar su valoración. Por otra parte, sobre los expedientes tramitados por esta Institución, hemos mantenido un último contacto con la encargada del Registro del que se deducen las vías de solución alcanzadas (EQ 1116/09, 1259/09 y 1284/09).

### 8.5. Colegios Profesionales

También en este capítulo se detecta un aumento de las quejas presentadas. El motivo es que los ciudadanos, de forma habitual, se dirigen al a este Diputado del Común solicitando su intervención debido al retraso, por parte de determinados colegios de abogados, en dar respuesta a las quejas que se formulan ante una presunta desatención o actuación irregular de sus colegiados.

El EQ 582/08 se ha seleccionado para este informe al constituir un claro ejemplo de dicho problema. El expediente ha culminado, en el presente año, con la remisión de una Resolución al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.

El reclamante había presentado una queja ante el citado Colegio de Abogados, en el año 2006, en relación con la actuación de su abogado. En el año 2008, el promotor recibe la resolución del Colegio declarando, como no podía ser de otro modo, la caducidad del expediente

disciplinario incoado al letrado en cuestión, ya que el procedimiento se inició en mayo del año 2006 y, desde entonces, no se había dictado ni notificado la resolución poniendo fin al mismo.

Se acuerda la tramitación de un nuevo expediente disciplinario, que se resuelve dentro del plazo y supuso para el letrado denunciado la sanción de suspensión durante un mes en el ejercicio profesional, por infracción grave. No obstante, formulado un recurso de alzada respecto al acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Colegio, se demora, de nuevo, en la tramitación, ya que, dejando a salvo el traslado acordado al denunciante para posibles alegaciones, tuvieron que transcurrir prácticamente dos meses entre la formulación de éstas y su efectiva remisión al Consejo Canario de Colegios de Abogados con el objeto de adoptar la resolución procedente.

Es evidente que el transcurso del tiempo afecta, de forma desfavorable, a los ciudadanos que acuden a estas corporaciones en demanda de actuaciones en relación con posibles vulneraciones de la deontología profesional, ya que se sienten defraudados, no sólo por la vulneración que denuncian, sino también por el retraso en la tramitación de su queja, lo que retrasa igualmente el inicio, en su caso, de otras acciones legales por parte de los interesados.

En atención a ello, y por las prescripciones recogidas en el propios estatutos del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife, así como en el Reglamento de Procedimiento Disciplinario, aprobado por el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española del día 25 de junio de 2004, este Comisionado Parlamentario dirigió una Resolución a la referida Corporación profesional en la que se le recordaba la obligación legal de tramitar y resolver los expedientes disciplinarios cuya incoación tiene reglamentariamente encomendada, dentro de los plazos legales establecidos, de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia que deben presidir su actuación.

Asimismo se le recomendó eliminar cualquier impedimento para la normal tramitación de los referidos expedientes, habilitando a tal efecto, si así procediese, los medios materiales y humanos que permitan el despacho adecuado y en plazo.

El Colegio ha aceptado nuestras recomendaciones y nos ha informado que como consecuencia del aumento de reclamaciones por tramitar, se ha procedido a dotar recientemente de medios humanos y material, todo ello con el objeto de mejorar su funcionamiento. El expediente ha sido archivado.

También los EQ 11/09, 243/09 y 244/09 se originan en los retrasos en la tramitación por parte del citado Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.

Son en especial reseñables los EQ 243/09 y 244/09, a nombre de la misma promotora. Ambos hacen referencia a sendas reclamaciones presentadas, en el año 2004, ante dicho Colegio. Pese al tiempo transcurrido, no se había adoptado resolución alguna.

Como resultado de las gestiones realizadas hemos conocido los diferentes expedientes tramitados por el



Colegio a raíz de las quejas formuladas por la reclamante contra uno de sus colegiados.

La mayoría de ellos se resolvieron de forma definitiva tras la formulación, en su caso, de los pertinentes recursos. No obstante, sobre los expedientes objeto de la reclamación, el informe concluye que se han dado una serie de circunstancias tales como el cambio de miembros en la Comisión Disciplinaria, la acumulación de quejas por parte de la reclamante contra el mismo y único abogado, con reiteración de la misma causa en las quejas formuladas, lo que determinó que dichos expedientes se traspapelaran junto con expedientes ya archivados, no pudiendo conocer de aquellos los nuevos miembros de la Comisión Disciplinaria, y por lo tanto seguir el trámite correspondiente.

Sin eximir su falta de diligencia en la tramitación de tales expedientes, el Colegio de Abogados matiza que los mismos se han visto afectados por las referidas circunstancias del todo fortuitas y casuales.

Una vez localizados como consecuencia de nuestra gestión, se ha dado traslado de los mismos a la Junta de Gobierno que ha acordado declarar la prescripción de las quejas de conformidad con lo establecido en el artículo 19.1 del Estatuto General de la Abogacía y 116 de los Estatutos colegiales vigentes.

Hemos comunicado a la reclamante la información obtenida, así como informado del derecho que le asiste para interponer, ante los juzgados y tribunales que corresponda, las reclamaciones por los daños y perjuicios que, en su caso, se le hubiesen podido ocasionar, a cuyo efecto se le ha aconsejado que se asesorase, previamente, con un abogado de su confianza.

Por nuestra parte, dado que, al final, el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife resolvió los expedientes objeto de reclamación, y teniendo en cuenta la resolución recientemente remitida y aceptada por este Colegio de Abogados con el fin de la tramitación y resolución de los expedientes disciplinarios dentro de los plazos legalmente establecidos, de cuyo contenido se ha informada la promotora de la queja, hemos dado por finalizadas nuestras actuaciones.

También ha sido motivo de quejas los retrasos del Colegio de Abogados de Las Palmas y cuya tramitación se encuentra en curso.

Así, en el **EQ 280/09** se requieren las gestiones de este Comisionado ante la falta de respuesta a escritos de la reclamante que solicita que se depuren las responsabilidades en que hayan podido incurrir varios letrados, así como la designación de un nuevo profesional que defienda sus intereses. En otro caso, **EQ 453/09**, los escritos sin respuesta del reclamante datan de los años 2007 y 2008, y a través de los mismos alega sentirse en situación de indefensión por los problemas habidos con el letrado denunciado. También el **EQ 1198/09** se refiere al Colegio de Abogados de Las Palmas y a su falta de respuesta a la solicitud de una certificación demandada por la reclamante en el mes de abril de 2009.

En todos ellos se ha atendido nuestra petición de informe al citado Colegio profesional, del que hemos dado cuenta a los reclamantes para los comentarios que estimen oportuno efectuar.

Asimismo, se han tramitado, por igual motivo, dos expedientes de queja alusivos al Colegio de Abogados de Lanzarote: **EQ 1044/09** y **EQ 1236/09**. En ambos se ha requerido informe al referido Colegio profesional sobre el trámite otorgado a las denuncias de los reclamantes, presentadas respectivamente en los meses de febrero y junio de 2009, sobre las que indicaban no tener noticias hasta la fecha de su queja en estas oficinas.

En el primer caso, una vez el Colegio ha acordado el archivo de las diligencias instruidas, el interesado ha presentado recurso de alzada que, según se nos informa, será remitido en los plazos previstos al Consejo Canario de Colegios de Abogados para su resolución. Ya que dicho órgano es el competente para revisar el acuerdo adoptado por el Colegio de Abogados, sobre el que nos manifiesta su desacuerdo el reclamante. Entendimos resuelto el asunto, y se procedió al archivo del expediente. E

En el segundo caso, el **EQ 1236/09**, se ha dado cuenta a la reclamante del informe facilitado por el Colegio de Abogados de Lanzarote, en el que consta el cambio de letrado para su defensa. Nos encontramos a la espera de sus posibles alegaciones.

#### 8.5.1. Turno de oficio

En relación con el funcionamiento del turno de oficio hemos recibido, entre otras, una queja en la que el reclamante alega que, tras solicitar asistencia jurídica gratuita en el Colegio de Abogados de Las Palmas en el mes de abril de 2009, fue citado, con el objeto de completar la documentación correspondiente a su solicitud, para mediados del mes de julio. El motivo de su reclamación era, en consecuencia, el retraso que consideraba extenso. (**EQ 449/09**).

Tras las oportunas gestiones ante el Colegio de Abogados, hemos constatado que el margen de tiempo que habitualmente se está concediendo en el caso de los procedimientos judiciales ya iniciados es de dos meses, según valoración del Colegio, a los efectos de dar tiempo a los solicitantes de recopilar toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la asistencia jurídica gratuita.

Nos indica, asimismo, dicha Corporación profesional, que “el mismo día que se personan en este Colegio para solicitar Justicia Gratuita para los procedimientos iniciados, se les entrega un documento de petición de Asistencia Jurídica Gratuita para que lo entreguen en el Juzgado que tramita dicho procedimiento al objeto de paralizarlo hasta que haya Abogado y Procurador de oficio nombrados.

Que con el Sr..., se ha hecho lo mismo, paralizar el procedimiento y requerirlo para que el día 15 de julio aporte la documentación correspondiente, por lo que no vemos motivo de queja alguna referente al trámite efectuado”.

Resulta, no obstante, que el aludido plazo de dos meses, prácticamente tres en el caso que nos ocupa, excede con mucho de los diez días que, tanto el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita, aprobado por *Real Decreto 996/2003*, como el *Decreto 57/1998, de 28 de abril*, por el que se regulan la composición y el

funcionamiento de las comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, establecen para la posible subsanación de deficiencias en la solicitud o aportación de documentación a la misma.

Al mismo tiempo, el informe emitido por el Colegio de Abogados confirma que la situación planteada a través de la queja no constituye un caso excepcional, sino que se incluye en el margen de tiempo que usualmente se emplea en la tramitación de las solicitudes, si bien minimiza sus consecuencias indicando que, como en el resto de los casos, se entrega al solicitante un documento que justifica su solicitud de justicia gratuita con el objeto de paralizar el procedimiento judicial al que se pretende aplicar su derecho.

Teniendo en cuenta que dicha paralización no opera *ope legis*, por el mero hecho de solicitar asistencia jurídica gratuita, sino que constituye una facultad potestativa del órgano judicial, ya sea de oficio o a instancia de parte (*artículo 16 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita*), y aún en el caso de que la suspensión en cuestión se produjese, esta Institución entiende que el establecimiento de tan amplio espacio de tiempo supone, no sólo dilatar el nombramiento de los profesionales solicitados y, por ende, el asesoramiento legal requerido, con menoscabo de los plazos legalmente establecidos, sino también demorar la tramitación de los expedientes judiciales para los que se solicita su intervención.

Por ello, este Comisionado ha remitido una Resolución al citado Colegio profesional recomendándole la conveniencia de adoptar cuantas medidas sean precisas con el fin de acomodar la tramitación de los expedientes de justicia gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, a los plazos legalmente establecidos, evitando así, no sólo que éstos se dilaten en el tiempo, sino también que dicha dilación se traslade al proceso judicial al que se pretende aplicar, todo ello en detrimento del derecho a la tutela judicial efectiva de los solicitantes.

El Colegio de Abogados de Las Palmas nos ha trasladado su valoración justificando los retrasos detectados con la actual situación de crisis que viene atravesando el país, lo que ha supuesto un aumento considerable de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita, de tal forma que de 5 711 solicitudes cursadas en el año 2008, se ha pasado a un total de 8 435 para el año 2009, con lo que ello supone en cuanto a la carga de trabajo que soporta el departamento encargado de su tramitación.

El problema se agrava, asimismo, a tenor del informe emitido, por el hecho de la progresiva judicialización de todos los aspectos de la vida y por la propia lentitud del resto de las administraciones implicadas en el proceso, a las que corresponde emitir los certificados que integran los expedientes, todo lo cual hace imposible, en ocasiones, el estricto cumplimiento de los plazos previstos en la ley.

Se nos indica, asimismo, que el Colegio ha venido reforzando en los últimos años el departamento del turno de oficio y asistencia jurídica gratuita, y que es

dicho departamento el que más empleados tiene en la actualidad dentro de la plantilla del personal existente.

No obstante, en estos momentos se encuentran pendientes de la aplicación de un nuevo programa informático de gestión, denominado SIGA, que ha sido elaborado por el Consejo General de la Abogacía para todos los Colegios de Abogados de España, con el que, sin duda, según manifiesta el decano, se procederá a la agilización de todo el procedimiento de solicitud y tramitación de la justicia gratuita al contemplar nuevas herramientas electrónicas que facilitarán, tanto la solicitud directamente por el ciudadano, como la obtención *on line* de los distintos informes y certificados dependientes de las diferentes administraciones. Se espera poder tener operativo este nuevo programa en el primer trimestre del año 2010.

Hemos entendido aceptada nuestra recomendación, sin perjuicio del seguimiento que este Comisionado realice en cuanto al efectivo funcionamiento del anunciado programa de gestión.

Por otra parte, debemos dejar constancia de las actuaciones realizadas en el año 2009 a cuenta de la investigación que esta Institución tramita de oficio, el **EQ 750/07**, alusiva a la necesidad de dotar al turno de oficio de profesionales especializados en materia penal de menores.

Como parte de la investigación realizada, recibimos comunicación del Consejo General de la Abogacía Española, al que habíamos solicitado que nos indicasen las disposiciones adoptadas con referencia a los colegios de abogados con sede en Canarias, con el fin de desarrollar cursos homologados para letrados que deseen adquirir la especialización en materia penal de menores.

Entiende el Consejo que corresponde en exclusiva a los colegios de abogados la organización de los cursos de formación de las distintas especializaciones que componen el ejercicio profesional, limitándose su función a autorizar la creación de escuelas de Práctica Jurídica, llevar a cabo su homologación y supervisar su funcionamiento, a tenor de lo establecido en el *artículo 68 d) del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española*.

Con independencia de ello, la comisión de formación del Consejo General de la Abogacía Española, en su sesión de 28 de febrero de 2000, aprobó el contenido mínimo de formación en materia de menores, programa que fue remitido también a los colegios de abogados de Canarias. Dicho programa es orientativo y puede incluirse en los distintos cursos formativos organizados por los colegios de abogados en aquellos supuestos en los que se pretenda crear una especialización dedicada a Derecho Penal de menores.

Por otra parte, en el informe correspondiente al pasado año, hacíamos referencia a la información que nos habían proporcionado los cuatro colegios de abogados con sede en Canarias, de algunos de los cuales se habían solicitado nuevos datos.

El Colegio de Abogados de Las Palmas, aclarando su anterior comunicación, en la que nos hablaba de la

realización, durante varios años, de cursos de formación obligatorios en materia penal de menores así como del proyecto para la firma de un convenio, sobre Protección Jurídica del Menor, con la Consejería de Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias, nos indica, a través de un nuevo informe, que se encuentra pendiente de la aceptación, por parte de la Viceconsejería de Justicia, para la creación de un turno específico de menores. Al mismo tiempo, ha mantenido reuniones con la Fiscalía y con la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, explicando la necesidad de su creación, en sintonía con la última memoria de la Fiscalía, y pidiendo su mediación ante la Comunidad Autónoma.

Solicitado el punto de vista de la Fiscalía, ésta nos ha informado que “el número de menores expedientados que acuden cada día a las dependencias de la Fiscalía de Menores de Las Palmas y la especialidad en la materia, ponen de manifiesto la necesidad de un turno específico al igual que existe en otras jurisdicciones, como en el ámbito de violencia sobre la mujer, constituyendo esta necesidad una de las reivindicaciones y objetivos a conseguir en un futuro lo más inmediato posible”.

Expone la Fiscalía que diariamente presta declaración en sus dependencias una media superior a diez menores, que deben, a su vez, ser examinados por los miembros del equipo técnico adscrito a la misma. Por ello constata la insuficiencia de contar con un solo letrado para la asistencia a menores, detenidos o no, así como a las declaraciones de los perjudicados en los procedimientos en los que están implicados menores de edad. Además, el letrado de guardia, no está adscrito a la jurisdicción de menores, sino que forma parte de los letrados que prestan el servicio de guardia en virtud del turno de oficio en las diferentes dependencias policiales y judiciales, lo que implica su falta de especialización.

Para paliar esta situación y como medida a corto plazo se acordó que el Colegio de Abogados arbitraría los mecanismos necesarios para que acudiera un segundo letrado en aquellos casos en que fuera absolutamente necesaria su asistencia, pero esta medida es, en momentos puntuales, insuficiente.

La verdadera solución pasa, según las reuniones mantenidas entre el Colegio y la Fiscalía, por la creación de un turno de oficio específico, especializado y exclusivo, para la jurisdicción de menores. Con tal fin, el decano del Colegio de Abogados acordó iniciar las gestiones ante la Viceconsejería de Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, con el apoyo y colaboración de la Fiscalía, a lo que se comprometió personalmente el Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma.

Vista la situación planteada, este Comisionado decidió consultar con la citada Viceconsejería de Justicia y Seguridad que, tras varias reiteraciones, nos confirma que la asistencia letrada en el ámbito de menores se encomienda a letrados del turno penal común, que incluye la asistencia al detenido, si bien se considera esencial la constitución de turnos específicos de menores en los que los letrados que deseen formar parte tengan que haber realizado con anterioridad, y de manera inexcusable, un curso de especialización en esta materia.

Dicho turno de menores debería cubrir la asistencia letrada en comisarías y demás centros de detención, así como en la Fiscalía de Menores y en los Juzgados de Menores de ámbito territorial.

La Viceconsejería nos comunica que, sobre este aspecto, se mantienen contactos con los colegios de abogados de Canarias para determinar las necesidades específicas de los partidos judiciales en el ámbito de cada colegio profesional.

Al mismo tiempo, la normativa canaria en materia de asistencia jurídica gratuita está siendo objeto de revisión ante la necesidad de adaptar el *Decreto 57/1998, de 28 de abril, por el que se regulan la composición y el funcionamiento de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias*, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, a las novedades legislativas introducidas, simplificando y agilizando los procedimientos de asistencia jurídica gratuita, así como el control sobre la eficacia y calidad del servicio. Al parecer, dentro de la reforma se contempla la obligación de los colegios en cuanto al establecimiento de turnos especializados en materia de violencia de género, extranjería, menores y otros que pudieran establecerse.

Continúa, por tanto, nuestra investigación con el objeto de conocer el resultado de los contactos mantenidos entre la Viceconsejería de Justicia y Seguridad y los distintos colegios de abogados de Canarias con el fin de crear un turno específico en materia penal de menores, así como las resoluciones administrativas adoptadas en consecuencia. A su vez, vamos a solicitar que se nos remita una copia del proyecto de reforma aludido o, en su caso, se nos indique la fecha prevista para su finalización.

#### **8.6. Instituciones Penitenciarias**

Un año más, la situación de los presos canarios que se encuentran cumpliendo condena fuera de las islas, concentra, dentro de este capítulo, el mayor número de quejas. A tenor de las últimas informaciones publicadas, alrededor de 300 presos canarios han sido trasladados a centros de la Península tan sólo entre enero y agosto de 2009.

Algunos de ellos se han dirigido a este Comisionado solicitando su intervención ante la doble condena a la que se ven sometidos, ya que la lejanía impide, en la práctica, el contacto con las familias, dificulta la reinserción y conlleva, en muchos casos, la imposibilidad de acceder a permisos y al posterior disfrute de un tercer grado de tratamiento penitenciario, así como, en última instancia, a los beneficios de la libertad condicional.

Desde los centros penitenciarios de Madrid II (EQ 510/09), A Lama, en Pontevedra (EQ 39/09), Huelva (EQ 68/09 y 1243/09), Monterroso, en Galicia (EQ 1024/09) o Palma de Mallorca (EQ 543/09), entre otros, se han dirigido quejas a esta Institución exponiendo el perjuicio que les supone a los reclamantes el cumplimiento de su condena fuera de las islas y su deseo de traslado.

La posibilidad de un inminente traslado ha sido, también, motivo de queja. Son los EQ 351/09, EQ 548/09, EQ 632/09 y EQ 42/09. En los dos

primeros casos se solicita la permanencia en el centro penitenciario de Las Palmas, en el que los internos se encuentran provisionalmente, procedentes de la prisión de Palma de Mallorca y del centro penitenciario Madrid VI, respectivamente, donde cumplen condena. En los restantes casos, el deseo de permanencia se refiere al centro penitenciario Tenerife II.

Un caso similar se plantea en el **EQ 1214/09**, en el que la revisión de grado del reclamante, interno en el centro penitenciario de Las Palmas, establece como centro de cumplimiento la prisión de León, lo que le alejaría de su hija menor y de su familia, estando próxima la posibilidad de permisos de salida.

En otras ocasiones, al problema de la lejanía se une la necesidad de que los internos sean ingresados en centros de deshabitación acordes a las dependencias que padecen. Así ocurre en el caso de los **EQ 401/09** y **EQ1129/09**. Se plantea en el primero el deseo de la reclamante de que su hijo, interno en el centro penitenciario de El Dueso (Cantabria), sea trasladado a un centro de desintoxicación, donde obtuvo plaza, o, en su defecto, a la prisión de Salto del Negro, ya que, asimismo, precisa de una intervención quirúrgica, y su expediente médico se encuentra en el Hospital de Las Palmas.

En el **EQ 1129/09**, la solicitud de traslado desde Palencia a la prisión de las Palmas constituye el motivo de la queja. Permitiría al penado seguir el tratamiento de deshabitación en el centro Yrichen (Telde) desde donde, según indican los promotores de la queja, se ha expresado su disposición a acogerle.

También los padres de un interno en el centro penitenciario de Las Palmas (**EQ 58/09**) solicitan la ayuda de esta Institución con el objeto de que su hijo reciba un tratamiento adecuado a fin de superar su dependencia de las drogas. Los promotores de la queja, tras múltiples gestiones según indican, consiguieron una plaza en la Comunidad Zonzamas, en la isla de Lanzarote, pero el ingreso de su hijo fue denegado por resolución judicial. Ante esta situación, el interno ha solicitado, en reiteradas ocasiones, someterse a tratamiento de deshabitación en el centro penitenciario si bien sus peticiones no son atendidas y recibe como explicación la falta de recursos, falta de programas y de profesionales especializados.

También se ha solicitado la intervención de este Comisionado, entre otros asuntos, para la posible concesión del tercer grado de tratamiento penitenciario (**EQ 1135/09**); a raíz del trato inadecuado por parte de funcionarios del centro penitenciario de Las Palmas (**EQ 1245/09**); o denunciando la situación de esta misma prisión en cuanto a su ineficacia para conseguir la reinserción social que predica nuestra Constitución como finalidad de las penas privativas de libertad (**EQ 297/09**).

Como viene siendo habitual en esta materia y por razón de las competencias encomendadas, la totalidad de las reclamaciones reseñadas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo para su oportuna tramitación.

### **8.7. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Justicia**

- El **EQ 297/06**, sobre las actuaciones del Ayuntamiento de Telde en la demolición de obras cuya ilegalidad fue reconocida en virtud de resolución judicial. A través del último informe emitido por la referida corporación local, se nos indica la necesidad de elaborar un nuevo informe técnico en el que se presupueste el coste de la demolición de las obras ilegales, dada la antigüedad de un anterior informe elaborado en el año 2001, con el fin de requerir su abono cautelar al infractor de forma previa a la ejecución subsidiaria. No obstante las vías de solución alcanzadas, el 5 de octubre de 2009 se recomendó al ayuntamiento agilizar el procedimiento para la valoración del coste de la referida demolición, así como los trámites necesarios para el posterior requerimiento al infractor para el abono cautelar del mismo, por el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente en el Negociado de Disciplina Urbanística y en aras del principio de eficacia que debe presidir su actuación. Nos encontramos pendientes de respuesta.

- El **EQ 520/08**, relativo a la ausencia de notificación a la reclamante del acuerdo de archivo adoptado por el Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, en relación con el expediente informativo abierto al letrado denunciado por la promotora de la queja. Dado que la primera notificación fue devuelta por el servicio de correos, el 5 de octubre de 2009, se sugirió al citado colegio profesional la posibilidad de remitir, de nuevo, el acuerdo de archivo del citado expediente informativo a la dirección facilitada por la interesada, y se le agradecía que nos comunicase la decisión que se adopte al respecto. Hasta la fecha de la elaboración de este informe, no se ha recibido respuesta.

- El **EQ 582/08**, sobre los retrasos en la resolución de un expediente disciplinario tramitado por el Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife. El 21 de julio de 2009, se remitió un Recordatorio de deberes legales al referido colegio profesional. Se le recordaba la obligación legal que le compete para la tramitación y resolución de los citados expedientes disciplinarios dentro de los plazos legalmente establecidos, y se le recomendaba eliminar cualquier impedimento para su normal tramitación, habilitando, a tal efecto, los medios materiales y humanos que permitan el despacho adecuado y en plazo. En el mes de septiembre, se recibe el informe del colegio que anunciaba una mayor dotación de medios con el fin de mejorar su funcionamiento. Aceptada la Resolución, el expediente ha sido archivado.

- El **EQ 449/09**, sobre retraso en la tramitación de una solicitud de asistencia jurídica gratuita por parte del Colegio de Abogados de las Palmas. El 9 de diciembre de 2009, se remitió una Resolución al citado colegio recomendándole la conveniencia de adoptar cuantas medidas sean precisas con el fin de acomodar la tramitación de los expedientes de justicia gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, a los plazos legalmente establecidos, evitando, así, no sólo que éstos se dilaten en el tiempo, sino también que dicha dilación se traslade al proceso judicial al que se



pretende aplicar, todo ello en detrimento del derecho a la tutela judicial efectiva de los solicitantes. El Colegio de Abogados de las Palmas valora nuestra Resolución y nos comunica que se instalará un nuevo programa informático de gestión que permitirá agilizar la tramitación de las solicitudes de justicia gratuita. Esta Institución entiende que nuestra Resolución fue aceptada.

### 8.8. Resoluciones más significativas en el área de justicia

#### **EQ 582/08. Resolución de los expedientes disciplinarios dentro de los plazos legalmente establecidos. Recordatorio de deberes legales y Recomendación al Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife.**

“Excelentísimo señor:

Nos dirigimos nuevamente a VE con motivo del expediente de queja que tramita esta Institución a instancia de D..., con la referencia **EQ 582/08**, a la que rogamos haga alusión en posteriores comunicaciones.

El reclamante nos planteó, en su día, el retraso con el que se venía tramitando la reclamación formulada respecto a la actuación de su abogado, la cual fue presentada ante ese Ilustre Colegio en fecha 9 de mayo de 2006. Pese a las reiteradas ocasiones en las que el promotor de la queja se había interesado acerca de su tramitación, no fue hasta el 25 de abril de 2008 cuando recibió comunicación dándole cuenta del archivo por caducidad del expediente disciplinario... , si bien se acordaba la apertura de un nuevo procedimiento (E.Q...).

Sobre el asunto de referencia se han recibido sendos informes del Colegio fechados el día 2 de octubre de 2008 (r/s nº 2233) y el día 21 de abril de 2009 (r/s nº 807), cuya remisión agradecemos.

De la información facilitada por ese Ilustre Colegio, así como de la documentación aportada por el promotor de la queja, constan en esta institución los siguientes

#### ANTECEDENTES

**Primero.-** Como ya se ha mencionado, el 9 de mayo de 2006 el Sr... presenta reclamación ante el Colegio referida a la actuación del letrado don... El 24 del mismo mes, el Colegio acusa recibo de su escrito y le comunica que no procede la tramitación de su queja al haber concedido dicho letrado la venia a otro abogado, desvinculándose así del caso.

Con registro de entrada de fecha 27 de octubre de 2006, el reclamante reitera su queja y aporta documentación acreditativa de la misma.

**Segundo.-** El 30 de abril de 2008 se remite al promotor resolución declarando la caducidad en el expediente disciplinario nº... incoado al colegiado don..., habida cuenta que el procedimiento se inició el 9 de mayo de 2006 y que, desde entonces, no se había dictado ni notificado la resolución poniendo fin al mismo. Asimismo se ordena la apertura de nuevo procedimiento disciplinario.

**Tercero.-** Posteriormente, la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados, en sesión ordinaria de fecha 11 de septiembre de 2008 y a raíz de la tramitación del

expediente disciplinario..., adoptó el acuerdo de imponer al colegiado don... la sanción de un mes de suspensión en el ejercicio profesional por infracción grave, notificando dicha resolución a los interesados.

**Cuarto.-** Dado que el letrado en cuestión interpuso, el 17 de noviembre de 2008, recurso de alzada contra el acuerdo de la Junta de Gobierno, el 21 de enero de 2009 se dio traslado del mismo al interesado para alegaciones que fueron presentadas el 13 de febrero siguiente. El recurso fue trasladado al Consejo Canario de Colegios de Abogados con fecha de salida de 6 de abril de 2009.

**Quinto.-** Finalmente, el pasado 30 de junio, el Consejo Canario de Colegios de Abogados remite al reclamante la resolución correspondiente al recurso de alzada..., desestimando el mismo y confirmando en todos sus extremos el acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 11 de septiembre de 2008, por el que se imponía al letrado la sanción de suspensión en el ejercicio de la abogacía por un periodo de un mes.

A la vista de todo ello, este Comisionado parlamentario ha estimado oportuno trasladarle las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**1.-** El ejercicio de la potestad disciplinaria respecto a los propios colegiados es una competencia que corresponde a ese Ilustre Colegio de Abogados, según se recoge en los Estatutos del Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife [artículos 3 y 5 h] así como en el *Reglamento de Procedimiento Disciplinario, aprobado por el Pleno del Consejo General de la Abogacía Española del día 25 de junio de 2004*.

**2.-** El citado Reglamento de Procedimiento Disciplinario (en adelante RPD) contiene las normas de procedimiento a las que debe ajustarse el ejercicio de la aludida potestad disciplinaria, siendo éste de aplicación directa o, en su caso, con carácter supletorio, en las actuaciones que para la depuración de la misma realicen los Colegios de Abogados, los Consejos de Colegios de Abogados de las Comunidades Autónomas y el Consejo General de la Abogacía Española.

En todo lo no previsto en dicho texto legal serán de aplicación las normas relacionadas en el apartado 1 de su artículo 1, es decir, la *Ley de Colegios Profesionales y el Estatuto General de la Abogacía Española*, adaptado a la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC)*, en su vigente redacción, y al *Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante RPS)*.

**3.-** Por su lado, el Estatuto General de la Abogacía Española establece la aplicación de la *LRJPAC* a cuantos actos de los órganos colegiales supongan el ejercicio de potestades administrativas y establece que, en todo caso, tendrá carácter supletorio para lo no previsto en el referido Estatuto (*artículo 99.2*). Idéntica prescripción se recoge en el *artículo 125* de los Estatutos colegiales.

Por lo que al presente caso interesa, la referida *LRJPAC* consagra a su vez el respeto al principio general de eficacia (*artículo 3.1*), así como la obligatoriedad de cumplir los términos y plazos establecidos legalmente (*artículo 47*).

4.- Sobre la concreta tramitación del procedimiento, el artículo 4 del RPD determina que:

“1.- El procedimiento disciplinario se impulsará de oficio en todos sus trámites. 2.- La tramitación y las notificaciones se ajustarán a lo establecido en el presente Reglamento y, en su defecto, a lo dispuesto en el Título V, Capítulo III y en el Título VI, Capítulo II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y en el Estatuto General de la Abogacía”.

En este mismo sentido, el *artículo 74 de la LRJPAC* establece que “el procedimiento, sometido al criterio de celeridad, se impulsará de oficio en todos sus trámites”.

5.- Salvo que legalmente esté establecido otro plazo, el expediente disciplinario deberá resolverse en el plazo máximo de seis meses. Los supuestos de interrupción de dicho plazo máximo se limitan a aquellos expresamente previstos en la normativa básica del procedimiento administrativo sancionador y en el propio Reglamento (*artículo 8.7 RPD*).

6.- Las personas designadas como órgano instructor o, en su caso, los titulares de las unidades administrativas que tengan atribuida tal función serán responsables directos de la tramitación del procedimiento y, en especial, del cumplimiento de los plazos establecidos (*artículo 14.2 RPS*) siendo que a los mismos les compete adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (*artículo 41.1 LRJPAC*)

7.- Al mismo tiempo, el *artículo 42.6 de la LRJPAC*, prevé la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales precisos para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución.

8.- Formulado recurso de alzada al amparo de lo previsto en el artículo 18 del RPD ante la Junta de Gobierno que dictó el acuerdo, ésta deberá elevarlo con sus antecedentes y el informe que proceda, en este caso ante el Consejo Canario de Colegios de Abogados, dentro de los quince días siguientes a la fecha de presentación (*artículo 96.2 Estatuto General de la Abogacía Española*).

Con referencia a este mismo trámite, el *artículo 114 de la LRJPAC*, al tiempo que regula el mencionado recurso de alzada, determina en su último párrafo la responsabilidad directa del titular del órgano que dictó el acto recurrido en cuanto al cumplimiento de la remisión en plazo, adjuntando el informe y antecedentes antes señalados.

Respecto al concreto asunto que nos ocupa, resulta excesivo el lapso de tiempo transcurrido entre la formulación de queja por parte del Sr... y la notificación de la resolución del primer expediente disciplinario

instruido. Como no podía ser de otra forma, en la misma se acordaba la caducidad del expediente ya que entre uno y otro trámite transcurrieron prácticamente dos años sin que durante ese periodo el interesado recibiese noticias sobre el estado de su reclamación.

Acordada la tramitación de un nuevo expediente disciplinario, éste fue resuelto dentro de plazo, si bien, formulado el recurso de alzada respecto al acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Colegio, éste se demora nuevamente en la tramitación, ya que, dejando a salvo el traslado acordado al denunciante para posibles alegaciones, tuvieron que transcurrir prácticamente dos meses entre la formulación de éstas y su efectiva remisión al Consejo Canario de Colegios de Abogados con el objeto de adoptar la resolución procedente.

Por las circunstancias del presente caso, y teniendo en cuenta que el transcurso del tiempo afecta desfavorablemente a los ciudadanos que acuden a esa corporación profesional en demanda de actuaciones respecto a posibles vulneraciones de la deontología profesional, ya que se sienten defraudados, no sólo por la vulneración que denuncian, sino también por el retraso en su actuación, lo que demora igualmente el inicio, en su caso, de otras acciones legales por parte de los interesados, en atención a todo ello hemos acordado, en uso de las facultades conferidas por el *artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, reiterar a VE el siguiente

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De tramitar y resolver los expedientes disciplinarios cuya incoación tiene reglamentariamente encomendada, dentro de los plazos legalmente establecidos, de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia que deben presidir su actuación en esta materia.

A tal efecto le recomendamos:

- Eliminar cualquier impedimento para la normal tramitación de los referidos expedientes, habilitando, a tal efecto, si así procediese, los medios materiales y humanos que permitan el despacho adecuado y en plazo.

De conformidad con lo dispuesto en el citado *artículo 37 de nuestra Ley reguladora*, le rogamos nos comunique los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, el juicio que la misma le merece, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano”.

**EQ 449/09. Tramitación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, de acuerdo a los plazos legalmente establecidos. Recomendación al Colegio de Abogados de Las Palmas.**

“Excelentísimo señor:

Nuevamente nos dirigimos a VE con motivo del expediente de queja que esta Institución tramita a instancia de don..., bajo la referencia **EQ 449/09**, la cual le rogamos cite siempre que se dirija a nosotros sobre este asunto.

Alegaba el reclamante que, tras solicitar asistencia jurídica gratuita en ese Ilustre Colegio de Abogados,

en fecha 29 de abril de 2009, fue citado con el objeto de completar la documentación correspondiente a su solicitud para el día 15 de julio de 2009, siendo el motivo de su reclamación lo dilatado de dicha fecha.

En apoyo de sus manifestaciones, el promotor de la queja aportaba un escrito de ese Colegio, cuya fecha coincide con la de su solicitud, emitido para ser presentado ante el juzgado que tramita el procedimiento judicial que le afecta, en el que se hace constar la entrada de la petición de asistencia jurídica gratuita formulada, así como que, “en cumplimiento del artículo 10 de dicho reglamento”, había sido requerido para el día 15 de julio siguiente con el objeto de completar la documentación a la que hace referencia el *Decreto 57/98, de 28 de abril*.

Asimismo, sobre el asunto de referencia hemos recibido, con fecha 23 de julio pasado, un informe de esa corporación, cuya remisión agradecemos, en el que, además de corroborar los datos facilitados por el reclamante, se nos indica que “el margen de tiempo normal que se está concediendo para los procedimientos iniciados es de dos meses, a los efectos de dar tiempo a los solicitantes de recopilar toda la documentación necesaria para el reconocimiento de la Asistencia Jurídica Gratuita.

Que el mismo día que se personan en el Colegio para solicitar Justicia Gratuita para los procedimientos iniciados, se les entrega un documento de petición de Asistencia Jurídica Gratuita a los efectos de que lo entreguen en el Juzgado que tramita dicho procedimiento con el objeto de paralizarlo hasta que haya Abogado y Procurador de oficio nombrados”.

Sobre el asunto de referencia hemos estimado oportuno trasladarle las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Con carácter previo debemos señalar que el artículo 24 de la *Constitución Española* no sólo reconoce con el rango de fundamental el derecho a la tutela judicial efectiva, ya que su ejercicio condiciona la operatividad y el reconocimiento de los restantes derechos, sino que también recoge todo un programa para la Administración de Justicia, dentro del cual se encuadran los derechos a la defensa y a la asistencia de letrado y a un proceso público sin dilaciones indebidas.

**Segunda.-** Por lo que respecta al ejercicio del derecho a la defensa más allá de las disponibilidades económicas del justiciable, tanto el artículo 8 del *Real Decreto 996/2003, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita*, como el artículo 9 del *Decreto 57/1998, de 28 de abril, por el que se regulan la composición y el funcionamiento de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Canarias*, así como el procedimiento para el reconocimiento de la misma, determinan que el aludido procedimiento para reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita se iniciará a instancia de parte, mediante la presentación del modelo normalizado de solicitud y la documentación requerida a tal efecto, siendo los servicios de orientación jurídica de los colegios de abogados, o bien los propios órganos

judiciales, los encargados de facilitar los impresos correspondientes.

**Tercera.-** Ambos textos legales recogen, de igual manera, la posible subsanación de deficiencias en la solicitud presentada, bien porque verificada la documentación aportada se apreciase que ésta es insuficiente, o bien porque en la solicitud existan deficiencias, supuestos en los cuales se concederá al interesado un plazo de diez días para la subsanación de los defectos advertidos.

Trascurrido el mismo sin que se produzca la subsanación, el Colegio de Abogados archivará la petición, notificándolo a la Comisión de Asistencia Gratuita (*artículo 14 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita; artículo 10 del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita y artículo 11 del Decreto territorial*).

**Cuarta.-** Por último, y en lo que se refiere a la suspensión del curso del proceso como consecuencia de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, el artículo 16 de la ya mencionada *Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita*, determina, en el caso de que el procedimiento judicial se encuentre ya iniciado, que dicha solicitud no suspenderá el curso del mismo.

“No obstante, a fin de evitar que el transcurso de los plazos pueda provocar la preclusión de un trámite o la indefensión de cualquiera de las partes, el Juez, de oficio o a petición de éstas, podrá decretar la suspensión hasta que se produzca la decisión sobre el reconocimiento o la denegación del derecho a litigar gratuitamente, o la designación provisional de abogado y procurador si su intervención fuera preceptiva o requerida en interés de la justicia”.

El mismo precepto legal establece que: “en el supuesto de que esta petición hubiere sido denegada, fuere claramente abusiva y únicamente esté preordenada a dilatar los plazos, el órgano judicial que conozca de la causa podrá computar los plazos en los estrictos términos legalmente previstos, con todas las consecuencias que de ello se derive”.

En el caso concreto que nos ocupa resulta evidente que el plazo transcurrido entre la solicitud de asistencia jurídica gratuita efectuada por el reclamante y el momento establecido a fin de aportar la documentación exigida excede con mucho los diez días que, tanto la *Ley de Asistencia Jurídica Gratuita* y su Reglamento como el *Decreto territorial 57/1998, de 28 de abril*, establecen para la subsanación de deficiencias en la solicitud o aportación de documentación a la misma.

Al mismo tiempo, el informe emitido por ese Colegio de Abogados confirma que la situación objeto de la presente queja no constituye un caso excepcional, sino que se incluye dentro del margen de tiempo que habitualmente se está concediendo para la aportación de la documentación precisa a fin de tramitar las solicitudes de asistencia jurídica gratuita en el caso de procedimientos ya iniciados.

Entiende ese Colegio, asimismo, que no aprecia motivo de queja ya que se actuó, al igual que en el resto de los

casos, entregando al solicitante un documento de petición de asistencia jurídica gratuita con el objeto de paralizar el procedimiento judicial al que se pretende aplicar su derecho.

Teniendo en cuenta que dicha paralización no opera *ope legis*, por el mero hecho de solicitar asistencia jurídica gratuita, sino que constituye una facultad potestativa del órgano judicial, ya sea de oficio o a instancia de parte, y, aún en el caso de que la suspensión del proceso en cuestión se produjese, esta institución entiende que el establecimiento de tan amplio espacio de tiempo supone, no sólo dilatar el nombramiento de los profesionales solicitados y, por ende, el asesoramiento legal requerido, con menoscabo de los plazos legalmente establecidos, sino también demorar la tramitación de los expedientes judiciales para los que se solicita su intervención.

En atención a lo expuesto, y de acuerdo con lo que dispone el artículo 37 de la Ley territorial 7/2001, de

31 de julio, del Diputado del Común, nos permitimos recomendarle la conveniencia de adoptar cuantas medidas sean precisas con el fin de acomodar la tramitación de los expedientes de justicia gratuita, en los casos de procedimientos judiciales ya iniciados, a los plazos legalmente establecidos, evitando así, no sólo que éstos se dilaten en el tiempo, sino también que dicha dilación se traslade al proceso judicial al que se pretende aplicar, todo ello en detrimento del derecho a la tutela judicial efectiva de los solicitantes.

De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 37 de nuestra Ley reguladora, le rogamos nos comunique los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, el juicio que la misma le merece, todo ello en un plazo prudencial para poder ofrecer así, conjuntamente, un mejor servicio al ciudadano.





