



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VII LEGISLATURA NÚM. 215
Fascículo II

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>

SUMARIO

INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

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

Página 1

INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

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

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	Fascículo I
I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA	Fascículo I
1. Introducción	Fascículo I
2. Relaciones con el Gobierno de Canarias	Fascículo I
3. Relaciones con el Parlamento de Canarias	Fascículo I
4. Relaciones con las administraciones locales de Canarias	Fascículo I

5. Relaciones con otras defensorías del Pueblo	Fascículo I
6. Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común	Fascículo I
7. Portal web diputadodelcomun.org	Fascículo I
8. Desarrollo en 2009 de los convenios suscritos por el Diputado del Común	Fascículo I
II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS	Fascículo I
1. DISCAPACIDAD	Fascículo I
2. MENORES	Fascículo I
3. PERSONAS MAYORES	Fascículo I

III.	ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS	
 Fascículo I	
1.	ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	Fascículo I
2.	AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN	Fascículo I
3.	COMERCIO Y CONSUMO.....	Fascículo I
4.	CULTURA	Fascículo I
5.	DEPORTES	Fascículo I
6.	ECONOMÍA Y HACIENDA.....	Fascículo I
7.	EDUCACIÓN.....	Fascículo I
8.	JUSTICIA	Fascículo I
9.	MEDIO AMBIENTE.....	4
9.1.	Introducción.....	4
9.2.	La falta de información en materia de medio ambiente	4
9.3.	La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos, sin las correspondientes autorizaciones.....	5
9.4.	La ejecución de obras en suelo rústico de protección	5
9.5.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común	5
9.6.	Resoluciones más significativas en el área de Medio ambiente.....	6
10.	OBRAS PÚBLICAS.....	7
10.1.	Introducción.....	7
10.2.	Expropiación forzosa.....	7
10.3.	La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.....	9
10.4.	La ejecución de obras públicas.....	9
10.5.	La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales.....	11
10.6.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común	11
10.7.	Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas.....	11
11.	POLÍTICA TERRITORIAL.....	13
11.1.	Introducción.....	14
11.1.1.	Novedades legislativas	14
11.2.	Disciplina urbanística.....	15
11.2.1.	Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones.....	15
11.2.2.	El deber de conservación de los propietarios	17
11.2.3.	Infracciones en suelo rústico	18
11.2.4.	La ejecución del planeamiento.....	19
11.3.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común	20
11.4.	Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial.....	20
12.	SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	27
12.1.	Introducción.....	27
12.2.	Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.....	27
12.3.	Listas de espera	29
12.4.	Enfermedades raras	30
12.5.	Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento.....	31
12.6.	Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario.....	32
12.7.	Salud Pública.....	34
12.8.	Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública	34
12.9.	Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.....	34
13.	SEGURIDAD PÚBLICA	39
13.1.	Introducción.....	39
13.2.	Extranjería	40
13.3.	Tráfico.....	40
13.4.	Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad	41
13.5.	Situaciones de inseguridad ciudadana.....	42
13.6.	Otras Quejas	43
13.7.	Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Seguridad Pública.....	45
13.8.	Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública.....	45
14.	SEGURIDAD SOCIAL	49
14.1.	Introducción.....	49
14.2.	Afiliación, cotizaciones y recaudación.....	50
14.3.	Incapacidad.....	51
14.4.	Jubilación	53
14.5.	Viudedad y prestaciones a favor de familiares.....	54
14.6.	Desempleo.....	54
14.7.	Asistencia sanitaria.....	56
15.	SERVICIOS PÚBLICOS.....	57
15.1.	Introducción. La atención administrativa... ..	57
15.2.	Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.....	59
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.....	59
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	60
15.2.3.	El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial.....	61
15.2.4.	La denegación de acceso a información o documentación.....	63
15.2.4.1.	Acceso a información por ciudadanos.....	63
15.2.4.2.	Acceso a información por representantes políticos (concejales).....	66
15.3.	Energía eléctrica	68
15.4.	Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes.....	69

15.5.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos	69	19.4.	Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente	108
15.6.	Resoluciones del Diputado del Común	70	19.5.	Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados.....	108
16.	SERVICIOS SOCIALES	80	20.	VIVIENDA.....	108
16.1.	Introducción.....	80	20.1.	Introducción.....	108
16.2.	Solicitudes de los reclamantes de ayudas económicas	81	20.2.	Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta Básica de Emancipación.....	110
16.2.1.	Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales	81	20.3.	Subvenciones al propietario para la puesta en arrendamiento de viviendas libres desocupadas.....	113
16.2.2.	Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.....	83	20.4.	Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler	114
16.3.	La exclusión social extrema	84	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	116
16.4.	Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción	84	20.6.	Desperfectos en viviendas sujetas a la protección pública	118
16.5.	Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia....	85	20.7.	Quejas de oficio	120
16.6.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales.....	86	20.8.	Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda.....	121
16.7.	Resoluciones del Diputado del Común	86	20.9.	Resoluciones más significativas en el área de Vivienda.....	123
17.	SERVICIOS URBANOS.....	87	IV.	ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN.....	129
17.1.	Introducción.....	87	1.	ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.....	129
17.2.	Servicio de suministro de agua potable.....	88	2.	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	129
17.2.1.	Facturación del suministro de agua potable... ..	88	2.1.	Expedientes de queja	129
17.2.2.	Mala calidad del agua de abasto.....	89	2.2.	Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2009 y años anteriores	130
17.3.	Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento	89	2.3.	Quejas clasificadas por áreas.....	130
17.4.	Estudio de algunas quejas de temática específica	91	2.4.	Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.....	132
18.	TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.....	91	2.5.	Quejas clasificadas por procedencia y área.....	132
18.1.	Introducción.....	91	2.6.	Quejas clasificadas por administración ..	135
18.2.	Formación. Trabajo	92	2.7.	Quejas clasificadas por procedencia. Año 2009	136
18.3.	Acceso al empleo público. Cuestiones generales.....	93	2.8.	Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2009.....	139
18.4.	Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.....	95	2.9.	Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2009.....	139
18.5.	Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias	96	2.10.	Evolución de las quejas recibidas en la Institución.....	140
18.6.	Función pública en el ámbito docente.....	97	V.	LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO.....	140
18.7.	Función pública en el ámbito sanitario.....	100			
18.8.	Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública	100			
18.9.	Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública	101			
19.	TURISMO Y TRANSPORTES	106			
19.1.	Introducción.....	106			
19.2.	Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas.....	107			
19.3.	Investigaciones iniciadas de oficio	107			

9. MEDIO AMBIENTE

Índice:

9.1. Introducción.

9.2. La falta de información en materia de medio ambiente.

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

9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección.

9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común-

9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio ambiente.

9.1. Introducción

Continúa observándose la existencia de algunas administraciones públicas que no colaboran con este Diputado del Común en la emisión de los informes que se les solicitan, con lo cual se ve dificultada la actuación de este Comisionado Parlamentario.

Al respecto, han incumplido su deber de colaborar con este Diputado del Común:

- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Cabildo de La Palma

9.2. La falta de información en materia de medio ambiente (EQ 891/07, 491/09, 997/09, 998/09, 1000/09, entre otros)

Persisten dirigiéndose a este Comisionado Parlamentario algunos ciudadanos a los que la respectiva administración no les proporciona la información ambiental que solicitan.

Esta Institución ha podido constatar que, una vez iniciada la correspondiente investigación, la administración implicada nos comunica el contenido de la información que el reclamante ha solicitado al amparo de *la Ley 27/2006, de 18 de julio*, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente; interpretando la respectiva administración que, de esta forma, queda eximida de facilitar al peticionario el acceso a la misma.

Prueba de ello lo constituyó el **EQ 891/07**. El reclamante denunciaba que, a pesar de haber presentado varios escritos ante la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural y el Ayuntamiento de Tías, no se le había informado sobre de la ejecución de unas obras, cuyos terrenos estaban afectados por el espacio natural protegido Paisaje Protegido de La Geria (L-10).

Dado que las obras habían sido realizadas por el referido ayuntamiento, esta Institución le solicitó la remisión de una copia de la certificación del acuerdo en virtud del cual se había aprobado o autorizado la obra municipal, así como que le interesamos para nos comunicaran las razones por qué no se había informado al promotor de la queja.

La respuesta emitida indicaba que, al tratarse de una obra municipal, estaba exenta de la obtención de la licencia

urbanística. El informe no se pronunciaba acerca de los motivos por los que no se había contestado al reclamante.

A la vista de ello y dado que los acuerdos municipales que autoricen o aprueben la realización de actos de construcción, de edificación y de usos del suelo, promovidos por el ayuntamiento dentro de su término municipal, se equipara, legalmente, a la licencia urbanística, reconociéndose que produce iguales efectos que aquella, esta Institución dirigió una resolución al Ayuntamiento de Tías recordándole el deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorizara o aprobara la realización de la obra.

Nuestra resolución no fue aceptada, y la aludida administración se limitó a enviarnos el informe técnico favorable a la ejecución de la obra.

También se solicitó la intervención de este Comisionado Parlamentario ante la falta de entrega de diversa documentación e información por parte del Ayuntamiento de Tías, relacionada con la ejecución de varias obras en el entorno de un espacio natural protegido en dicho municipio (**EQ 997/09, 998/09 y 1000/09**).

En relación con ellos, esta Institución constató que los promotores de las obras no habían procedido a instalar el preceptivo cartel indicativo del número y la fecha de la licencia urbanística u orden de ejecución, lo que suponía un incumplimiento a lo establecido en el *artículo 175 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud del *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*.

Al considerar que dicha conducta se encuentra tipificada como una infracción en el artículo 215 del citado texto refundido, nos dirigimos al referido ayuntamiento con el fin de que nos informaran de si se habían incoado los correspondientes expedientes sancionadores.

La corporación municipal nos comunicó que se había procedido a colocar el preceptivo cartel, sin pronunciamiento alguno acerca del inicio de los respectivos expedientes sancionadores.

La consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el *artículo 175.1 del TRELOTENC*, sobre la obligación de instalar el preceptivo cartel está prevista en el artículo 215 del aludido Texto Refundido que sanciona, con la correspondiente multa y sin perjuicio de la imposición de las multas coercitivas que procedan, esta Institución dirigió al Ayuntamiento de Tías una resolución recordándole que, ante supuestos como el planteado, tenía el deber legal de iniciar, instruir y resolver el correspondiente expediente sancionador.

También solicitó la intervención de este Diputado del Común otro ciudadano, ante la falta de información de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural respecto a la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona del espacio natural protegido Monumento Natural de Bandama (C-14) (**EQ 491/09**).

Tramitada reclamación, el referido organismo nos comunicó que, en esa fecha, se había acordado la suspensión de las obras denunciadas, así como que se continuaría formalizando el expediente para el restablecimiento del orden jurídico perturbado y, en su caso, la incoación del sancionador.

En el presente subepígrafe no podemos dejar de hacer una breve referencia a la Resolución dictada por el secretario general técnico de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial, de fecha 1 de diciembre de 2009, por la que se acuerda la implantación del Programa MayTe para la tramitación de los procedimientos administrativos de acceso a la información ambiental previa solicitud, regulados en el *Capítulo III del Título II* de la citada *Ley 27/2006, de 18 de julio*.

A juicio de este Comisionado Parlamentario, el establecimiento del referido programa facilitará el cumplimiento de lo dispuesto en dicha norma.

9.3. La instalación y el funcionamiento de plantas de tratamiento de áridos sin las correspondientes autorizaciones (EQ 685/08, entre otros)

En el informe anual del año 2008, se mencionó una cuestión que sobre la instalación y el funcionamiento, presuntamente ilegal, de una planta de tratamiento de áridos y trabajos de aprovechamiento de recursos geológicos realizados en suelo rústico, en una zona del municipio de Buenavista del Norte (**EQ 685/08**).

Formalizada la correspondiente investigación, observamos que había transcurrido más de un año desde que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural había ordenado la reposición de las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, sin que su promotor hubiera cumplido la resolución dictada.

A la vista de ello y considerando los perjuicios medioambientales que dicha situación estaba produciendo, esta Institución dirigió una resolución al citado organismo recomendándole que, por el servicio de restablecimiento, se procediera a la ejecución forzosa de la restauración a costa del obligado.

El departamento autonómico acepta nuestra recomendación y nos remite una copia de la resolución dictada en esa fecha mediante la cual se acordó proceder a la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la reposición del terreno a su estado anterior. Ello dio lugar al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

9.4. La ejecución de obras en suelo rústico de protección (EQ 1013/09, entre otros).

Un ciudadano del municipio de Arrecife, en la isla de Lanzarote, manifestaba que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural había vulnerado el derecho a la igualdad, al haber resuelto la demolición de un inmueble de su propiedad, ubicado en suelo rústico de protección (**EQ 1013/09**). Según el promotor de la queja, en la zona existían otras construcciones que se encontraban en la misma situación de ilegalidad que la suya, sin que hubiera recaído resolución para su demolición.

A este respecto, según hemos tenido ocasión de señalar en otro apartado del presente informe “(...) la equiparación en la igualdad ha de ser dentro de la legalidad y sólo entre actuaciones idénticas que sean conformes al ordenamiento jurídico, pero nunca fuera de la legalidad”. En definitiva, no existe un derecho a la igualdad en la ilegalidad

(*Sentencias del Tribunal Constitucional nº 37/1982, de 16 de junio; 17/1984, de 7 de febrero, 1/1990, de 15 de enero y 27/2001, de 29 de enero, entre otras*).

A la vista de ello, y aun cuando esta Institución no consideró que se hubiera producido la vulneración denunciada, nos dirigimos a la citada Agencia que confirma en el informe recibido que se trataba de la construcción de una vivienda unifamiliar aislada y un almacén en suelo rústico protegido por razones ambientales, que no contaba con las preceptivas autorizaciones; en consecuencia, con las resoluciones adoptadas se había dado la debida respuesta en el procedimiento sancionador ya que se acuerda la imposición de una multa sancionadora y el restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la demolición de las obras.

Al haberse interpuesto contra la resolución sancionadora un recurso contencioso-administrativo, esta Institución acordó el archivo del expediente por encontrarse pendiente de resolución judicial el asunto planteado.

En el presente informe, este Diputado del Común, considerando la íntima relación existente entre la protección del medio ambiente y la disciplina urbanística, y a la vista del escaso éxito que ha tenido la técnica de la demolición, cuya historia es la de su propia falta de aplicación real, no puede dejar de referirse a la importante *Sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Sección 4ª), de 8 de noviembre de 2005*, en el caso Saliba contra Malta, especialmente por el uso que se hace del argumento de la protección del medio ambiente para justificar sin excusas la reposición de la situación de hecho al momento anterior al de producirse la ilegalidad.

En dicho asunto, el demandante consideró que la orden de demolición dictada contra el almacén de su propiedad en suelo rústico, cuyas obras había llevado a cabo su anterior titular sin la correspondiente licencia, implicaba la privación de un bien de su propiedad, por lo que se estaría ante una violación del artículo primero del Protocolo I.

Sin embargo, el referido tribunal, una vez que puntualizó que la orden de derribo tenía como finalidad restablecer el imperio de la Ley mediante la remoción de una edificación abusiva e ilegal, afirma que “(...) El Tribunal considera que la medida perseguía el fin legítimo de preservar el medioambiente y asegurar el cumplimiento de la legislación urbanística desde la perspectiva de asegurar un ordenado desarrollo de las zonas rurales. *Esto corresponde al interés general de la comunidad (...)*”.

Vemos que el medio ambiente va a depender en gran medida de cómo sea la política urbanística y de ordenación del territorio. Y la efectividad de esta política dependerá a su vez de que funcione la disciplina urbanística.

Con esta toma de postura el Tribunal de Estrasburgo se alinea, una vez más, en la corriente de protección de lo medioambiental.

9.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común a) Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorice o apruebe la realización de una obra promovida por dicha administración en su término municipal.

Dicha resolución no fue aceptada (**EQ 891/07**).

b) Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, ante el incumplimiento, por el responsable de las obras, de instalar el preceptivo cartel informativo.

Se acepta parcialmente nuestra resolución. (EQ 998/09).

9.6. Resoluciones más significativas en el área de Medio Ambiente

EQ 998/09. Recordatorio al Ayuntamiento de Tías sobre el deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, ante el incumplimiento, por el responsable de las obras, de instalar el preceptivo cartel informativo.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la reclamación presentada por don (...), cuya referencia figura en la parte superior de este escrito, que vino motivada por la inactividad de ese ayuntamiento ante la falta de instalación del cartel informativo respecto a unas obras de excavación que se estaban llevando a cabo en una zona de (...), en ese término municipal.

Tramitada la queja, pudimos constatar la coincidencia de fechas en la que ese ayuntamiento comunicó al reclamante que se habían dirigido al responsable de dichas obras a efectos de que instalara el preceptivo cartel y la de la formulación del requerimiento a este último.

Siete meses después de haberse dirigido esa corporación municipal a la empresa promotora de las obras, la policía local informó de que se había colocado el aludido cartel.

Al respecto, ese ayuntamiento conoce que dicha obligación ha de cumplirse con carácter previo o al mismo tiempo que se inician las obras, como lo es que ha de contarse con el preceptivo título habilitante, pues, de otro modo, no se entendería el contenido del *artículo 175.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, que dispone, entre otros aspectos, que el cartel habrá de indicar el número y la fecha de la licencia urbanística u orden de ejecución.

La consecuencia del incumplimiento de lo establecido en el citado precepto está prevista en el artículo 215 del citado Texto Refundido, que sanciona con la correspondiente multa, sin perjuicio de la imposición de las multas coercitivas que procedan.

A la vista de ello y teniendo en cuenta que cuando el Sr. (...) presentó la denuncia las obras no se encontraban debidamente señalizadas, este Comisionado Parlamentario desconoce las razones por las que esa corporación municipal no procedió a incoar el correspondiente expediente sancionador, máxime cuando el hecho denunciado ha sido objeto de varias reclamaciones ante esta institución respecto a otras obras que se lleven a cabo en ese municipio.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución Recuerda a VS que, ante supuestos como el planteado en la presente queja, tiene el deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador (...).

EQ 891/07. Recordatorio al Ayuntamiento de Tías sobre el deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorice o apruebe la realización de una obra promovida por dicha administración en su término municipal.

(...) Agradecemos la remisión de su informe de fecha 25/2/09 (...), en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, promovido por don (...).

A este respecto, con fecha 20/11/08, esta Institución solicitó a ese ayuntamiento la remisión de una copia de la certificación del acuerdo, en virtud del cual se había aprobado o autorizado la obra municipal llevada a cabo para la reposición de la avería telefónica producida en (...), en ese término municipal.

Sobre ello, esa entidad local nos ha comunicado recientemente que "(...) al tratarse de una obra municipal no existen licencias como promotor, no siendo necesario aportar datos según el *artículo 11.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*".

A la vista de ello, esta Institución estima necesario formula la siguiente consideración:

Como norma general, es preciso contar con licencia urbanística para la realización de cualquier actuación de transformación y uso del suelo (y en especial con las mencionadas en el *artículo 166 del TRELOTENC*). Sin embargo, existen determinadas actuaciones que, debido a su menor o mayor complejidad o por su carácter supramunicipal, o porque la Administración ya intervino en el control, están exceptuadas legalmente de solicitar licencia urbanística, siendo, en estos casos, sustituida por otras figuras. En todos estos supuestos, aparece una técnica distinta a la licencia y, por tanto, por más que en alguno de ellos se exija que cumpla con los requisitos de la licencia [así el acuerdo municipal que autorice o apruebe los actos de transformación o utilización (*artículo 166.4 TRELOTENC*)], el instituto es distinto y, por ello, también el procedimiento y el órgano que los emite.

De acuerdo con lo anterior, los compromisos municipales que autoricen o aprueben la realización de actos de construcción, de edificación y de usos de suelo, promovidos por el ayuntamiento dentro de su término municipal se equipara legalmente a la licencia urbanística (*artículo 166.4 TRELOTENC*). En este sentido, se exige que el citado acuerdo municipal reúna los mismos requisitos que la licencia, reconociéndose, a la vez, que produzca iguales efectos que aquéllas.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a la consideración expuesta, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución Recuerda a VS el deber legal de dictar el acuerdo municipal que autorice o apruebe la realización de la obra y de remitirlo a este comisionado parlamentario (...).

10. OBRAS PÚBLICAS

Índice:

10.1. Introducción.

10.2. Expropiación forzosa.

10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

10.4. La ejecución de obras públicas.

10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales.

10.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común.

10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas.

10.1. Introducción

Con carácter previo y antes de entrar en el estudio pormenorizado de las quejas seleccionadas para el presente informe, hemos de destacar que, en materia de expropiación forzosa, los ciudadanos continúan solicitando la intervención de este Comisionado Parlamentario debido a la falta de iniciación y tramitación, con todas las garantías legales, del procedimiento expropiatorio por algunas administraciones públicas.

En relación con la manifestado, en muchos de los supuestos que se denuncian, nos encontramos en presencia de una expropiación puramente informal, llevada a cabo con absoluto desentendimiento de las normas, cauces y requisitos a que se subordina la privación singular de derechos e intereses legítimos que significa, con vulneración del artículo 33 de la Constitución Española.

Y desde aquí, incuestionable la vía de hecho, no podemos dejar de referirnos a su enlace con la posible lesión del derecho fundamental a la igualdad en la aplicación de la ley, al producirse una verdadera desigualdad o trato discriminatorio de una persona en relación con el que, forzosamente, debe dispensar la Administración al resto de los ciudadanos.

En definitiva, a juicio de este Comisionado Parlamentario, la privación de la propiedad sin la garantía del procedimiento expropiatorio constituye una abierta vulneración del derecho a la igualdad en la aplicación de la Ley, en cuanto que la actuación administrativa exige, sin exclusión alguna, seguir los cauces predeterminados legalmente sin que haya resquicio alguno a la ocupación al margen de la previsión constitucional y determinación legal, de forma que el apartamiento absoluto del mandato supone una lesión al referido derecho.

Precisamente, a propósito de la garantía del procedimiento expropiatorio (una de las tres vertientes de la garantía expropiatoria, junto con la causa expropiandi y la indemnización), el Tribunal Constitucional ha advertido de que "... Esta garantía se establece en beneficio de los ciudadanos y tiene por objeto proteger sus derechos a la igualdad y seguridad jurídica, estableciendo el respeto y sumisión a normas generales de procedimiento legalmente preestablecidas, cuya observancia impida expropiaciones discriminatorias o arbitrarias..." [*Sentencia del Pleno del Tribunal Constitucional de 19 de diciembre de 1986 (RTC 1986, 166)*].

En cuanto a la colaboración de las administraciones públicas, esta Institución se ha visto obligada a recordar

su deber legal de colaborar con este Diputado del Común a las siguientes:

- Cabildo de Tenerife
- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de Tacoronte
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Santa María de Guía
- Cabildo de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Teror
- Ayuntamiento de Haría
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de Santa Brígida
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Tinajo
- Ayuntamiento de Ingenio
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona

Además, este Comisionado Parlamentario ha remitido una reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes corporaciones municipales:

- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera

10.2. Expropiación Forzosa (EQ 1856/08, 112/09, 268/09, 302/09, 1100/09, 1496/09, entre otros)

En el presente apartado señalar el EQ 1856/08, referido a la actuación llevada a cabo por el Ayuntamiento de Tías que procedió a ocupar unos terrenos propiedad del reclamante, sin haber tramitado el correspondiente expediente de expropiación forzosa y sin que el propietario hubiera recibido indemnización alguna por ello.

Estudiada la documentación aportada por el reclamante, pudimos constatar que, desde hacía varios años, aquél había realizado múltiples gestiones ante la citada corporación municipal, sin que la misma le hubiera dado respuesta.

Formalizada la correspondiente investigación, la entidad local nos informa de que, al menos desde antes del año 1987, los terrenos habían sido ocupados por dicho ayuntamiento para la ejecución de la zona verde actual, así como de que, en las Normas Subsidiarias de Tías de 1989, el referido suelo estaba destinado a equipamiento, en concreto, a zona verde pública.

Asimismo, nos comunicaron que en el Plan General de Ordenación de Tías, aprobado definitivamente por la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, en sesión celebrada el 28 de julio de 2005 y publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas el 28 de octubre de 2005*, las determinaciones urbanísticas de dicha zona eran Sistema General Municipal de Espacios Libres (SGM.17.EL.), estando clasificados y categorizados como suelo urbano consolidado por la urbanización.

A juicio de este Diputado del Común, la actuación del Ayuntamiento de Tías podía comportar una vulneración de la garantía indemnizatoria que la Constitución Española (CT) reconoce a favor de la propiedad como derecho fundamental (*artículo 33 CT*) y coloca a la

Administración en el terreno de las vías de hecho (*Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 19 de abril de 2007*).

Por ello, y teniendo en cuenta el tiempo que había transcurrido desde que la citada corporación municipal ocupó los aludidos terrenos, esta Institución se dirigió al reclamante sugiriéndole que solicitara los servicios profesionales de un abogado que le asesorara acerca de la posibilidad de emprender las correspondientes acciones legales, además de estar estudiando formular a dicha administración una resolución, una vez que recibiéramos el informe cuya solicitud se había reiterado en varias ocasiones.

También dio lugar a la presentación de una queja la inactividad de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna en relación con la expropiación de unos terrenos propiedad de la reclamante en una zona de dicho municipio (**EQ 112/09**).

Esta Institución se dirigió al referido organismo con el fin de conocer la fecha de aprobación definitiva y entrada en vigor del planeamiento que legitimaba la expropiación de los citados terrenos. Además se solicitó un informe sobre las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo en relación con dicho asunto.

El informe municipal emitido confirmaba que la mayor parte de la parcela se encontraba afectada por un viario local, pero sin haberse tramitado el expediente expropiatorio.

En consecuencia, este Comisionado Parlamentario dirigió una resolución a la citada Gerencia de Urbanismo, recomendándole que se iniciara el expediente de expropiación de los referidos terrenos.

Además y dado que, a juicio de esta Institución, nos encontrábamos ante un supuesto de inactividad administrativa en la expropiación, regulado en el *artículo 163 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, sugerimos a la reclamante que ejerciera su derecho a ser expropiada ante el referido organismo.

La Gerencia Municipal acepta nuestra resolución y procedió a requerir a la propietaria para que aportara los documentos que acreditaran la titularidad del inmueble con el fin de proseguir tramitando el expediente. Dio lugar, en consecuencia, al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de San Miguel de Abona a los escritos que había presentado una ciudadana de dicho municipio, en los que solicitaba la retirada de los tres depósitos colocados, en un terreno de su propiedad, por dicha corporación municipal así como el pago de una indemnización por la referida ocupación dio lugar a la formulación del **EQ 268/09**.

La entidad local nos dio cuenta de que los depósitos se habían retirado y procedido a la limpieza del terreno, además de las actuaciones que se iban a llevar a cabo en coordinación con la reclamante.

Por lo expuesto, esta Institución acordó archivar, de manera provisional, el expediente por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

El desacuerdo mostrado por un ciudadano con la información que le había facilitado el Cabildo de Tenerife, respecto a la expropiación de una finca de su propiedad, originó la presentación del **EQ 302/09**.

Estudiada la documentación aportada, esta Institución observó que el reclamante no tenía conocimiento del expediente de expropiación que afectaba a su finca y que, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones al Cabildo de Tenerife y a la Consejería de Obras Públicas y Transportes, ninguna de esas administraciones parecía disponer de dicha información.

Verificada la investigación correspondiente, el Cabildo de Tenerife nos comunicó la localización del aludido expediente y que, con esa misma fecha, se había remitido al reclamante una copia del expediente individual de expropiación.

Considerando que se había dado una solución favorable al asunto planteado, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Un ciudadano se mostraba disconforme con la ocupación de unos terrenos de su propiedad que, al parecer, había efectuado el Cabildo de Tenerife. En concreto, el reclamante manifestaba que se había procedido a la construcción de una instalación hidráulica en una zona del término municipal de Buenavista del Norte, sin que se hubiera tramitado el correspondiente expediente de expropiación y sin que fuese compensado por ello (**EQ 1100/09**).

En relación con este asunto, el Consejo Insular de Aguas de Tenerife nos comunicó que la dirección técnica de la obra había sido desempeñada -en virtud de encomienda por parte del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, promotor de las obras-, por funcionarios adscritos al referido Consejo Insular de Aguas, los cuales habían manifestado que, para acometer la referida construcción, se contó con el permiso verbal de los que se identificaron como propietarios de los terrenos.

En consecuencia, este Comisionado Parlamentario llevó a cabo gestiones con la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, quien nos informó de que la referida obra había sido declarada de interés general en el *Artículo 75 Uno d) de la Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y de orden social*. Asimismo, nos participó que, por el tipo de obra que se trataba se llegaba, por lo general, a acuerdos verbales con los propietarios para la ocupación de los terrenos, al producirse un mutuo beneficio.

No obstante y, dado que las obras incluidas en el citado artículo 75, llevan implícitas las declaraciones de utilidad pública a los efectos previstos en los *artículo 9, 10, y 11 de la Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa*, y la de urgencia, a los efectos de ocupación de los bienes afectados a que se refiere el artículo 52 de la aludida Ley con las correspondientes consecuencias, de nuevo, nos hemos dirigido a la referida consejería con el fin de conocer las actuaciones que se tienen previsto llevar a cabo para que el propietario de los terrenos reciba la preceptiva indemnización, ya que, al parecer, dicho departamento autonómico no dispone de título o documento que justifique la ocupación denunciada.

10.3. La responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas (EQ 1721/08, 119/09, 227/09, entre otros)

Los administrados que han sufrido un daño, como consecuencia de la actuación administrativa, deben solicitar previamente a la propia Administración la indemnización correspondiente, a través del procedimiento administrativo legalmente previsto.

Dicho procedimiento debe sustanciarse para establecer la responsabilidad de la Administración, tanto cuando ésta actúa en relaciones de Derecho Público como cuando actúa en relaciones de Derecho Privado.

Sin embargo, en muchas ocasiones, la respectiva Administración no tramita el correspondiente procedimiento ante las reclamaciones que formulan algunos ciudadanos.

El **EQ 1721/08** es una evidente prueba de ello. Una ciudadana denunciaba que, hacía más de un año, cuando circulaba con su vehículo por una calle del municipio de Tías, que se encontraba en obras sin señalizar, sufrió diversos daños, sin que se le hubiera dado respuesta a su reclamación ni recibido la correspondiente indemnización.

Una vez admitida la queja a trámite, nos dirigimos al respectivo ayuntamiento con el fin de conocer las actuaciones que, en su caso, se hubieran llevado a cabo en el procedimiento de responsabilidad patrimonial tramitado.

La corporación municipal de Tías nos informó de que se habían impartido las instrucciones necesarias para resolver el expediente y que se había resuelto con el pago de una indemnización a la reclamante. Al haberse alcanzado una solución favorable del asunto planteado, se archivó la queja.

Los problemas ocasionados en la vivienda de la reclamante, debido, al parecer, por las humedades producidas como consecuencia de la ejecución de unas obras efectuadas por el Ayuntamiento de Candelaria, originó el **EQ 119/09**.

Cursada la reclamación, el ayuntamiento nos comunicó que, durante el año 2009, se han ejecutado obras en las inmediaciones de la vivienda de la promotora de la queja, con el fin de subsanar los daños que dicha administración hubiera podido causarle.

Aunque el asunto planteado parecía encontrarse en vía de solución, esta Institución acordó el archivo del expediente por encontrarse pendiente de una resolución judicial.

También dio lugar a una investigación por parte de esta Institución el asunto referido a la falta de realización de las obras de reparación necesarias, con el fin de solucionar los desperfectos producidos en la vivienda del reclamante, a raíz de que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife procediera a la ejecución del Plan de Barrios 2004-2005 (**EQ 227/09**).

Después de realizar diversas gestiones con la Gerencia Municipal de Urbanismo del referido ayuntamiento, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas al haberse realizado las obras demandadas y, en consecuencia, haber quedado resuelto el asunto planteado.

10.4. La ejecución de obras públicas (EQ 1554/08, 1774/08, 1945/08, 56/09, 90/09, 118/09, 140/09, 184/09, 231/09, 235/09, 245/09, 247/09, 438/09, 499/09, 1120/09, 1121/09, 1249/09, entre otros)

El retraso en la ejecución de las obras que se estaban llevando a cabo en una zona comercial del municipio de Puerto de La Cruz y los numerosos incumplimientos que, al parecer, se habían producido durante la realización de las mismas dio lugar a la formulación del **EQ 1774/08**.

El Ayuntamiento de Puerto de la Cruz nos comunicó que, en esas fechas, habían finalizado las obras y que la zona había sido abierta al tráfico rodado.

Se consideró que el asunto planteado se había solucionado y, en consecuencia, se procedió a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Un asunto, objeto del informe del año 2008, reseñaba el retraso que se estaba produciendo, por parte del Cabildo de Gran Canaria, en la ejecución de una obra de repavimentación en una zona de la carretera general del centro de dicha isla (**EQ 1945/08**).

El servicio de Obras Públicas nos comunicó que las obras, consideradas necesarias, no habían podido realizarse por razones presupuestarias, y que se intentaría acometerlas cuando las disponibilidades económicas lo permitieran.

Al considerar que había transcurrido un plazo razonable, sin que se hubiera resuelto el problema planteado, esta Institución dirigió una resolución a la citada entidad local. La misma nos informó de que los daños que afectaban al denunciante habían sido subsanados, y que la obra que quedaba pendiente por realizar no perjudicaba, de manera directa, al reclamante ni a los vecinos de la zona; no obstante, existía el compromiso de acometer.

Por ello, esta Institución procedió a archivar provisionalmente el citado expediente por encontrarse en vías de solución.

Por la misma razón, se archivaron, de forma provisional, los **EQ 56/09** y **140/09**. Los reclamantes denunciaban la inactividad del Ayuntamiento de Teror, a pesar del mal estado en que se encontraba una calle del citado municipio, cuyo arreglo los vecinos de la zona habían, reiteradamente, solicitado.

La corporación municipal nos dio cuenta de que, a raíz de nuestra intervención, se había procedido a la redacción del proyecto, a emitir un informe municipal favorable y a solicitar la calificación territorial correspondiente.

Con posterioridad, se comunica a esta Institución que las obras se habían llevado a cabo y, con ello, solucionado el problema planteado. Por ende, se archivó el expediente en nuestras oficinas.

También fue objeto de queja la falta de reparación de los perjuicios ocasionados a la vivienda de la reclamante, como consecuencia de la ejecución de las obras de la segunda fase de la circunvalación a Las Palmas de Gran Canaria (**EQ 90/09**).

Al haber transcurrido más de un año desde que la Consejería de Obras Públicas y Transportes comunicó a la reclamante que se iban a realizar determinadas obras, sin que se hubieran ejecutado, nos dirigimos a la citada Administración. Se nos informó de que, en esa fecha, se llevan a efecto las actuaciones acordadas con la

propietaria, y que se preveían su finalización en el plazo en el plazo de un mes.

Al considerar el asunto planteado se encontraba en vías de solución, acordamos el archivo provisional del expediente en nuestras oficinas.

La inactividad del Ayuntamiento de Santa María de Guía, en relación con la adopción de las medidas necesarias para el acondicionamiento y asfaltado de un camino en el referido término municipal, motivó la presentación del **EQ 118/09**.

Admitida la queja a trámite, esta Institución se dirigió a la aludida corporación municipal con el fin de conocer la titularidad del referido camino y, con ello, determinar quién debía llevar a cabo las obras, dado que el estado actual del mismo lo hacía impracticable para los vecinos y para el tránsito de vehículos y, más concretamente, de ambulancias, al precisar este servicio un discapacitado que reside en una de las viviendas afectadas.

El arquitecto técnico de dicha corporación municipal emitió un informe, del siguiente tenor literal:

“1. Realizada visita al mencionado Camino de Bracamontes, se han apreciado daños de grandes desprendimientos en un costado del camino, donde el peligro es más grave por la altura.

2. Comprobado y analizado los peligros, se tienen que señalar con vallas/malla reflectante a una cierta distancia el socavón, llegándose, si el espacio restante es corto para el tráfico, cerrar dicha vía hasta que se repare la misma.

3. Dichas medidas se tienen que tomar de inmediato, ya que hay que suprimir el tránsito rodado y peatonal por los dueños del camino, *al ser privado*.

4. Si el peligro fuera en aumento, se debe cerrar totalmente hasta que se acondicione correctamente por sus propietarios”.

Se consideró el contenido del citado informe, pero, también, el año y medio que había transcurrido desde que el mismo había sido emitido. En consecuencia, desde esta Institución se efectuaron las gestiones con el referido arquitecto técnico, quien, además de ratificar su contenido, nos comunicó que ninguna de las medidas propuestas se había llevado a cabo, y que persistía la situación de peligro.

Por las circunstancias expuestas, este Diputado del Común formuló una resolución al Ayuntamiento de Santa María de Guía en la que se le recomienda el requerimiento los titulares del aludido camino con el fin de que se llevaran a cabo las obras necesarias con indicación del plazo para ello; advirtiéndoles de que, transcurrido dicho plazo sin haber procedido en tal sentido, se incoaría el expediente sancionador, con la imposición de la correspondiente multa, así como que se procedería a llevar a cabo las obras a través del procedimiento de ejecución subsidiaria con cargo a los obligados.

La corporación municipal, por su parte, nos dio cuenta de que la identificación de los propietarios no estaba clara y ello impedía requerirles para efectuar dicha reparación, por lo que la medida acordada había consistido en el cierre de la vía al tráfico rodado y peatonal. Constaba que dicha actuación se había materializado al tiempo de emitir el informe municipal.

Se consideró que el asunto planteado se encontraba en vías de solución y, por ello, esta Institución acordó el archivo provisional del expediente.

Otro asunto que alcanzó una solución favorable se refería al desacuerdo manifestado por la reclamante con las obras que, al parecer, había llevado a cabo el Ayuntamiento de Haría, consistentes en la ejecución de un muro que le impedía el acceso a su finca (**EQ 231/09**).

Hacia más de tres años desde que la referida ciudadana se había dirigido a la aludida entidad local a los efectos de que se procediera al restablecimiento de la situación y, sin embargo, no se le hubo contestado ni adoptado medida alguna. En consecuencia, este Comisionado Parlamentario se dirigió a la citada corporación municipal.

Después de múltiples gestiones desde esta Institución, ambas partes – ayuntamiento y reclamante – llegaron a un acuerdo para solucionar el problema del muro existente y, con ello, que la promotora de la queja pudiera acceder sin dificultades a su finca.

El asunto planteado había alcanzado una solución favorable y, por ello, se procedió al archivo del expediente en nuestras oficinas.

La no actuación del Ayuntamiento de Moya en relación con la restitución de un camino, obstaculizado por el vertido de escombros realizado por un vecino de la reclamante, dio lugar a la formulación del **EQ 235/09**.

Ante la situación de que ninguno de los escritos presentados había obtenido respuesta y, como la situación persistía, es decir, la reclamante no podía acceder a su vivienda a través del referido camino, nos dirigimos a la citada corporación municipal.

El ayuntamiento nos comunicó que, con esa fecha, se había dictado un Decreto paralizando las obras consistentes en el vertido de escombros y restos de materiales de construcción y que se procedería a tramitar, de oficio, el expediente de recuperación del camino público, ordenando, en primer lugar, la retirada de los escombros. Ello dio lugar al archivo provisional del expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Un colectivo de vecinos denunciaba la falta de acondicionamiento de un camino de acceso a sus viviendas, en una zona del municipio de Teror, cuya ejecución habían solicitado, reiteradamente, a su ayuntamiento (**EQ 245/09**).

Realizadas diversas gestiones con corporación municipal, se nos envió un informe comprensivo de todas las actuaciones que se habían llevado a cabo desde el año 2004. Se constataba que las obras contaban con la correspondiente calificación territorial, que el proyecto redactado por la oficina técnica municipal se había aprobado por resolución de la alcaldía, así como que se había solicitado la correspondiente subvención, que resultó denegada por el Servicio de Infraestructura Rural del Cabildo de Gran Canaria; se alegaba el excesivo coste del proyecto.

Teniendo en cuenta que el camino cuyo acondicionamiento se había solicitado daba acceso sólo a tres viviendas, situadas a unos noventa metros de un camino pavimentado en hormigón por el que puede transitarse mediante vehículos, esta Institución archivó el expediente por no observar que se hubiera producido infracción del ordenamiento jurídico por parte de la corporación municipal.

El retraso producido en la ejecución de unas obras para la instalación de un paso de peatones, en el municipio

de Tacoronte, cuya actuación había sido reiteradamente solicitada, originó la formulación del **EQ 438/09**.

Practicada la correspondiente investigación, el Cabildo de Tenerife nos remitió un informe acreditativo de que se había procedido a la instalación del paso peatonal demandado, lo que llevó a esta Institución a archivar el expediente, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

Un ciudadano del municipio de Granadilla de Abona planteaba que, a pesar de haber denunciado en varias ocasiones ante su ayuntamiento el mal estado en que se encontraba la acera del edificio donde se ubica su vivienda, no se habían adoptado medidas (**EQ 499/09**).

El ayuntamiento nos comunicó que requirió a la empresa que había efectuado unas obras y que, al parecer, era la responsable del hundimiento de la acera, a los efectos de que procediera a la reparación de la misma asimismo, que, en el supuesto de incumplimiento, llevaría a cabo las obras u repercutiría los costes al promotor, al tiempo que se daría traslado del expediente al departamento de disciplina urbanística.

Ante la actuación de la corporación local, se archivó provisionalmente el expediente, por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La falta de ejecución de unas obras de asfaltado de una calle del municipio de Ingenio, a pesar de haberse solicitado con reiteración por algunos vecinos, dio lugar a la presentación del **EQ 993/09**.

Tramitada la referida reclamación, el Ayuntamiento de Ingenio nos comunicó que se habían llevado a cabo las obras demandadas y, con ello, solucionado el problema planteado en la queja, lo que nos llevó a archivar el expediente en nuestras oficinas.

10.5. La falta de recuperación de bienes por algunas entidades locales

Cuando la respectiva administración pública albergue alguna duda sobre si un bien es de dominio público o privado, debe adoptar todas las medidas previstas en nuestro ordenamiento jurídico para la averiguación su verdadero carácter y, de resultar ser un bien demanial, para su recuperación y defensa, ejercitar las potestades públicas que tiene conferidas de investigación, deslinde y recuperación de oficio.

A pesar de ello y de que el *Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales*, en su artículo 17, reitera de forma expresa que “Las corporaciones locales están obligadas a formar inventario de todos sus bienes y derechos, cualquiera que sea su naturaleza o forma de adquisición”, esta Institución ha podido constatar que constituye una excepción las corporaciones locales que ejercen de oficio las referidas potestades públicas y que disponen del correspondiente inventario actualizado en el que consten inscritos sus bienes y derechos.

Una prueba de dicha situación se planteó en el **EQ 1933/08**. Se aludía a los perjuicios que estaba produciendo a la reclamante la actuación llevada a cabo por unos vecinos, quienes habían procedido a instalar una cadena a modo de vallado en un camino que, al parecer, era de titularidad pública, en una zona del municipio de Santa María de Guía.

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

En este caso, se informa a esta Institución de que la instalación denunciada incumplía el Plan General de Ordenación de dicho municipio y, en consecuencia, que las obras no resultaban legalizables. Por otro lado, dado que la titularidad del camino no estaba claramente determinada, se procedería a la incoación del correspondiente expediente de investigación.

En cuanto a la ejecución de las referidas obras, una vez constatado que no contaban con las preceptivas autorizaciones y que se encontraban en suelo rústico, se había dictado resolución incoando el expediente sancionador y de restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición a su estado originario de la realidad física alterada.

Con posterioridad, la aludida entidad local nos comunicó que se había procedido a la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la resolución que acordó la retirada de la cadena.

Al cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de que nos comunicaran las actuaciones llevadas a cabo en los expedientes sancionador y de investigación iniciados.

10.6. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común

a) Recomendación a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre la necesidad de iniciar el expediente de expropiación forzosa de unos terrenos propiedad de la reclamante.

Dicha resolución fue aceptada (**EQ 112/09**).

b) Recomendación al Ayuntamiento de Tacoronte sobre la necesidad de remover los obstáculos que estaba produciendo el retraso en la tramitación del expediente relativo a la enajenación directa de un terreno en dicho término municipal.

La citada resolución fue aceptada (**EQ 1587/08**).

c) Recomendación al Ayuntamiento de Santa María de Guía acerca de la necesidad de requerir a los propietarios de un camino, para que llevaran a cabo las obras necesarias para su acondicionamiento.

Nuestra resolución fue aceptada parcialmente (**EQ 118/09**).

d) Recomendación al Cabildo de Gran Canaria sobre la necesidad de agilizar la contratación para la ejecución de una obra de repavimentación de una carretera. La aludida resolución fue aceptada (**EQ 1945/08**).

10.7. Resoluciones más significativas en el área de Obras Públicas

EQ 112/09. Recomendación a la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre la necesidad de iniciar el expediente de expropiación forzosa de unos terrenos propiedad de la reclamante.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por doña (...), que vino motivada por la pasividad de ese organismo respecto a la expropiación de unos terrenos propiedad de aquella, sitios en la calle (...), en ese término municipal.

Una vez tramitada la correspondiente reclamación, constan los siguientes antecedentes:

1ª) Con fecha 23/2/09, esta institución se dirigió a esa Gerencia de Urbanismo con el fin de conocer la fecha de aprobación definitiva y entrada en vigor del planeamiento que legitimaba la expropiación de los aludidos terrenos, al tiempo que se interesaba un informe acerca de si se había iniciado el correspondiente expediente de expropiación.

2ª) Con fecha 27/4/09, registro salida. nº (...), ese organismo nos comunicó que, previa solicitud de la Sra. (...), se había emitido informe urbanístico en el cual se constata que la mayor parte de la parcela se encuentra afectada por un viario local, denominada calle (...).

Asimismo, y en contestación a las cuestiones planteadas por este Comisionado Parlamentario, esa Gerencia nos comunicó que no se había iniciado expediente expropiatorio respecto a la parcela en cuestión.

Por otro lado, nos informaron de que el Plan General de Ordenación de ese municipio había sido aprobado definitivamente el 7/10/04, cuya entrada en vigor se produjo el 14/5/05, así como que, en relación con la solicitud de desafección formulada por la propietaria, al encontrarse en fase de redacción el nuevo instrumento de planeamiento urbanístico, se trasladaría la misma al equipo redactor, para su valoración.

A este respecto, esta Institución estima necesario formular las siguientes consideraciones:

Primera.- El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, en su artículo 44, referido a los efectos de la aprobación definitiva de los instrumentos de ordenación o, en su caso, de la resolución que ponga fin al correspondiente procedimiento, en su apartado 1 b) y c), alude a la obligatoriedad del cumplimiento de sus disposiciones por las Administraciones y los particulares, así como a la ejecutividad de sus determinaciones, respectivamente.

La obligatoriedad del Plan es general, desplegando su eficacia con carácter general frente a todos: Administración Pública y particulares (por todas, *la Sentencia del Tribunal Supremo de 25 de mayo de 1985*).

Una manifestación de esta obligatoriedad es que la Administración no puede prorrogar indefinidamente la ejecución de los Planes. Sobre la inactividad administrativa en la expropiación, el artículo 163 del citado *Texto Refundido*, establece lo siguiente:

“1. Transcurridos tres años desde la aprobación del planeamiento que legitime la expropiación sin que se hubiera iniciado el correspondiente expediente, el titular de los bienes o derechos o sus causahabientes podrán advertir de esta demora a la Administración competente para la ejecución del plan.

2. Transcurridos dos meses desde la formulación de la advertencia prevista en el número anterior sin que se le hubiera notificado por la Administración competente la hoja de aprecio, el titular de los bienes o derechos o sus causahabientes podrán formular ésta a dicha Administración, determinando su presentación la iniciación del expediente de justiprecio por ministerio de la ley y, de no ser aceptada

dentro del mes siguiente, dirigirse directamente a la Comisión de Valoraciones de Canarias, que fijará el justiprecio”.

A juicio de este Diputado del Común, esa Gerencia de Urbanismo ha sacrificado los derechos de los propietarios afectados, que han visto cómo, indefinidamente, sus propiedades han estado inmovilizadas, sin que haya intervenido adquiriéndolas, permutándolas o expropiándolas, para dar satisfacción a la previsiones contenidas en el Plan.

A la vista de todo ello, este Comisionado Parlamentario, en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, *Recomienda* a ese organismo iniciar el expediente de expropiación de los referidos terrenos, propiedad de doña (...).

EQ 118/09. Recomendación al Ayuntamiento de Santa María de Guía acerca de la necesidad de requerir a los propietarios de un camino para que lleven a cabo las obras necesarias.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), que vino motivada por la inactividad que, al parecer, ha mantenido ese ayuntamiento respecto a la adopción de las medidas necesarias para el acondicionamiento y asfaltado del camino de (...), en ese término municipal (...).

Una vez admitida la queja a trámite, esta Institución se dirigió a esa corporación municipal con el fin de conocer la titularidad del referido camino y, con ello, determinar quién debía llevar a cabo las obras de acondicionamiento, dado que el estado actual del mismo lo hace impracticable para los vecinos, así como para el tránsito de vehículos y, más concretamente, de ambulancias, al precisar este servicio un discapacitado que reside en una de las viviendas afectadas.

A este respecto, el arquitecto técnico municipal de esa corporación municipal emitió un informe el 11/4/08, del siguiente tenor literal:

“1. Realizada visita al mencionado camino de (...), se han apreciado daños de grandes desprendimientos en un costado del camino, donde el peligro es más grave por la altura.

2. Comprobado y analizado los peligros, se tienen que señalar con vallas/malla reflectante a una cierta distancia el socavón, llegándose, si el espacio restante es corto para el tráfico, cerrar dicha vía hasta que se repare la misma.

3. Dichas medidas se tienen que tomar de inmediato, ya que hay que suprimir el tránsito rodado y peatonal por los dueños del camino, *al ser privado*.

4. Si el peligro fuera en aumento, se debe cerrar totalmente hasta que se acondicione correctamente por sus propietarios”.

A la vista del contenido del citado informe y del año y medio que ha transcurrido desde que el mismo fue emitido, recientemente, desde esta Institución se han realizado gestiones telefónicas con el referido arquitecto técnico, quien se ratificó en el contenido de aquél, al tiempo que nos comunicó que ninguna de las medidas propuestas se había llevado a cabo, persistiendo la situación de peligro.

En virtud de todo cuanto antecede, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución *Recomienda* a VS que se requiera a los titulares del aludido camino con el fin de que se proceda a la ejecución de las obras necesarias,

con indicación del plazo para ello, advirtiéndoles de que, transcurrido dicho plazo sin haber procedido en tal sentido, se incoará el expediente sancionador, con imposición de la correspondiente multa, así como que se procederá a llevar a cabo las obras a través del procedimiento de ejecución subsidiaria, a costa de los obligados (...).

EQ 1945/08. Recomendación al Cabildo de Gran Canaria sobre la necesidad de agilizar la contratación para la ejecución de una obra de repavimentación de una carretera.

(...) Agradecemos la remisión del informe emitido por el Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras de ese cabildo, de (...), en relación con el expediente de queja promovido por don (...).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación constan los siguientes

ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 9/1/06, el Sr. (...) formuló una queja ante esta Institución, en la que ponía de manifiesto que, desde hacía unos tres años, esa administración había llevado a cabo unas obras de acondicionamiento en la carretera (...), a la altura del PK (...), en la isla de Gran Canaria, a raíz de lo cual, cada vez que llueve, se forman charcos de agua justo delante de su vivienda, lo que provoca que, además de poner en peligro el tráfico rodado, le resulte difícil salir de su domicilio. Los referidos hechos han sido denunciados ante la policía local de Santa Brígida y ante esa entidad local, sin haber recibido respuesta.

Segundo.- Con fecha 7/3/06, esta Institución solicitó un informe a ese cabildo, habiéndonos comunicado el 31/3/06 (...) que "(...) se habían ejecutado dos arquetas con rejilla para recogida de agua de lluvias en los puntos bajos existentes en el tramo, junto a la fachada de las viviendas del margen izquierdo de la carretera (...), aunque para que el problema se elimine completamente se requiere repavimentar la zona".

Tercero.- Con fecha 18/5/07 (...), ese organismo nos informó de que, dado que la solución definitiva requería la repavimentación de la superficie de la calzada, el servicio de Obras Públicas "(...) redactó el proyecto "Acondicionamiento de márgenes en la GC-15, PK 3,500, travesía de Santa Brígida", de septiembre de 2006, que incluye, dentro de las actuaciones proyectadas, la ejecución de una nueva capa de rodadura en el PK 2,800, con objeto de atajar definitivamente el problema de drenaje existente en ese punto de la vía. La obra correspondiente al proyecto mencionado se encuentra actualmente en trámite de contratación".

Cuarto.- Con fecha 10/11/08, este Comisionado Parlamentario se dirigió, de nuevo, a esa corporación insular, a la vista del tiempo que había transcurrido sin que las obras hubieran sido contratadas y, en consecuencia, ejecutadas.

Al respecto, el servicio de Obras Públicas nos comunicó que las obras necesarias para la eliminación del punto bajo existente en la zona, no había podido realizarse por razones presupuestarias puntuales, así como que dicha área "(...) intentará acometer la actuación cuando las disponibilidades económicas lo permitan".

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

CONSIDERACIONES

I. La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad, lo que, además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa -*artículo 103.1 de la Constitución española (CE)*-.

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

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

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

Siguiendo el contenido del último informe recibido, es cierto que, en ocasiones, la escasez de medios hace difícil cumplir con este tipo de obligaciones de manera adecuada, pero, ciertamente, las mismas son inexcusables y se derivan del principio de indisponibilidad de la competencia, recogido en *el artículo 12 de la citada LRJPAC*.

A juicio de este Comisionado Parlamentario, los plazos que han transcurrido sin que se hayan llevado a cabo las referidas obras, están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se *Recomienda* a VE que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada y que se realicen las actuaciones necesarias para resolver el asunto planteado (...).

11. POLÍTICA TERRITORIAL

Índice:

11.1. Introducción.

11.1.1. Novedades legislativas.

11.2. Disciplina urbanística.

11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones.

11.2.2. El deber de conservación de los propietarios.

11.2.3. Infracciones en suelo rústico.

11.2.4. La ejecución del planeamiento.

11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común.

11.3. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial.

11.1. Introducción

11.1.1. Novedades legislativas

En el año 2009, entró en vigor la *Ley 6/2009, de 6 de mayo, de Medidas Urgentes en materia de Ordenación Territorial para la Dinamización Sectorial y la Ordenación del Turismo*.

En la exposición de motivos, se desarrolla, en relación con los aspectos de la Ordenación del Territorio la simplificación y racionalización de las actuaciones administrativas en materia territorial y urbanística y se eliminan rigideces y exigencias innecesarias referentes con el procedimiento de aprobación de las Directrices de Ordenación; se articula un procedimiento diferente según su contenido sea general o sectorial así como en el ámbito de las calificaciones territoriales y los proyectos de actuación territorial y se regulan los efectos del silencio administrativo más acorde con la mayor exigencia de eficacia de la Administración y protección de los derechos ciudadanos. Asimismo, se afronta la ordenación del uso del suelo rústico con el objetivo de la promoción de la actividad agropecuaria y el dinamismo del medio rural, así como la diversidad económica a través del fomento de la implantación industrial, de los servicios, equipamientos y dotaciones públicas y la diversificación energética renovable. En el mismo capítulo se proyecta la necesidad social de la regularización de las múltiples explotaciones ganaderas que vienen operando con anterioridad a las nuevas exigencias legislativas y cuya normalización se hacía preciso regularizar.

Dicha norma también dedica un capítulo para corregir los preceptos del marco legislativo actual que impiden o dificultan la adaptación y desarrollo del planeamiento urbanístico y territorial, con el fin de facilitar su prosecución y eficacia y evite las dificultades que su omisión genera en la implantación de las infraestructuras y servicios públicos, en el desarrollo de la actividad económica y en el mantenimiento del necesario nivel de empleo.

Otra de las novedades legislativas producidas en el año 2009 ha sido la aprobación de la *Ley 7/2009, de 6 de mayo, de modificación del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, sobre declaración y ordenación de áreas urbanas en el litoral canario*.

La citada norma, en su artículo 1, establece que, a los efectos de la aplicación del régimen transitorio de la Ley de Costas, se considerarán áreas urbanas una serie de supuestos cuya declaración se efectuará por el órgano autonómico que, reglamentariamente, se determine. Hasta la fecha de cierre del presente informe, se encuentra suspendida la vigencia y aplicación de dicho precepto por el Tribunal Constitucional, no así, en cambio, la de los artículos 2 y 3, que se encuentran en vigor, al haber levantado el referido Tribunal la suspensión que se produjo con la admisión del recurso de inconstitucionalidad promovido.

La referida ley, en su artículo 2, atribuye a la administración urbanística actuante la competencia de fijar el límite interior de la zona de servidumbre de protección del dominio público marítimo-terrestre y habrá de establecer la ordenación de los terrenos comprendidos en la misma.

La norma, en su artículo 3, se refiere a la obligación de la consejería en materia de ordenación del territorio

y urbanismo de formular un censo de edificaciones que, ubicadas en el dominio marítimo-terrestre y en sus zonas de servidumbre de tránsito y servidumbre de protección, tengan un valor etnográfico, arquitectónico o pintoresco. La inclusión en el censo requerirá el compromiso del titular de la edificación o, en su defecto, del ayuntamiento respectivo, de la instalación de los servicios urbanísticos básicos en el área en que se ubique la misma, especialmente del sistema de evacuación de aguas residuales para impedir su vertido incontrolado al mar. La aprobación del referido censo se llevará a cabo por el Consejo de Gobierno a propuesta de la aludida consejería y a iniciativa de los respectivos ayuntamientos.

Las quejas formuladas en el área de Política Territorial se refieren, sobre todo, a los siguientes temas:

- **La realización de obras sin las preceptivas autorizaciones**

- **El deber de conservación de los propietarios**
- **Infracciones en suelo rústico**
- **La ejecución del planeamiento**

En el apartado relativo a la disciplina urbanística y, más en concreto, sobre la ejecución de obras sin los correspondientes títulos habilitantes, esta Institución ha constatado que, en un número considerable de las quejas tramitadas, persiste la actitud de algunas corporaciones locales a iniciar, cuando lo hacen, los correspondientes procedimientos sancionadores, y las dilaciones indebidas en su tramitación dan lugar, en muchos supuestos, por el transcurso del plazo, a que los mismos no se resuelvan y, en consecuencia, la respectiva administración se ve obligada a resolver su caducidad y al archivo de los expedientes.

Ante dicha situación, como tendremos ocasión de comprobar a lo largo del presente informe, este Comisionado Parlamentario ha recordado a la administración pública implicada su deber legal de incoar un nuevo expediente sancionador en el supuesto de que la infracción no hubiera prescrito.

A este respecto, ha de considerarse que, cuando se producen dilaciones indebidas en las resoluciones administrativas, éstas no son gratuitas y que, cuando provocan la caducidad de los expedientes y permiten la prescripción de las infracciones, redundan en beneficio de los infractores de las normas y en detrimento del propio municipio y de sus vecinos.

En cuanto al restablecimiento del orden jurídico perturbado, observamos que constituyen una excepción los expedientes que culminan con la ejecución de la resolución de demolición de las obras ilegales, de carácter ilegalizable, ya sea de forma voluntaria o forzosa; todo ello aun cuando en los ámbitos de la disciplina urbanística y la protección de la legalidad urbanística no existe margen real de decisión, de verdadera autonomía, ya que se trata de potestades estrictamente regladas y de ejercicio debido.

Sobre la colaboración de las administraciones públicas con esta Institución, al igual que viene ocurriendo en años anteriores, hay que hacer referencia a la existencia de algunas que han dilatado de manera extraordinaria el cumplimiento de su obligación de colaborar con este Diputado del Común.

Se citan, a continuación, las administraciones públicas que han incumplido su deber legal de colaborar con este Comisionado Parlamentario:

- Ayuntamiento de Antigua
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Gáldar
- Ayuntamiento de El Paso
- Ayuntamiento de La Oliva
- Ayuntamiento de Arucas
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz
- Ayuntamiento de Arico
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna
- Ayuntamiento de Güímar
- Ayuntamiento de Adeje
- Ayuntamiento de Agaete
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
- Ayuntamiento de Candelaria
- Ayuntamiento La Victoria de Acentejo
- Ayuntamiento de Arona
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de Tías
- Ayuntamiento de Valleseco
- Ayuntamiento los Llanos de Aridane
- Ayuntamiento de Barlovento
- Ayuntamiento de Mogán
- Ayuntamiento de Moya
- Ayuntamiento de La Orotava
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos
- Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural

Asimismo, este Diputado del Común ha enviado la reiteración con la advertencia de la comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes administraciones públicas:

- Ayuntamiento de Antigua
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria
- Ayuntamiento de Tuineje
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario
- Ayuntamiento de Arrecife
- Ayuntamiento de Telde
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera

11.2. Disciplina urbanística

11.2.1. Realización de obras sin las preceptivas autorizaciones (EQ 608/07, 1021/08, 1122/07, 1347/08, 1479/08, 2189/08, 155/09, 159/09, 178/09, 179/09, 326/09, 388/09, 399/09, 409/09, 410/09, 486/09, 478/09, 1446/09, 1596/09, entre otros)

Entrando en el contenido pormenorizado de algunas de las quejas seleccionadas para el presente informe, hemos de mencionar el EQ 608/07 referido a la falta de actuación del Ayuntamiento de Arona en relación con la ejecución de las resoluciones de demolición que había dictado como consecuencia de unas obras llevadas a cabo sin las correspondientes autorizaciones en varios inmuebles situados en dicho término municipal.

Tras efectuar la correspondiente investigación, este Comisionado Parlamentario pudo constatar que fue a raíz de la misma cuando la citada corporación municipal llevó a cabo actuaciones en los cinco expedientes de infracción

urbanística, si bien no todas a las que venía obligada ni con la celeridad que exige el procedimiento administrativo. La citada entidad local olvidaba el ejercicio inexcusable de la intervención administrativa en el uso del suelo y en el de la edificación, las medidas de protección de la legalidad urbanística y las relativas al procedimiento sancionador, según establece el artículo 164.2 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC).

Considerando esta Institución que los plazos que habían transcurrido sin que se hubiera procedido al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición de la realidad física alterada, ni incoado nuevos expedientes sancionadores en los supuestos procedentes, y sin que hubiera finalizado el procedimiento para el cobro de las multas impuestas a los infractores estaban fuera de lo razonable, dirigimos una resolución al alcalde del Ayuntamiento de Arona recomendándole que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada, que se procediera a la redacción de los correspondientes proyectos técnicos de demolición, así como a la ejecución forzosa de la restauración. Asimismo, se recomendó a aquél que se dotara de los medios necesarios al servicio municipal correspondiente, con el fin de que se llevara a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad especialmente por efecto de la prescripción.

Hasta la fecha del cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de que la referida Administración nos diera cuenta de las medidas adoptadas como consecuencia de la citada resolución.

También dio lugar a la formulación de una resolución el asunto planteado en el EQ 1021/08, en el que el Ayuntamiento de Puerto del Rosario se había limitado a requerir al promotor de las obras denunciadas para que aportara determinada documentación, así como acordar la suspensión de las mismas y su precinto, sin que se hubiera dado cumplimiento a dichas órdenes.

Por ello, esta Institución dirigió una recomendación al Ayuntamiento de Puerto del Rosario para que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Se aceptó la resolución aunque nos encontramos a la espera de recibir información acerca del cumplimiento efectivo de la misma.

Otro supuesto de inactividad en el ejercicio de las potestades de disciplina urbanística se puso de manifiesto en el EQ 1122/07. Se constata que el Ayuntamiento de La Oliva, a pesar de constarle por sus informes técnicos, que las obras no disponían de licencia municipal había incoado, solamente, el expediente sancionador y dicha administración se vio obligada a declarar la caducidad y el consiguiente archivo, al no tramitarse el mismo dentro de los plazos legalmente establecidos.

Al no constar que la infracción hubiera prescrito, nos dirigimos al ayuntamiento con el fin de conocer si se había iniciado un nuevo expediente sancionador así

como las medidas adoptadas para el restablecimiento del orden jurídico infringido.

Un año después y tras haberse realizado múltiples gestiones desde esta Institución, la citada corporación municipal no había cumplimentado nuestra solicitud. Ello dio lugar a que le dirigiéramos una resolución recordándole el deber legal de iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador. Asimismo, se recomendó a aquélla que se procediera al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Se acepta nuestra resolución por la entidad local, si bien nos hemos dirigido, de nuevo, a la misma con el fin de que se agilizará la tramitación del expediente de infracción urbanística.

También fue necesario efectuar varias gestiones con el Ayuntamiento de Arrecife ante la realización de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística, ya que sólo constaba la incoación del expediente sancionador y posterior declaración de caducidad (**EQ 1347/08**).

Dado que la infracción no había prescrito, esta Institución se dirigió a la citada entidad local con el fin de que se incoara un nuevo expediente sancionador. Por lo que se procedió mediante Decreto de la alcaldía.

Otro ciudadano solicitó la intervención de este Comisionado Parlamentario con motivo de la inactividad mostrada por el Ayuntamiento de San Bartolomé, ante la realización de unas obras sin las correspondientes autorizaciones en una zona de dicho municipio (**EQ 1479/08**).

Las obras denunciadas no sólo eran ilegales sino que resultaban ilegalizables; además la aludida corporación municipal no había adoptado las correspondientes medidas. Ello dio lugar a la formulación de una resolución en la que se le recomendaba que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como a acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la demolición de las obras.

Nuestra recomendación fue aceptada íntegramente por la aludida administración, lo que nos llevó a archivar, de manera provisional, el expediente en nuestras oficinas al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Asimismo dio lugar a la formulación de una resolución el asunto planteado por un ciudadano del municipio de Candelaria en el que hacía referencia a las escasas actuaciones llevadas a cabo por el respectivo ayuntamiento, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona de dicho término municipal (**EQ 2198/08**).

Efectuada la correspondiente investigación, se pudo constatar que habían transcurrido más de tres años desde que la Policía Local denunció la ejecución de las obras; sin que la infractora hubiera solicitado su legalización y sin que la citada entidad local adoptara las medidas a las que legalmente tiene obligación. La actuación de dicha corporación municipal se había limitado a incoar dos expedientes sancionadores que no había tramitado en los plazos legalmente establecidos, con lo que se vio obligada a declarar su caducidad.

La consecuencia de la inacción municipal dio lugar a la prescripción de la infracción, lo que imposibilitó la incoación de un nuevo expediente sancionador.

Sobre ello, este Comisionado Parlamentario desconocía las razones por las que, en la tramitación de los dos procedimientos

sancionadores incoados, no se habían respetado los plazos, ni el instructor había formulado la propuesta de resolución alguna en seis meses en cada uno de ellos.

Al respecto, conviene recordar que 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 artículo 41, establece que “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el 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 anormalidad en la tramitación de procedimientos”.

Por lo expuesto, esta Institución formuló una resolución al Ayuntamiento de Candelaria recomendándole que se tramitara el procedimiento administrativo con el fin de reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja, así como que, en el futuro, se cumpliera el mandado legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, actuando con la debida diligencia y evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes.

Asimismo, se le recordó el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la LRJPAC*, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

La corporación municipal aceptó la resolución emitida.

También fue objeto de queja la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en una zona del municipio de Candelaria (**EQ 159/09**).

Formalizada la correspondiente investigación, se constató que la policía local denunció las obras en el año 2005, que se quebró el precinto acordado y continuaron las obras, sin que el promotor hubiera solicitado su legalización. En el año 2007, la referida corporación municipal resolvió imponer una sanción al promotor de las obras, así como se acuerda la demolición de las mismas.

Dos años después de haberse adoptado las referidas medidas, la citada entidad local nos comunicó que dado que el promotor de las obras no había presentado el proyecto de demolición que se le había requerido, la oficina técnica municipal estaba estudiando las vías legalmente previstas para la ejecución de la resolución dictada respecto a las obras no susceptibles de legalización.

La inactividad del Ayuntamiento de Mogán en relación con la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable en una zona de dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ 179/09**.

Un año después de haber denunciado las obras y coincidiendo con el inicio de la investigación de este Comisionado Parlamentario, la citada corporación municipal resolvió imponer al promotor de las obras la correspondiente

multa, difiriéndose la adopción de las medidas de restablecimiento del orden jurídico infringido hasta que se resolviera la solicitud de legalización presentada.

Hasta la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de recibir información complementaria, cuya solicitud ha sido reiterada en varias ocasiones.

Otro asunto que destacamos alude a la construcción de una tercera planta en un inmueble situado en una zona del municipio de San Bartolomé. El promotor no disponía de la correspondiente licencia urbanística (**EQ 326/09**).

En este caso, se pudo constatar que la ejecución de las obras, además de ser ilegales y carácter ilegalizable, en el año 2006, la administración municipal citada había acordado la suspensión de las obras y la incoación del expediente para la restauración de la legalidad urbanística. Dos años y medio después se declaró la caducidad del mencionado expediente y se ordenó su archivo.

A la vista de los antecedentes expuestos, este Comisionado Parlamentario formuló una resolución a la referida entidad local recomendándole que se procediera a iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, así como a acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de las obras. Asimismo, se recomendó que, ante la realización de obras sin las correspondientes autorizaciones o más allá de la licencia concedida, se adoptaran las medidas legalmente previstas con la debida celeridad, con el fin de evitar la prescripción de las infracciones y, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

El Ayuntamiento de San Bartolomé aceptó nuestra resolución y nos remitió el acuerdo adoptado por el Pleno Municipal para la demolición de las referidas obras. Por lo expuesto se archivó provisionalmente el expediente de queja al considerar que se encontraba en vías de solución el asunto planteado.

La falta de ejecución de la resolución de demolición dictada por el Ayuntamiento de Arucas, respecto a unas obras realizadas en una zona de dicho municipio, dio lugar a la formulación del **EQ 478/09**.

Estudiada la documentación que constaba en el expediente, esta Institución observó que hacía más de un año que la citada entidad local había acordado la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la referida resolución, sin que se hubiera procedido a ello.

Considerando este Comisionado Parlamentario que los plazos que habían transcurrido estaban fuera de lo razonable, solicitamos a la administración citada que se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para solucionar el asunto planteado, sin que, hasta la fecha de cierre del presente informe, se cumplimentara nuestra petición.

Otro expediente en el que fue necesario abrir una nueva investigación por este Comisionado Parlamentario fue el **EQ 1596/09**. A pesar de que el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces nos había comunicado el inicio del expediente sancionador, no constaba que el mismo hubiera sido tramitado y resuelto.

La referida corporación municipal nos informó de que, en esa fecha, se estaba redactando el proyecto de

demolición de las obras construidas clandestinamente. Hasta la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de que la citada administración nos remitiera una copia del expediente sancionador tramitado como consecuencia de la ejecución de aquéllas.

La situación descrita en el presente apartado constituye sólo una muestra de las reclamaciones que formulan los ciudadanos ante esta Institución, quienes ven cómo, cuándo ejercen la acción pública y presentan la correspondiente denuncia, algunas administraciones públicas miran hacia el otro lado y no llevan a cabo el seguimiento de las obras o no actúan con la celeridad que la situación demanda, con lo cual, los infractores, conocedores de dicha inactividad, no solicitan la legalización de las obras y dejan pasar el tiempo, que corre a su favor, con el fin de que, en unos supuestos, prescriba la infracción y, en otros, transcurra el plazo de caducidad para que la administración adopte las medidas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado.

11.2.2. El deber de conservación de los propietarios (1585/08, 1586/08, 81/09, 139/09, 604/09, 1295/09, entre otros)

Como destaca la *Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de enero de 1989* "(...) el ordenamiento urbanístico configura el derecho de propiedad como un conjunto no sólo de facultades sino también de deberes, uno de los cuales es, precisamente, el de mantener los edificios en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público".

Sin embargo, aun cuando existe una doctrina jurisprudencial consolidada y que dicho deber ha sido objeto de regulación en las diferentes leyes que tratan dicha materia, algunos ciudadanos continúan dirigiéndose a esta Institución para denunciar el incumplimiento del mismo.

Una muestra de ello se manifiesta en el **EQ 81/09**, en el que la reclamante denunciaba que, a pesar de haber transcurrido más de dos años desde que la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife había resuelto la incoación de un expediente de ejecución subsidiaria para la realización de unas obras en un inmueble, no se había dado cumplimiento.

El citado organismo nos informó de las actuaciones que se habían llevado a cabo para la ejecución de la mencionada resolución y nos notificó la última de ellas que fue la tramitación del expediente de contratación de la empresa que iba a realizar los trabajos.

Aunque esta Institución consideró que el asunto se encontraba en vías de solución, esperamos que la aludida Gerencia Municipal de Urbanismo nos dé cuenta de las actuaciones que se llevarán a cabo, en lo sucesivo, en los expedientes relativos a la declaración de ruina.

También originó otra investigación el asunto planteado en el **EQ 139/09**. El reclamante denunciaba los perjuicios que le estaba produciendo la inactividad de la citada Gerencia Municipal de Urbanismo, ante la falta de ejecución voluntaria de unas obras de conservación.

Tramitada la reclamación, constatamos que hacía más de un año que se había dirigido un requerimiento a los propietarios para que llevaran a cabo determinadas obras en un edificio, sin que el mismo hubiera sido atendido

y sin que el citado organismo hubiera tramitado el procedimiento para la ejecución forzosa.

A raíz de la intervención de este Comisionado Parlamentario, la consejera-directora de la referida Gerencia Municipal dictó una resolución ordenando la adopción de las correspondientes medidas de seguridad, al tiempo que acordó la necesidad de que los propietarios solicitaran licencia de obra mayor para acometerlas, al tratarse de un inmueble incluido en la delimitación de un bien de interés cultural con categoría de conjunto histórico; todo ello con el correspondiente apercibimiento de proceder a la ejecución subsidiaria.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, este Comisionado Parlamentario continuaba la investigación iniciada, ya que no se había dado cumplimiento a las medidas acordadas ni se había procedido a actuar en ejecución subsidiaria.

La falta de actuación del Ayuntamiento de Tías ante las denuncias formuladas por un ciudadano, debido al estado de abandono en que se encontraba un edificio situado junto a su vivienda dio lugar a la presentación del **EQ 604/09**.

A pesar de que la citada corporación municipal nos había informado de que se requeriría a la promotora para que diera cumplimiento al deber de conservación y mantenimiento del solar, a la demolición de la edificación abandonada así como al vallado reglamentario para preservar las condiciones de seguridad, salubridad y ornato, constatamos que la única medida que se había adoptado había sido la referida al vallado.

A la vista de dicho incumplimiento y dado que no constaba que se hubieran incoado los correspondientes expedientes sancionadores, nos dirigimos a la aludida entidad local, sin que, al cierre del presente informe, nuestra solicitud hubiera sido cumplimentada.

11.2.3. Infracciones en suelo rústico (EQ 269/08, 1518/08, 234/09, 250/09, 412/09, 723/09, entre otros).

Con carácter previo al estudio de las quejas recogidas en el presente subepígrafe, hemos de hacer una sucinta referencia a las modificaciones introducidas por la *Ley 6/2009, de 6 de mayo*, anteriormente citada, en lo concerniente a las calificaciones territoriales:

a) En *el artículo 14.3 del TRELITENC*, se suprime la calificación territorial como instrumento de ordenación territorial, que se limita a: 1) Los Planes Territoriales de Ordenación y 2) Los Proyectos de Actuación Territorial de gran trascendencia territorial o estratégica.

b) Deja sin contenido *el artículo 27* sobre régimen jurídico de las calificaciones territoriales.

c) Añade un nuevo artículo, *el 62 bis*, sobre instrumentos previos a la concesión de licencias urbanísticas, con la siguiente redacción: “Toda actuación transformadora del suelo rústico, con carácter previo a la licencia municipal, está sujeta a la obtención de Proyecto de Actuación Territorial o Calificación Territorial, salvo los supuestos previstos en el artículo 63 de este Texto Refundido”.

d) Incorpora un nuevo artículo, *el 62 quinquies*, sobre calificación territorial, que sustituye, aunque su contenido no es similar, la regulación contenida en *el artículo 27*.

Vemos que el legislador ha resuelto la controversia sobre la naturaleza jurídica de las calificaciones territoriales, de una triple forma:

1º) Eliminando expresamente su consideración como instrumento de ordenación territorial.

2º) Trasladando la regulación de su régimen jurídico (que continúa manteniéndose esencialmente idéntico a la regulación inicial prevista en *la Ley 9/1999, de 13 de mayo, de Ordenación del Territorio de Canarias*), fuera de tales instrumentos y localizándolo en la regulación del suelo rústico.

3º) Calificando expresamente esta autorización como “acto administrativo”.

Entrando en el contenido de las quejas seleccionadas, una ciudadana del municipio de Arucas se dirigió a esta Institución, dadas las escasas actuaciones que, al parecer, había llevado a cabo la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, después de denunciar la realización de unas obras consistentes en el vertido de hormigón y asfaltado en una pista agrícola en dicho municipio (**EQ 269/08**).

Tramitada la reclamación, observamos que el promotor de las obras carecía de los correspondientes títulos habilitantes, que las mismas se ubicaban en suelo rústico de protección agraria de alta productividad y que su promotor no había atendido el requerimiento que le había dirigido el citado departamento autonómico. Asimismo, constatamos que la inactividad de la aludida agencia tuvo como consecuencia la prescripción de la infracción y, con ello, la imposibilidad de incoar el correspondiente expediente sancionador.

Por lo expuesto, este Comisionado Parlamentario dirigió una resolución a la referida agencia recomendándole que se iniciara el procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada por la realización de las obras denunciadas.

Dado que el referido camino aparecía reflejado en las oficinas del Catastro a nombre del Ayuntamiento de Arucas e, igualmente, se encontraba incluido en su Inventario General de Bienes y Derechos, *si bien no constaba la descripción del mismo ni el título o modo de adquisición*, la citada corporación municipal dictó la resolución por la que se acordó incoar el ejercicio de la acción investigadora respecto a dicha finca.

A la vista de ello y teniendo en cuenta el contenido de la resolución formulada por este Diputado del Común, solicitamos a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural un informe acerca de si se había resuelto la suspensión del plazo de caducidad de cuatro años del que dispone dicho organismo para adoptar las medidas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado, hasta tanto recayera la resolución definitiva en el procedimiento iniciado por el Ayuntamiento de Arucas.

Al respecto, el citado departamento autonómico dictó la correspondiente resolución acordando la suspensión de actuaciones hasta tanto se determinara la titularidad del camino. Por ello, esta Institución ha archivado provisionalmente el expediente por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

La falta de respuesta del Ayuntamiento de Moya a las solicitudes que había formulado una ciudadana, con el fin de obtener una copia del expediente de calificación territorial

y licencia urbanística concedida al vecino colindante de aquélla, dio lugar a la presentación el **EQ 234/09**.

Después de tramitar el expediente de queja, procedimos a su archivo por haberse facilitado a la reclamante la documentación solicitada y, con ello, quedar resuelto el asunto planteado.

También se archivó en esta Institución el **EQ 250/09**, al haber acordado la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural la suspensión y el precinto de unas obras realizadas más allá de las autorizaciones concedidas a su promotor. Con posterioridad, se constató que las obras se habían legalizado mediante el otorgamiento de la calificación territorial y la licencia urbanística.

Otro asunto que dio lugar a una investigación de este Comisionado Parlamentario hacía referencia a la ejecución de diversas obras, presuntamente ilegales, en el término municipal de San Bartolomé de Tirajana (**EQ 412/09**).

Una vez que el ayuntamiento comprobó que las obras denunciadas no contaban con las correspondientes autorizaciones, resolvió la suspensión y el precinto de las mismas. Se encuentra pendiente del informe técnico con el fin de incoar el procedimiento sancionador y la reposición de la realidad física alterada a su estado anterior.

Debido al retraso considerable en la adopción de las medidas a las que venía obligada la citada administración, esta Institución le formuló una recomendación a efectos de que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremara sus esfuerzos y dotara de los medios necesarios a los servicios correspondientes para que se llevara a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística y, con ello, que se emitiera el informe técnico que posibilitara la adopción del resto de las medidas legalmente previstas.

Hasta la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de que el ayuntamiento nos comunicara los actos adoptados como consecuencia de la citada resolución.

En el presente apartado constatamos algunas quejas en las que los reclamantes alegan la vulneración del derecho a la igualdad y se muestran disconformes con la actuación de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, cuando, ante la ejecución de obras sin contar con los títulos habilitantes (calificación territorial y/o licencia urbanística), resuelve el expediente sancionador con la imposición de una multa y ordena el restablecimiento del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada mediante la demolición de las obras, sin que, a juicio de aquellos, el citado organismo proceda de igual manera frente a otras situaciones idénticas (**EQ 723/09, 1013/09, 1476/09, entre otros**).

Al respecto, el Tribunal Constitucional desde nuestra temprana *STC 37/1982, de 16 de junio*, ha venido afirmando **que la equiparación en la igualdad ha de ser dentro de la legalidad y sólo entre actuaciones idénticas que sean conformes al ordenamiento jurídico, pero nunca fuera de la legalidad**. En definitiva (*SSTC 17/1984, de 7 de febrero, 1/1990, de 15 de enero, 157/1996, de 15 de octubre*), no existe un derecho a que se dispense un trato igualitario en la ilegalidad [*Sentencia Tribunal Constitucional (Sala Primera) núm. 27/2001, de 29 enero, RTC 2001\27*].

Por lo expuesto y una vez constatado que el promotor de las obras no contaba con las autorizaciones pertinentes, esta Institución acordó la inadmisión de la reclamación presentada, por no observar infracción del ordenamiento jurídico por parte de la referida agencia (**EQ 723/09**).

La misma decisión adoptó este Comisionado Parlamentario en relación con otra queja en la que un ciudadano se mostraba en desacuerdo con la actuación del referido departamento autonómico. Se había dictado una resolución acordando imponerle una multa como responsable de una infracción administrativa muy grave, como consecuencia de la ejecución de unas obras sin los preceptivos títulos legitimantes en suelo rústico de protección de valor natural, al tiempo que ordenó el restablecimiento del orden jurídico infringido y la realidad física alterada y transformada, mediante la demolición de las referidas obras. La razón de la disconformidad manifestada por el reclamante era, asimismo, la desigualdad de trato respecto a otras obras presuntamente ilegales que se habían llevado a cabo en la misma zona (**EQ 1013/09**).

11.2.4. La ejecución del planeamiento (EQ 1004/08, entre otros)

Un asunto que fue objeto de una prolongada tramitación en esta Institución se refería a la falta de ejecución, por el Ayuntamiento de Telde, de las determinaciones recogidas en el Plan Especial de Protección del Conjunto Histórico-Artístico de San Juan y San Francisco, el cual había sido aprobado definitivamente en virtud de la *Orden de 29 de marzo de 1984, del Consejero de Obras Públicas, Ordenación del Territorio y Medio Ambiente, cuya publicación se había llevado a cabo en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias nº 118, de 14 de noviembre de 1984 (EQ 1004/08)*.

En dicho Plan los referidos terrenos pasaron a calificarse como espacio libre para la ampliación del parque urbano situado en San Juan. Sin embargo, habían transcurrido unos veinticinco años desde que fue aprobado definitivamente el aludido Plan y no se habían ejecutado las determinaciones recogidas en el mismo, en lo que a la ampliación del parque infantil se refería. Y ello, a pesar de que el reclamante se había dirigido en múltiples ocasiones a la citada corporación municipal solicitando la recalificación de sus terrenos con el fin de que volvieran a tener el uso residencial, ya que ni se le había compensado ni se había tramitado el correspondiente expediente de expropiación forzosa, constituyendo dicha inactividad una carga para el propietario que no tenía la obligación de soportar.

La entidad local nos comunicó que, en esa fecha, 30 de marzo de 2009, el Pleno del Ayuntamiento de Telde había aprobado someter al trámite de participación ciudadana el Avance del Plan Especial de Protección y Reforma Interior de San Juan y San Francisco (PEPRI), así como que, a finales del año 2009, aproximadamente, sería aprobado de manera definitiva el aludido Plan Especial y que dichos terrenos, así como otros que se encontraban en parecidas circunstancias, quedarían como suelo urbano consolidado por la urbanización con uso residencial.

La razón esgrimida para justificar el cambio de uso fue que el municipio de Telde contaba con el Parque de

San Juan, el cual se encontraba muy próximo al parque infantil cuya ampliación se pretendía, lo que había hecho que, en la actualidad, dicha actuación careciera de interés para el municipio.

A juicio de este Diputado del Común, la aludida corporación municipal había sacrificado los derechos de los propietarios afectados, que habían visto cómo sus propiedades habían estado inmovilizadas indefinidamente, sin que la entidad local hubiera intervenido adquiriéndolas, permutándolas o expropiándolas para dar satisfacción a la previsiones contenidas en el Plan, pero también había originado perjuicios al resto de los ciudadanos que se habían visto privados de las dotaciones inicialmente previstas.

Esta Institución consideró que, dado que nos encontrábamos ante un supuesto de inactividad administrativa en la expropiación, regulado en *el artículo 163 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo*, el reclamante tenía la posibilidad de ejercer el derecho a ser expropiado. Todo ello sin perjuicio de poder ejercer las acciones que considerara oportunas por los perjuicios que, en su caso, le hubiera ocasionado la inactividad del Ayuntamiento de Telde.

A la vista de todo ello, esta Institución acordó el archivo provisional del expediente por considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común

a) Recomendación al Ayuntamiento de Arona sobre la necesidad de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición de la realidad física alterada, como consecuencia de la ejecución de varias obras ilegales, de carácter ilegalizable, en dicho municipio.

Dicha resolución se encuentra pendiente de respuesta (EQ 608/07).

b) Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé (Lanzarote) para tramitar el procedimiento sancionador, así como de acordar la demolición de unas obras. Asimismo, se recomendó que, ante la realización de obras sin las correspondientes autorizaciones o más allá de la licencia concedida, se adoptaran las medidas legalmente previstas con la debida celeridad, con el fin de evitar la prescripción de las infracciones y, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

La aludida resolución fue aceptada (EQ 326/09).

c) Recomendación al Ayuntamiento de Puerto del Rosario sobre la necesidad de tramitar el procedimiento sancionador y de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, ante la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística.

Nuestra resolución fue aceptada (EQ 1021/08).

d) Recordatorio al Ayuntamiento de La Oliva del deber legal de iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, así como la **Recomendación** de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, como consecuencia de la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística.

Dicha resolución fue aceptada (EQ 1122/07).

e) Recomendación al Ayuntamiento de Candelaria para tramitar el procedimiento administrativo con el fin de reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de unas obras, así como de dar cumplimiento, con la máxima diligencia, al mandado que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes. Asimismo, se recordó a la citada entidad local el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

La aludida resolución fue aceptada (EQ 2198/08).

f) Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural para iniciar el procedimiento administrativo con el fin de reponer la realidad física alterada, por la realización de unas obras en suelo rústico de protección agraria, sin las correspondientes autorizaciones.

Dicha resolución fue aceptada (EQ 269/08).

g) Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana para dotar al correspondiente servicio municipal de los medios necesarios para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, a la vista del retraso observado en la emisión de los informes técnicos preceptivos.

La citada resolución se encuentra pendiente de respuesta (EQ 412/09).

h) Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para tramitar el procedimiento sancionador, como consecuencia de la ejecución de unas obras sin la preceptiva licencia urbanística.

Dicha resolución se encuentra pendiente de respuesta (EQ 169/07).

i) Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, así como la Recomendación de comunicar al denunciante la decisión adoptada en el procedimiento preliminar sobre la iniciación o no del procedimiento sancionador.

Dicha resolución fue aceptada, si bien, con posterioridad, el expediente sancionador iniciado fue archivado, a la vista del tiempo que había transcurrido desde la ejecución de las obras denunciadas (EQ 1151/07).

j) Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé (Lanzarote) para iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, así como de acordar la reposición de la realidad física alterada para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la demolición de las obras ilegales, de carácter ilegalizable.

Dicha resolución fue aceptada (EQ 1479/08).

11.4. Resoluciones más significativas en el área de Política Territorial

EQ 608/07. Recomendación al Ayuntamiento de Arona sobre la necesidad de proceder al restablecimiento del orden jurídico perturbado, mediante la reposición de la realidad física alterada, respecto a la ejecución de unas obras ilegales en una zona de dicho municipio.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por doña (...), que vino motivada por

la ejecución de varias obras, sin los preceptivos títulos legitimantes, en una zona de ese término municipal.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan, por lo que aquí interesa, los siguientes

ANTECEDENTES

1º) Expediente nº (...) contra don (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), del término municipal de Arona:

- Con fecha 31/1/08, se dictó resolución imponiendo al infractor una sanción de 6.010,13 € y se le requirió para que procediera a la reposición de la realidad física alterada.

- Con fecha 7/8/08, el Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente dictó resolución por la que se solicitó al interesado que presentara el proyecto de demolición de las obras. Dicha resolución fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife el (...).

- Con fecha 20/7/09, se comunicó al Teniente Alcalde del Área de Obras y Mantenimiento la necesidad de redactar el proyecto técnico de demolición, al no haberlo presentado el interesado, sin que se haya procedido a ello ni abonado la multa impuesta.

2º) Expediente nº (...) contra doña (...), por la ejecución de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), del término municipal de Arona:

- En el mes de febrero de 2008, se dictó resolución por la que se impuso a la infractora una sanción de 6.010,13 € y se ordenó la reposición de la realidad física alterada, al tiempo que se requirió a aquélla para que, en el plazo de un mes, presentara el correspondiente proyecto de demolición.

- Con fecha 7/8/08, el Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente dictó resolución ordenando la realización de los trabajos necesarios para devolver al estado original la terraza cerrada por las obras, en ejercicio de la ejecución subsidiaria, para lo que se hizo necesario solicitar al respectivo Juzgado de lo Contencioso-Administrativo autorización de entrada en domicilio. Dicha resolución fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife de fecha (...).

- Con fecha 20/7/09, se comunicó al Teniente Alcalde del Área de Obras y Mantenimiento la necesidad de redactar el referido proyecto de demolición, al no haberlo presentado la infractora. No consta que se haya redactado dicho documento ni abonado la multa impuesta.

3º) Expediente nº (...) contra don (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), del término municipal de Arona:

- En el mes de febrero de 2008, se llevó a cabo la publicación, en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, de la propuesta de resolución dictada en el procedimiento sancionador, habiéndose declarado la caducidad del mismo mediante resolución del Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente de fecha 4/4/08, al tiempo que se requirió al Área Técnica del Servicio de Urbanismo un informe sobre la antigüedad de las obras, con el fin de estudiar la procedencia de incoar un nuevo expediente sancionador y la adopción de las medidas de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Esta Institución no ha sido informada acerca de si se ha iniciado un nuevo expediente sancionador ni del resto de las medidas que, en su caso, se hubieran adoptado.

4º) Expediente nº (...) contra doña (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la (...), en el término municipal de Arona:

- Con fecha 5/12/07, se dictó propuesta de resolución imponiendo a la infractora una sanción de 6.010,13 €, con la advertencia de que, en el supuesto de que no se procediera a la reposición de la realidad física alterada al estado anterior a la comisión de la infracción, esa corporación municipal procedería a la ejecución forzosa de la demolición.

- En el mes de febrero de 2008, se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife la referida propuesta de resolución, habiéndose declarado la caducidad del expediente en virtud de resolución del Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente de fecha 3/4/08, al tiempo que se requirió al Área Técnica del Servicio de Urbanismo un informe sobre la antigüedad de las obras y, en su caso, la procedencia de la incoación de un nuevo expediente sancionador, así como la adopción de las medidas de protección de la legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Este Comisionado Parlamentario no ha sido informado sobre el resto de las actuaciones que, en su caso, se hubieran realizado.

5º) Expediente nº (...) contra don (...), por la realización de unas obras ilegales, de carácter ilegalizable, en la calle (...), en el término municipal de Arona:

- Con fecha 25/5/07, se dictó resolución mediante la cual se requirió al infractor para que repusiera la realidad física alterada, mediante la presentación del correspondiente proyecto de demolición, al tiempo que se le impuso una sanción de 30.000 €.

- En el mes de febrero de 2008, el Concejal Delegado del Área de Urbanismo y Medio Ambiente solicitó que se realizara una visita técnica de comprobación, a efectos de conocer si se había procedido a la demolición voluntaria de las obras y, en su caso, ordenar la demolición forzosa. Según el informe emitido por la Inspección Urbanística, las obras objeto del presente expediente no habían sido demolidas ni constaba que la multa impuesta hubiera sido abonada.

- Con fecha 22/5/08, el Teniente de Alcalde del Área de Urbanismo y Medio Ambiente dictó resolución por la que se acordó ordenar la realización de los trabajos necesarios para devolver al estado original la terraza cerrada por las obras ejecutadas, en ejercicio de la ejecución subsidiaria.

- Con fecha 4/11/08, se solicitó al respectivo Juzgado de lo Contencioso-Administrativo autorización de entrada en domicilio.

A la vista de todo ello este Diputado del Común estima necesario formular las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, modificado por la Ley 4/2006, de 22 de mayo (TRELITENC), en su artículo 188, establece que “Toda

acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

- a) Las precisas para la protección de la legalidad y el restablecimiento del orden jurídico perturbado.
- b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativas.
- c) (...)

En su *apartado 2* se añade que: “En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción”.

Segunda.- El citado texto refundido, en su *artículo 190 1) a)*, establece que la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, por infracciones contra la ordenación urbanística corresponde al ayuntamiento.

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

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

- a) Cuando se ubiquen o realicen en suelo urbanizable, cuya ordenación no se haya pormenorizado, o en suelo rústico, cuando, siendo necesaria la calificación territorial, carezcan de la misma.
- b) Cuando, instada la legalización, ésta haya sido denegada.
- c) Cuando no se haya instado la legalización en el plazo concedido al efecto y, de la instrucción del procedimiento, resulte la incompatibilidad de lo realizado y proyectado, con las determinaciones de la ordenación ambiental, territorial y urbanística aplicables”.

Hay que notar los concluyentes términos del *artículo 179.3 del TRELATENC*, al prescribir que “En ningún caso la Administración puede dejar de adoptar tales medidas, las cuales deberán ordenarse aún cuando no proceda exigir la responsabilidad por infracción a este Texto Refundido”.

Por su parte, el *artículo 164.2 del TRELATENC* determina el ejercicio inexcusable de la intervención administrativa en el uso del suelo y en el de la edificación, las medidas de protección de la legalidad urbanística y las relativas al procedimiento sancionador.

Tercera.- Por lo que se refiere a la ejecución de los actos administrativos, constituye un postulado de la Administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos. La Administración pública, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrá proceder previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, conforme al *artículo 95 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)*, ejecución forzosa que se podrá

efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [*artículo 96.1.b) y 98 de la LRJPAC*].

Cuarta.- La LRJPAC insiste en la necesidad de que la ordenación se rija por criterios de celeridad, lo que, además, constituye una exigencia ineludible del principio constitucional de eficacia de la actividad administrativa -*artículo 103.1 de la Constitución española (CE)*-.

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

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

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

A juicio de este Comisionado Parlamentario, en los asuntos planteados en la presente queja esa corporación municipal no ha ejercido todas las competencias que legalmente tiene atribuidas, lo que supone una vulneración del *artículo 12 de la LRJPAC*, que establece que la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo algunas excepciones que no resultan de aplicación.

Asimismo, esta Institución considera que los plazos que han transcurrido sin que se haya procedido al restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada, sin que se hayan incoado nuevos expedientes sancionadores en los supuestos procedentes, y sin que haya finalizado el procedimiento para el cobro de las multas impuestas a los infractores están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se *Recomienda a VS* lo siguiente:

Que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada y que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para resolver los asuntos planteados.

Que se proceda a la redacción de los correspondientes proyectos técnicos de demolición y a la ejecución forzosa de la restauración, a costa de los obligados.

Que se dote de los medios necesarios al servicio municipal correspondiente para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, especialmente por efecto de la prescripción (...).

EQ 2198/08. Recomendación al Ayuntamiento de Candelaria a efectos de que se tramite el procedimiento administrativo con el fin reponer

la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de unas obras realizadas sin los preceptivos títulos legitimantes. Asimismo se le recordó el deber legal de que la actuación municipal ha de acomodarse a los principios de eficacia, economía y celeridad.

...) De nuevo nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), como consecuencia de las escasas actuaciones llevadas a cabo por ese ayuntamiento, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en la vivienda (...), en ese término municipal (antecedente **EQ 210/07**).

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

ANTECEDENTES

1ª) Con fecha 17/5/07, esa corporación municipal informó a esta Institución de que se había acordado la suspensión y el precinto de las obras, así como que no constaba que la denunciada hubiera solicitado licencia para su legalización. Asimismo, esa entidad local nos comunicó que, con fecha 12/12/06, se había dado traslado del expediente al arquitecto técnico, a los efectos de que informara sobre la posible legalización.

A raíz de dicha comunicación, este Comisionado Parlamentario se dirigió nuevamente a ese ayuntamiento con el fin de conocer si las obras resultaban legalizables, así como si se había iniciado el correspondiente expediente sancionador.

Más de un año después y tras varios requerimientos efectuados a esa corporación municipal, esta Institución recibió el informe solicitado, constatándose que las obras habían sido denunciadas por la policía local el 22/6/06, objeto de suspensión y precinto el 19/7/06, así como que se encontraban terminadas el 27/10/07, lo que evidenciaba que se habían quebrantado los precintos, sin que ese ayuntamiento hubiera adoptado medida alguna.

2ª) Con fecha 3/12/08, mediante Decreto nº 4904, del Primer Teniente Alcalde, se dictó resolución incoando expediente sancionador a la infractora. Dado que había transcurrido más de seis meses desde la iniciación del mismo sin que hubiera recaído resolución definitiva, se produjo la caducidad, procediendo esa corporación municipal, mediante Decreto nº 2425, de fecha 9/6/09, dictado por el Primer Teniente de Alcalde, a declarar de oficio la misma y a incoar un nuevo expediente sancionador, al no haberse producido la prescripción de la infracción.

3ª) Con fecha 4/2/10, a la vista de la dilación observada en la tramitación del expediente municipal de infracción nº (...), desde esta institución se llevaron a cabo gestiones telefónicas con la técnico jurídico de ese ayuntamiento, habiéndonos comunicado que el día 28/9/09, es decir, hacía más de cuatro meses, el expediente se encontraba pendiente de la emisión de informe técnico acerca de las alegaciones presentadas por la promotora de las obras.

A través de dicha gestión, observamos que habían transcurrido más de seis meses desde la incoación del segundo expediente sancionador, sin que se hubiera dictado resolución definitiva, lo que tendría la misma consecuencia que el expediente sancionador

anteriormente incoado: la declaración de oficio de la caducidad del procedimiento sancionador.

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

CONSIDERACIONES

Primera.- Del estudio de los antecedentes expuestos hemos observado que han transcurrido más de tres años desde que la policía local denunció la ejecución de las obras, que la infractora no ha solicitado su legalización. Las obras han terminado y ese ayuntamiento no ha adoptado las medidas a las que legalmente viene obligado. La actuación de esa corporación municipal en el expediente de queja de referencia se ha limitado a incoar dos expedientes sancionadores que no ha tramitado en los plazos legalmente establecidos, con lo que se ha visto obligada a declarar su caducidad. La consecuencia de la inacción municipal ha dado lugar a que se haya producido la prescripción de la infracción, lo que imposibilita a esa entidad local a incoar un nuevo expediente sancionador.

Al respecto, desconoce este Comisionado Parlamentario las razones por las que en la tramitación de los dos procedimientos sancionadores incoados no se han respetado los plazos ni el instructor ha formulado propuesta de resolución alguna en seis meses en cada uno de ellos.

Conviene recordar que 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 artículo 41*, establece que “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el 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”.

Por otro lado, resulta necesario manifestar que la intervención administrativa y las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones son de ejercicio inexcusable, y que las autoridades y funcionarios están obligados a iniciar, tramitar y resolver los procedimientos establecidos para el ejercicio de tales potestades de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la LRJPAC*, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos estipulados en la normativa vigente.

Para mayor abundamiento, las dilaciones indebidas en las resoluciones administrativas no son gratuitas, sino que cuando provocan la caducidad de los expedientes y permiten la prescripción de las infracciones, redundan en el beneficio de los infractores de las normas y van en detrimento del propio municipio y de sus vecinos.

Segunda.- En el asunto planteado, este Comisionado Parlamentario no ha recibido de esa corporación municipal la colaboración que precisa para el desempeño

de su función investigadora y se ha visto obstaculizada la misma sin una justificación adecuada.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución *Recomienda a VS* lo siguiente:

Que se tramite el correspondiente procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja y, a tal efecto, que se requiera al interesado para que, en el plazo de un mes, presente en ese ayuntamiento el correspondiente proyecto de demolición como primer trámite de la ejecución voluntaria, advirtiéndole de que, de no cumplimentar el mencionado requerimiento, se procederá a la ejecución forzosa de la demolición, conforme al *artículo 96 de la LRJPAC*.

Que en el futuro se cumpla el mandado legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, actuando con la debida diligencia y evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes.

Asimismo, *se Recuerda a VS los siguientes deberes legales*:

De acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el *artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la LRJPAC*, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

De colaborar con el Diputado del Común en sus actuaciones, viniendo obligado a auxiliarle en sus actuaciones con carácter preferente y urgente, de acuerdo con lo establecido en el *artículo 30.1 y 3 de su Ley reguladora* (...).

EQ 269/08. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural en orden a reponer la realidad física alterada, como consecuencia de la realización de unas obras en suelo rústico de protección agraria, sin la previa calificación territorial ni la preceptiva licencia urbanística.

(...) Agradecemos la remisión de su informe de fecha 11/3/09 (...), en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, promovido por doña (...).

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

ANTECEDENTES

1ª) Con fecha 27/2/07, la Sra. (...) denunció ante esa agencia las obras que se habían llevado a cabo, consistentes en el vertido de hormigón y asfaltado en pista agrícola, en (...), en el municipio de Arucas. La referida denuncia fue reiterada ante ese organismo en varias fechas, dando lugar a la apertura del expediente (...).

2ª) Con fecha 21/5/07, los agentes de Medio Ambiente formularon denuncia por los mismos hechos, confirmándose que el promotor de las obras carecía de los correspondientes títulos habilitantes, así como que aquéllas se ubicaban en suelo clasificado y categorizado como rústico de protección agraria de alta productividad.

3ª) Con fecha 11/4/08, ese departamento autonómico requirió al Sr. (...) para que, en el plazo de quince días, procediera a la retirada de los materiales, con apercibimiento de apertura de expediente sancionador. Dicha orden no fue atendida por el promotor de las obras ni esa agencia procedió a iniciar el referido expediente. La infracción, tipificada como leve, se encuentra prescrita.

4ª) El informe emitido por ese departamento autonómico confirma que, en el año 2004, según las fotos aéreas de GRAFCAN, el hormigonado no se había producido y el terreno estaba natural, pero en el fotograma de mayo de 2005 aparecía hormigonado. A la vista de ello, así como de la documentación aportada por la parte denunciante y denunciada, ese organismo estimó que el hormigonado de la pista se había realizado en mayo de 2005.

5ª) Con el fin de determinar la titularidad del camino, por cuanto afecta al ejercicio de la potestad de restablecimiento, esa agencia ha solicitado un informe al Ayuntamiento de Arucas.

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

CONSIDERACIONES

Primera.- El *artículo 164.2 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC)*, dispone que la potestad de la protección de la ordenación es de ejercicio inexcusable, de forma que en ningún caso la Administración puede dejar de adoptar las medidas de restablecimiento del orden jurídico infringido, las cuales deberán ordenarse aun cuando no proceda exigir la responsabilidad por infracción al Texto Refundido, tal y como refiere el *artículo 179.3* del mismo, estableciéndose en el *artículo 188.1* que toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

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

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

c) (...)."

Segunda.- El *artículo 177.1* del citado texto refundido prescribe que el restablecimiento del orden jurídico perturbado por cualquier acto realizado sin la concurrencia de los presupuestos legales legitimantes, aun cuando no esté ya en curso de ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso o, en su caso, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, la cual procederá cuando concorra alguno de los supuestos previstos en el *artículo 179 del TRELOTENC*:

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

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

c) (...).

Tercera.- El *artículo 180.1 del TRELOTENC*, establece que la Administración podrá adoptar válidamente las

medidas cautelares y definitivas de protección de la legalidad y de restablecimiento del orden jurídico perturbado mientras los actos y usos estén en curso de ejecución y dentro de los cuatro años siguientes a la completa y total terminación de las obras o el cese en el uso.

A la vista de todo ello, esta Institución, al amparo de lo dispuesto en *el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, Recomienda a VS* que, en el supuesto de que se confirme que los terrenos donde se han llevado a cabo las obras son de titularidad privada, con la mayor brevedad posible, se inicie el procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido a don (...), por la realización de las obras denunciadas (...).

EQ 1151/07. Recordatorio al Ayuntamiento de Tías del deber legal de iniciar, instruir y resolver el expediente sancionador, así como la Recomendación de comunicar al denunciante la decisión adoptada en el procedimiento preliminar sobre la iniciación o no del procedimiento sancionador.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), que vino motivada por la falta de contestación de ese ayuntamiento a las denuncias que el mismo formuló, como consecuencia de la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en el inmueble situado en (...), de ese término municipal.

Una vez realizada la correspondiente investigación, constan los siguientes

ANTECEDENTES

Primero.- En varias ocasiones, el Sr. (...) ha denunciado ante esa corporación municipal la ejecución de unas obras en el emplazamiento más arriba indicado, consistentes en la demolición de un tabique e instalación de una puerta de garaje, sin la correspondiente licencia urbanística. Ninguno de sus escritos ha obtenido respuesta por parte de esa entidad local.

Segundo.- Con fecha 27/2/08, esta Institución solicitó un informe a esa administración, el cual fue emitido ocho meses después, habiéndonos comunicado que "(...) dichas obras son totalmente legalizables, procediendo únicamente su legalización y en ningún caso la adopción de medidas de reposición de la realidad física alterada". El informe no se pronuncia sobre las razones por las que no se ha contestado al Sr. (...).

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

CONSIDERACIONES

Primera.- Centrándonos en las consecuencias legales de las infracciones, el *Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado en virtud de *Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELATENC)*, en su *artículo 188.1*, establece que "Toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

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

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

c) (...)"

En su apartado 2 se añade que: "En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción".

Por su parte, el *artículo 177.2* del citado texto refundido prescribe la obligación de incoar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras.

En el asunto planteado en la queja, aun cuando nos encontramos ante unas obras ilegales, esa Administración no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, lo que supone una vulneración del *artículo 12 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *la Ley 4/1999, de 13 de enero*, que establece que la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida como propia, salvo algunas excepciones que no resultan de aplicación.

Segunda.- Respecto a la falta de contestación al Sr. (...), el *Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto*, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, en su artículo 11, tras establecer que los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, contempla las diferentes modalidades de esta clase de iniciación, citando entre ellas la denuncia. Pues bien, presentada la denuncia, según el artículo 11.2, in fine, "(...) se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación".

A juicio de este Comisionado Parlamentario, si bien no puede afirmarse un genérico derecho al procedimiento en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la administración, como se observa en el presente expediente de queja. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal hoy por hoy indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta que hay que seguir por la administración y, eventualmente, su decisión de no actuar la potestad.

Ya en el ámbito sancionador, ello significaría que la denuncia, si bien no da necesariamente derecho a la incoación de un procedimiento sancionador, sí que da derecho a una resolución administrativa al respecto, en la medida en que expresa o implícitamente contiene una solicitud en dicho sentido.

En consecuencia, la Administración está obligada a resolver sobre la petición de iniciación aparejada a la denuncia y, dado el carácter antiformalista del ordenamiento administrativo [*artículo 63 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)], por la finalidad propia de las denuncias y por el contenido de éstas (por lo general equiparable al exigido a las solicitudes (artículo 70.1 LRJPAC), no es necesario que se realice la solicitud de iniciación de forma expresa, sino que bastaría con poderla deducir claramente del escrito.

Para mayor abundamiento, siempre que el denunciante persiga la iniciación del procedimiento sancionador, propósito del que raramente vendrán desligadas las denuncias, la comunicación al mismo no puede entenderse sino como la notificación del acuerdo tomado en relación con la pretensión de iniciación y vendrá impuesta por la obligación legal de notificar "(...) a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses" (Artículo 58.1 LRJPAC). Pues difícilmente puede negarse que el archivo de actuaciones o la incoación del expediente no interesen a quien, para impulsar ésta, ha formulado una denuncia y tiene el derecho a una respuesta administrativa.

A la vista de todo ello, esta Institución, al amparo de lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, Recomienda a VS que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

Asimismo, se Recomienda a VS que se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado por la ejecución de las referidas obras sin la correspondiente licencia urbanística.

Por otro lado, se Recuerda a VS el deber legal de iniciar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador (...).

EQ 169/07. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a efectos de que se dote al servicio correspondiente de los medios necesarios para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, especialmente por efecto de la prescripción; así como que se tramite el procedimiento sancionador.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia más arriba indicada, promovido por doña (...).

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

ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 30/3/07, esta Institución solicitó un informe a ese ayuntamiento acerca de si las obras realizadas en el complejo residencial (...), en ese término municipal, contaban con la correspondiente licencia urbanística, así como sobre las razones por las que no se había dado respuesta a los escritos que, al respecto, había presentado la Sra. (...).

Segundo.- Con fecha 20/7/07, esta Institución cumplimentó la solicitud formulada por esa entidad local y, a tal efecto, le remitió los documentos que la reclamante acompañó a su queja, con el fin de que por esa corporación municipal se pudiera determinar el edificio al que se refería la reclamación presentada.

Tercero.- Con fecha 24/1/08 (...), esa corporación municipal nos envió el informe emitido por el jefe de sección de Protección del Medio Urbano y Rural, que confirmaba no sólo que se habían realizado obras ilegales, concretamente se habían detectado unos dieciséis propietarios que llevaron a cabo obras clandestinas, sino también la escasez de personal técnico en el citado departamento.

Cuarto.- Con fecha 4/3/08, considerando el contenido del referido informe y teniendo en cuenta que las obras habían sido denunciadas hacía más de dos años, nos dirigimos nuevamente a esa Administración con el fin de que se agilizaran los trámites para la solución del asunto planteado. Dicha solicitud fue reiterada mediante escrito de fecha 25/4/08 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 10/9/08. Asimismo, con fecha 17/11/08, dirigimos a VE un requerimiento, el cual fue reiterado el 12/1/09.

Quinto.- Con fecha 29/1/09, ese ayuntamiento nos remitió un informe del siguiente tenor literal:

"(...) Con la visita de inspección al lugar por el técnico municipal, se detectaron otras seis infracciones urbanísticas en los alrededores, abriéndose los siguientes expedientes (...), por lo que actualmente está pendiente de emitir informe correspondiente al (...)"

A la vista de todo ello, esta Institución formula las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- En nuestra Comunidad Autónoma, según el artículo 4.2 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud del Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELATENC), rige el principio de utilización del suelo con arreglo al interés general. En consecuencia, las potestades de protección de la ordenación y sanción de las infracciones a la misma están informadas por dicho principio.

La Administración tiene el deber inexcusable de tramitar el procedimiento para el ejercicio de tales potestades. Al respecto, el artículo 188.1 del TRELATENC establece que "Toda acción u omisión tipificada como infracción en este Texto Refundido dará lugar a la adopción por las Administraciones Públicas competentes de las medidas siguientes:

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

b) Las que procedan para la exigencia de la responsabilidad penal o sancionadora y disciplinaria administrativa.

c) (...)"

En su apartado 2 se añade que: "En ningún caso podrá la Administración dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción".

Segunda.- En el supuesto planteado en la queja, se han llevado a cabo unas obras sin contar con la licencia urbanística establecida en el artículo 166 del TRELATENC.

Tercera.- El ayuntamiento es competente para iniciar, instruir y resolver el procedimiento sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 190 I.a) del TRELOTENC*, modificado por la *Ley 4/2006, de 22 de mayo*.

Cuarta.- Siguiendo el contenido de los informes recibidos, es cierto que, en ocasiones, la escasez de medios hace difícil cumplir con este tipo de obligaciones de manera adecuada, pero, ciertamente, las mismas son inexcusables y se derivan del principio de indisponibilidad de la competencia, recogido en el *artículo 12 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC)*, así como de los principios de legalidad y eficacia recogidos en el artículo 3 de la misma norma.

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución *Recomienda* a VE que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y dote de los medios necesarios al servicio correspondiente para que se lleve a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, especialmente por efecto de la prescripción. Asimismo, se *Recomienda* a VE que se proceda a incoar, tramitar y resolver el procedimiento sancionador al presunto responsable de la infracción al citado texto refundido (...).

12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA

Índice:

- 12.1. *Introducción.*
- 12.2. *Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.*
- 12.3. *Listas de espera.*
- 12.4. *Enfermedades raras.*
- 12.5. *Reíntegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento.*
- 12.6. *Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario.*
- 12.7. *Salud Pública.*
- 12.8. *Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.*
- 12.9. *Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública.*

12.1. Introducción

La primera cuestión que hay que señalar es que se ha producido, durante el ejercicio 2009, una considerable mejora del cumplimiento de la obligación de colaborar con el Diputado del Común por parte de la Consejería de Sanidad y, en general, de todos los órganos que componen el sistema público de salud en la Comunidad Autónoma, es decir, dirección del Servicio Canario de

la Salud, direcciones de Área, gerencias de Atención Primaria y de Servicios Sanitarios y direcciones gerencias de los hospitales públicos, así como por parte de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.

Esta mejora se ha hecho perceptible, sobre todo, en los tiempos de respuesta a nuestras solicitudes que, en algunos casos, y de manera sorprendente, se han producido incluso antes del vencimiento del plazo de 15 días de que disponen las administraciones públicas para remitir la información que solicita esta Institución.

A pesar de lo anterior, hemos de destacar el considerable retraso en la respuesta a las Resoluciones (recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias) que el Diputado del Común ha remitido a la administración sanitaria en este ejercicio, en particular a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Además, en los supuestos que recogemos a continuación, ha sido necesario remitir a la correspondiente administración, un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común, a la vista de la ausencia de respuesta a nuestras reiteradas peticiones:

- Ayuntamiento de Tazacorte (EQ 481/07)
- Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife (EQ 127/07)
- Complejo Hospitalario Insular Materno-Infantil de Gran Canaria (EQ 2124/08, EQ 2233/08 y EQ 1166/09).
- Consejería de Sanidad (EQ 2124/08 y EQ 2244/08)
- Hospital General de La Palma (EQ 2244/08)

12.2. Funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios

El sistema público de salud en Canarias cuenta con esta oficina como unidad administrativa que tiene entre sus atribuciones el garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, así como la información suficiente en el Sistema Canario de la Salud y atender, tramitar y resolver las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias de los usuarios sanitarios.

La estructura y funcionamiento de la oficina está regulada por *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*. Dicho Decreto en su capítulo I establece unas disposiciones generales relativas a principios, funciones y ámbito de actuación y dedica el Capítulo II a la estructura de la oficina. No obstante, la mayor densidad de regulación corresponde al Capítulo III, donde se establece el procedimiento de presentación, tramitación y resoluciones de reclamaciones, por un lado, y de solicitudes, iniciativas y sugerencias, por otro.

En un primer nivel de actuación, corresponde a los directores de las Áreas de Salud, gerentes de Atención Primaria, gerentes de Servicios Sanitarios y a los directores gerentes de los centros hospitalarios la contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias planteadas en sus respectivas áreas materiales de actuación.

Por su parte, corresponde al titular del órgano del que depende la oficina la contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias

que afecten a más de un Área de Salud, las que por su complejidad exijan una especial labor investigadora, de información o estudio, las que se refieran a varios centros, servicios o establecimientos sanitarios, las que se refieran a las actuaciones realizadas en centros o servicios de carácter privado no concertado, las disconformidades de los usuarios en relación con las contestaciones y respuestas de las reclamaciones y solicitudes recibidas en el primer nivel de actuación, las que sean reiteradas por los usuarios con motivo de la falta de respuesta en plazo de las formuladas en el primer nivel y, finalmente, las que por su importancia, gravedad o trascendencia acuerde el titular de la consejería competente en materia de sanidad.

En este ejercicio hemos constatado la existencia de diversos casos de funcionamiento defectuoso del sistema de reclamaciones en su primer nivel de atención, pues se producen retrasos injustificados en la respuesta a las reclamaciones por parte de las direcciones de las Áreas de Salud, gerencias de Atención Primaria, gerencias de Servicios Sanitarios y de las direcciones de los centros hospitalarios.

En otros casos, se da una respuesta a la reclamación presentada, pero se obvia el procedimiento de tramitación legalmente establecido, que comprende la determinación de los hechos objeto de la reclamación, la emisión de informe por el centro sanitario afectado, la posibilidad de mediación, la práctica de pruebas, el trámite de audiencia y la contestación. Además, en la contestación debe informarse al interesado de la posibilidad de efectuar discrepancia ante la Secretaría General Técnica de la consejería, posibilidad ésta que, en muchos casos, no se ofrece.

Cabe recordar que el *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, que regula la estructura y el funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su artículo 15, que se compone de:

- Determinación y comprobación de los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.
- Solicitud de informe al centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que habrá de emitirse en el plazo máximo de 20 días.
- Elaboración, si procede, de propuesta de mediación.
- Si no procede la propuesta de mediación, de completará, en su caso, la instrucción, incorporando al expediente las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.
- Concesión de trámite de audiencia a los interesados y formulación de propuesta de contestación. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Por otro lado, el *artículo 16.1* establece el posible contenido de la contestación, a la vista de los resultados de la instrucción.

Esta contestación puede consistir en:

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.

- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos de que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

Además, el *artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, señala que la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la consejería competente en materia de sanidad, y el *artículo 16.3* dispone que la contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la oficina, dentro del mes siguiente a su notificación, debiendo, en este último caso, adoptarse y notificarse la contestación en el plazo de dos meses desde que se efectuara la discrepancia.

En algunos casos hemos observado que la tramitación de las reclamaciones no se ajusta a lo previsto en la normativa, lo que ha motivado que hayamos dirigido varias Recomendaciones a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, órgano del que depende la oficina, para que inicie un proceso de evaluación del cumplimiento del procedimiento de tramitación de las reclamaciones, para que éste sea un proceso real de evaluación del funcionamiento de los servicios sanitarios y no una mero sistema de disuasión de usuarios sanitarios insatisfechos (**EQ 1424/06, EQ 142/07, EQ 789/07, EQ 1046/07 y EQ 1047/07**).

Se da también la circunstancia de que, en otros casos, tras la presentación de escrito de discrepancia o por falta de respuesta del primer nivel de atención, la propia ODDUS no consigue obtener el informe que solicita al centro o servicio sanitario afectado, teniendo que reclamar la respuesta de forma reiterada, lo cual ha sido también objeto de recomendación por parte del Diputado del Común.

Llegados a este punto, consideramos importante reseñar que si bien, como señalamos con anterioridad, se ha producido una significativa mejora en cuanto a los plazos de respuesta a las solicitudes de informe por todos los órganos que conforman el sistema sanitario, sin embargo no hemos recibido respuesta a ninguna de las recomendaciones que hemos remitido referentes a la necesidad de mejorar el funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.

La respuesta a las recomendaciones que efectúa el Diputado del Común supone una obligación y no una opción para las administraciones públicas Canarias. En la respuesta, la administración concernida debe valorar si acepta la recomendación y comunicar al Comisionado Parlamentario las medidas que adoptará como consecuencia de la misma. En el caso contrario, la administración debe motivar la no aceptación de la recomendación.

La falta de respuesta nos obliga a considerar las citadas Recomendaciones como no aceptadas y destacamos

este hecho en este Informe Anual que presentamos al Parlamento de Canarias, de acuerdo con lo previsto en el artículo 38.2 de nuestra Ley reguladora.

En el EQ 142/07, aparece también otro asunto que consideramos de importancia, pues de los informes emitidos por la gerencia de Atención Primaria de Tenerife y por la Secretaría General Técnica se desprende una posible omisión por parte del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria. Se entregó el informe de alta a la usuaria, en el que se contenía la prescripción de medicamentos, pero no se le entregaron, en el momento del alta, las dosis necesarias de medicación.

Sobre este asunto, la Secretaría General Técnica nos ha comunicado que la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios ha hecho dos recomendaciones dirigidas al director del Servicio Canario de la Salud para que los hospitales, en urgencias, dispensen unas dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Esta Institución comparte plenamente el sentido de esas recomendaciones, por lo que remitimos a la Secretaría General Técnica la Recomendación de revisar el cumplimiento de las propuestas realizadas al Servicio Canario de la Salud sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Tampoco, en este caso, hemos obtenido respuesta, por lo que desconocemos si la Consejería de Sanidad acepta o no esta Recomendación.

12.3. Listas de espera

Otra queja que se recibe de forma recurrente es la referente al prolongado tiempo de espera que se encuentran algunos usuarios de la sanidad canaria, tanto para intervenciones quirúrgicas como para atención especializada y pruebas diagnósticas o terapéuticas.

Esta materia está regulada en el Decreto 116/2006, de 1 de agosto, por el que se regula el sistema de organización, gestión e información de las listas de espera en el ámbito sanitario y en la Orden de 26 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 15 de mayo de 2003, que establece los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud, por lo que las quejas que recibimos son reconducidas a la verificación del cumplimiento de los tiempos de espera normativamente previstos o, de lo contrario, a la activación del mecanismo de derivación de pacientes a otro centro o servicio de la red hospitalaria de utilización pública del Servicio Canario de la Salud o de un centro o servicio concertado, previsto en el referido Decreto 116/2006.

La mayoría de las quejas se refieren a demoras para atención especializada o para la realización de pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, aunque también se ha recibido una queja referida a la demora para cita en atención primaria (EQ 334/09), concretamente en el Centro de Salud de Escaleritas, en Las Palmas de Gran Canaria si bien, de la documentación recabada, se ha podido comprobar que la situación se normalizó con posterioridad.

Resultaría excesivamente prolijo relatar aquí cada una de las quejas correspondientes a retrasos en la atención sanitaria a los pacientes, por lo que nos vamos a limitar a destacar algunos casos especialmente relevantes.

Es el ejemplo del EQ 1035/09 en el que el reclamante declaraba la tardanza en ser intervenido por el servicio de cirugía general y digestiva. En esta queja, solicitamos que se emitiera informe acerca de si la operación quirúrgica que precisaba el reclamante se encontraba dentro de las contempladas en la Orden de 20 de diciembre de 2006, por la que se modifica el anexo I de la Orden de 15 de mayo de 2003, que establece los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud y, en tal caso, de los motivos por los que no se habían activado los mecanismos para garantizar su derecho a la respuesta asistencial en los plazos previstos.

De la respuesta emitida por la dirección gerencia del Complejo Hospitalario Insular Materno Infantil de Gran Canaria, se observa que el paciente había solicitado no ser derivado para su intervención en centro concertado, lo cual le obliga a permanecer en la lista de espera del servicio y su intervención quirúrgica será programada siguiendo los criterios de priorización de patologías, de conformidad con la normas de aplicación.

Como cuestión positiva en esta queja destacamos que en el informe que nos remite la dirección gerencia del Complejo Hospitalario Insular Materno Infantil de Gran Canaria se señala que se tiene previsto iniciar una programación quirúrgica fuera de la jornada reglamentaria, con la finalidad de acortar los tiempos de espera de los pacientes incluidos en la lista de espera de la especialidad de cirugía general y del aparato digestivo.

Por otro lado, esta queja nos suscita una reflexión acerca de la aceptación de la realización de intervenciones quirúrgicas en centros concertados. En primer lugar, parece razonable considerar que los usuarios de la sanidad pública prefieran ser intervenidos en los centros sanitarios del sistema público, puesto que el servicio de la sanidad pública es un servicio sufragado por sus usuarios, principalmente por la vía de las cotizaciones a la Seguridad Social. Asimismo, parece acertado, como solución ante una situación de saturación de los servicios sanitarios, que se busquen alternativas como la programación de intervenciones en centros concertados, para que los usuarios reciban la atención médica que precisen en un plazo razonable. También nos parece lógico que el paciente que, de ninguna manera, quiera ser intervenido en un centro concertado, se mantenga en la lista de espera y se sujete a la priorización de patologías existente en cada momento. Sin embargo, entendemos que en determinados procesos médicos, en los que bien por su cronicidad, bien por su intensidad, exista una relación continuada entre médico y paciente, se deben introducir criterios correctores de forma que no se penalice, en cuanto a tiempo de espera, a ese paciente que no quiere cambiar de profesional sanitario después de un extenso período de tratamiento por parte de aquel.

Algunos otros ejemplos de estas demoras en la atención sanitaria los encontramos en los siguientes expedientes:

- En el **EQ 506/09**, en el que al paciente se le da cita en marzo de 2009 para una primera consulta en el servicio de cirugía vascular y angiología del CHUIMI para el mes de junio de 2010, es decir, unos 15 meses después.

- En el **EQ 1604/09**, en el que se da, en diciembre de 2009, una cita para dermatología en el centro de especialidades de La Laguna para junio de 2011, es decir, unos 18 meses después.

- En el **EQ 431/09**, en el que se denuncian retrasos constantes en la atención en salud mental del Hospital General de La Palma.

- En el **EQ 298/09**, en el que un paciente oncológico se encuentra en lista de espera desde noviembre de 2008 y que, finalmente, le fue realizada la prueba en abril de 2009, unos 6 meses después.

- En el **EQ 1884/08**, referente a una espera de cerca de 22 meses para una intervención por parte del servicio de cirugía general y digestiva del CHUIMI.

- En el **EQ 1153/08**, referente a una espera de 24 meses para intervención quirúrgica por parte del servicio de angiología y cirugía vascular del CHUIMI.

- En el **EQ 683/07**, referente a una espera de 24 meses para revisión en radioterapia en el Hospital Doctor Negrín.

Los anteriores, como ya se ha señalado, son solo algunos ejemplos de quejas recibidas en el Diputado del Común, en las que se denuncia el establecimiento de plazos excesivos para la atención en consulta especializada, la realización de pruebas diagnósticas o para intervenciones quirúrgicas.

La existencia de estas quejas se corresponde, lógicamente, con la existencia de unas considerables listas de espera, según publica el Servicio Canario de la Salud en su página web. A su vez, las listas de espera existen porque tenemos un sistema sanitario de atención universal, altamente profesional, que ofrece, en general, una atención sanitaria de calidad. A esto se debe añadir el hecho de que la realidad socioeconómica de Canarias no permite a la mayoría de sus ciudadanos acudir a centros médicos de carácter privado en los casos en los que el sistema sanitario público no es capaz de atender con la adecuada y necesaria celeridad las afecciones a la salud que se producen puntual o crónicamente.

No pretende este Diputado del Común, puesto que no es su competencia, realizar una valoración de carácter político de la gestión de la sanidad pública en las islas. Pero como defensor del pueblo, es nuestra obligación recordar al Gobierno de Canarias que *la Ley 11/1994, de 26 de julio, de ordenación sanitaria de Canarias*, establece que serán funciones del Sistema Canario de la Salud, entre otras, facilitar asistencia sanitaria de cobertura universal y garantizadora del acceso y goce de las prestaciones en condiciones de igualdad efectiva (*artículo 3.d*), y que entre los principios a los que se debe ajustar la organización y el funcionamiento del Sistema Canario de la Salud se encuentran los de la igualdad en el acceso a los servicios y las prestaciones y la mejora continua de la calidad de la atención y la asistencia prestada por los servicios, tanto desde el punto de vista de la individualización, la dignidad y la humanidad en el trato a los pacientes y sus familiares, como en la mejor dotación de los servicios sanitarios (*artículo 4, letras e) y f)*).

En este sentido, si bien entendemos que los recursos con los que cuenta el sistema público de salud en la Comunidad Autónoma son por su propia naturaleza limitados, consideramos que se debe continuar realizando el esfuerzo que sea necesario para minimizar los tiempos de espera para atención especializada, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en todos los organismos dependientes del Servicio Canario de la Salud, consiguiendo que los pacientes no se sientan números de una lista, sino personas con problemas de salud a las que el sistema sanitario da una respuesta en un plazo razonable, incluso en los casos en los que la poca gravedad de la patología permitiera demorar la intervención en el tiempo, sin riesgo de empeoramiento, desde el punto de vista clínico.

12.4. Enfermedades raras

Como en años anteriores, se han recibido algunas quejas referidas a enfermedades raras, es decir, aquellas que tienen una escasa prevalencia entre la población. Según señala el portal de salud de la Unión Europea, se define como enfermedad poco común aquella que afecta a menos de 5 personas de cada 10 000. Aun así, el número de personas afectadas puede ser elevado, pues se conocen unas 7 000 enfermedades poco comunes. La mayoría de ellas son de origen genético, aunque también pueden provenir de una exposición ambiental durante el embarazo o más adelante, a menudo junto con una predisposición genética. Algunas son formas infrecuentes o complicaciones inhabituales de enfermedades comunes. Aunque pueden detectarse indicios en el nacimiento o en la infancia, más del 50% de las enfermedades poco comunes se presentan en la edad adulta y son a menudo potencialmente mortales o crónicamente debilitantes. Aunque no suele existir tratamiento eficaz, la detección precoz, seguida de una atención adecuada, pueden mejorar la calidad de vida y aumentar la esperanza de vida.

Como señala el referido portal, las enfermedades poco comunes constituyen un problema grave de salud pública y, por lo tanto, una prioridad en los programas de salud e investigación de la UE. El Parlamento de Canarias conoce bien esta cuestión, pues ya en el ejercicio 2010 ha acogido unas jornadas de investigación sobre enfermedades raras, organizadas por la Cámara Autonómica, la Federación Española de Asociaciones de Enfermedades Raras (FEDER) y que contaron además con la colaboración de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

Las quejas que se reciben en el Diputado del Común suelen estar motivados por que no existe aún una extensa red de centros de referencia para el tratamiento de estas enfermedades, por lo que los usuarios solicitan su traslado, con cargo al sistema de salud canario, a centros de otras comunidades autónomas o de otros países. En otros casos, los pacientes encuentran dificultades para que se les prescriba o se les administren determinados medicamentos que, en ocasiones, tienen un alto coste económico que el sistema público de salud es renuente a asumir.

En el **EQ 1418/09**, algunos afectados por hemoglobinuria paroxística nocturna solicitan la dispensación de un medicamento que, a su juicio, mejorará su situación como afectados de dicha patología. Por parte de la dirección

médica del CHUIMI se les dio respuesta a su solicitud, indicando que la prescripción de medicamentos se realiza de acuerdo con las indicaciones terapéuticas aprobadas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, y que dicha Agencia solo objetiva beneficios clínicos por la administración de dicho medicamento en pacientes con antecedentes de transfusiones, que no es el caso de los reclamantes. No obstante, por parte de la citada dirección médica se indicó que se iba a remitir una propuesta a la Dirección General de Farmacia de la Consejería de Sanidad, para que ésta a su vez planteara al laboratorio farmacéutico la realización de ensayos clínicos del medicamento en pacientes no transfundidos en los meses previos, por lo que hemos admitido la queja para conocer si se han llevado a cabo dichas medidas y el resultado de las mismas.

En el **EQ 281/09** referido a una paciente afectada de atrofia muscular tipo I, la interesada solicitó al Servicio Canario de Salud que se le autorizase a pedir una segunda opinión médica en un centro de referencia de Barcelona, si bien finalmente la segunda opinión fue recabada en un centro hospitalario de Canarias, en el que se realizaron, además, pruebas complementarias para un mejor diagnóstico, por lo que procedimos al archivo de la queja.

En relación con la Epedirmolisis bullosa, la llamada piel de mariposa, en este ejercicio 2009 hemos dirigido una sugerencia a la Consejería de Sanidad para la mejora de la calidad asistencial de las personas afectadas por dicha patología en Canarias. Esta sugerencia, que incluimos en el epígrafe de Resoluciones del Diputado del Común en materia de Sanidad, al que nos remitimos, tampoco ha sido contestada por dicha consejería.

Para finalizar con este epígrafe, recogemos las diez propuestas recogidas en el decálogo sobre centros, servicios y unidades de referencia, promovido por la Federación Española de Enfermedades raras, que resume a la perfección el conjunto de necesidades inmediatas de estos pacientes:

1.- Las Administraciones Públicas en el ámbito estatal y autonómico deben tomar conciencia de lo importante que es impulsar la creación de una red de centros, servicios y unidades de referencia (CSUR) en enfermedades raras (ER) en 2010.

2.- Hay que garantizar la atención real y efectiva de todos los afectados por ER y eliminar las situaciones de desigualdad existentes hoy en día, entre las diferentes CCAA.

3.- Se hace especialmente relevante la necesidad de asegurar la participación de los pacientes en la identificación, designación y seguimiento de los mismos.

4.- Ha de priorizarse el enfoque socio-sanitario de los centros de referencia para ER, que financiados de forma suficiente han de apostar claramente por una atención integral y transversal.

5.- Es fundamental la creación de una organización estatal para las enfermedades raras dirigida a coordinar la red de centros de referencia.

6.- Se debe impulsar la investigación a través de los centros de referencia.

7.- Se hace necesario revisar y adaptar los criterios de designación a las necesidades específicas de las ER.

8.- Urge realizar cuanto antes una convocatoria para la creación de los CSUR para ER a nivel estatal, de forma que se puedan apoyar los que ya funcionan como tales.

9.- Hay que identificar con claridad el mapa de derivación para facilitar la ruta de actuación a las familias.

10.- Se debe garantizar, por parte de la administración estatal y autonómica, el acceso inmediato a la atención a todas las familias afectadas, ya que el tiempo es una variable especialmente cruel para este tipo de patologías minoritarias.

12.5. Reintegro de gastos médicos. Demandas de los usuarios y acompañantes que viajan fuera de su lugar de residencia para recibir tratamiento

De conformidad con lo establecido en el *artículo 4.3 del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre*, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, la cartera de servicios comunes únicamente se facilitará por centros, establecimientos y servicios del Sistema Nacional de Salud, propios o concertados, salvo en situaciones de riesgo vital, cuando se justifique que no pudieron ser utilizados los medios de aquél. En esos casos de asistencia sanitaria urgente, inmediata y de carácter vital que hayan sido atendidos fuera del Sistema Nacional de Salud, se reembolsarán los gastos de la misma, una vez comprobado que no se pudieron utilizar oportunamente los servicios de aquél y que no constituye una utilización desviada o abusiva de esta excepción.

Del texto de la norma reglamentaria se deducen cuatro requisitos exigidos para que el reintegro de gastos por asistencia sanitaria ajena al sistema público sea procedente:

- Que se trate de una urgencia inmediata.
- Que se trate de una urgencia de carácter vital.
- Que no hubiera posibilidad de utilización de los servicios de la sanidad pública.
- Que el caso no constituya una utilización abusiva de la excepción.

Sobre esta materia la administración sanitaria adopta una postura restrictiva, por lo que hemos recibido alguna reclamación, si bien existe dificultad para determinar el carácter de urgencia inmediata y vital que motiva la intervención, considerándose por nuestra parte idóneo, en estos casos, el procedimiento correspondiente ante los tribunales de justicia (**EQ 147/07**, **EQ 46/09**, **EQ 186/09**), aunque, en algunos casos justificados, el Servicio Canario de la Salud ha ordenado el reintegro de los gastos efectuados por los pacientes fuera de los centros de carácter público (**EQ 694/07**, **EQ 1854/08**).

Un caso particular lo plantea un reclamante que solicitaba el reintegro de los gastos médicos ocasionados por la vacunación de sus hijas contra el virus del papiloma humano. Esta queja no se pudo admitir a trámite pues el fármaco o vacuna contra el virus del papiloma humano no es financiado por el Sistema Nacional de Salud. No obstante, las comunidades autónomas están siguiendo las directrices o recomendaciones elaboradas por la Comisión Nacional de Salud Pública del Consejo Interterritorial del citado Sistema Nacional de Salud, que aconsejan la vacunación a las niñas con edades comprendidas entre los 12 y los 14 años. Por este motivo, la Comunidad Autónoma

de Canarias está vacunando a todas las niñas que cumplan los 14 años, a partir del 1 de enero de 2008. De esta forma, según la consejería, todas las niñas que tienen 13 años o menos van a ser vacunadas en su momento, si bien esta Institución entiende que sería deseable extender esta vacunación si se considerase su utilidad en niñas que hayan superado esa edad (EQ 1898/08).

En cuanto al reembolso de gastos por desplazamientos en transporte no concertado y las compensaciones a los pacientes del Servicio Canario de la Salud y a sus acompañantes por pernoctar, por razón de asistencia sanitaria, fuera del Área de Salud de su municipio de residencia se han seguido tramitando quejas en las que se expresa la insuficiencia de las cuantías que corresponden de acuerdo con el *Decreto 90/2004, de 13 de julio*, modificado por *Decretos 134/2007, de 24 de mayo* y *Decreto 36/2008, de 11 de marzo* (EQ 831/08). Sobre esta cuestión hemos de destacar que al finalizar el ejercicio por el Gobierno de Canarias se ha aprobado el *Decreto 173/2009, 29 diciembre*, por el que se regulan las compensaciones por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado de pacientes del Servicio Canario de la Salud y sus acompañantes. Este Decreto deroga el anteriormente vigente y establece nuevas compensaciones por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado.

12.6. Calidad de las prestaciones y servicios de carácter sanitario

En este epígrafe recogemos diversos grupos de quejas en los que los reclamantes hacen referencia a la calidad de la atención sanitaria prestada por parte de los profesionales que intervienen en los respectivos procesos diagnósticos y de tratamiento o a cuestiones referentes a la organización, prestaciones y servicios de carácter sanitario.

a) Reclamaciones contra el personal sanitario.

Algunas de las quejas que se reciben hacen referencia a una supuesta mala praxis por parte de alguno de los profesionales que han intervenido con respecto a un paciente determinado.

En estos casos se indica a los reclamantes que la vía adecuada para la satisfacción de su pretensión puede ser la reclamación por daños en la vía civil o, incluso, si considera que es el caso, el ejercicio de las acciones penales para dirimir la posible responsabilidad penal en la que hubiera incurrido el profesional actuante. Pero entendemos que la tramitación de estas reclamaciones por la vía de la queja ante el Diputado del Común no es la adecuada, pues la determinación de la existencia de responsabilidad civil o penal requiere la instrucción del correspondiente procedimiento ante el juez competente, según establecen las diversas disposiciones normativas que son de aplicación.

No obstante, algunas quejas se admiten a trámite, con la salvedad realizada anteriormente, pues entre la documentación que aporta el reclamante figura la existencia de reclamaciones efectuadas al amparo de lo dispuesto en el *Decreto 94/1999, de 25 de mayo*, modificado por *Decreto 147/2001, de 9 de julio*, que regula la estructura y el funcionamiento de la oficina de

defensa de los derechos de los usuarios sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario. En estos casos nuestra actuación tiene como objetivo conseguir que se produzca la respuesta al reclamante, de acuerdo con lo dispuesto en la citada norma (EQ 1036/09, EQ 1009/08, EQ 1087/07).

En algunas de estas quejas hay que reseñar la falta de colaboración de la consejería, particularmente en casos en los que se ha producido una importante alarma social por la trascendencia pública de los hechos (EQ 1511/09, EQ 1142/09).

b) Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas sanitarias.

En ocasiones, cuando los hechos ocurridos pueda derivarse la existencia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, de acuerdo con lo previsto en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* que prevé que los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, por parte de esta Institución se asesora a los ciudadanos sobre la posibilidad de ejercer dicha acción.

En otros casos, son los propios usuarios sanitarios los que reclaman ante el Diputado del Común por los excesivos retrasos en la tramitación, por parte del Servicio Canario de la Salud, de los expedientes incoados como consecuencia de las reclamaciones aludidas, lo que ha dado lugar a la remisión de la correspondiente resolución mediante la que se recuerda al Servicio Canario de la Salud su deber legal de dar cumplimiento a las previsiones del artículo 142 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, desarrollado por *Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo*, que aprueba el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial (EQ 78/08).

El Servicio Canario de la Salud es plenamente consciente del retraso que se viene produciendo en la tramitación y resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial, por lo que destacamos de forma especialmente positiva la respuesta a esta Recomendación, en la que se contemplan una serie de medidas, cuya implementación mejorará, sin duda, el plazo de tramitación de estos procedimientos.

c) Régimen de organización de diferentes servicios en los hospitales públicos.

En este apartado destacamos una queja, que se encuentra en tramitación, referente a la unidad de preescolares del Hospital Materno Infantil de Gran Canaria. En este hospital, según la queja, se pide a los padres que abandonen las habitaciones entre las 8 y las 12 de la mañana, rango horario en el que se lleva a cabo la actividad médica de seguimiento y diagnóstico, así como las actuaciones de enfermería necesarias que no tienen que realizarse en otras horas (EQ 1433/09).

La queja, como hemos expresado, se encuentra en trámite, por lo que no podemos emitir una valoración detallada. Nos consta, en cualquier caso, que se trata de una práctica habitual en diferentes áreas de hospitalización y que, tal vez, merecería un replanteamiento, al menos en aquellos casos en los que los pacientes son menores, como la indicada unidad de preescolares, o en neonatología, si bien, insistimos, no podemos valorar este asunto con profundidad hasta que recibamos el informe que hemos solicitado.

También el régimen horario establecido para los acompañantes de los pacientes ha motivado la presentación de una queja, igualmente en trámite, en la que se denuncia que a los familiares de una paciente ingresada en el Hospital General de La Palma les fue vedado el acceso a dicho hospital en horario nocturno, tras haber recibido una aviso por parte de la paciente sobre el empeoramiento de su estado de salud (EQ 1512/09).

Otra cuestión que ha suscitado diversos escritos de queja es la de la ubicación y distribución de determinadas especialidades médicas entre los distintos hospitales de la Comunidad Autónoma (EQ 111/09, EQ 471/09). Así, en una queja, el reclamante aludía a los problemas que vienen padeciendo en Canarias los pacientes con trasplante hepático, entre los que él se encuentra, debido a que deben trasladarse a Tenerife para sus revisiones en el Hospital Ntra. Señora de la Candelaria. En la queja se expresa que los pacientes con trasplante hepático vienen detectando graves deficiencias en el funcionamiento de determinados centros hospitalarios, en especial, debido a la falta de especialistas, por ejemplo en el Hospital Universitario Insular de Gran Canaria y en el Hospital Doctor Negrín. También aprecian la falta de especialistas en los servicios de urgencias y, cuando acude algún enfermo trasplantado con un problema, lo remiten a Tenerife. El hecho de tener que acudir al Hospital de La Candelaria para el control de su situación (consultas médicas, analíticas o ecografías, etc.) con relativa asiduidad, convierte sus desplazamientos y el de sus acompañantes en “un calvario”, puesto que deben tomar los vuelos de primera hora de la mañana y regresar a primera hora de la tarde, según se desarrollen las consultas ese día. Otro de los problemas de estos pacientes es el de los gastos que se ven obligados a afrontar por su enfermedad, ya que sólo se les costea el traslado en avión y el trasplante en el hospital, mientras que el resto de los gastos es asumido por ellos. Además, el abono por parte de esa consejería de las dietas se produce tras tres o cuatro meses, acumulándose, de esta manera, los gastos de varios desplazamientos.

No obstante, hemos procedido al archivo de esta queja, a la vista de la respuesta ofrecida por la Consejería de Sanidad a esta queja, a tenor de la cual observamos la adopción de medidas tendentes a minimizar los inconvenientes que padecen, debido a la insularidad, los trasplantados hepáticos. Así, el informe referido señala que “En la mayoría de los hospitales de referencia para trasplantes de órganos sólidos, a nivel nacional, el seguimiento post-trasplante lo realiza siempre el centro trasplantador, y sólo en ocasiones, el seguimiento a largo plazo lo realiza el centro al que pertenece el paciente, según acuerdos y protocolos específicos entre dichos

centros. Las complicaciones que puedan presentar dicho pacientes, siempre las asume el centro trasplantador”.

En nuestra Comunidad Autónoma, debido a la insularidad, con el fin de evitar continuos desplazamientos de los pacientes para revisiones, los centros de origen del enfermo, según los protocolos establecidos entre los distintos equipos que participan en la actividad del trasplante hepático, y por los criterios clínicos, asumen el seguimiento rutinario post-trasplante, siempre en comunicación continua con el centro trasplantador, en una actividad que constituye un ejemplo de esfuerzo y trabajo en equipo.

Por ello, aunque el centro de referencia para el trasplante hepático en la Comunidad Autónoma Canaria es el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria, en Tenerife, tanto el Hospital Universitario Insular de Gran Canaria como el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín han asumido el seguimiento de sus pacientes con las condiciones clínicas específicas de cada paciente, según un protocolo preestablecido y de acuerdo con el centro trasplantador, todo ello con la finalidad de ofrecer a los pacientes la mejor calidad asistencial posible.

Hasta el momento, para evitar desplazamientos entre islas, se realizan las siguientes acciones:

- “En el inicio del programa de trasplante hepático, se realizaban todos los estudios necesarios para ser incluido en lista de espera en el Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria. Actualmente, la mayoría de esos estudios se realiza en el centro de origen, aportándolos el paciente en el momento que acude a valoración por parte del equipo de trasplante.

- Una vez incluido el paciente en lista de espera, deben realizarse revisiones periódicas hasta el momento del trasplante. En ocasiones, si las condiciones del paciente no son adecuadas para el desplazamiento hasta el centro trasplantador, se realizan dichos estudios en el centro de origen y el servicio responsable remite los resultados al centro trasplantador.

- Si el paciente ya ha sido trasplantado, hasta que sea asumido por el centro de origen y, según el protocolo establecido, se realizan pruebas complementarias en el centro de origen que el paciente aporta en el momento de acudir a la revisión habitual, para evitar un doble desplazamiento o el alargamiento de éste”.

d) Transporte sanitario.

También son relativamente frecuentes las quejas referidas a las condiciones en las que se presta el servicio de transporte sanitario no urgente en las diferentes islas, si bien en el ejercicio 2009 solo se han recibido dos nuevas quejas alusivas a este asunto (EQ 369/09, EQ 1452/09).

Normalmente estas quejas revelan un problema de fácil comprensión y entendimiento para cualquier persona, esto es, el elevado número de horas que suponen en ocasiones los transportes sanitarios de carácter colectivo, pues la ambulancia o el vehículo destinado a tal fin debe realizar un desplazamiento prolongado en el tiempo, en el que irá recogiendo o dejando a los pacientes, por lo que algunos de ellos, dependiendo de la organización de la ruta, dedican prácticamente toda la jornada, con el consiguiente agotamiento y deterioro para, por ejemplo, una sesión de diálisis.

A nuestro entender estas quejas tienen una difícil solución, pues como ya hemos indicado en alguna ocasión en este informe, los recursos disponibles son limitados y las necesidades por cubrir, numerosas. No obstante, consideramos fundamental que se preste atención y se valoren las opiniones de los afectados, así como que se realice el más amplio esfuerzo en planificar las rutas, de forma que supongan la menor carga de tiempo posible para los pacientes.

12.7. Salud Pública

En el epígrafe de Salud Pública destacamos el **EQ 230/09**, referente a falta de respuesta a diversas denuncias efectuadas por un colectivo sobre del mal estado, suciedad y posible contaminación de las aguas mineromedicinales del balneario del Pozo de la Salud, ubicado en el municipio de Frontera, en El Hierro.

Una cuestión que destaca en esta queja es la aparente laguna legal en cuanto al control e inspección de las aguas mineromedicinales empleadas en tratamientos hidropónicos, pues el interesado se ha dirigido a la Dirección General de la Salud Pública del Gobierno de Canarias, en referencia a las competencias de la Consejería de Sanidad en las labores de vigilancia y control del agua e instalaciones del balneario Pozo de la Salud, por lo dispuesto en el *Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero*, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. La mencionada Dirección General le ha comunicado que el *artículo 3* del citado Real Decreto excluye expresamente de su ámbito de aplicación a las aguas mineromedicinales de establecimientos balnearios, y le remite a la legislación de minas, a cuyo tenor la declaración de un agua como mineromedicinal es, en la actualidad, competencia de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, limitándose la Dirección General de la Salud Pública a emitir informe en el procedimiento de declaración de la condición de un agua como mineromedicinal.

Sin embargo, no tenemos constancia de que la Consejería de Empleo, Industria y Comercio efectúe controles de calidad de las aguas mineromedicinales que se consumen en tratamientos hidropónicos, por lo que hemos dirigido una solicitud de informe en ese sentido.

Asimismo, en esta queja vamos a remitir una Recomendación al Ayuntamiento de Frontera y otra, en el mismo sentido, al Cabildo Insular de El Hierro, para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental que reciban se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley 27/2006, de 18 de julio*, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

En el **EQ 221/09** referido a Salud Pública correspondiente a este ejercicio, se alude a la situación que padecen los vecinos de un edificio colindante con el solar en el que se desarrollan las obras de remodelación de un centro de atención especializada extrahospitalaria en Tenerife. Al parecer, dichas obras, que comenzaron en el año 2004, llevan paralizadas 18 meses y, dado que la remodelación del referido centro de salud se encuentra

inacabada, se ha generado un problema de insalubridad en la zona, con proliferación de ratas, cucarachas y palomas; salida de aguas negras provenientes del centro de salud; daños y degradación de la fachada trasera del edificio del colectivo reclamante, entre otros problemas.

Recientemente, la Consejería de Sanidad nos ha comunicado que la paralización de las obras se ha debido a problemas padecidos por la empresa adjudicataria de las mismas y que, en la actualidad, se realizan obras en la planta semisótano y en los alrededores del edificio por un importe de 26 683 euros con el fin de mejorar el entorno y evitar las molestias señaladas.

12.8. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública

a) **EQ 1424/06**. Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas al Complejo Hospitalario Universitario Materno-Infantil de Gran Canaria.

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad no ha contestado la Resolución.

b) **EQ 142/07**. Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife y la Recomendación sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención especializada al paciente.

Resolución no contestada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

c) **EQ 789/07**. Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la dirección del Área de Salud de Gran Canaria.

Resolución no contestada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

d) **EQ 1046/07 y 1047/07**. Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la Gerencia de Atención Primaria de Gran Canaria.

Resolución no contestada por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

e) **EQ 78/08**. Recomendación y recordatorio de deberes legales al Servicio Canario de la Salud para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que insten los ciudadanos.

Resolución aceptada por el Servicio Canario de la Salud.

f) **EQ 1029/07**. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que dicte orden de ejecución referente a la limpieza de un solar de propiedad privada.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

12.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública

EQ 142/07. Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora

del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife y Recomendación sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención especializada al paciente.

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja que se tramita en esta Institución a instancia de doña. (...), la cual está registrada con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como VI conoce, la reclamante manifestaba que, el día 29 de septiembre de 2006, entre las 17:30 y las 18:00 horas, acudió al servicio de urgencias del Centro de Salud de Granadilla de Abona, ya que necesitaba la medicación que se le había prescrito tras haber sido dada de alta del Hospital Ntra. Sra. de la Candelaria. Una vez en urgencias, al solicitar cita por la ventanilla, la persona encargada, tras consultar el ordenador, le dijo que su tarjeta no era válida y le denegó el acceso a la consulta. Debido a ello, la reclamante tuvo que comprar con sus propios recursos y sin la correspondiente receta la medicación que se le había prescrito.

Ese mismo día 29 de septiembre, la Sra. (...) presentó una reclamación en el centro de salud citado, recibiendo, con posterioridad, la contestación por parte de la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife. No obstante, la reclamante manifestaba su disconformidad con la respuesta, pues en dicho escrito no se reconocían los hechos sucedidos, sino que se explicaba que el director del centro informaba que se le había indicado a la usuaria que debía acudir a la Seguridad Social para regularizar su situación de cara a las prestaciones sanitarias y que, en ningún momento, se le había denegado la asistencia sanitaria y menos de carácter urgente, ya que su facultativo de siempre la había seguido atendiendo.

A la vista de esta respuesta, con fecha 15 de diciembre, dirigió un escrito de discrepancia a esa consejería, del cual no había recibido contestación hasta la fecha de presentación de esta queja.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitir la queja a trámite y solicitarle que nos informase acerca del trámite dado al escrito de la reclamante, así como de las medidas adoptadas o que se previera adoptar, en su caso.

Esa consejería, en respuesta a nuestra solicitud de informe nos dio traslado de diversos documentos que obran en el expediente y cuyo contenido damos por reproducido, por razones de economía:

- Escrito de la gerencia de Atención Primaria de 14 de marzo de 2007, dirigido al jefe de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios.
- Informe de alta hospitalaria, de 29 de septiembre de 2006.
- Escrito de la gerente de Atención Primaria, de 26 de octubre, dirigido a la reclamante.
- Escrito del director de la Zona Básica de Salud, de 13 de octubre de 2006, dirigido a la gerencia de Atención Primaria.

- Información referente a la consulta de tarjetas en los que aparece la reclamante “sin asistencia sanitaria” y hojas de citas del usuario, relativas a la reclamante.

Con posterioridad, mediante un escrito de alegaciones, la reclamante vino a expresar de nuevo su descontento con esta respuesta, señalando que su queja se refería a la denegación de asistencia sanitaria el día 26/9/2006, circunstancia esta que no había sido objeto de investigación, limitándose los responsables de la Zona de Salud y de la gerencia de Atención Primaria a aseverar que había sido asistida previa y posteriormente a esa fecha, pero sin verificar lo ocurrido el reiterado 26 de septiembre de 2009, es decir, la denegación por parte del personal administrativo del centro de salud de su derecho a acceder a la consulta, con base en una supuesta irregularidad en su situación administrativa comunicada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Tras el análisis de las alegaciones efectuadas por la reclamante, esta Institución acordó solicitar un nuevo informe a esa Secretaría General Técnica, informe que fue recibido en esta Institución el pasado 17/10/08. Del análisis del mismo destacamos:

- Que se reitera la versión ya ofrecida, es decir, que en su centro de salud se le explicó que debía acudir a la Seguridad Social para regularizar su situación, pero que nunca se le denegó la asistencia sanitaria y su facultativo siempre la ha estado atendiendo. Como justificación de esa afirmación se adjunta al informe los movimientos de la cita previa de la interesada, anterior y posterior a dicha fecha.

- Se señala también que el servicio de urgencias del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria entregó informe de alta a la usuaria, en el que se contenía la prescripción de medicamentos, pero no se le entregaron en el momento del alta las dosis necesarias de medicación, siendo los facultativos de atención especializada los obligados a expedir las correspondientes recetas.

- La oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios ha hecho dos recomendaciones dirigidas al director del Servicio Canario de la Salud para que los hospitales, en urgencias, dispensen unas dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- Destacamos, en primer lugar, que tanto el director de la Zona Básica de Salud, como la gerencia de Atención Primaria de Tenerife y esa misma Secretaría General Técnica nos han comunicado de forma reiterada que en ningún momento se le ha denegado la asistencia sanitaria a la Sra. (...), y que, el 26 de septiembre de 2006, simplemente se le informó que debía regularizar su situación ante el correspondiente organismo de la Seguridad Social. Para apoyar esta tesis se nos remiten los listados de citas previas de la usuaria.

Sin embargo, no observamos que se haya ejercido una actividad probatoria diligente con el fin de determinar

si, en efecto, la interesada se personó en el centro de salud para solicitar asistencia sanitaria urgente y ésta le fue denegada por personal no sanitario y por causas estrictamente burocráticas.

Sobre este particular, solo cabe recordar el contenido del artículo 1.2 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, que extiende la titularidad del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a todos los españoles y a los extranjeros residentes, o el artículo 3.d) de la Ley 11/1994, de Ordenación Sanitaria de Canarias, que asigna al Sistema Canario de la Salud la función de asistencia sanitaria de cobertura universal y garantizadora del acceso y goce de las prestaciones en condiciones de igualdad efectiva.

Como ya le hemos reiterado recientemente, con relación a los EQ 789/07 o EQ 1426/06, el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, que regula la estructura y el funcionamiento de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su artículo 15, que se compone de:

- Determinación y comprobación de los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

- Solicitud de informe al centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que habrá de emitirse en el plazo máximo de 20 días.

- Elaboración, si procede, de propuesta de mediación.

- Si no procede la propuesta de mediación, de completará, en su caso, la instrucción, incorporando al expediente las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.

- Concesión de trámite de audiencia a los interesados, y formulación de propuesta de contestación. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Por otro lado, el artículo 16.1 establece el posible contenido de la contestación, a la vista de los resultados de la instrucción.

Esta contestación puede consistir en:

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.

- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

Además, el artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, señala que la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la consejería competente en materia de sanidad,

y el artículo 16.3 dispone que la contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la oficina, dentro del mes siguiente a su notificación, debiendo en este último caso adoptarse y notificarse la contestación en el plazo de dos meses desde que se efectuara la discrepancia.

Del análisis del expediente reseñamos que no se ha procedido a una comprobación rigurosa del hecho denunciado (denegación de la asistencia sanitaria el 26 de septiembre de 2009), ni se ha concedido trámite de audiencia. Con posterioridad, tras la presentación del escrito de discrepancia, no se resolvió la reclamación en el plazo legal de dos meses.

Segunda.- De los informes emitido por la gerencia de Atención Primaria de Tenerife y por esa Secretaría General Técnica, se desprende una posible omisión por parte de los facultativos del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria, pues, al parecer, se entregó informe de alta a la usuaria, en el que se contenía la prescripción de medicamentos, pero no se le entregaron en el momento del alta las dosis necesarias de medicación, siendo dichos facultativos de atención especializada los obligados a expedir las correspondientes recetas.

Sobre este particular su informe señala que la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios ha hecho dos recomendaciones, dirigidas al director del Servicio Canario de la Salud para que los hospitales, en urgencias, dispensen unas dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

Esta Institución comparte plenamente el sentido de esas recomendaciones. No obstante, desconocemos si las mismas guardan relación con este caso, y si han sido pacíficamente aceptadas por el director del Servicio Canario de la Salud o si dichas recomendaciones no se están cumpliendo, dando lugar a situaciones como la que ha sufrido la reclamante.

Por 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, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De evaluar, conjuntamente con la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife, el sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a su ámbito competencial, para garantizar el cumplimiento de las previsiones del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio.

- De revisar el cumplimiento de las Recomendaciones efectuadas al Servicio Canario de la Salud, sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

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.

EQ 78/08. Recomendación y recordatorio de deberes legales al Servicio Canario de la Salud para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que insten los ciudadanos.

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja que se tramita en esta Institución a instancia de don (...), la cual está registrada con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como VI conoce, el Sr. (...) manifestaba que con fecha 29/3/07 presentó una reclamación ante ese organismo por responsabilidad patrimonial tras una intervención quirúrgica practicada el 11 de febrero de 2004. Posteriormente, en junio de 2007, recibió un escrito por el que se le notificaba que su reclamación había sido admitida a trámite sin que en el momento de presentación de la queja se hubiera dictado resolución en dicho expediente.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución, considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en *la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y con fecha 28 de abril de 2008 solicitó a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad la emisión de un informe acerca del estado de tramitación en que se encontraba el citado ERP (...), así como de si se había dictado ya una resolución sobre el particular.

Con fecha 26 de junio de 2008, la Secretaría General Técnica de la consejería nos remitió informe de la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud, que a su vez remitía informe del Servicio de Inspección y Prestaciones, con relación al procedimiento de responsabilidad patrimonial nº (...). En dicho informe, la inspectora médica firmante expone:

“(…)”

1.- El retraso en la elaboración del informe del expediente referido es debido al excesivo cúmulo de expedientes pendientes de tramitación en esta Secretaría General.

2. Por esta parte, se llevarán a cabo los trámites necesarios para que, a la mayor celeridad posible, se proceda a la resolución del expediente de referencia, sin perjuicio de la tramitación de los restantes expedientes recibidos con anterioridad y que se encuentran en la actualidad en idéntica situación”.

A la vista del presente informe, con fecha 14 de julio de 2008, esta Institución dirigió a esa consejería un nuevo escrito, en el que solicitamos, considerando el contenido del escrito firmado por la inspectora médica, al que antes hicimos alusión, que nos diera traslado en su momento de la resolución que se adopte para resolver el expediente de referencia.

El 1 de junio de 2009, a la vista del lapso de tiempo transcurrido sin haber recibido comunicación de la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial nº (...), remitimos una nueva solicitud de informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.

Finalmente, el 8 de junio de 2009 la referida Secretaría General Técnica nos remitió nuevo escrito, acompañado de informe emitido por la Secretaría General del Servicio Canario de la Salud, del siguiente tenor literal:

“(…) respecto a su último escrito informamos que continúa en fase de instrucción el procedimiento de responsabilidad patrimonial nº (...). Una vez emitida la Resolución que proceda de conformidad con lo interesado por Vd., se les dará traslado de la misma”.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- El artículo 142 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJ-PAC), establece, con respecto a los procedimientos de responsabilidad patrimonial lo siguiente:

1.- Los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas se iniciarán de oficio o por reclamación de los interesados.

2.- Los procedimientos de responsabilidad patrimonial se resolverán, por el Ministro respectivo, el Consejo de Ministros si una ley así lo dispone o por los órganos correspondientes de las comunidades autónomas o de las entidades que integran la administración local. Cuando su norma de creación así lo determine, la reclamación se resolverá por los órganos a los que corresponda de las Entidades de Derecho público a que se refiere el artículo 2.2 de esta ley.

3.- Para la determinación de la responsabilidad patrimonial se establecerá reglamentariamente un procedimiento general con inclusión de un procedimiento abreviado para los supuestos en que concurren las condiciones previstas en el artículo 143 de esta ley.

4.- La anulación en vía administrativa o por el orden jurisdiccional contencioso-administrativo de los actos o disposiciones administrativas no presupone derecho a la indemnización, pero si la resolución o disposición impugnada lo fuese por razón de su fondo o forma, el derecho a reclamar prescribirá al año de haberse dictado la sentencia definitiva, no siendo de aplicación lo dispuesto en el punto 5.

5.- En todo caso, el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo. En caso de daños, de carácter físico o psíquico, a las personas el plazo empezará a computarse desde la curación o la determinación del alcance de las secuelas.

6.- La resolución administrativa de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, cualquiera que fuese el tipo de relación, pública o privada, de que derive, pone fin a la vía administrativa.

7.- Si no recae resolución expresa se podrá entender desestimada la solicitud de indemnización

En desarrollo de este artículo, mediante *Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo*, se aprobó el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

El artículo 13.3 de dicho Reglamento señala que una vez transcurridos seis meses desde que se inició el

procedimiento, o el plazo que resulte de añadirles un período extraordinario de prueba, de conformidad con el artículo 9 del mismo, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

No obstante lo anterior, la presunción desestimatoria, como es sabido, tiene un carácter meramente procesal, y no enerva la obligación de resolver expresamente todos los procedimientos que recae sobre cualquier administración pública, *ex artículo 42 LRJ-PAC*.

Como este Comisionado ha venido reiterando en todos sus informes anuales al Parlamento de Canarias, el silencio administrativo es una ficción jurídica que actúa en beneficio del ciudadano, que puede considerar estimada o desestimada su petición o recurso por el transcurso de un plazo y puede, en consecuencia, dirigirse a los tribunales de justicia. Pero el silencio administrativo no es una forma de respuesta, pues la obligación de responder subsiste, aunque se haya superado el plazo para entender estimada o desestimada la pretensión.

Esta Institución es consciente del elevado volumen de trabajo que soporta ese organismo, tanto por la organización y gestión de la actividad asistencial como por el elevado número de personal a su servicio y la consiguiente carga de trabajo que supone por la organización de procesos selectivos, concursos de traslados, nóminas, permisos, etc., y los recursos correspondientes.

Pese a ello, es nuestra obligación, a la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y en virtud de las facultades previstas en el *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, dirigir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas organizativas y de gestión que estime oportunas para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de responsabilidad patrimonial que insten los ciudadanos.

Igualmente, al amparo de lo dispuesto en el citado *artículo 37 de la Ley del Diputado del Común*, y sin que suponga merma del principio general de despacho de expedientes de acuerdo con el orden de incoación de los mismos, contenido en el **artículo 74 LRJ-PAC**, dirigimos a VI el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De resolver expresamente el expediente de responsabilidad patrimonial nº. (...) instado por el reclamante.

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. Reciba un atento saludo.

EQ 1029/07. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para que dicte orden de ejecución referente a la limpieza de un solar de propiedad privada.

Nos dirigimos de nuevo a VE con relación a escrito de queja promovido ante esta Institución por D. (...), el cual ha quedado registrado con la referencia **EQ 1029/07**, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

La presente reclamación, como VE conoce, tenía su causa en las denuncias que el Sr. (...) llevaba tiempo formulando ante ese ayuntamiento, debido a la situación de deterioro e insalubridad en que se encuentran dos solares colindantes con su vivienda, situados en las calles (...) del barrio (...), en este término municipal.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución, considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitarle que nos informase acerca de los gestiones que se hubieran realizado, o que se previesen realizar, en su caso, como consecuencia de las denuncias formuladas.

En respuesta a nuestra solicitud, esa corporación remitió informe en el que se expresa que una vez consultada la base de datos del servicio municipal de limpieza, resulta:

“- Que con fecha 20 de diciembre de 2004 se realizó estudio fotográfico previo a la limpieza posterior de la misma.

- El 2 de febrero de 2005 a través del Servicio de Patrimonio, se recibe escrito firmado por el Sr. (...) sobre el mal estado de los solares y, por tanto, volvieron con la actuación de limpieza las respectivas cuadrillas.

- El 24 de octubre de 2007 presenta el Sr. (...) solicitudes del año 1994 relativo a denuncias con respecto a los solares referenciados y, aunque según la base de datos no consta hasta 2004, y en respuesta a su escrito, se procede a la actuación en materia de limpieza de los mismos.

- En el mes de abril de 2008, los inspectores de la zona dan parte de la situación que presentan los solares, poniéndose en marcha un nuevo dispositivo de limpieza que concluye en ese mismo mes.

- En el mes de julio de 2008, según los inspectores de la zona, los solares se encuentran en pésimo estado aun habiendo procedido a la limpieza unos meses antes.

Cabe señalar que dado que dichos solares son de propiedad particular, comprende a sus propietarios el mantenimiento de éstos. Sin embargo, todas las actuaciones llevadas a cabo por el servicio de limpieza municipal lo han sido de oficio, con la finalidad de evitar problemas de salubridad”.

Pese a lo anterior, el informe emitido no alude a actuación alguna llevada a cabo con respecto al particular propietario de los solares en los que se acumula la basura y provocan la queja del vecino de los mismos.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- La *Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones (LRSV)*, en su *artículo 19*, texto que fue derogado en virtud de la disposición derogatoria única de la *Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo*, pero que se encontraba vigente al tiempo de los hechos denunciados, establece, en su número 1, que “Los propietarios de toda

clase de terrenos y construcciones deberán destinarlos a usos que no resulten incompatibles con el planeamiento urbanístico y mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Quedarán sujetos igualmente al cumplimiento de las normas sobre protección del medio ambiente y de los patrimonios arquitectónicos y arqueológicos y sobre rehabilitación urbana”.

En nuestro ámbito territorial, el artículo 153.1 del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTENC), dispone lo siguiente: “Los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, con sujeción a las normas sectoriales que les sean de aplicación, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de cumplir en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo establecido por el planeamiento”.

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

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

Por su parte, el TRELOTENC, en su artículo 157.3, establece que “El incumplimiento injustificado de las órdenes de ejecución habilitará a la Administración actuante para adoptar cualquiera de estas medidas:

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

A la vista de todo ello, este Comisionado Parlamentario, en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común,

RECOMIENDA

- a esa corporación municipal que se dicte la correspondiente orden de ejecución de las actuaciones necesarias en el referido terreno, con el fin de que el mismo quede libre de todos los elementos depositados en el mismo y en las condiciones adecuadas de seguridad, salubridad, ornato público y decoro.

Asimismo, se

RECOMIENDA

- a ese ayuntamiento que, en el supuesto de que el obligado no cumpla la orden de ejecución, se adopte cualquiera de las medidas recogidas en el número 3 del artículo 157 del TRELOTENC, anteriormente citado.

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.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución cuando se tenga constancia de su recepción por ese Centro Directivo.

13. SEGURIDAD PÚBLICA

Índice:

13.1. Introducción.

13.2. Extranjería.

13.3. Tráfico.

13.4. Actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana.

13.6. Otras Quejas.

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

13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública.

13.1. Introducción

Las quejas tramitadas en el área de Seguridad Pública se distribuyen en cinco epígrafes en razón de la materia: extranjería, tráfico y seguridad vial, actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, situaciones de inseguridad ciudadana y uno denominado otras quejas. Son, por tanto, diversos los motivos que sustentan los expedientes de queja. Encontraremos, por lo tanto, al comienzo de cada epígrafe, una referencia a cuáles han sido los aspectos más destacados del trabajo desarrollado en cada uno de ellos a lo largo del año del que se da cuenta.

Durante el ejercicio que nos ocupa, se han tramitado 100 expedientes; de éstos, 81 corresponden a expedientes iniciados en el año 2009, mientras que los 19 restantes pertenecen a los incoados en ejercicios anteriores. Los expedientes citados dieron lugar a la realización de 281 trámites administrativos.

Fue necesario remitir siete recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes Administraciones:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria; dos por el expediente EQ 136/09 (se solicitaron dos peticiones de informe en distintos momentos) y uno en relación con la tramitación del EQ 166/09.

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (EQ 552/09).

- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás (EQ 1602/08).

- Ayuntamiento de Tazacorte (EQ 1871/08).

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (EQ 1365/08).

13.2. Extranjería

Un hecho relevante que tuvo lugar en el año 2009, fue la entrada en vigor de la nueva *Ley de Extranjería*. Esta reforma (*Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre*). Es la cuarta que se produce desde que se aprobó la *Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero*, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. La modificación era necesaria e inaplazable, sobre todo por necesidad de adaptar la Ley a la nueva Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y la Transposición de directivas europeas. Igualmente, era una obligación improrrogable del legislador la adaptación de la *Ley de Extranjería* a la nueva realidad migratoria de España.

Esta reforma tiene como objetivos los siguientes:

1. Establecer un marco de derechos y libertades de los extranjeros que garantice a todos el ejercicio pleno de los derechos fundamentales.

2. Mejorar el sistema de canalización de flujos migratorios dentro de un marco legal y ordenado.

3. Incrementar la eficacia de la lucha contra la inmigración irregular, reforzando no solo los medios e instrumentos de control, sino los mecanismos sancionadores.

4. Reforzar la integración.

5. Adaptar la normativa a las competencias en materia laboral prevista en los Estatutos de Autonomía y a las competencias estatutarias en materia de acogida e integración así como potenciar la coordinación de las actuaciones de las Administraciones Públicas con competencias en la materia (creación de la Conferencia Sectorial de Inmigración).

6. Reforzar e institucionalizar el diálogo con las organizaciones de inmigrantes y otras organizaciones con interés en el ámbito migratorio en la definición y desarrollo de la política migratoria (creación de la Comisión Laboral Tripartita).

En el ejercicio del que damos cuenta se han recibido 15 quejas. Representa un número algo inferior respecto a años anteriores; no obstante, según los datos estadísticos del observatorio permanente de la Inmigración de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, hasta el 31/12/09, la presencia en Canarias de extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia era de 239 312 personas y de extranjeros con autorización de estancia por estudios de 619 personas.

Los expedientes han estado, mayoritariamente, motivados por cuestiones relativas a la renovación de las tarjetas de residencia, la concesión de visados y la reagrupación familiar.

Todas las quejas se han trasladado al Defensor del Pueblo para su tramitación, por ser el competente para llevar a cabo la supervisión de la actividad de la Administración en razón de lo establecido en el artículo 149.1.2º de la *Constitución Española*, que determina que el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo.

13.3. Tráfico

Comenzamos este epígrafe refiriéndonos a una modificación normativa. Se aprobó la *Ley 18/2009, de 23 de noviembre* que se modifica el texto articulado de

la *Ley* sobre tráfico, circulación de vehículos de motor y seguridad vial aprobada por el *RDL 339/1990, de 2 de marzo* en materia sancionadora. Esta modificación y ampliación del articulado se ha llevado a cabo con la finalidad de adaptar la *Ley* a la realidad actual del tráfico y persigue, como objetivos básicos, minimizar el tiempo que transcurre entre la infracción y la sanción, evitar la impunidad de algunos conductores infractores sobre todo en el ámbito municipal y facilitar el acceso electrónico de los ciudadanos en lo que a materia de tráfico se refiere.

En cuanto a las novedades que ha traído la reforma, podemos citar entre otras: la eliminación de la suspensión temporal del permiso de conducción como sanción, descuentos del 50% por pronto pago, reducción del periodo de prescripción de las infracciones muy graves de doce a seis meses, disminución de las infracciones previstas con detracción de puntos de veintisiete a veinte, etc.

En esta área de trabajo, se incluyen todas aquellas quejas cuyos argumentos van desde la disconformidad con la tramitación de los expedientes sancionadores incoados por la comisión de infracciones a la Ley del tráfico, hasta aquellas cuestiones relativas a la ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas (zona de estacionamiento limitado, desacuerdo con la cuantía a pagar por los daños causados en la vía pública por un accidente de tráfico, zonas carentes de señalización, etc.).

En relación con la forma en que se desarrollan los procedimientos sancionadores, nuestra actuación consistió, en un primer momento, en examinar la reclamación para determinar si se han cumplido las garantías establecidas por la Ley, de tal forma que quede asegurado el derecho a la defensa de los intereses del denunciado. Si se observa que pudiera existir algún error (denegación de medios de pruebas, notificaciones incorrectas, etc.) se solicita un informe al respecto y, en función de la respuesta obtenida, se insta a la administración local implicada a la anulación del expediente o a corregir el error de forma antes de dictar la resolución.

En este sentido, es de desear que la reforma de la *Ley de Tráfico y Seguridad Vial*, a la que nos referimos anteriormente, venga a solucionar muchas de estas quejas, toda vez que, según apunta la propia Dirección General de Tráfico, uno de los objetivos de la citada reforma, en lo que al procedimiento sancionador se refiere, es la reducción de los tiempos de tramitación. Este objetivo se pretende conseguir a través de un nuevo procedimiento sancionador abreviado, la implantación de la notificación electrónica con efectos legales así como la creación del tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA), página electrónica (Web) certificada en la que se notificarán todas las sanciones y que vendrá a sustituir a la publicación de edictos en los diarios oficiales acabando así con la inseguridad que hasta ahora soportaba el conductor infractor.

Se han recibido, también, quejas fundamentadas en el trato dispensado a los ciudadanos por los funcionarios de los órganos administrativos dependientes de la Dirección General de Tráfico. En estos casos, se trasladaron al Defensor del Pueblo.

Por último, se tramitan en este apartado, como ya se mencionó, aquellas quejas relacionadas con la ordenación

del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, competencia que corresponde a los ayuntamientos y que se ejercen por medio de las correspondientes ordenanzas.

A lo largo del presente ejercicio se han abierto un total de 19 expedientes de queja. De estos, se encuentran en trámite 3, se han archivado 9 y no se admitieron 7.

El **EQ 462/09** se incoó, a petición de un ciudadano de Fuerteventura. Nos manifestó que había sufrido un accidente de tráfico en una vía de titularidad municipal a consecuencia de una señalización inadecuada. Tras presentar denuncia ante la policía local por los hechos, solicitó una copia del atestado elaborado por los agentes y no se le aportó.

Este Institución se dirigió al ayuntamiento implicado y se nos comunicó que se había procedido a cumplir con el requerimiento del interesado. Por ello, se procedió, por solución, al archivo de la queja.

Una ciudadana de Gran Canaria manifestó ante este Diputado del Común que, por el hecho de vivir en una calle con limitación horaria de duración del estacionamiento, le obligaba a colocar, cada día, antes de las diez horas de la mañana un tarjeta en su vehículo que lo habilitaba para permanecer estacionado hasta el siguiente día. Esta situación le impedía ausentarse de su casa y dejar el vehículo estacionado en las proximidades de su domicilio, a menos que alguien pudiera hacerse cargo de la tarea diaria de colocación de la tarjeta.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana solicitando un informe sobre los hechos expuestos por la reclamante, pero, puesto que la respuesta recibida no facilitaba datos actualizados sobre las tarifas que se vienen aplicando, reiteremos la solicitud de un nuevo informe aclaratorio sobre el sistema de pago, regulado en la Ordenanza fiscal, de la Tasa por estacionamiento limitado para los usuarios residentes. Esta petición tuvo que ser reiterada. Estamos a la espera de recibir contestación (**EQ 552/09**).

El **EQ 1397/09** se ha tramitado a instancias de un ciudadano de La Palma que se quejó de la falta de respuesta del ayuntamiento a un escrito en el que manifestaba la falta de seguridad vial, derivada de la casi nula visibilidad, en una vía de carácter secundario justo en su incorporación a la vía principal. Después de nuestra petición, recibimos la contestación del Alcalde. Nos informa que el ayuntamiento, a finales del año 2008, había realizado obras en ambas vías, destinadas a mejorar la circulación y la visibilidad del lugar. No obstante, figuraba en la documentación remitida por la Administración un informe de la policía local del que se desprendía la posibilidad de que la colocación de una señal de Stop pudiera contribuir a incrementar la seguridad vial del lugar. Volvimos, en consecuencia, a solicitar un nuevo informe con esta posibilidad. Estamos a la espera de recibir contestación al respecto.

Un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria nos expuso en su **EQ 1548/09** los riesgos que los peatones que circulan por ciertas calles del municipio soportan cada día, en concreto, en la calle "General Bravo", y "Maninindra", debido a que no pueden transitar por las aceras pues en ellas estacionan los vehículos de los

padres que acuden a dejar y/o recoger a sus hijos en un colegio situado en la zona. Añadía el reclamante que estas son calles con intenso tráfico rodado, por lo que el riesgo de ser atropellado, al tener que bajar al asfalto para continuar el camino, era, a su juicio, considerable. Asimismo, manifestaba que la policía local, pese a conocer el problema, no hacía nada por evitarlo.

Además, nos manifestaba su preocupación por la presunta peligrosidad de un paso de peatones situado en la calle "Buenos Aires", a la altura de la calle "Pérez Galdós" debido a la excesiva velocidad con la que circulan los vehículos procedentes de la "Avenida Primero de Mayo". Hemos dirigido una solicitud de informe al ayuntamiento, a través de su comisión especial de sugerencias y reclamaciones en relación con las cuestiones expuestas y estamos a la espera de recibir contestación.

En relación con los expedientes de quejas de años anteriores y de los que ya se dio cuenta en sus correspondientes informes, mencionamos los **EQ 1649/08** y **EQ 867/07**. Ambos archivados por límite de actuaciones después de que los ayuntamientos de Mogán y San Bartolomé rechazarán las Resoluciones de este Diputado del Común. En el primer caso, se sugería a la autoridad la modificación de la Ordenanza municipal de circulación en lo relativo a la prohibición del estacionamiento de cierto tipo de vehículos en las vías urbanas, ya que esa prohibición no estaba fundamentada en criterios objetivos. En el caso del **EQ 867/09**, el Ayuntamiento de San Bartolomé rechazó nuestra sugerencia de incrementar la vigilancia y control del tráfico en zonas con mayor intensidad de tráfico con el objeto de evitar la realización de maniobras que dificultaban el tránsito de otros vehículos.

Continúa en trámite el **EQ 612/07**, incoado a petición de un ciudadano a quien no se le respondió su solicitud de archivo de una denuncia por la comisión de una infracción a la normativa del tráfico, así como a la devolución del importe de la tasa de grúa, pues su vehículo fue retirado de la vía pública. Según las manifestaciones del interesado, la señalización que prohibía el estacionamiento se había colocado con posterioridad a que él aparicara su coche. Hemos realizado los trámites escritos y personales con el Ayuntamiento de Puerto del Rosario para obtener una respuesta sobre las gestiones realizadas a la solicitud del reclamante. Al cierre de este informe, estamos a la espera de recibir contestación de la alcaldía.

Sigue en trámite el **EQ 1365/08**, abierto por la falta de seguridad en una vía del municipio de San Cristóbal de La Laguna. La señalización existente no parece ser impedimento para que los vehículos de algunos vecinos de la zona circulen a velocidades excesivas; se ha llegado, incluso, a producirse atropellos. En estos momentos, estamos a la espera de recibir la respuesta del ayuntamiento sobre qué medidas, además de las ya existentes, se van a tomar para erradicar, de manera definitiva, la inseguridad vial del lugar.

13.4. Actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad

Según establece nuestro texto constitucional, todos tenemos derecho a la integridad física y moral así como

a la libertad y a la seguridad. Son los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad los encargados de velar por el respeto hacia estos derechos fundamentales, por tanto, cuando surgen quejas que ponen en entredicho la actuación de los agentes de la autoridad por presuntas actuaciones irregulares en el desempeño de sus funciones, se está poniendo en riesgo no solo, la seguridad física y moral de las personas afectadas, sino, también, la confianza que la sociedad tiene depositada en ellos. Por eso, desde esta Institución se considera que las conductas que difieren de lo que son sus principios de actuación deben perseguirse no solo desde el punto de vista penal, sino, también, deben incoarse los correspondientes expedientes disciplinarios para que no quede impune la falta administrativa, tal y como defiende la jurisprudencia al respecto.

Las quejas sobre la actuación de miembros pertenecientes a la Guardia Civil o al Cuerpo Nacional de Policía se trasladan al Defensor del Pueblo para su investigación, mientras que este Comisionado Parlamentario tramita aquellas relativas al comportamiento de los agentes que forman las policías locales canarias.

En el año 2009 se han recibido trece quejas, de éstas, nueve se referían al comportamiento de agentes pertenecientes a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y las otras cuatro, reflejaban las actuaciones presuntamente irregulares de miembros de la policía local; con relación a estas últimas, a la fecha de elaboración del presente informe, están en trámite dos y se han archivado otras dos por haber desistido el reclamante en su pretensión.

El **EQ 192/09** se abrió a petición de un joven que manifestó que se sentía acosado y perseguido por algunos agentes de la Guardia Civil ya que era sometido a continuos cacheos y registros, particularmente en el aeropuerto al regresar, tras acudir a sus sesiones de control médico a las que asistía después de superar un proceso de rehabilitación por su adicción a los estupefacientes. La queja se remitió al Defensor del Pueblo, pero atendiendo a la importancia del contenido de la Resolución dirigida por ese Alto Comisionado Parlamentario a la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil, en lo referente al comportamiento que deben observar los agentes en su trato hacia los ciudadanos, hemos considerado oportuno reflejarla en estas páginas.

Por medio de la citada Resolución se hacía la siguiente Sugerencia: “Que se encarezca al superior de los agentes denunciados a quien incumbe la responsabilidad en vigilando la conveniencia de supervisar la actuación de los agentes del puesto de (...), para no interferir en el proceso de rehabilitación y reinserción del interesado, sometiéndole a registros sin que estos estén especialmente justificados, sin que quepa considerar como tal justificación el hecho de que en el pasado cuando era menor fuese consumidor de estupefacientes, o el hecho de que se dé la vuelta cuando perciba un control, ya que por sus dolencias psiquiátricas y la específica ansiedad a que se ve sometido, tal conducta ha de ser valorada como normal en su caso y no sospechosa”.

Asimismo, se formuló una Recomendación del tenor siguiente: “Que se forme especialmente a los agentes del puesto de (...) acerca de los derechos fundamentales de los

ciudadanos y la conducta más conveniente a seguir con las personas que se hallan en procesos de rehabilitación y reinserción social, tras someterse a procesos de desintoxicación fomentando la adquisición por aquellos las habilidades y destrezas psicológicas que favorezcan en su trato con los afectados la consecución de aquellos objetivos constitucionales, evitando particularmente que sus intervenciones se vean inducida por prejuicios adquiridos respecto de la conducta de aquellos cuando eran menores”.

En el **EQ 1091/09**, un ciudadano expresó su desacuerdo con la forma en que las policías locales de Telde e Ingenio cumplían con su tarea de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías del aeropuerto de Gran Canaria. Según el reclamante, los agentes denunciaban las infracciones indistintamente sin respetar la demarcación territorial.

Se solicitó un informe a cada uno de los ayuntamientos mencionados sobre si su municipio tenía, dentro de su demarcación territorial, alguna vía situada dentro del aeropuerto, si el control del tráfico de vehículos y personas en las vías del aeropuerto se efectuaba por la policía local sólo en las vías pertenecientes a su demarcación territorial o en cualquier vía del aeródromo y, por último, si existía algún convenio en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas firmado con AENA.

El primer ayuntamiento en contestarnos fue el de Telde, que nos aportó, entre otros documentos, la copia del convenio vigente en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en el aeropuerto de Gran Canaria entre los dos ayuntamientos afectados y la entidad pública empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA). La cláusula séptima del citado convenio recogía que “Cada ayuntamiento autoriza al otro, a actuar (...) en la zona correspondiente a su término municipal dentro del recinto aeroportuario”.

Se ha remitido una copia del informe al reclamante para su conocimiento y se le ha dado un plazo para presentar alegaciones.

Estamos, por otra parte, a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Ingenio.

El **EQ 1602/08** se tramitó por la presunta persecución de los agentes de la policía local de San Nicolás de Tolentino al reclamante. Recibida la versión del ayuntamiento sobre las manifestaciones que a nuestra consideración había sometido el interesado, se concluyó en que no se había producido vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de los agentes y, puesto que el afectado no presentó alegaciones al informe emitido por Administración, se acordó el archivo del expediente.

13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana

Como recordamos en cada informe, la seguridad de personas y bienes puede verse comprometida por alteraciones del orden público de origen variado y son las administraciones públicas, con competencias en esta materia, las encargadas no solo de minimizar los efectos de aquellas, sino de poner en marcha políticas preventivas que garanticen al ciudadano la pacífica convivencia.

Se incoaron seis expedientes durante el año 2009 que se encuentran archivados a la fecha de la elaboración

de este informe. Por desistimiento del reclamante se archivaron tres quejas. A petición del interesado, se cerró un expediente tras comunicarnos la solución del problema inicialmente planteado. Por no competencia no se admitió otro. Por último, se archivó uno por duplicidad de la queja. Se comprobó que se tramitaba un expediente en el área de Actividades Clasificadas y, por las características del problema que el afectado nos había expuesto, se consideró que se podía tratar adecuadamente en el área citada.

En relación con los expedientes de quejas iniciadas en ejercicios anteriores, continúa en trámite el **EQ 1871/08**. Recoge las manifestaciones de una ciudadana palmera quien aseguraba que el Ayuntamiento de Tazacorte no respondía a sus solicitudes para que acabara con los escándalos y alteraciones del orden público que provocaba un vecino. Solicitamos un informe, que hubo de reiterarse, incluso se tuvo que recordar a la Administración local su obligación de auxiliar con carácter preferente al Diputado del Común, pero no se recibió respuesta. Hemos, en consecuencia, hemos iniciado gestiones personales complementando los trámites escritos. A la fecha de la elaboración del presente informe, se sigue a la espera de recibir alguna respuesta del Ayuntamiento de Tazacorte.

La tramitación del **EQ 2131/08** se inició a petición de un residente del municipio de Las Palmas de Gran Canaria que comunicó a este Comisionado Parlamentario que la celebración de la Noche de Reyes en la capital ponía, cada año, en riesgo la seguridad ciudadana en el lugar donde dicho acto festivo tiene lugar, además de impedir el descanso de los residentes de la zona. Según sus manifestaciones, se acumula gran cantidad de persona para consumir alcohol en la vía pública y ello conlleva ruidos, gritos, peleas, personas que hacen sus necesidades en la vía pública, actos vandálicos contra el mobiliario urbano, etc. Solicitamos un informe al ayuntamiento sobre si se había elaborado un plan de seguridad específico para la celebración de la actividad citada y la respuesta que nos remitió la corporación municipal daba cumplida cuenta de las medidas que se habían tomado y del amplio despliegue de medios humanos y materiales para proteger el orden público y la seguridad ciudadana durante la celebración de la Noche de Reyes. Al no detectarse la existencia de dejación de funciones por parte de la autoridad municipal en relación con el esfuerzo para proteger la seguridad ciudadana, se procedió al archivo de la queja.

Se ha continuado con la tramitación del **EQ 973/06**, cuyo inicio se debió a la preocupación del presidente de la comunidad de propietarios de un centro comercial, ante los perjuicios que, para la actividad comercial, suponía el asentamiento de un grupo de personas, sin hogar, en un solar próximo al centro comercial que causaba numerosas molestias y desordenes públicos con afección a los propietarios y usuarios de la zona comercial. Añadía el reclamante que se habían dirigido por escrito al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana y no han recibido respuesta alguna. Entienden que la situación de inseguridad estaba sin control.

Después de realizar varios trámites, el reclamante nos comunicó que las personas sin hogar ya no se encontraban allí, pero que no se había procedido a limpiar el lugar

que se encontraba lleno de todo tipo de basura y, en consecuencia, además de suponer un riesgo para la salud pública, presentaba un indecoroso aspecto.

Ante esta nueva situación y con el objeto de dar la adecuada tramitación al expediente, nos pusimos en contacto, de nuevo, con el ayuntamiento. Tuvimos que reiterar nuestra petición en varias ocasiones, incluso, realizar varias gestiones personales hasta que, por fin, recibimos la contestación de la administración local. En ella, se confirmaba las manifestaciones del reclamante sobre la existencia de suciedad en los bajos del centro comercial; asimismo, se nos comunicaba que se había dado orden a los servicios municipales para que se procediera a la limpieza del lugar. Se envió el informe al reclamante para su conocimiento y se le dio un plazo para presentar las alegaciones que considerara oportunas. Al no recibir contestación del afectado y considerando el contenido del informe, se dedujo que el problema se había solucionado. Se acuerda, en consecuencia, el archivo del expediente.

13.6. Otras quejas

En este epígrafe incluimos todos aquellos expedientes de queja que, atendiendo al fondo de la cuestión, no pueden incluirse en ninguno de los anteriores. En el ejercicio en el que se informa se han abierto veintiocho expedientes. Se hallan aún en trámite seis, se archivaron quince y no se admitieron por varios motivos siete.

Encontramos diversidad de argumentos. Se han tramitado expedientes de queja relacionadas con aspectos regulados en la legislación sobre el tráfico y la seguridad vial, otras, relativas a cuestiones regladas en la *Ley Orgánica de Protección de Datos* y, también, otras que se han de valorar consultando la *Ley de Extranjería*; incluso, hemos recibido una queja referente a la práctica del nudismo como parte del estilo de vida naturista.

En relación con la normativa del tráfico, hemos recogido quejas, al igual que en años anteriores, de personas que practican el autocaravanismo que se dirigen a esta Institución para expresarnos los problemas y dificultades con que se encuentran al usar sus vehículos vivienda. Las autocaravanas están reconocidas como vehículos especiales y están sometidas, por tanto, a una regulación específica, en algunos aspectos puntuales como es la determinación de la velocidad máxima en vías fuera de poblado, sin embargo, en otras facetas como son la circulación, parada y estacionamiento en vías urbanas se rigen por las normas aplicables con carácter general a todos los vehículos. Ello significa que no puede prohibirse, sin una justificación objetiva, la parada y el estacionamiento de estos vehículos en parte o en la totalidad de las vías urbanas como vienen haciendo algunos municipios a través de sus ordenanzas.

Estas regulaciones se hacen al amparo del contenido del artículo 7, apartado b, del RDL 339/1990, de 2 de marzo, que aprueba el texto articulado de la *Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial*, que asigna al municipio competencia para: "La regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos

los usuarios, con la necesaria fluidez del tráfico rodado, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado, con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos (...)"

A tenor con lo establecido en la mencionada ley, cualquier prohibición de parada y estacionamiento que se haga a través de una Ordenanza debe estar basada en criterios ecuanímenes como pudieran ser la masa máxima autorizada o el peso del vehículo, pero nunca por criterios subjetivos como el comportamiento que pudieran llegar a tener los usuarios del vehículo, en este caso vehículo-vivienda.

Hemos recibido cinco quejas durante el año 2009, las mismas tienen dos tipos de argumentos. Por una parte, aquellas en las que los interesado se ponen en contacto con esta Institución buscando asesoramiento sobre dónde pueden estacionar sus autocaravanas sin ser denunciados y qué hacer ante la petición de un agente de la autoridad que les conmina a abandonar un lugar, aún estando estacionado el vehículo conforme a la señalización de la zona. En este apartado, se encuadran los **EQ 677/09**, **EQ 682/09** y **EQ 1305/09** respectivamente. Los interesados se dirigieron a este Comisionado Parlamentario solicitando asesoramiento y orientación sobre cómo actuar ante los impedimentos que se encontraban para usar sus autocaravanas, según el municipio en el que se hallasen, pues no se les permitía parar o estacionar en las mismas condiciones que al resto de vehículos. Se orientó a los afectados sobre las cuestiones planteadas y las quejas no se admitieron al no existir actuación administrativa alguna que pudiera someterse a supervisión.

Por otra parte, se han recibido quejas relativas al desacuerdo de los ciudadanos con el contenido de las Ordenanzas vigentes en algunos municipios canarios, que prohíben la circulación, parada y estacionamiento de las autocaravanas en el casco urbano. Son ejemplo de estas prohibiciones los **EQ 157/09** y **EQ 782/09**.

En el primer caso, el **EQ 157/09** se tramitó a petición de un ciudadano denunciado por la policía local por estacionar su autocaravana en una zona del casco urbano en la que una señal prohibía tal maniobra a este tipo de vehículos. Del informe que nos remitió el ayuntamiento de Arona, se deducía la existencia de un artículo en la Ordenanza municipal de circulación que prohibía el estacionamiento de autocaravanas en vías urbanas. Por el contenido del ordenamiento jurídico vigente en materia de tráfico y seguridad vial, se consideró que este artículo podría no ajustarse al mismo, por lo que se valoró dirigir una Resolución a la citada corporación en la que se sugería que se valorara la posibilidad de modificar la citada Ordenanza, de tal manera que la prohibición de estacionamiento en las vías urbanas de ese municipio de ciertos vehículos de motor, como era el caso de las autocaravanas, estuviera debidamente motivado y fundamentado en criterios objetivos. La respuesta del ayuntamiento fue de rechazo hacia el contenido de la sugerencia de esta Institución, por lo que se acordó el archivo de la queja por límite de actuaciones.

En relación con el **EQ 782/09**, que se inició por la petición de un ciudadano, practicante del autocaravanismo, que manifestaba que, hasta los últimos diez años, se podía

estacionar las autocaravanas en las playas del municipio de San Bartolomé de Tirajana. De hecho, se podía obtener el permiso de acampada en una oficina municipal situada en la zona de playa. Sin embargo, en el 2009 se había prohibido esta práctica. Nos dirigimos a la citada administración local solicitando información acerca de los aspectos planteados por el reclamante. Hemos tenido que reiterar dicha petición y estamos a la espera de recibir una respuesta del ayuntamiento de la localidad.

Otros expedientes relacionados con la normativa del tráfico, que han sido objeto de tramitación, son **EQ 44/09**, **EQ 215/09** y **EQ 1137/09**.

En el **EQ 44/09**, un ciudadano de Gran Canaria nos hizo llegar su preocupación por las numerosas multas de tráfico que le imponían por incumplir una señalización que prohibía el paso de vehículos a través de un túnel por el que se accedía a una zona comercial. El reclamante reconocía que incumplía la señalización ya que atravesaba dicho paso peatonal con su vehículo, pero argumentaba en su defensa que ésta era la única manera de realizar las labores de carga y descarga de mercancías en un negocio de su propiedad. Añadía que había solicitado ante el ayuntamiento.

Junto con otros afectados de la zona, un vado para carga y descarga con horario controlado con el objeto de subsanar el problema que les afectaba, sin embargo, no han recibido contestación alguna.

El Ayuntamiento de Mogán emitió un informe en el que nos hizo saber que la solicitud de vado, en las condiciones planteadas por el reclamante, fue rechazada por los servicios policiales y técnicos de la corporación. No obstante, afirmaba el escrito del ayuntamiento que el responsable policial había planteado una alterativa, que contaba con el visto bueno del técnico municipal y que estaba pendiente del informe de los servicios jurídicos.

Ante estas circunstancias se consideró que no había infracción del ordenamiento en el proceder de la Administración, en relación con la tramitación de la solicitud de vado. En consecuencia, se remitió una copia del informe evacuado por el ayuntamiento al reclamante y se le instó a volver a dirigirse a nosotros si se producía una demora excesiva en la resolución de su solicitud o se diera cualquier circunstancia que considerase anómala en la resolución de la cuestión planteada. Se procedió al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Un ciudadano nos manifestó que se había dirigido al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna para reclamar los daños que la grúa municipal le causó en su vehículo por la grúa municipal al retirarlo de la vía pública, sin embargo, no había recibido respuesta alguna a su petición.

Tras dirigimos a la citada corporación municipal, nos remitieron un informe en el que se hacía constar la iniciación de un expediente de responsabilidad patrimonial a nombre del reclamante. Se remitió una copia del informe al interesado y puesto que no corresponde a esta Institución seguir la instrucción del citado expediente, se procedió a archivar la queja. No obstante, se informó al reclamante que podía dirigirse a nosotros, nuevamente, en caso de que se produjera alguna irregularidad o dilación injustificada en la instrucción del expediente (**EQ 215/09**).

En otro orden de cuestiones, un grupo de ciudadanos se dirigió a esta Institución exponiendo su desacuerdo con el contenido, la vigencia y la legalidad de una resolución del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la cual se prohibía la práctica del nudismo en todos los espacios públicos del término municipal. Tomados en consideración los argumentos expuestos en el escrito de queja, se admitió a trámite y nos hemos dirigido al ayuntamiento con el objeto de recabar toda la información relativa a la resolución cuestionada para poder valorar, adecuadamente, su legalidad (EQ 136/09).

En relación con la protección de datos de carácter personal, se abrió el EQ 1357/09. Un ciudadano expuso que se había dirigido por escrito a la Consejería de Educación solicitando la cancelación de un dato de carácter personal que figuraba en un listado publicado en la página electrónica del citado órgano administrativo, sin que se hubiese procedido a ejecutar lo solicitado conforme a lo estipulado por la *Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal*. En la respuesta que nos hizo llegar la consejería, constaba una explicación sobre la necesaria inclusión del dato al que se refería el reclamante - fecha de nacimiento - en el listado y, además, se informaba que, puesto que la mencionada lista era ya de carácter definitivo, se había procedido a cancelar con carácter general, esto es, para todas las personas incluidas en la misma, el dato referido. Se remitió copia del informe de la Consejería de Educación al reclamante y se acordó el archivo de la queja.

En el EQ 735/09, un ciudadano residente en Fuerteventura comunicó a esta Institución que había solicitado, en dos ocasiones, un certificado de habitabilidad de las viviendas que ocupaba para aportarlos al procedimiento de reagrupación familiar conforme a lo establecido por la *Ley de Extranjería*, sin que el Ayuntamiento de Pájara hubiera evacuado el citado documento en ninguna de las dos ocasiones. A petición nuestra recibimos la copia de los dos expedientes a que dieron lugar las solicitudes presentadas por el interesado. Del análisis de los mismos se concluía en que ambos se habían tramitado conforme a lo establecido, es decir, las resoluciones se habían dictado en el plazo de tiempo establecido. En el primer expediente, no llegó al interesado porque cambió de domicilio y, en el segundo, sí se había recibido la resolución requerida. Sin embargo, aunque la cuestión planteada en el expediente de queja -no dictar resolución en el expediente de solicitud de certificado de habitabilidad- había quedado aclarada, observamos que en ambas viviendas alquiladas por el reclamante, en su intento de disponer de una casa que estuviera en las condiciones idóneas para que el certificado de habitabilidad pudiera emitirse, resultó que ninguna las reunía. Al haber comprobado el técnico municipal esta situación, quisimos saber si se había incoado el oportuno expediente sancionador en materia de vivienda por las deficiencias técnicas detectadas, en consecuencia, solicitamos un nuevo informe. Estamos a la espera de recibir contestación.

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

A continuación se relacionan las Resoluciones del Diputado del Común que se han tramitado durante el ejercicio 2009:

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Gáldar en materia de seguridad ciudadana. En ella se sugería al ayuntamiento que se incrementasen los controles de la policía local, particularmente en horas nocturnas, en una zona del municipio donde venían produciéndose alteraciones del orden público provocadas por jóvenes. La resolución fue aceptada por lo que la queja se archivo por solución (EQ 282/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Mogán relativa al contenido de la Ordenanza municipal de circulación, en relación con la prohibición de estacionamiento para determinado tipo de vehículos en el casco urbano del municipio, sin hacer referencia a criterios objetivos para sustentar tal prohibición. Se rechazó nuestra Sugerencia y se procedió al archivo de la queja por límite de actuaciones (EQ 1649/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Mogán en relación con la obligación de dictar resolución expresa y notificarla al interesado en todos los procedimientos, en particular en la queja que nos ocupa, esto es, la desestimación del recurso de reposición contra la resolución recaída en un procedimiento sancionador de tráfico. Se recibió una pronta respuesta del ayuntamiento comunicando la aceptación de la recomendación. Se archivó la queja por solución (EQ 1152/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de San Bartolomé en materia de ordenación y control del tráfico de vehículos en las vías urbanas, en concreto, para evitar que se produjeran situaciones que contravinieran la normativa del tráfico. Nuestra sugerencia fue rechazada. Se archivó la queja por límite de actuaciones (EQ 867/07).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Granadilla de Abona referente al cumplimiento de la *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*. Se constató que, a través de un enlace contenido en la página electrónica del ayuntamiento se podía acceder a datos considerados de carácter personal de algunas vecinos del municipio. La sugerencia de eliminación de los datos citados de la página electrónica se aceptó y, por ello, se procedió al archivo de la queja por solución (EQ 1798/08).

- Resolución dirigida al Ayuntamiento de Arona en relación con el contenido de la Ordenanza municipal de circulación, en cuanto a la prohibición de estacionamiento a determinado tipo de vehículos en el casco urbano del municipio, sin hacer referencia a criterios objetivos para sustentar tal prohibición. Se sugirió la modificación de la ordenanza en el sentido descrito y se rechazó nuestra propuesta. Se acordó el archivo del expediente por límite de actuaciones (EQ 157/09).

13.8. Resoluciones más significativas en el área de Seguridad Pública

Resolución del Diputado del Común relativa al uso de vehículos autocaravanas en las vías urbanas del municipio de Arona (EQ 157/09)

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS. En relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo al uso de vehículos autocaravanas en las vías urbanas de ese término municipal.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 18 de febrero de 2009, el reclamante presentó un escrito de queja ante esta Institución manifestando que era usuario de un vehículo autocaravana y que fue denunciado por agentes de la policía local de ese municipio por estacionar en una zona en la que había señal que prohibía aparcar a este tipo de vehículos. Añadía el reclamante que no estaba recogido en el ordenamiento jurídico vigente en materia de Tráfico y Circulación de Vehículos la prohibición de estacionamiento para las autocaravanas, solo por el hecho de serlo.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º 1046 de 4 de marzo de 2009), para que nos informara si existía Ordenanza municipal vigente, reguladora del tráfico en las vías urbanas de ese municipio y si la misma contenía restricciones a la circulación y estacionamiento de vehículos autocaravana en las vías del término municipal. Asimismo, se solicitaba la información sobre si el municipio contaba con alguna zona específica destinada al estacionamiento de vehículos autocaravana y, en el caso afirmativo, si la localización y acceso estaba debidamente señalizado para facilitar la llegada a todos los posibles usuarios.

3º) Recibimos la respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º 21344, de 27 de abril de 2009), en la que se hacía saber que la Ordenanza municipal de circulación contenía la prohibición de estacionamiento de autocaravanas en las vías urbanas del municipio, en particular en las zonas turísticas. Se añadía que, según Decreto de la concejalía de Seguridad se habían delimitado tres zonas turísticas en las que quedaba prohibido el aparcamiento de este tipo de vehículos en atención a las numerosas quejas vecinales sobre transformación de los estacionamientos en campamentos.

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

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

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

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

b) La regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo

compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso peatonal de las calles (...)”

Tercera.- En concordancia con la consideración segunda, el Capítulo VIII, del Título II, del Reglamento General de Circulación aprobado por el RD 1428/2003, de 21 de noviembre, dispone las normas aplicables a las maniobras de parada y estacionamiento, que deberán ser observadas por todos los vehículos con carácter general. Con respecto al lugar en el que debe realizarse la parada y el estacionamiento en vías urbanas el párrafo segundo del artículo 90.2 expone: “debe, asimismo, observarse lo dispuesto al efecto en las ordenanzas que dicten las autoridades municipales de acuerdo con lo establecido en el artículo 93”.

El referido artículo 93 establece que:

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

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

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

Por tanto, de la documentación obrante en el expediente de queja, se deduce que la Ordenanza municipal de circulación vigente en esa localidad, que recoge en su artículo 17 la prohibición de estacionamiento de las autocaravanas, podría no ajustarse a lo estipulado en la normativa vigente en materia de tráfico y circulación de vehículos de motor, toda vez que, excluye el estacionamiento de ciertos vehículos, las autocaravanas entre otros, sin una motivación basada en razones objetivas que sustenten tal prohibición.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, y reconocida la competencia de la Administración que preside para ordenar y regular el tráfico en las vías urbanas pero, atendiendo a la falta de regulación específica de algunos aspectos relacionados con la práctica del autocaravanismo, y considerando el contenido de la Instrucción de la Dirección General de Tráfico antes citada, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001,

de 31 julio, del Diputado del Común, esta Institución ha estimado dirigir a V. S. la siguiente Sugerencia:

- Que se valore la posibilidad de modificar la Ordenanza municipal de circulación vigente en ese municipio, en cuanto al contenido del artículo 17, de tal manera que la prohibición de estacionamiento en las vías urbanas de ese municipio de ciertos vehículos a motor, como es el caso de las autocaravanas, esté debidamente motivada y fundamentada en criterios objetivos.

Resolución del Diputado del Común dirigida al Ayuntamiento de Granadilla de Abona, relativa al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (EQ 1798/08)

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS. En relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la publicación de datos de carácter personal en la página electrónica de ese ayuntamiento.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 26 de septiembre de 2008, el reclamante presentó un escrito de queja ante esta Institución, manifestando que desde la página electrónica de ese ayuntamiento y a través del enlace con la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, cualquier persona tenía acceso a los datos personales de algunos vecinos y representantes de diversas asociaciones de ese municipio, y consideraba que era una infracción a la *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º 4790 de 21 de octubre de 2008) para que nos informara si se tenía conocimiento de los extremos expuestos por el reclamante y, en caso afirmativo, qué medidas se tenía previsto tomar al respecto.

3º) Recibimos una pronta respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º 2008045654, de 12 de noviembre de 2008); en la misma se informaba que no eran ciertas las afirmaciones del promotor de la queja ya que los datos que se incluían en la página electrónica eran únicamente aquellos de carácter público y referentes a las distintas asociaciones y clubes que estaban inscritos en el Registro municipal de asociaciones.

4º) El contenido del informe citado se puso en conocimiento del reclamante el cual volvió a dirigirse a esta Institución para manifestar su desacuerdo con la versión de esa corporación y se reiteraba en sus afirmaciones iniciales.

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

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

Segunda.- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece en su título primero, de las Disposiciones Generales lo siguiente:

“Artículo 1. Objeto.

La presente Ley Orgánica tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. La presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico, que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado.

Se registrará por la presente Ley Orgánica todo tratamiento de datos de carácter personal:

a. Cuando el tratamiento sea efectuado en territorio español en el marco de las actividades de un establecimiento del responsable del tratamiento (...)

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de la presente ley orgánica se entenderá por:

a) Datos de carácter personal: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

b) Fichero: todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

c) Tratamiento de datos: operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

d) Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.

e) Afectado o interesado: persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo.

f) Procedimiento de disociación: todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.

g) Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

h) Consentimiento del interesado: toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.

i) Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.

j) Fuentes accesibles al público: aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación. Tienen la consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión,

actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.”

Tercera.- En concordancia con la consideración segunda, el título segundo, de la misma norma, y relativo a los Principios de la Protección de Datos dispone:

“Artículo 4. Calidad de los datos.

1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenidos.”

Cuarta: finalmente el Título séptimo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, estipula respecto a las infracciones y sus correspondientes sanciones que:

Artículo 43. Responsables.

1. Los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley.

2. Cuando se trate de ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas se estará, en cuanto al procedimiento y a las sanciones, a lo dispuesto en el artículo 46, apartado segundo.

Artículo 44. Tipos de infracciones.

1. Las infracciones se calificarán como leves, graves o muy graves.

2. Son infracciones leves:

a) No atender, por motivos formales, la solicitud del interesado de rectificación o cancelación de los datos personales objeto de tratamiento cuando legalmente proceda.

b) No proporcionar la información que solicite la Agencia Española de Protección de Datos en el ejercicio de las competencias que tiene legalmente atribuidas, en relación con aspectos no sustantivos de la protección de datos.

c) No solicitar la inscripción del fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos, cuando no sea constitutivo de infracción grave.

d) Proceder a la recogida de datos de carácter personal de los propios afectados sin proporcionarles la información que señala el artículo 5 de la presente ley.

e) Incumplir el deber de secreto establecido en el artículo 10 de esta Ley, salvo que constituya infracción grave.

3. Son infracciones graves:

a) Proceder a la creación de ficheros de titularidad pública o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos, sin autorización de disposición general, publicada en el *Boletín Oficial del Estado* o Diario oficial correspondiente.

b) Proceder a la creación de ficheros de titularidad privada o iniciar la recogida de datos de carácter personal para los mismos con finalidades distintas de las que constituyen el objeto legítimo de la empresa o entidad.

c) Proceder a la recogida de datos de carácter personal sin recabar el consentimiento expreso de las personas afectadas, en los casos en que éste sea exigible.

d) Tratar los datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en la presente Ley o con incumplimiento de los preceptos de protección que

impongan las disposiciones reglamentarias de desarrollo, cuando no constituya infracción muy grave.

e) El impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso y oposición y la negativa a facilitar la información que sea solicitada.

f) Mantener datos de carácter personal inexactos o no efectuar las rectificaciones o cancelaciones de los mismos que legalmente procedan cuando resulten afectados los derechos de las personas que la presente Ley ampara.

g) La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal incorporados a ficheros que contengan datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, servicios financieros, prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito, así como aquellos otros ficheros que contengan un conjunto de datos de carácter personal suficientes para obtener una evaluación de la personalidad del individuo.

h) Mantener los ficheros, locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen.

i) No remitir a la Agencia Española de Protección de Datos las notificaciones previstas en esta Ley o en sus disposiciones de desarrollo, así como no proporcionar en plazo a la misma cuantos documentos e informaciones deba recibir o sean requeridos por aquel a tales efectos.

j) La obstrucción al ejercicio de la función inspectora.

k) No inscribir el fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos, cuando haya sido requerido para ello por el director de la Agencia Española de Protección de Datos.

l) Incumplir el deber de información que se establece en los artículos 5, 28 y 29 de esta Ley, cuando los datos hayan sido recabados de persona distinta del afectado.

4. Son infracciones muy graves:

a) La recogida de datos en forma engañosa y fraudulenta.

b) La comunicación o cesión de los datos de carácter personal, fuera de los casos en que estén permitidas.

c) Recabar y tratar los datos de carácter personal a los que se refiere el apartado 2 del artículo 7 cuando no medie el consentimiento expreso del afectado; recabar y tratar los datos referidos en el apartado 3 del artículo 7 cuando no lo disponga una ley o el afectado no haya consentido expresamente, o violentar la prohibición contenida en el apartado 4 del artículo 7.

d) No cesar en el uso ilegítimo de los tratamientos de datos de carácter personal cuando sea requerido para ello por el director de la Agencia Española de Protección de Datos o por las personas titulares del derecho de acceso.

e) La transferencia temporal o definitiva de datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento o hayan sido recogidos para someterlos a dicho tratamiento, con destino a países que no proporcionen un nivel de protección equiparable sin autorización del director de la Agencia Española de Protección de Datos.

f) Tratar los datos de carácter personal de forma ilegítima o con menosprecio de los principios y garantías que les sean de aplicación, cuando con ello se impida o se atente contra el ejercicio de los derechos fundamentales.

g) La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal a que hacen referencia los apartados 2 y 3 del artículo 7, así como los que hayan sido recabados para fines policiales sin consentimiento de las personas afectadas.

h) No atender, u obstaculizar de forma sistemática el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

i) No atender de forma sistemática el deber legal de notificación de la inclusión de datos de carácter personal en un fichero (...)

Artículo 46. Infracciones de las Administraciones públicas.

1. Cuando las infracciones a que se refiere el artículo 44 fuesen cometidas en ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas, el director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción. Esta resolución se notificará al responsable del fichero, al órgano del que dependa jerárquicamente y a los afectados si los hubiera.”

Por tanto, del análisis de la documentación obrante en el expediente de queja y considerando la normativa vigente en materia de protección de datos se deduce que ciertos datos que figuran en la página electrónica de la Agencia de Desarrollo Local de ese municipio pueden considerarse como de carácter personal (al menos, los números del documento nacional de identidad de algunos vecinos), toda vez que pueden llevar a la identificación de las personas. Por otra parte, tales datos no son adecuados o pertinentes en relación con el ámbito y la finalidad para la que se han recogido (cartas de apoyo de distintas asociaciones del municipio a la realización de un proyecto de desarrollo local financiado con fondos europeos). Por tanto, teniendo en cuenta la consideración de los datos citados, su presencia en el fichero de acceso público, podría suponer una infracción a la *Ley Orgánica de Protección de datos de Carácter Personal*.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 julio, del Diputado del Común, esta Institución ha estimado dirigir a VS la siguiente Sugerencia:

- Que se proceda a eliminar, de la página electrónica de la Agencia de Desarrollo Local de ese municipio los datos que tengan la consideración carácter personal, evitando así la posible identificación de personas y la presunta comisión, por parte de esa Administración pública, de una infracción a la *Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal*.

Fuentes consultadas para la elaboración de este informe:

- *Boletín Oficial del Estado* nº 299, de 12 de diciembre de 2009.

- Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Observatorio Permanente de la Inmigración (Anuario estadístico 2009)

- Dirección General de Tráfico (www.dgt.es)

14. SEGURIDAD SOCIAL

Índice:

14.1. *Introducción.*

14.2. *Afiliación, cotizaciones y recaudación.*

14.3. *Incapacidad.*

14.4. *Jubilación.*

14.5. *Viudedad y prestaciones a favor de familiares.*

14.6. *Desempleo.*

14.7. *Asistencia sanitaria.*

14.1. Introducción

Como cada año, informamos de las actuaciones administrativas objeto de quejas ante esta Institución en el área de Seguridad Social durante el pasado ejercicio 2009 y que, sucintamente, conciernen a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social y que configuran su administración institucional, tales, entre otros, como las Direcciones Provinciales de los órganos de la Administración del Estado con competencias en la materia, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo Estatal, la Tesorería General de la Seguridad Social, el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).

Asimismo, han sido objeto de queja durante el año 2009, las entidades que colaboran en dicha gestión, como las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social (mutuas de AT/EP) y las empresas, en relación con su propio personal. De la misma forma, se han recibido reclamaciones motivadas por problemas con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria y quejas motivadas por discrepancias de los ciudadanos para hacer valer sus pretensiones conforme a las diferentes prestaciones reconocidas en la Ley General de Seguridad Social.

Como en ejercicios anteriores, cuando las cuestiones denunciadas exceden de nuestro ámbito competencial por pertenecer el organismo actuante a la Administración General del Estado, trasladamos las quejas al Defensor del Pueblo con el fin de que, por la función que tiene encomendada en el artículo 54 de la Constitución y por la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, pueda garantizar la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución y, a tal efecto, supervisar la actuación de las Administraciones Públicas, el esclarecimiento de sus actos y resoluciones, así como la de sus agentes, en relación con los ciudadanos y todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución Española de 1978.

El traslado de los expedientes de quejas al Defensor del Pueblo se realiza sin perjuicio de que la Ley 7/2001, de 31 de julio, que habilita a este Comisionado para dirigirse a cualquier administración pública que desarrolle sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, acción que acometemos, en numerosas ocasiones, fundamentalmente solicitando informes en relación con los asuntos planteados y con carácter previo al mencionado traslado.

Las quejas recibidas en el área de Seguridad Social se distribuyen en varios epígrafes en función de la materia:

afiliación, cotizaciones y recaudación, incapacidad, jubilación, viudedad y prestaciones a favor de familiares, desempleo y asistencia sanitaria.

Se detallan, a continuación, los motivos por los que, de las quejas iniciadas y tramitadas en el presente ejercicio 2009, seis quedaron vivas, esto es, pendientes de resolver.

EQ 1520/09. Se solicitó al reclamante, a principios de diciembre de 2009, la ampliación de datos, sin embargo, el expediente se archivó, a mediados del mismo mes, por desistimiento del reclamante.

EQ 1565/09. La reclamante, a los pocos días de presentar la queja, en el mes de diciembre de 2009, nos confirmó que el asunto objeto de la misma se había solucionado.

EQ 1602/09. Se presentó la queja a finales de diciembre de 2009 y, al coincidir con el cambio de ejercicio, quedó pendiente de resolver. No será hasta el año siguiente cuando se lleve a cabo el trámite correspondiente. Esta queja se trasladó al Defensor del Pueblo.

EQ 1532/09. La queja se presentó también a mediados de diciembre de este ejercicio, y se le solicitó ampliación de datos a la reclamante. Se recibe dicho trámite a finales de año. Por la ampliación de la información se prevé el traslado al Defensor del Pueblo y de su resultado se dará cuenta en el ejercicio siguiente.

EQ 1043/09. Esta queja tiene su antecedente en el **EQ 1520/06** que, al no haberse solucionado el objeto de reclamación, este Comisionado inició un expediente de queja nuevo por el mismo motivo. El último trámite realizado fue un Recordatorio del deber legal de colaborar que se hizo en 2009, y que enviamos a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias a finales de noviembre del mismo año. Como hay que respetar los plazos de respuesta que tienen las administraciones públicas, será en el ejercicio de 2010 cuando se conocerán los trámites siguientes.

EQ 1531/09: El promotor de este expediente presentó la queja a finales del presente ejercicio, y esta Institución solicitó un informe al Servicio Canario de Empleo antes de finalizar el año. La respuesta, en consecuencia, no se recibirá hasta el ejercicio 2010.

14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación

Las reclamaciones o quejas que se engloban en este epígrafe se han promovido, sobre todo, por la iniciativa de trabajadores que manifiestan que, en sus informes de vida laboral, detectan la existencia de lagunas de períodos de cotización que pueden perjudicar, en un futuro, su derecho a obtener las prestaciones económicas contributivas del sistema de la Seguridad Social, como la pensión de jubilación en su modalidad contributiva o la cuantía de la misma, entre otros.

Por otra parte, se especifica en este epígrafe los expedientes de quejas correspondientes a solicitudes para que esta Institución supervise la actividad administrativa de recaudación de cuotas de la Seguridad Social, en los distintos procedimientos recaudatorios, tanto en período voluntario como en la vía ejecutiva.

En este sentido, la falta de respuesta por parte de las administraciones públicas es un asunto habitual en las labores de supervisión de este Comisionado. Así, sin

necesidad de traslado al Defensor del Pueblo, el **EQ 1043/09** se originó por la falta de respuesta a los escritos presentados por el reclamante sobre las cotizaciones a la Seguridad Social, y que tiene como antecedentes expedientes que datan de los años 2005 y 2006 (**EQ 1520/06; EQ 191/05**). Esta Institución, al estar el asunto en el marco de nuestra competencia, solicitó la aclaración al Gobierno de Canarias sobre los motivos por los que no se había ejecutado la Orden administrativa por la que se reconoce la responsabilidad patrimonial de la Administración Pública a favor del reclamante. En relación con el **EQ 1520/06** este Comisionado realizó un completo análisis de la reclamación del interesado sobre sus cotizaciones a la Seguridad Social y, en concreto, sobre la caducidad de expediente de revisión de oficio de la Orden de reconocimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración instado por el reclamante, que tuvo su origen en el mencionado expediente de queja del ejercicio 2005.

En relación con el elemento objetivo de la obligación de cotizar, esto es, las cuotas por satisfacer a la Seguridad Social, en el **EQ 113/09** el reclamante nos comunica que cumple con su obligación de pago aplazado que tenía concedido por una deuda contraída con dicha Administración, pero que no está conforme con el importe de la misma, y nos pide interceder para que su revisión y poder satisfacer una cuota de inferior cuantía o que se revise, al menos, dicho aplazamiento.

Del mismo modo, en lo que respecta a la obligación de satisfacer las cuotas de la Seguridad Social, en el **EQ 986/09** el reclamante denunciaba que, por una supuesta deuda que tenía pendiente con este organismo, lo embargaron en vía ejecutiva, y que no estaba conforme con dicho embargo al no tener constancia de la deuda que se le imputa.

Asimismo, el **EQ 1533/09** promovido por un grupo de trabajadores que presenta una queja por el hecho de que la entidad para la que prestan sus servicios, les incluyera en un código de cuenta de cotización de funcionarios, quedando estos, por tanto, excluidos de la cotización al desempleo y Fogasa, y que han permanecido, en esta situación, durante un largo período de tiempo. Estos hechos se detectaron a partir de una inspección de trabajo que determinó el cambio del código de cuenta de cotización (CCC) de los trabajadores afectados. Los interesados se quejan de la falta de información sobre las consecuencias que les ocasionará dicho cambio de CCC.

De igual forma, en relación con las infracciones que se sancionan a propuesta de la Inspección Provincial de Trabajo, en el **EQ 1212/09** la reclamante presentó una queja al haberla sancionado como empresaria a consecuencia de una inspección de trabajo de la Inspección Provincial de Las Palmas de Gran Canaria en la que el inspector actuante, constató que, en el momento de la investigación efectuada a su empresa, se encontraba en el local de negocio una persona que, sin ser empleada ni estar dada de alta en la Seguridad Social, realizaba en aquel momento funciones de apoyo a la empresa, al mismo tiempo que se demostró que esa persona estaba cobrando una prestación de la Seguridad Social. Estos hechos, aunque la reclamante alega que se trata de un

error ya que existía una relación de amistad entre la empresaria y la persona que realizaba el supuesto apoyo circunstancial que indujo a confusión, fue considerado constitutivo de infracción en el orden social (*RDL 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social*), por lo que esta Institución dio traslado del expediente al Defensor del Pueblo para que realizara las actuaciones que considerara oportunas con el objeto de valorar los hechos y la documentación aportada.

En relación con una queja que tuvo su origen en las anomalías detectadas por el reclamante en un sector de servicios de transporte, trasladamos el expediente al Defensor del Pueblo (**EQ 375/09**), para que se diera solución a las manifestaciones de insatisfacción que los ciudadanos trasladan a este Comisionado sobre los servicios públicos prestados, ya que el reclamante nos manifestó su disconformidad con el trato recibido por personal de la Inspección de Trabajo en la provincia de Santa Cruz de Tenerife que, al tratar de interponer varias denuncias sobre aquel asunto, según reseña el interesado, le manifestó la existencia de la falta de personal técnico necesario para atender tal cantidad de solicitudes presentadas.

En relación con los actos administrativos a través de los que se notifica a la Administración Pública, encontramos un caso referido a la Tesorería General de la Seguridad Social. En concreto, sobre las altas y bajas en las actividades laborales y en las empresas. Se trata del **EQ 495/09** en el que el reclamante se queja de que fue despedido de la empresa de manera improcedente, por incumplimiento por parte de aquella de su obligación de cotizar en el Régimen General. Presentó, previamente, la correspondiente denuncia ante la Inspección de Trabajo. Este asunto se trasladó al Defensor del Pueblo para su estudio y tramitación correspondiente.

14.3. Incapacidad

Debemos informar, y así lo hemos hecho en años anteriores, que las reclamaciones con mayor frecuencia planteadas correspondientes a este epígrafe, son las promovidas por los desacuerdos de los ciudadanos que se encuentran en situación de incapacidad temporal (IT), o permanente en sus dos modalidades (contributiva y no contributiva), y que, al llegar la oportuna convocatoria, se someten a los exámenes y reconocimientos establecidos por los médicos adscritos a los equipos de valoración de incapacidades (EVI) del Instituto Nacional de la Seguridad Social o a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, en las provincias de Las Palmas de Gran Canaria y de Santa Cruz de Tenerife. Al tratarse de actuaciones administrativas sustentadas en una propuesta-dictamen médico, dado su contenido técnico, no las puede supervisar el Diputado del Común.

En relación con este epígrafe, y al ser éste el motivo por el que se presentan el mayor número de quejas ante esta Institución, advertimos al ciudadano que, en el caso de que el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en la revisión médica que efectúe, acuerde el alta médica, la misma puede impugnarse en el plazo de días estipulado ante la Inspección Médica del Servicio Canario de la

Salud. Si dicha Inspección Médica del Servicio Canario de Salud discrepara del criterio de la entidad gestora (Instituto Nacional de la Seguridad Social), tendrá la facultad de proponer, en el plazo máximo de siete días naturales, la reconsideración de la decisión de aquélla, especificando las razones y fundamento de su discrepancia.

Ocurre, en ocasiones, que la inspección médica se pronuncia confirmando la decisión del Instituto Nacional de la Seguridad Social y, también, que no se produce pronunciamiento alguno en el plazo señalado a partir de la fecha de la resolución, por lo que adquiere plenos efectos la mencionada alta médica. Ahora bien, durante el período de tiempo transcurrido entre la fecha de alta médica y aquella en la que la misma adquiere plenos efectos, se considera prorrogada la situación de incapacidad temporal.

Ahora bien, si en el aludido plazo máximo, la Inspección Médica del Servicio Canario de Salud manifiesta su discrepancia con la resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social, ésta se pronunciará expresamente en el transcurso de los siete días naturales siguientes, notificando la correspondiente resolución al interesado, que será también comunicada a la Inspección Médica del Servicio Canario de Salud. Si el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en función de la propuesta formulada, reconsiderara el alta médica, se reconocerá al interesado la prórroga de su situación de incapacidad temporal a todos los efectos. Si, por el contrario, el Instituto Nacional de la Seguridad Social se reafirmara en su decisión, para lo cual aportará las pruebas complementarias que fundamenten aquélla, sólo se prorrogará la situación de incapacidad temporal hasta la fecha de la última resolución.

A la vista de los matices mencionados en el párrafo anterior, es conveniente señalar que, en aquellas quejas en las que los trabajadores en situación de incapacidad temporal muestran su disconformidad con la declaración del alta médica a propuesta de los servicios médicos de la entidad gestora o de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, este Comisionado no puede pronunciarse sobre la procedencia o la improcedencia de la propuesta motivada de alta médica, ni está facultado para contradecir tales dictámenes facultativos, pues al basarse las decisiones adoptadas en criterios eminentemente médicos, por tener ese carácter técnico escapan de nuestro ámbito de supervisión.

Así ocurre en el caso del **EQ 2231/08** interpuesto por un reclamante al que le dan el alta médica y se encuentra a la espera de que se le realice una operación quirúrgica, y en el caso del **EQ 50/09** que se origina por la disconformidad con el alta médica, por considerar que las dolencias que padece el ciudadano, no le permiten desempeñar su actividad profesional con normalidad. También en el **EQ 148/09** se solicita nuestra intervención al estar el reclamante disconforme con un médico del equipo de valoración de incapacidad que atendió su solicitud de incapacidad permanente. Otro caso similar, es el **EQ 152/09** que se abrió inicialmente por disconformidad con alta médica de incapacidad producida a partir de un accidente de tráfico. Otro ejemplo de este tipo de quejas de disconformidad con alta médica es el **EQ 161/09**, que se produce en la

isla de Gran Canaria, por una disconformidad con el alta médica; en el **EQ 358/09**, en la isla de Tenerife, donde la reclamante además de exponer su disconformidad con el alta médica, manifiesta que se encuentra imposibilitada para reanudar su actividad laboral. Estos hechos también ocurren en otros expedientes del mismo tipo, como son el **EQ 481/09**, en la isla de Lanzarote, por disconformidad con el alta médica; el **EQ 598/09**, en Gran Canaria, motivado por la disconformidad con el alta médica pues se le dio de alta a pesar de numerosos informes médicos que indicaban su mala salud; el **EQ 671/09**, en Tenerife, por disconformidad con el alta médica; el **EQ 1003/09**, en la isla de La Palma, promovido por la disconformidad con la invalidez parcial, ya que la reclamante se siente impedida para realizar su actividad laboral; en el **EQ 738/09**, se plantea la disconformidad con diferentes propuestas de alta y baja médica de los servicios médicos de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales que suscitan además una denuncia por supuesta negligencia médica; el **EQ 1308/09**, en Fuerteventura, por la disconformidad con el alta médica, etc.

En el **EQ 1468/09**, el reclamante muestra su disconformidad con la denegación de la incapacidad como consecuencia de una enfermedad laboral. Igualmente también se han recibido durante el ejercicio 2009, quejas referentes a disconformidad con la suspensión de la situación de incapacidad permanente (**EQ 472/09**).

En el **EQ 1382/08**, el promotor solicita al Servicio Canario de Empleo que resuelva la reclamación previa interpuesta por el interesado, contra la resolución desestimatoria de la solicitud de prestación no contributiva por invalidez como consecuencia de un accidente producido mientras realizaba un curso de formación. Esta queja, después de numerosos informes y trámites realizados para alcanzar una solución, se archivó por entrar en vías de solución al haber recibido el informe emitido por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en el que se comunica la Resolución del pretendido reconocimiento del derecho a la prestación no contributiva por invalidez. De igual manera, se recibe una queja que se originó por problemas causados con la Seguridad Social a partir de un accidente laboral que ocurrió tres años antes de la reclamación y el supuesto mal diagnóstico que sobre el mismo alegaba su promotor haber realizado la Mutua (**EQ 1388/09**), y en el **EQ 249/08** la reclamante denuncia que después de un accidente de tráfico mientras se dirigía a su trabajo (accidente laboral), la Seguridad Social le da el alta médica sin encontrarse la interesada en plenas facultades para realizar su trabajo.

A este respecto, de acuerdo con el *apartado 1 a) del artículo 128 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS)*, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (o en su caso, el Instituto Social de la Marina), a través de los órganos competentes para evaluar, calificar y revisar la incapacidad permanente, es el único competente para determinar los efectos que deben producirse en la prestación de incapacidad temporal, una vez agotado el plazo máximo de duración de la misma, esto es, doce meses.

El equipo de valoración de incapacidades será el competente para efectuar la propuesta de Resolución al director provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en los términos que a continuación se indican:

- Alta médica a los exclusivos efectos de la prestación económica por incapacidad temporal.
- Prórroga expresa de la situación de incapacidad temporal, por un plazo máximo de seis meses, cuando se presume que durante ellos el trabajador puede ser dado de alta por curación.
- Alta por agotamiento con propuesta de iniciación de expediente de incapacidad permanente.

Además, en el caso de que la resolución emitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social sea el alta médica a los exclusivos efectos de la prestación económica por incapacidad temporal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social será el único competente para determinar si una nueva baja médica, por la misma o similar patología, producida sin que haya transcurrido un período de seis meses de actividad laboral tras la citada alta médica, tiene o no eficacia económica.

Este es un claro ejemplo de los expedientes de queja presentados ante esta Institución en los que, al plantearse una disconformidad con una decisión sustentada en un dictamen médico que, por su propia naturaleza, tiene carácter técnico ya que lo emiten profesionales competentes -ello sin perjuicio de la posibilidad de recurrir los mismos en vía judicial- no cabe la continuidad de nuestra intervención. Y ello es así cuando ni observamos que se haya producido infracción de las normas de procedimiento por parte de los servicios públicos correspondientes, ni tenemos capacidad para contradecir un dictamen médico que sustenta un alta médica emitida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, lo que también ocurre cuando por un dictamen técnico facultativo, propuesta mencionada más arriba, del equipo de valoración y orientación del centro de base (EVO) proceda emitir el alta médica y/o se proceda a denegar una solicitud de pensión de invalidez no contributiva u otras.

Por otra parte, citamos en este informe al Parlamento de Canarias que este año se ha presentado en nuestra Institución, una queja en la que se denuncia a una empresa que no quiso recoger los partes de baja que presentaba una de sus trabajadoras y, en consecuencia, no se le abona cantidad alguna en concepto de prestación por incapacidad temporal. La reclamante nos comunicó que acudió a la vía judicial lo cual fue igualmente puesto en conocimiento del Defensor del Pueblo a los efectos oportunos y en cumplimiento de los dispuesto en el *artículo 18 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común (EQ 504/09)*.

Por todo lo expuesto en este epígrafe, podemos concluir que, analizando el fondo de los asuntos planteados en materia de incapacidad en el área de Seguridad Social, con independencia de que las mismas reúnan los requisitos legales para que les asista la razón, las cuestiones que más preocupan a los ciudadanos continúan siendo las disconformidad con las dictámenes-propuestas de los equipos médicos de valoración y las valoraciones de los grados de incapacidad, a los efectos del reconocimiento del derecho a prestaciones por parte de los beneficiarios, entre otras consecuencias.

14.4. Jubilación

Las quejas que se reciben en el Diputado del Común sobre los asuntos relacionados con la jubilación se refieren, con mucha frecuencia, al desacuerdo de los ciudadanos con la cuantía de las prestaciones económicas que, por dicha causa, les reconoce la Seguridad Social. Estas conciernen, por regla general, a su modalidad contributiva.

Así, trasladamos al Defensor del Pueblo y archivamos la queja por exceder de nuestro ámbito competencial, asuntos como el del **EQ 550/09** en el que el reclamante nos planteó su desacuerdo con la cuantía de la pensión de jubilación, al tratarse la cuestión sustancial planteada relativa a los coeficientes reductores aplicados a la edad de jubilación. En esa ocasión, el reclamante interpuso una reclamación previa a la vía judicial y no llegó a interponer una demanda ante el juzgado de lo social competente. De igual forma el **EQ 733/09** en la que la reclamante manifiesta que no se le ha abonado el importe íntegro de su pensión de jubilación según el cálculo que había efectuado el Instituto Nacional de la Seguridad Social, y otra en la que el reclamante denuncia que ha sufrido una reducción de la cuantía de su pensión de jubilación y que le han solicitado devolver unos importes recibidos de la Seguridad Social puesto que el reclamante percibe otras rentas por alquiler (**EQ 1196/09**). En el **EQ 1015/09** el reclamante solicita nuestra intervención puesto que le han ingresado sólo un tercio de la pensión de jubilación, sin comunicarle previamente que se procedía a realizar dicha reducción ni los motivos por los cuales se efectuó la misma.

Recordemos que, como es sabido, la determinación de la cuantía de la prestación por jubilación, corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social, entidad que tiene encomendada la gestión de esta prestación, con el plazo máximo de resolución y notificación del procedimiento de 90 días, para lo cual aplica a la base reguladora el porcentaje que corresponda según los años cotizados por cada beneficiario, de acuerdo con la escala establecida al efecto.

Por ello, remitimos al Defensor del Pueblo una queja de un ciudadano que señalaba que no se le había concedido la prestación por jubilación (**EQ 343/09**). En este caso, no quedó acreditada una actuación administrativa que implicara una infracción de nuestro ordenamiento jurídico o que impidiera o menoscabara los derechos o libertades cuya tutela encomienda el artículo 54 de la Constitución Española al Defensor del Pueblo. Es más, el Defensor del Pueblo nos contesta que en caso de disconformidad con la información que puedan ofrecer los servicios públicos, y la mera disconformidad o desacuerdo con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos no puede, por sí sola, motivar la intervención del Defensor del Pueblo.

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

Por otra parte, en el **EQ 557/09** la reclamante solicitaba que se le reconociera como causa de jubilación por incapacidad permanente, un accidente que sufrió en acto de servicio. En un primer momento, la administración no responde; se solicitan diversos informes y, al final, se recibió la contestación de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias. En este asunto, tras iniciarse la tramitación del expediente de accidente laboral a instancia de la interesada, se reconoció la existencia de relación de causalidad entre las consecuencias del accidente y la actividad de servicio a la administración y se califica como accidente en acto de servicio el sufrido por la reclamante. Se dicta, además, la Resolución de la Dirección Provincial de la Mutualidad General de funcionarios civiles del Estado (MUFACE) en la que se admite el reconocimiento del derecho a las prestaciones derivadas de dicho accidente de servicio o como consecuencia de él. No obstante, en lo que respecta a la prestación solicitada resolvió su denegación con fundamento en una Orden Ministerial (OMT de 5 de abril de 1974). Ahora bien, aunque el dictamen médico del EVI del Instituto Nacional de la Seguridad Social declara que dicha funcionaria no está imposibilitada totalmente para el desempeño de las funciones propias de su cuerpo, la Dirección General de Personal de dicha consejería, resolvió concederle la jubilación por incapacidad permanente total, a la vista del informe médico de la Inspección de la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife. Al final, se nos comunica que la falta de respuesta se debe a que la pretensión inicial debe resolverla la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, lo cual manifiesta, una vez más, la necesaria investigación técnica previa ante la tramitación de los expedientes de quejas para evitar dilatar las resoluciones y, si cabe, la tramitación de sugerencias de adopción de medidas de coordinación entre las diferentes administraciones públicas, estatal y autonómica, implicadas en el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos a la protección por jubilación contributiva y no contributiva que posee nuestro ordenamiento jurídico, derecho este, al igual que otros derechos que, para su efectividad, requiere, para satisfacerlo, la adopción de medidas adecuadas por parte de los poderes públicos.

Hay asuntos en los que los reclamantes denuncian que el Instituto Nacional de la Seguridad Social les suspende temporalmente el abono de la pensión de jubilación. Es el caso del **EQ 1057/09**, en el que el reclamante alega que, debido a un error administrativo, a la Seguridad Social le consta que ha trabajado como asesor jurídico, lo que motivó la confusión que ocasionó dicha suspensión. Asimismo, en el **EQ 1389/09** el reclamante manifiesta que el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha dejado de abonarle un mes de su pensión de jubilación.

En relación con la jubilación en los regímenes especiales, recibimos una queja (**EQ 1569/09**) en la que la reclamante recibe una resolución de la suspensión cautelar de la pensión de jubilación del régimen de empleada de hogar que tenía concedida. A la reclamante le han notificado la documentación que deberá aportar para evitar la apertura de expediente de revisión de cobro indebido de prestaciones. De dicho expediente se dio

traslado al Defensor del Pueblo, sin que se haya recibido en esta Institución contestación al respecto a la fecha de realización del presente informe.

Finalizamos el presente epígrafe, recordando en este Informe al Parlamento de Canarias que existen reclamaciones en las que, cuando las circunstancias que rodean los hechos están vinculados a más de un Estado, se recomienda al ciudadano acudir de nuevo a las oficinas propias de España o al organismo competente, en el país de referencia, con el objeto de obtener la información de sus posibles derechos en el marco de los convenios internacionales de aplicación (EQ 343/2009) citado más arriba.

14.5. Viudedad y prestaciones a favor de familiares

En materia de viudedad es común la queja en la que se alega que reciben una prestación de escasa cuantía; el retraso en el reconocimiento al derecho a percibir la correspondiente prestación o el desacuerdo con la cantidad correspondiente a cada beneficiario, en caso de que haya concurrencia de beneficiarios con derecho a tal pensión.

Asimismo, hemos recibido en la Institución una queja en la que se denuncia la denegación de la pensión de viudedad por estar cobrando otra pensión de la Seguridad Social (EQ 332/09), asunto que trasladamos al Defensor del Pueblo para valoración de la compatibilidad o incompatibilidad de la pensión de viudedad con la pensión de jubilación. En el EQ 414/09 el Instituto Nacional de la Seguridad Social reclama un cobro indebido de la pensión de viudedad.

Con relación a las prestaciones familiares tanto en la modalidad contributiva como en la no contributiva, la mayoría de las quejas que se reciben se originan por la disconformidad de los ciudadanos referente a la cuantía de la asignación económica, por nacimiento de hijo, etc. Así, trasladamos al Defensor del Pueblo el EQ 137/09 en el que el reclamante relata que, debido a un error en las fechas del documento de identidad de su esposa, le ha sido denegado el pago de la ayuda por la prestación económica no contributiva por el nacimiento de su hijo, que establece la *Ley General de la Seguridad Social* en los casos tanto de nacimiento como de adopción de hijos por importe único de 2 500 €, por cada hijo nacido o adoptado en territorio español a partir del día 1 de julio de 2007.

En el EQ 436/09, el interesado nos plantea dos cuestiones para el estudio y valoración de este Comisionado: por una parte, la situación relativa a la interposición de una reclamación previa tras denegarle la prestación por paternidad y, por otra, su disconformidad con la resolución administrativa de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife, en la que se le deniega el reconocimiento del derecho a la prestación al no haber disfrutado el permiso conforme a los términos previstos en la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*. En esta ocasión, ante la existencia del *Acuerdo de 20 de abril de 2007* de la Comisión Permanente de la Comisión Superior de personal sobre el permiso de paternidad y la suspensión del contrato de trabajo por paternidad del que se deduce una interpretación que aboga por recoger la vocación uniforme del *Estatuto Básico del Empleado*

Público en el establecimiento de los principios generales aplicables a las relaciones de empleo público, el Defensor del Pueblo nos comunica, de manera concluyente, que no procede la admisión de la queja de referencia puesto que, a partir de la entrada en vigor de la citada *Ley 7/2007, de 12 de abril*, sólo existe un único permiso de paternidad que es común al personal funcionario y al personal laboral y que el mismo tiene una duración de quince días naturales; su disfrute se inicia a partir de la fecha del nacimiento.

Entre otros asuntos, se ha presentado una queja en esta Institución con la pretensión de que intercediéramos ante la reclamación de un ciudadano para que se le reconociera una pensión de orfandad a su esposa (EQ 562/09). El asunto lo remitimos al Defensor del Pueblo para su consideración. Las pensiones de orfandad se reconocen a favor de los hijos del sujeto causante fallecido, siempre que éste cumpliera, en el momento del fallecimiento, los mismos requisitos exigidos para causar la pensión de viudedad; y, en el caso que nos ocupa tendría derecho a dicha pensión, si el hijo del causante estuviera incapacitado para el trabajo en la fecha del fallecimiento del sujeto causante, circunstancia ésta que no se cumplió en este expediente. No se observó una actuación administrativa que implicara la infracción del ordenamiento jurídico.

En el EQ 741/09, el reclamante manifiesta que se le ha denegado el bono social previsto para la factura de telefónica medida adoptada por del Gobierno del Estado para favorecer a los colectivos más vulnerables y que se puso en marcha con la entrada en vigor de la tarifa de último recurso (TUR) desde el 1 de julio de 2009. El reclamante denuncia que se aplique el mismo umbral a personas que viven solas y a personas que como él, es pensionista que tiene cuantía mínima con cónyuge a cargo. Aboga por un umbral basado en la pensión mínima.

Concluimos este epígrafe manifestando que, al igual que en ejercicios anteriores, la mayoría de las quejas suelen referirse a la disconformidad por el escaso importe de las pensiones asignadas, bien por viudedad, bien en concepto de prestaciones familiares. Debemos tener en cuenta las pensiones de viudedad se encuadran entre las de menor cuantía del sistema público de pensiones, pese a que en los últimos ejercicios se hayan incrementado por encima de la media de las pensiones públicas. El porcentaje general que se aplica para el cálculo de la prestación económica de viudedad es del 52 por 100 (establecido por *RD 1795/2003, de 26 de diciembre*), a la correspondiente base reguladora, siendo ésta diferente en función de que el causante haya fallecido a consecuencia de una enfermedad común o de un accidente no laboral, o de un accidente de trabajo o enfermedad profesional. La base reguladora es, en este último caso, el salario anual del trabajador integrado por los conceptos previstos en el *Decreto de 22 de junio de 1956*.

14.6. Desempleo

Durante el ejercicio 2009, este epígrafe adquiere una relevancia especial debido a las circunstancias actuales del mercado de trabajo. Ha aumentado la tasa de desempleo y han disminuido las ofertas de trabajo, y se elevan el número de trabajadores que solicitan las prestaciones que se derivan de ello.

Hay que destacar que la queja más común sobre desempleo se refiere a errores en la gestión de las prestaciones por desempleo, que provocan que los reclamantes dejen de percibir o perciban con retraso, las cantidades que debe ingresarles el Servicio Público de Empleo Estatal, lo cual plantea dificultades que demandan la adopción de medidas urgentes para solventarlas.

En materia de retrasos en el cobro de las prestaciones y de las comunicaciones del Servicio Público de Empleo Estatal sobre percepciones indebidas de prestaciones por desempleo, esta Institución ha trasladado al Defensor del Pueblo el **EQ 270/09** que fue promovido por el reclamante por haber sufrido un retraso en el cobro de la prestación por desempleo por un supuesto error de un acto administrativo en el Servicio Público de Empleo Estatal que le requiere una cantidad de dinero por cobro indebido y denuncia, de este modo, lo que considera una mala actuación administrativa; asimismo ocurrió en el **EQ 1344/09**, cuyo reclamante nos relata que no cobra prestación por desempleo debido a una deuda anterior que él no se ha negado a pagar, por lo que solicitó nuestra intervención para resolver el asunto y que se le posibilitara el pago aplazado de aquella deuda. Asuntos todos ellos de los que se dio traslado al Defensor del Pueblo al exceder los mismos de nuestro ámbito de competencias ya que el organismo actuante pertenece a la Administración General del Estado.

A continuación, informamos de diferentes pretensiones recibidas en materia de desempleo, donde se evidencia la elevada casuística existente: en el **EQ 1867/08** el reclamante nos manifiesta que el Servicio Público de Empleo Estatal se niega a abonarle la prestación por desempleo. Esta Institución realiza los trámites pertinentes y las circunstancias específicas del asunto determinaron su archivo por desistimiento; en el **EQ 2210/08**, se origina por la retirada de la prestación por desempleo como medida cautelar, con lo que el reclamante no está conforme.

Asimismo, en el **EQ 198/09**, la reclamante nos solicita nuestra intervención ya que en su opinión la Administración no le ha notificado que le retiraban la ayuda por no haber acudido a firmar la cartilla del paro y, ante tal circunstancia, no puede recurrir el acto conforme al cual le suspenden la ayuda. De manera similar sucedió en el **EQ 289/09**, donde al reclamante le suspenden la prestación por desempleo, al haberse pasado la fecha de firmar la cartilla de desempleo. Sobre estos dos últimos casos, nuestra Institución se pronuncia en sintonía con El Defensor del Pueblo contestando que el *artículo 231 de la Ley General de la Seguridad Social de 20 de junio de 1994*, establece que “es obligación de los trabajadores renovar la demanda de empleo en la forma y fechas que se determinan por la entidad gestora en el documento de renovación de la demanda, que supone un trámite esencial”. Asimismo, en el reverso de la tarjeta de demanda se indica claramente la obligación de renovar la misma y de las circunstancias derivadas del incumplimiento de dicha obligación, cuya sanción viene establecida en el *artículo 17.1.a) de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social*. A esta misma normativa haremos referencia en el asunto cuyo promotor manifiesta que le sancionaron por encontrarse

prestando servicios de forma irregular a la vez que cobraba la prestación por desempleo (**EQ 1350/09**).

Existen otros casos en los que los promotores de las reclamaciones se dirigen a esta Institución quejándose de que el Servicio Público de Empleo Estatal no les reconoce el periodo de tiempo trabajado (**EQ 382/09**) o presentando la reclamación por su disconformidad con la respuesta del Servicio Público de Empleo Estatal a no tener derecho a la prestación por desempleo (**EQ 440/09**); por no tener derecho a la prestación por desempleo por ser autónomo (**EQ 1130/09**); por no percibir prestación por desempleo aun cuando tiene sentencia firme del Tribunal Superior de Justicia de Canarias (**EQ 497/09**); o de que está a la espera de la ayuda de desempleo que solicitó al Servicio Público de Empleo Estatal (**EQ 398/09**); de este mismo modo, en el **EQ 1532/09**, le han retirado la ayuda del desempleo; en el **EQ 1565/09**, se le deniega al promotor de la queja, su solicitud de incorporación al programa “temporal de protección por desempleo e inserción”. De todos estos asuntos dimos traslado al Defensor del Pueblo para tramitación porque exceden de nuestro ámbito de competencias.

En el **EQ 411/09**, informamos al reclamante que, puesto que se habían dirigido también al Defensor del Pueblo que es la Institución competente para la supervisión de los órganos administrativos pertenecientes a la Administración General del Estado, no admitimos a trámite su queja, lo que no impide que quedemos a su disposición, ya que según alegaba no podía cobrar la prestación por desempleo, pues la empresa donde trabajaba no cursó la correspondiente baja en la Seguridad Social.

No trasladamos al Defensor del Pueblo asuntos como el **EQ 610/09**, en que el reclamante nos manifiesta que no aparece en las listas de oferta de empleo, y es que, en función de lo que nos relata, se detectó que el organismo competente para ello en esa ocasión era el Servicio Canario de Salud, donde le habían facilitado acciones de orientación encaminadas a actualizaciones curriculares y no el Servicio Canario de Empleo ni el Gobierno Central.

Asimismo, en el **EQ 1520/09**, el reclamante manifiesta que lleva dos años y medio en la lista de empleo en el Ayuntamiento de Santa Lucía y no lo han llamado, ni a él ni a su hijo para realizar un taller escuela, por lo que esta Institución le informa que, aunque se entendía su situación, las listas de reserva que convocan las administraciones públicas no generan un derecho a un puesto de trabajo, sino el derecho a ser llamado, según el número de orden en que se encuentren los candidatos en la lista, cuando se produzca una vacante o una necesidad de contratación para una categoría determinada y que, no obstante lo anterior, habrá que estar a lo que se determine en las bases específicas de cada convocatoria de la lista de reserva en que figura.

Otros asuntos como el **EQ 744/09**, en el que se solicita el aplazamiento y fraccionamiento de una deuda contraída con el Servicio Público de Empleo Estatal, o el **EQ 1032/09**, cuyo promotor denuncia que, habiendo trabajado cinco años en el ejército, no figura en los archivos del Servicio Público de Empleo Estatal, se trasladan, igualmente, al Defensor del Pueblo para que proceda a su estudio y tramitación.

En el **EQ 810/09**, el promotor solicita nuestra intervención puesto que el Servicio Canario de Empleo le ha extraviado un título de un curso formativo que organizó el Servicio Público de Empleo Estatal, sin que haya podido averiguar a qué Institución debe dirigirse para recuperarlo, ya que nadie le resuelve su problema.

Se recibieron en la Institución dos quejas sobre la disconformidad con los procesos de selección de personal del Servicio Público de Empleo Estatal (**EQ 1577/09** y **EQ 1578/09**). En ambos casos se inadmiten las quejas al no observarse infracción del ordenamiento jurídico y se comunicó a los reclamantes que el registro como demandante de empleo y el ser llamada para un proceso de selección no genera derecho para obtener un puesto de trabajo, por lo que esta Institución no puede intervenir en el caso que nos plantea. No obstante, la selección de personal por parte de las administraciones públicas debe responder a los principios de igualdad, publicidad, mérito y capacidad, por lo que sugerimos a estos ciudadanos que, si consideraban que en una convocatoria concreta no se habían respetado dichos principios, podían presentar una reclamación ante el Servicio Canario de Empleo y ante la corporación autonómica o local correspondiente para que, en caso de no obtener respuesta o ser esta insatisfactoria a sus intereses, pudieran interponer nueva queja ante este Diputado del Común.

Por último, recogemos el **EQ 1602/09** cuyo promotor nos relata que se encuentra en excedencia voluntaria de la administración pública donde prestaba sus servicios en calidad de personal laboral con contrato indefinido y le han surgido problemas para cobrar el desempleo. Dicho reclamante no está conforme con la Resolución de la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Las Palmas de Gran Canaria, por la que se le deniega la solicitud de la prestación por desempleo al estimar que no se encuentra en situación legal de desempleo por realizar un trabajo por cuenta propia superior a veinticuatro meses desde la solicitud de excedencia voluntaria. Se remite el expediente al Defensor del Pueblo, éste nos responde aludiendo al *artículo 213 de la Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada por la Ley 45/2002, de 12 de diciembre; y a la sentencia de 18 de octubre de 2006*, donde se considera como causa de extinción de las prestaciones de desempleo la realización de trabajos por cuenta propia durante veinticuatro meses, causa aplicable a las situaciones de desempleo posteriores al 13 de diciembre de 2002 y a las generadas con anterioridad pero cuando sus beneficiarios permanezcan veinticuatro meses trabajando por cuenta propia a partir de dicha fecha. De este modo, para acceder a tales prestaciones, debía haber cesado por causa no imputable a él, en un trabajo por cuenta ajena que contemple la inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social.

Podemos concluir, por tanto, que en la gran mayoría de las quejas contempladas en este epígrafe, no le asiste la razón al reclamante al no haberse detectado una actuación de la administración pública que implique una infracción del ordenamiento jurídico.

14.7. Asistencia sanitaria

Antes de presentar el análisis de las quejas de este epígrafe, debemos señalar que el objeto del mismo es referirnos a los asuntos de asistencia sanitaria prestada por la Seguridad Social. A este respecto, la Institución ha tramitado durante este ejercicio quejas referidas a la prestación de asistencia sanitaria, con especial dedicación a los beneficiarios y requisitos para acceder a la misma.

A este respecto, iniciamos el presente epígrafe recordando que la acción protectora del sistema de Seguridad Social se efectúa mediante las prestaciones que se establecen en el *artículo 38 de la Ley General de la Seguridad Social*, y el derecho o condición de beneficiario se reconoce por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Durante el año 2009, se han recibido, sobre todo, quejas relacionadas con el reconocimiento de aquel derecho a la asistencia sanitaria para sí como titular del mismo, o para familiares. En este sentido, cabe citar el *Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre*, por el que se extiende la cobertura de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social a las personas sin recursos económicos suficientes, y la *Orden de 18 de junio de 2009*, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de aquel derecho en esta Comunidad Autónoma, pudiendo iniciarse a solicitud del interesado o de oficio.

Veamos como ejemplo el caso del **EQ 142/07**, en el que la reclamante nos manifiesta que acudió al Servicio de Urgencias de un centro de salud para solicitar la medicación que se le había prescrito en el Hospital Universitario de Nuestra Señora de La Candelaria. El personal administrativo que la atiende, tras consultar el sistema informático, le comunica que su tarjeta no es válida y le deniega el acceso a la consulta. Debido a ello, la reclamante tuvo que comprar la medicación que se le había recomendado, y presentar una reclamación en aquel centro de salud, pues no estaba conforme con la respuesta que se le dio en la que no se reconocían los hechos que ella exponía. Esta Institución inició entonces las oportunas gestiones con la Consejería de Sanidad para recabar la información al respecto y, al final, remitimos una Recomendación a la Consejería de Sanidad con el objeto de que evaluase conjuntamente con la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife, el sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a su ámbito competencial, para garantizar el cumplimiento de las previsiones del *Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, modificado por el Decreto 147/2001, de 9 de julio*. Además, se le recomendó la revisión del cumplimiento de las Recomendaciones efectuadas al Servicio Canario de la Salud, sobre dispensación de dosis mínimas de medicamentos tras la atención al paciente para cubrir el período mínimo de previsible atención por su médico de familia.

En el **EQ 787/07**, la reclamación se origina en los hechos ocurridos en un servicio pediátrico de urgencias en la isla de Tenerife, cuando al acudir la reclamante con su sobrina, menor de edad, que había sufrido un desmayo con

pérdida de conocimiento tras haberse dado un golpe en la cabeza, al llegar a dicho servicio, dado que no llevaba la documentación de la menor, la administrativa del centro la remitió a su médico de cabecera o a su centro de salud, para que fuera atendida allí. Al comentar la reclamante que los padres de la menor se encontraban de viaje, fue informada de que, por ley, debía llevar la documentación para ser atendida, aunque dicha asistencia le fue denegada en aquel momento. Tras presentar una reclamación ante la Gerencia de Atención Primaria de Tenerife, la reclamante no quedó conforme con la respuesta que se le dio, por lo que acudió al Diputado del Común. Esta Institución admitió la queja a trámite e inició las gestiones con la Consejería de Sanidad que nos remitió un informe aclaratorio de los hechos ocurridos. Se remite una copia a la reclamante, y ésta no nos dirigió ninguna comunicación con posterioridad. En consecuencia, se archiva el expediente al considerar que se había dado solución al asunto.

También en este epígrafe se incluyen asuntos en los que existe falta de respuesta de las administraciones públicas. Es el caso del **EQ 971/07**, en el que la queja tenía su origen en la falta de respuesta al escrito que el reclamante, miembro del El Instituto Social de las Fuerzas Armadas, había presentado en el ámbito sanitario, y en el cual denunciaba que acudió al servicio de urgencias del Centro de Salud de Santa Cruz de La Palma con su esposa y no fue atendida. Tras realizar esta Institución las gestiones pertinentes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, la Consejería de Sanidad nos remitió un informe del cual se envió una copia al reclamante para alegaciones con aviso de archivo. Al no recibir alegaciones por su parte, se procedió a archivar el expediente.

En el **EQ 1425/08**, la queja formulada estaba motivada porque la reclamante no había recibido la nueva tarjeta de asistencia sanitaria, mientras que otros miembros de su familia sí contaban con ella. Poco después de admitirse la queja a trámite, la reclamante nos comunica que ya había recibido su nueva tarjeta y, la Consejería de Sanidad nos comunica que las tarjetas solicitadas en la misma fecha en que lo había hecho la reclamante ya se estaban empezando distribuir. Por ello, se archivó el expediente, y se dio por concluidas nuestras actuaciones. También se archivó el **EQ 1509/08** en el que la reclamante denuncia que ha estado diez años trabajando en Barcelona y tenía su tarjeta sanitaria en regla, sin haber tenido problemas con la asistencia sanitaria hasta ese momento. No obstante ello, el Servicio Catalán de Salud le había negado la última renovación por no estar empadronada en Barcelona, sino en Canarias. Nos pusimos en contacto con la reclamante desde esta Institución y posteriormente, ésta nos comunicó su intención de desistir de la queja formulada.

Por último, hay que señalar el **EQ 1231/09** en el que el reclamante se había sometido a una grave operación de cáncer de piel, y se dirigió al Diputado del Común porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social le había denegado la asistencia sanitaria. Al encontrarse sin recursos, solicitaba cualquier otro tipo de tarjeta que le cubriera la asistencia sanitaria que pudiera precisar. La queja fue trasladada al Defensor del Pueblo por exceder este asunto de nuestro ámbito de competencias.

15. SERVICIOS PÚBLICOS

Índice:

- 15.1. *Introducción. La atención administra.*
- 15.2. *Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos.*
 - 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.*
 - 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*
 - 15.2.3. *El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial.*
 - 15.2.4. *La denegación de acceso a información o documentación.*
 - 15.2.4.1. *Acceso a información por ciudadanos.*
 - 15.2.4.2. *Acceso a información por representantes políticos (concejales).*
- 15.3. *Energía eléctrica.*
- 15.4. *Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes.*
- 15.5. *Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos.*
- 15.6. *Resoluciones del Diputado del Común.*

15.1. Introducción. La atención administrativa

Como ya hemos advertido en informes anteriores, el término “atención administrativa” se emplea como concepto universal, de tal forma que engloba a toda aquella actuación de la Administración, entidad u órgano vinculado a la misma que preste un servicio público dirigida al ciudadano, pero con la salvedad de que en este bloque se excluyen aquellas quejas con un contenido específico de otra área de estudio de la Institución.

Para comprender los criterios que nos han guiado en el estudio y valoración de las quejas recibidas en el área de Servicios Públicos, debemos partir de la consideración de que nuestro régimen administrativo se constituye sobre la base del principio de eficacia constitucional, que consagra el *artículo 103 de la Carta Magna*. El objetivo de las administraciones públicas es satisfacer las necesidades de la población con criterios de universalidad y con el fin de alcanzar una sociedad más justa y solidaria. Ello requiere una Administración dinámica, participativa, eficaz y eficiente, que trabaje al servicio de la sociedad con transparencia, objetividad e imparcialidad.

Este principio informador de la actividad administrativa es frecuentemente olvidado por muchas administraciones canarias, tanto en el ámbito local como autonómico, pues no tienen en cuenta que la eficacia de una administración pública se configura como la manifestación del grado de calidad de los servicios públicos.

Este principio de eficacia se debe completar con el de eficiencia del gasto público, principio que se encuentra

reflejado en el *artículo 31.2 del Texto Fundamental*, conceptos éstos cuya diferenciación no está exenta de dificultad, pero que es necesario realizar precisamente por la distinción que hace la Constitución.

Estos principios que la Administración canaria debe tener en cuenta a, se desarrollan en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 6.1)*, *Ley de Bases del Régimen Local (artículo 55)*.

A nuestro entender, dos son los criterios que pueden ayudarnos a determinar si una actuación administrativa es eficaz o no:

- Cumplimiento de objetivos previamente fijados. Eficacia basada no tanto en la celeridad o diligencia, sino de funcionamiento del propio servicio, atención e información al ciudadano, facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones indebidas, actuar de manera objetiva e imparcial, motivar los actos administrativos.

- La prestación de servicios con una calidad óptima. Es decir, respondiendo regularmente a las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Somos conscientes de que la consecución de estos objetivos requiere de un esfuerzo económico y personal muy elevado, pero es nuestro deber desvelar estas deficiencias apreciadas y solicitar de la Administración un esfuerzo por encontrar la vocación de servicio que a toda entidad pública incumbe, así como de exhortarla a conseguir los niveles de eficacia deseados por los ciudadanos y a la necesaria responsabilidad de autoridades y personal administrativo.

Nuevamente recordamos la necesidad de que la Administración funcione no solamente bajo el principio de legalidad, sino que su actividad debe tener una dimensión finalista que comprenda la eficacia, la operatividad, la existencia de unos buenos resultados, tanto en el campo del procedimiento como también en el ámbito de la propia organización, aunque para ello será preciso realizar reformas administrativas para conseguir que produzca una adecuada repartición de las funciones públicas entre los distintos entes y órganos administrativos, o para que produzca la racionalización de los procedimientos, el perfeccionamiento de los medios de selección, formación y promoción del personal y la simplificación y claridad en los textos legales.

En cuanto al cumplimiento por la Administración de del *artículo 31.1 y 3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, un año más es nuestro deber recordar a algunas administraciones canarias que:

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

En su *artículo 34*, la citada Ley establece:

“La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstruccionista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto, el

Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara”.

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

Tal y como reza en los numerosos recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común que nos vimos obligados a enviar en este ejercicio, las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado Social y Democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta Institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos fundamentales.

No obstante lo anterior, la falta de colaboración en el área de servicios públicos debe ir orientada más bien hacia un retraso a la hora de contestar al Diputado del Común, y no hacia una demostrable intención de no colaborar con este Comisionado Parlamentario. Ello tiene su importancia porque en esta área de estudio los retrasos en colaborar con el Diputado del Común son achacables más bien a la ineficacia administrativa y/o falta de coordinación interna o, incluso, al propio desconocimiento de las obligaciones de los funcionarios con esta Institución, lo cual no evidencia por sí mismo una voluntad objetiva de entorpecer nuestra labor.

Al cierre de este informe, se encuentran pendientes de respuesta las peticiones de informe a las siguientes administraciones:

- La Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda en el **EQ 629/2009** que no ha contestado a nuestra petición de informe sobre reclamación patrimonial.

- El Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en el **EQ 1448/2008** que, desde julio de 2008, continúa sin enviar el informe solicitado sobre falta de respuesta a las denuncias presentadas ante la policía local.

- El Área de Salud de La Palma en el **EQ 1465/2008** que, desde noviembre de 2008, lleva sin contestar a una segunda petición de informe sobre falta de contestación a reclamación por retraso en atención médica.

- El Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana en el **EQ 469/2009** que, desde agosto de 2009, no ha contestado a nuestra petición de informe sobre falta de contestación a un escrito presentado por el reclamante sobre denuncia del mal estado de mantenimiento de zona pública.

- El Ayuntamiento de Arrecife en el **EQ 783/2009** que, desde octubre de 2009, no ha enviado el informe solicitado sobre falta de contestación a solicitud de documentación.

- El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en los **EQ 995/2009** y **1221/2009** que, desde agosto de 2009

y septiembre de 2009, respectivamente, lleva sin enviar un informe solicitado sobre falta de contestación a la denuncia de construcción ilegal en zona pública y sobre solicitud de certificado de prescripción urbanística.

- La Empresa ELMASA en el EQ 1235/2009 que, desde septiembre de 2009, no ha enviado un informe sobre falta de contestación a la denuncia del mal estado de conservación de la red de abastecimiento de agua potable.

15.2. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos

Se han valorado como temas de queja:

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

En el presente ejercicio se archivó por solución el EQ 1217/2007, al haber aceptado el Ayuntamiento de San Bartolomé el Recordatorio de Deberes Legales enviado de dar notificación razonada al reclamante del archivo de su denuncia, de la no incoación de expediente disciplinario al agente denunciado, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

Esta queja se inició porque el reclamante manifestaba haber presentado un escrito ante el ayuntamiento denunciando la actuación de uno de los agentes de la policía local, sin haber recibido respuesta al mismo.

Dado que el ayuntamiento no aclara en su informe si se notificó al reclamante el archivo de la denuncia o el hecho de que no se tomarían acciones contra el policía local denunciado, lo cual resultaría una irregularidad en la tramitación de todo escrito o denuncia que reciba el ayuntamiento, consideramos que se había producido una actuación contraria a las normas administrativas que regulan su proceso y que se desprenden, del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

Dado que el ayuntamiento no acreditó que realizó los formalismos prevenidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, tuvimos que recordarle que realizada la petición que, en este caso, consistía en la denuncia contra la presunta actuación irregular de un policía local, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de esa denuncia (artículo 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (artículo 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (artículo 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (artículo 11.3).

Se archivó en este ejercicio, asimismo, por solución, el EQ 817/2008, al haber aceptado el Ayuntamiento de

San Cristóbal de La Laguna la Recomendación enviada por este Comisionado Parlamentario de que se procediese a revisar el expediente y se subsanasen los defectos formales apreciados, notificando la respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones y, todo ello, mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

El reclamante manifestaba en su queja que había presentado un escrito en el ayuntamiento, el 1 de junio de 2007, solicitando un certificado sobre determinados errores catastrales relacionados con su domicilio. En fecha 4 de julio de 2007 (registro de salida núm. 20001), se le requirió para que presentase justificante de haber abonado las tasas correspondientes por expedición de certificado con desplazamiento de personal municipal por un importe de 54 euros. También manifestaba que el presunto error en la asignación del número de gobierno de su vivienda (motivo por el que solicitó el certificado) fue cometido por esa corporación y la tasa que se le exige ya la había abonado al solicitar el certificado.

En este tipo de quejas que suelen culminar con una Resolución de este Diputado del Común, se repite un elemento común como es la inexistencia de resolución administrativa ante las solicitudes del ciudadano y, por ende, un acto administrativo por el que se notifique de forma razonada la motivación de la actuación de la Administración. Los motivos de que se pase por alto este tipo de trámite lo desconocemos, aunque podemos intuir que, en algunas ocasiones, requiere un gran esfuerzo el estudiar y motivar un acto administrativo con alguna complejidad o de difícil solución, y se opta por la alternativa del silencio, sin tenerse en cuenta que, a veces, la falta de resolución administrativa lleva implícito que ni siquiera se valore el fondo del asunto, sino que, como en este caso en concreto, la Administración, cuando se le pregunta el por qué de su silencio, se limite a fundamentar su actuación en el hecho de que “el reclamante no contestó al requerimiento efectuado en fecha 4 de julio de 2007 y tampoco solicitó la devolución de tasas”.

Ello nos lleva a interpretar, tal y como se fundamenta en nuestra Resolución enviada, que no se ha estudiado la posibilidad de que el reclamante tenga razón al afirmar que ha pagado dos veces por el mismo servicio, lo que implica que el ayuntamiento podría revisar el acto administrativo y determinar si corresponde el reconocimiento de ese derecho de devolución para el reclamante, máxime si el reclamante aporta un documento, con registro de entrada en el ayuntamiento, en el cual hace referencia expresa al requerimiento de éste y que le fue notificado en agosto de 2007, por lo que, de forma evidente, no sólo se produjo la contestación del ciudadano, sino que, en el mismo escrito, solicita expresamente que se dicte Resolución y se le reconozca el derecho de rectificación de la LO 15/1999.

Por lo tanto, entendemos que, con independencia del fondo del asunto, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante y, mediante resolución expresa, haber dado contestación al mismo, fundamentando los motivos por lo que se aceptaba o se denegaba su solicitud, entrando a valorar, también, la cuestión relativa a la posible

duplicidad de cobro de la tasa por desplazamiento del personal municipal para la comprobación de hechos o circunstancias denunciadas por el reclamante.

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

Íntimamente relacionado con el apartado anterior, se encuentran aquellos casos en los que el silencio administrativo se configura, de forma errónea, como una opción dentro del procedimiento administrativo.

Sobre la figura del silencio administrativo, este Diputado del Común ha tenido la oportunidad de manifestarse en numerosas ocasiones y hemos recordado, hasta la saciedad, que resulta establecido no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Existe el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración que encuentra su fundamento en el derecho de petición expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia Ley 3071992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra, entre otros, el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

El Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable, pero sí la obligación de la administración de exteriorizar la misma.

También hemos puesto de manifiesto que la falta de respuesta de la administración supone que el reclamante, mientras mantiene la expectativa de recibir una comunicación del órgano al que se ha dirigido, no acuda a otras vías alternativas para defender sus derechos, como pudiera ser, por ejemplo, la vía judicial. Ello sin duda, es una mella más para el principio de seguridad jurídica que tanta importancia tiene en la actualidad.

En el EQ 1863/2008, la reclamante denunciaba que había presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de

Santa Cruz de La Palma y a la dirección de Área de Salud de La Palma denunciando el mal estado de la vivienda de su madre, debido al estado en que se encuentra la vivienda colindante por abandono, acumulación de basura y humedades.

La reclamante llevaba, desde el año 2005, denunciando los hechos tanto al ayuntamiento como a la dirección de Área de Salud de La Palma. Según ésta última, el 11 de abril de 2005, dio traslado al ayuntamiento del informe de inspección en el que se sugería que, por parte del arquitecto municipal, se recomendaran las medidas correctoras necesarias para solventar la situación de insalubridad y se instaba a actuar a la administración municipal de forma subsidiaria en aras a eliminar el posible riesgo apreciado. Pero según el informe del ayuntamiento, no es hasta octubre de 2008 cuando se dicta y notifica el Decreto en el que se requiere al propietario colindante para que ejecutara las obras especificadas en dicha Resolución. Con el tiempo, nos comunican que, transcurrido el plazo de ejecución voluntaria sin haberse verificado las obras por el propietario, el ayuntamiento acuerda la ejecución subsidiaria, pero como dato significativo, requieren al propietario obligado y previa ejecución subsidiaria al ingreso de la cantidad de 4 850,00 euros, cifra en la que se estiman los gastos de las obras.

El expediente se archivó, en un principio, por entrar por vías de solución, pero hemos tenido que abrir uno nuevo para investigar el retraso en la ejecución de las obras y/o en el inicio del periodo ejecutivo de apremio contra el propietario que se niega a ingresar la cantidad exigida por el ayuntamiento.

En el EQ 252/2008, el reclamante llevaba, desde octubre de 2008, presentando escritos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para obtener una documentación, sin haber recibido respuesta a ninguno de ellos.

En este caso, no es hasta julio de 2009 cuando el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria pone a disposición del reclamante la documentación solicitada, por lo que procedimos al archivo del expediente por solución de la cuestión que motivó la presentación de expediente de queja ante esta Institución.

En el EQ 1891/2008, una asociación reclamante denunciaba que, en numerosas ocasiones, se había dirigido por escrito al Ayuntamiento de Arrecife sin recibir respuesta y, aunque el problema de fondo radicaba en la solicitud de la construcción de nuevo tanatorio y de llevarlo a Pleno municipal, el motivo de haberse dirigido al Diputado del Común fue por la falta de respuesta del ayuntamiento a los numerosos escritos de los que se aportó copia a esta Institución.

Recibido el recibido el informe del ayuntamiento, se constata que se le dio contestación al reclamante, aunque fue rechazada su instancia para llevar a Pleno la construcción de un tanatorio en Arrecife. Se procedió al archivo de la queja por solución, con independencia de que el fondo del asunto le haya sido desfavorable.

En el EQ 156/2009, el reclamante exponía que el Ayuntamiento de Breña Baja no contestaba sus reiteradas solicitudes de la emisión de cédula de habitabilidad,

que era imprescindible para obtener el enganche de luz eléctrica en un cuarto de aperos.

Una vez recibido el informe del ayuntamiento, se constata que se han realizado los trámites administrativos necesarios, y el reclamante ha obtenido, al final, la cédula de habitabilidad. En consecuencia, se ha procedido al archivo de la queja por solución.

En el **EQ 341/2009**, el reclamante exponía que, desde el 1 de diciembre de 2005, había formulado la solicitud de licencia de apertura de la sede social de su empresa. Que ha solicitado información acerca de su solicitud en reiteradas ocasiones, la última vez el 28 de enero de 2009, sin haber recibido respuesta.

Recibido el informe del ayuntamiento, se nos comunica que, el 22 de mayo de 2009, se dictó el Decreto concediendo la licencia solicitada y que, el 3 de junio de 2009, se notificó al reclamante. La queja se archivó por solución aunque a la vista está el plazo y el impulso que necesitó el ayuntamiento para dictar resolución y comunicarse con el ciudadano.

Continúa en trámite el **EQ 663/2009** ya que seguimos pendientes de recibir la respuesta del Ayuntamiento de La Laguna a la Resolución enviada por este Comisionado Parlamentario sobre el deber legal de dictar una resolución y dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente.

En esta queja, el reclamante, actual presidente de una asociación de vecinos, exponía que, en abril de 2008, la antigua presidenta, presentó un escrito en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sin haber recibido respuesta al mismo. En dicho escrito, la citada presidenta hacía mención a una solicitud de octubre de 2006 de colocación de unos bolaros o pivotes en la acera, con el fin de evitar el impacto de vehículos en la fachada del edificio en maniobras de aparcamiento. También solicitaban conocer el estado del expediente y la identificación del funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el expediente y, finalmente, que se dictara resolución y se les notificase.

Uno de los planteamientos se refería a una cuestión de fondo, relativa a la colocación de elementos (pivotes) en la vía pública y otra cuestión afecta más a una formalidad administrativa, ya que se refería al presunto incumplimiento del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna de todo lo relacionado con el proceso en sí y su falta de resolución administrativa a una solicitud concreta planteada.

Lo que constató este Comisionado Parlamentario de la documentación aportada es que, en efecto, el 11 de octubre de 2006, la anterior presidenta había solicitado la colocación de unos pivotes en la acera junto a la fachada de su edificio. También exponía, que, tras pasar un tiempo considerable sin obtener una resolución del ayuntamiento, se interpuso otro escrito, el 7 de abril de 2008, para que se le informase del estado de tramitación de la solicitud, así como para identificar al funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el mencionado procedimiento, y nos aportó copia del escrito dirigido al ayuntamiento.

Ante ello, nuestra decisión de enviar la Resolución que se expone con detalle en el apartado final de este informe,

obedece a que, en cuanto a la cuestión de fondo relativa a la colocación de pivotes, nadie parece estar en contra de la valoración realizada por los servicios técnicos municipales, quienes desaconsejan su instalación por diversos motivos que constan en el informe remitido a este Comisionado Parlamentario. Así, en su escrito de alegaciones los reclamantes se centran más en el incumplimiento de los formalismos establecidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* que en rebatir dicha valoración jurídica sobre la colocación de pivotes.

Al ser evidente que la cuestión de fondo parece aceptada y, por tanto, resuelta, lo cierto es que el ayuntamiento no responde a todas las cuestiones planteadas por este Diputado del Común ya que no hace referencia sino a la denegación de la colocación de pivotes en la vía pública, pero no informa del trámite dado al escrito, así como tampoco si ha habido o no Resolución al respecto y tampoco que se haya notificado a los reclamantes, por lo que, coincidiendo con el razonamiento jurídico del reclamante con respecto a las obligaciones formales a cumplir en el procedimiento administrativo y su derecho a acceder a determinada información, a nuestro entender el Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no ha cumplido con su deber legal de realizar los trámites previstos en la legislación que regula el procedimiento administrativo, así como de satisfacer ciertos derechos reconocidos a los ciudadanos por la Ley con relación a dicho proceso administrativo, entre los que se encuentra el derecho a obtener respuesta a sus solicitudes, con independencia del fondo, y el derecho a acceder a determinada información en poder de la administración.

15.2.3. El retraso en resolver expedientes de reclamación de daños y de responsabilidad patrimonial

Nos referiremos al **EQ 592/2008** como el más significativo en este apartado. En él, una reclamante exponía que sufrió un accidente en la vía pública a causa de las deficiencias en el pavimento de la Avenida 1º de Mayo. Se dirigió al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para exigir responsabilidades y una indemnización por lesión en el tobillo derecho y que el ayuntamiento desestimó su petición con el fundamento de haber faltado la interesada al acto de prueba testifical propuesta.

La reclamante indicaba que no se le había citado para el segundo intento de celebrar dicha prueba testifical y que, habiendo presentado recurso de reposición contra la resolución denegatoria, no había recibido respuesta.

El caso planteado evidencia una de las deficiencias más comunes que hemos podido detectar en la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración. Nos referimos a la falta de conocimiento del propio procedimiento y de las facultades de que dispone el instructor del expediente para subsanar determinados errores en la tramitación.

En un primer momento, este Diputado del Común acordó recabar un informe que contuviera una copia foliada del expediente de responsabilidad patrimonial incoado, el justificante de notificación de la citación a la reclamante para comparecer a la práctica de prueba

testifical, así como que nos indicase el trámite dado al recurso de reposición y plazo para dictar la resolución y, en caso de que se haya dictado, copia de la misma.

Desde la concejalía de Gobierno del área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos envía la documentación solicitada, y se manifiesta que “se procedió, por segunda vez a citar a la reclamante y a la testigo, esta vez para el 6 de noviembre de 2006. En esta ocasión acudió la testigo y no así la reclamante como se deduce del escrito de la interesada de 29 de enero de 2007”. También nos informan de que la falta de resolución expresa del recurso de reposición se debió a la acumulación de trabajo y que no es lo habitual.

En un informe remitido por la concejalía de Gobierno del área de Presidencia y Relaciones Internacionales e Institucionales, Cooperación al Desarrollo y Servicios Jurídicos, se nos da traslado de la resolución expresa del Recurso de Reposición, de la que se desprende que el mismo ha sido desestimado bajo el mismo fundamento mantenido por la administración. En el momento del traslado a este Comisionado Parlamentario de la Resolución del mencionado recurso, la reclamante nos informa de que a ella aún no se le ha notificado.

Todo ello dio lugar a que se enviara al ayuntamiento la siguiente Sugerencia. “Revisar el expediente administrativo para valorar la posibilidad de que se hayan producido irregularidades en su tramitación, así como por la falta de motivación de la desestimación de la reclamación, procediendo, en su caso, a anular dichos actos irregulares y a retrotraer las actuaciones al momento en que debió practicarse la prueba testifical con todas las garantías para la interesada. Asimismo a que se proceda a la notificación razonada al reclamante del trámite de resolución del recurso de reposición, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones y, todo ello, mediante la emisión de la correspondiente Resolución”.

Durante el ejercicio 2009, hemos hecho gestiones para conseguir la respuesta a esta Resolución que se envió en noviembre de 2008. Finalmente, se confirmó que el ayuntamiento ha retrotraído las actuaciones hasta la práctica de la prueba testifical que debió practicarse con todas las garantías, por lo que, al considerar que la Sugerencia enviada en su día ha sido admitida, se procedió al archivo del expediente.

Al llegar a este punto, recordamos que el *artículo 36 de la Ley 7/2001 de 31 de julio*, que regula la Institución de Diputado del Común, establece en su *número 1* que “El Diputado del Común podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para producción de actos y resoluciones de las administraciones públicas canarias”. En su *número 2* se establece que “Si como consecuencia de sus investigaciones, llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir a la respectiva Administración la modificación de la misma”.

Sobre la cuestión de si la falta de notificación a la reclamante de la citación para la prueba testifical supone

o no un vicio en el procedimiento y, por tanto, causa de anulación. La interpretación depende de si se considera o no esencial que la interesada esté presente en el acto de prueba testifical o si, por el contrario, su asistencia no es imprescindible para que el órgano instructor formule el interrogatorio de la testigo propuesta.

A nuestro juicio, la no citación efectiva de la reclamante a la práctica de la prueba testifical podría afectar a su derecho de confeccionar el pliego de posiciones para ser expuesto a la testigo y, por lo tanto, a su derecho de defensa, aunque también es verdad que su no asistencia no puede esgrimirse como excusa para que el órgano instructor no pueda formular el interrogatorio de la testigo, y ello a los efectos de confrontar los datos de los que dispone la administración y comprobar la veracidad de las afirmaciones efectuadas por la reclamante. En este sentido, si el órgano instructor del expediente consideraba imprescindible la asistencia de la reclamante al acto de prueba testifical, debió verificar que la citación había sido efectiva y que la misma recibió de forma fehaciente la notificación. La omisión de la práctica de la prueba testifical con el fundamento de la no asistencia de la interesada, una vez comprobado que la citación no fue efectiva, a nuestro juicio podría suponer un claro acto de indefensión para aquella, lo que vicia el procedimiento y puede dar lugar a una declaración de nulidad del acto administrativo que desestima la reclamación, con obligación de retrotraer las actuaciones al momento de la práctica de la prueba testifical admitida.

La conclusión es que no nos parece ajustado a derecho la desestimación de la reclamación patrimonial, y, con posterioridad, la Resolución del recurso de reposición. Tampoco que, según la administración, la práctica de la prueba testifical resultase infructuosa por dicha inasistencia (según reza en el informe jurídico de fecha 8 de noviembre de 2006, que sirve de fundamento a los actos administrativos antes señalados). Para más abundamiento, la administración utiliza este argumento de contenido puramente formal para concluir que “no hay certeza absoluta” de los hechos objeto de denuncia, sin que se exponga de forma motivada las razones de fondo para desestimar la reclamación patrimonial, lo cual, a nuestro entender, también puede dar lugar a un acto administrativo anulable.

En suma, los instructores de expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial están sujetos con mayor rigor a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece, que en su artículo 81.1 que “La Administración comunicará a los interesados, con antelación suficiente, el inicio de las actuaciones necesarias para la realización de las pruebas que hayan sido admitidas” y en el artículo 2 que “En la notificación se consignará el lugar, fecha y hora en que se practicará la prueba, con la advertencia, en su caso, de que el interesado puede nombrar técnicos para que le asistan”.

En cuanto a los actos de instrucción, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece en su artículo 78.1 que “Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba

pronunciarse la resolución, se realizarán de oficio por el órgano que tramite el procedimiento, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer aquellas actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.”

Por su parte, Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, establece en su artículo 7 que “Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán por el órgano que tramite el procedimiento, de conformidad con el Capítulo III del Título VI de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”. En su artículo 9 que “En el plazo de treinta días se practicarán cuantas pruebas hubieran sido declaradas pertinentes. El órgano instructor sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada. Cuando sea necesario, el instructor, a petición de los interesados, podrá decidir la apertura de un período extraordinario de prueba.”

Por otra parte, el desarrollo de la prueba testifical se encuentra regulado en los artículos 360 a 381 de la LEC, que resultan de aplicación al proceso administrativo que no contiene reglas propias. La interpretación de estos preceptos nos lleva a la conclusión de que no existe ninguna norma que establezca como condición de validez la presencia de la parte interesada en el acto de la prueba testifical, pues tal y como se desprende especialmente del artículo 78.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el órgano instructor puede actuar de oficio en la práctica de la prueba.

El artículo 106 de la Constitución consagra definitivamente el principio de la responsabilidad patrimonial extracontractual de las administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, precepto constitucional que desarrolla la LRJ-PAC en el Título X introduciendo importantes novedades en la regulación de la exigencia de esta responsabilidad que obligan a establecer *ex novo* las normas procedimentales que la propia Ley prevé y autoriza a desarrollar, reglamentariamente.

La prohibición de indefensión es la cláusula de cierre del sistema de garantías del ciudadano en el procedimiento administrativo, acogiendo del conjunto de derechos del artículo 24 de la Constitución, entre otros, el derecho a proponer y practicar las pruebas convenientes para salvaguardar las posibilidades reales de defensa en el ámbito mismo.

En ese sentido, la sentencia del Tribunal Supremo de 12 de febrero de 1990 señala que: “La resolución administrativa debe dictarse, respetando el sistema de garantías establecido en las normas rectoras del procedimiento, sistema de garantías cuyo designio final es la defensa del administrado frente a la Administración. Si este sistema no se respeta, el acto administrativo resulta viciado...”.

Aprovechamos la ocasión de este informe para solicitar a la administración canaria el uso más frecuente de la figura de la revisión de los actos administrativos, que consiste en someterlos a un nuevo examen para ratificarlos, corregirlos, enmendarlos o anularlos, si son contrarios a Derecho, ya que dicha revisión puede practicarse a iniciativa de la propia administración, autora de los mismos, aunque dicha facultad esté limitada por virtud del principio de seguridad jurídica y del respeto a los derechos adquiridos.

Siguiendo con la Jurisprudencia, ésta ha impuesto un criterio pragmático para el examen de la incidencia de las deficiencias formales sobre los actos, sirviendo de claro exponente, entre otras muchas, la STS 20 octubre 1993 que cita las de 5 julio y 24 junio 1991, al señalar que “la nulidad o anulabilidad originada por vicios formales vendrá determinada porque, tratándose de reglas o elementos esenciales o productores de indefensión, el vicio formal se proyecte o trascienda sobre el fondo objeto del debate, en una interpretación sustancialista que trata de evitar retroacción de actuaciones que condujeran a la misma emanación de actos administrativos de contenido idéntico al anulado, con merma del principio de economía procesal”.

En el EQ 88/2009, la reclamante denuncia que, el 6 de octubre de 2008, dirigió un escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria reclamando por un accidente sufrido en la calle.

Del informe solicitado al ayuntamiento, se constata que, por parte del servicio municipal de limpieza, el 9 de octubre de 2008, se dio traslado a la empresa concesionaria del servicio (CONTENUR) de la reclamación presentada por el reclamante para su tramitación y resolución, por lo que solicitó un informe a la mencionada empresa relativo a trámite dado a la reclamación presentada por la reclamante, así como si se ha procedido a incoar expediente de responsabilidad patrimonial y el estado actual del mismo.

La empresa concesionaria resume su informe diciendo “que lamentablemente no pueden atender a la reclamación por no haber motivo para ello”.

Dado que la empresa no acredita la apertura de expediente de responsabilidad patrimonial, ni que se ha dirigido a la reclamante para notificarle la decisión, la queja se encuentra en estudio técnico para el envío de una Resolución tanto a la empresa como al ayuntamiento, no sin antes informar al reclamante que, al margen de nuestra resolución, la cual no interrumpirá plazos de prescripción alguno o trámites administrativos, se le recomienda que ponga el asunto en manos de profesionales del Derecho, quienes la asesoren sobre la posibilidad de emprender acciones judiciales, a la vista de que la empresa concesionaria declina toda responsabilidad sobre el asunto.

15.2.4. La denegación de acceso a información o documentación

15.2.4.1. Acceso a información por ciudadanos

Analizamos aquí la presunta vulneración del derecho de acceso a la información tanto de ciudadanos como de representantes políticos (concejales), regulado sistemáticamente en la Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas

y del *Procedimiento Administrativo Común*, según las previsiones de los artículos 9.2, 23-1 y 105-b de la *Constitución Española*, que encuentra su desarrollo en el artículo 77 de la *Ley de Bases de Régimen Local* (desarrollado a su vez por el *Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre* por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales) que establece que “Todos los miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función. La solicitud de ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en que se hubiese presentados”.

El derecho que consagra el artículo 77 viene a ser complementario del artículo 20 LBRL, conforme al cual todos los grupos políticos integrantes de la corporación tienen derecho a participar mediante la presencia de concejales pertenecientes a los mismos en los órganos complementarios, precepto que tiene por fundamento la garantía de acierto de su labor en los Plenos, y el hacer viable la función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, siendo en ambos casos, la información fundamental.

Se archivó por solución en este ejercicio el EQ 574/2008, al haber aceptado el Cabildo Insular del Hierro el Recordatorio de Deberes Legales enviado por esta Institución, de dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información, bien trasladando directamente la información solicitada o permitiéndole el acceso a la misma, o bien denegando motivadamente dicho acceso a la totalidad o parte de los documentos solicitados, indicando las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

El estudio de la presente queja puede reflejar la problemática general que observamos en las distintas administraciones, en lo que a la interpretación del derecho de acceso a información se refiere, así como el criterio general adoptado por esta Institución en este ámbito de estudio.

Partimos del objeto de la queja, ya que el reclamante solicitaba acceso a información sobre los puntos que había enumerado en su escrito, y que obviamos en este apartado remitiéndonos a lo expuesto en el epígrafe dedicado a las resoluciones del Diputado del Común. Basta decir aquí que el reclamante solicitaba una copia y acceso a diecisiete documentos sobre el Proyecto de aprovechamiento hidroeléctrico de El Hierro.

El reclamante interesaba expresamente ejercer el derecho de acceso a información al amparo del Decreto 55/2006, de 9 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de procedimiento de los instrumentos de ordenación del sistema de planeamiento de Canarias que, en su artículo 7, apartado primero, establece el derecho a consultar directamente los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación.

Analizada la queja, a tenor de lo establecido en el artículo 29 de la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se solicitó un informe relativo al trámite dado al escrito presentado por el reclamante y si se ha emitido resolución al respecto, así como, en su caso, copia de la misma.

En informe remitido por ese cabildo insular de fecha 19 de noviembre de 2008, se nos comunica que lo siguiente:

- “...que la Presidencia tiene constancia de que el proyecto ha estado a información pública; sin perjuicio de lo cual se ha requerido el informe pertinente para concretar la contesta”.

Después de reiterar la solicitud de informe tal y como se había anunciado por el cabildo, se nos remite la siguiente información:

- Copia de la publicación en el *BOCA 2007/136, de 9 de julio de 2007* del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía sometiendo a información pública el proyecto de aprovechamiento hidroeléctrico de El Hierro.

- Copia de la publicación en el *BOP de Santa Cruz de Tenerife, número 187, de 20 de septiembre de 2008*, del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía, sometiendo a información pública el expediente de declaración de utilidad pública de la central hidroeléctrica de 11,32 Mw en Valverde.

- Copia del *BOCA número 2008/199, de 3 de octubre de 2008*, sobre anuncio de la Dirección General de Calidad Ambiental-Resolución de 4 de agosto de 2008, del acuerdo de la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, que aprueba la declaración de impacto ambiental del proyecto “Concesión del Aprovechamiento Hidroeléctrico de El Hierro”. Expediente 2008/0478.

Aunque somos conscientes del problema que plantea conciliar este derecho con el excesivo volumen de trabajo que tiene una Corporación Insular, para hacer efectivo un derecho constitucional como el de acceso a información se requiere, como en este caso, un esfuerzo por parte del personal a cargo del expediente en cuestión, pero dicho esfuerzo resulta necesario para no vaciar de contenido un derecho tan importante como éste, por su relevancia a la hora de garantizar el derecho de todo ciudadano a participar en los asuntos públicos.

En el caso que nos ocupa, consta de manera meridiana y precisa, el contenido de la solicitud del reclamante, así como que lo pretendido por éste es o bien copia de los documentos o acceder directamente al mismo.

Lo cierto es que El Cabildo Insular del Hierro colabora con este Diputado del Común al contestarnos a los informes solicitados, pero también es cierto que no aclara el trámite dado a la solicitud del reclamante y si dictó o no Resolución al respecto.

Debe ser consciente la administración canaria en general que, en el caso de solicitud de acceso a información, las obligaciones formales se cualifican aún más porque debe dictarse una Resolución motivada sobre la denegación de acceso a la información y la obtención de copias, notificando la misma al solicitante.

Si se obvia dicho trámite, debemos considerar que la administración no ha actuado correctamente en este

punto, pues una cuestión es que ese cabildo considere no ajustada a derecho la solicitud del reclamante y otra cosa distinta es que no exteriorice este criterio y le notifique la Resolución motivada al reclamante denegando el acceso a la información o, en su caso, estime la solicitud y, o bien envíe las copias autorizadas al domicilio del reclamante o le comunique que el expediente se encuentra a su disposición en la secretaría del cabildo insular o cualquier otra oficina. Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, obligan a la administración a resolver expresamente.

De acuerdo con este *iter* lógico, el derecho de acceso al expediente conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos. Invocamos la *STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990*, sin que conste que el reclamante pretenda hacer un uso abusivo del derecho de obtención de copias. No obstante, tampoco debe existir inconveniente para que el cabildo haga una selección de documentos con el fin de entregar copia de aquellos que se consideren oportunos o permitir el acceso a aquellos otros a los que resulte dificultoso entregar copia.

Nos permitimos sugerir en este informe, que la administración canaria adopte un criterio claro con respecto a este tema, pues es necesario hacer efectivo, en la medida de lo posible, el derecho de acceso a información para garantizar así, entre otros objetivos, la imagen de transparencia y eficacia que debe regir toda actuación administrativa.

Se archivó por estar el asunto en vías de solución el **EQ 573/2008**, donde resultó implicado también el Cabildo de El Hierro, y por la que el reclamante denunciaba que había presentado escritos solicitando el acceso a determinada documentación sobre la zona arqueológica de La Caleta, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Se solicitó un informe relativo a el trámite dado a los escritos presentados por el reclamante, el plazo estimado para emitir resolución y, en su caso, la copia de la resolución motivada de la denegación de acceso a la documentación solicitada por el reclamante.

Con posterioridad, la administración nos pide una aclaración del motivo de queja, y esta Institución envía un comunicado con el siguiente contenido:

“Una vez consultados nuestros archivos, efectivamente con la referencia 940/2007 se ha tramitado una queja a nombre del reclamante, relativa a la zona arqueológica de la Caleta y, en concreto, al acceso a un expediente determinado. A este respecto, damos por contestada por ese cabildo la cuestión relativa a la zona citada en lo que respecta al acceso al expediente concreto que reclamaba el reclamante, respuesta que se valora en la queja antes referenciada.

No obstante, en esta ocasión, el reclamante hace referencia en su escrito de queja actual a otras cuestiones relativas a la zona arqueológica de la Caleta y a otras de relacionadas con la falta de respuesta a escritos presentados relativos a otros hechos y presentados ante esa Corporación Insular, habiendo sido incluidas todas ellas en la misma queja. Ello motivó la apertura de un

nuevo expediente y se acordó dirigir una petición de informe a ese cabildo”.

A los efectos de una tramitación eficaz de expediente en aras de un servicio eficaz al ciudadano, solicitamos al cabildo que nos respondiesen a las cuestiones planteadas por el reclamante en su escrito de queja de referencia **EQ 573/08**, aunque ello suponga volver a recordar otras cuestiones planteadas en la queja **940/2007**.

Se tuvo que recordar al cabildo que se solicitó informe por dos cuestiones. Una estrictamente formal, relacionada con los trámites de los escritos que los ciudadanos dirigen a la administración y otra relativa al fondo del asunto y en el que solicitamos que se responda a las cuestiones planteadas, tales como las solicitudes de copias compulsadas de expedientes administrativos, las solicitudes de salvaguarda de bienes de interés cultural y la solicitud de información sobre vertidos de combustible en la costa del Hierro.

El 18 de noviembre de 2008, ese cabildo nos comunica que acusa recibo de nuestra petición de informe anterior relativo a la queja 573/2008 y que se ha recabado informe del área de Patrimonio Histórico sobre las dos cuestiones antes mencionadas, la de ámbito formal y la relativa a cuestiones de fondo, en concreto, sobre las solicitudes de copias compulsadas de expedientes administrativos, las solicitudes de salvaguarda de bienes de interés cultural y la solicitud de información sobre vertidos de combustible en la costa del Hierro.

El 9 de diciembre de 2008 se remite a este Comisionado Parlamentario la copia del informe emitido por el área de Patrimonio Histórico, el cual se limita a relatar los trámites realizados con respecto a la queja 940/2007, concluyendo que en relación con la queja 573/2008 se han dado traslado de los escritos pertinentes y contestadas las cuestiones solicitadas toda vez que coinciden con las planteadas en la queja 940/2007.

No obstante lo anterior, se volvió a solicitar un informe al Cabildo Insular del Hierro indicándole que, en relación con contenido del último informe remitido, hemos detectado que sigue sin darse respuesta a algunas de las cuestiones planteadas en solicitud de informe de fecha 21 de octubre de 2008, al tiempo que le recordábamos al cabildo que habíamos solicitado informe por dos cuestiones. Una estrictamente formal, relacionada con los trámites de los escritos que los ciudadanos dirigen a la administración y otra relativa al fondo del asunto, y en el que solicitamos que se responda a las cuestiones planteadas, tales como las solicitudes de copias compulsadas de expedientes administrativos, las solicitudes de salvaguarda de bienes de interés cultural y la solicitud de información sobre vertidos de combustible en la costa del Hierro.

Recibida la contestación a esta última petición de informe, el cabildo insiste en que le aclaremos el contenido de nuestra petición, toda vez que considera que se han dado contestación a las cuestiones planteadas, coincidiendo muchas de ellas con las planteadas en la queja 904/2007.

Finalmente, una vez realizadas algunas gestiones personales con el reclamante y con la administración, se consideraron contestadas todas las cuestiones y por

satisfecho el derecho de acceso a información, por lo que se procedió al archivo de la queja.

15.2.4.2. Acceso a información por representantes políticos (concejales)

Planteemos aquí los casos en los que, quienes solicitan ejercer este derecho son ciudadanos que cuentan con acta de concejal, por lo que su solicitud de información debe considerarse más cualificada que la de cualquier otro.

Por la naturaleza de sus funciones, son los miembros de las corporaciones locales los que tienen un derecho preferente a obtener los antecedentes, datos o informaciones precisos para el desarrollo de su cargo, según el *artículo 14 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre*. Se entiende que tendrán libre acceso a la documentación correspondiente a los asuntos que se hayan de tratar por los órganos colegiados de que formen parte, así como a las resoluciones o acuerdos adoptados por cualquier órgano municipal, así lo determina el *artículo 15* del mismo cuerpo legal, con la excepción lógica de los miembros de las corporaciones que ostenten delegaciones, que podrán acceder a cualquier información de su área. Así, si el que solicita la información sobre determinado expediente que no tenga relación alguna con un Pleno o Comisión es un concejal sin responsabilidad de gobierno, no podrá acceder libremente. Lo deberá solicitarlo al Alcalde y, si fuera denegada, deberá serlo a través de una resolución o acuerdo motivado.

Como límite se establece legalmente que la consulta de documentos deberá hacerse en oficinas municipales y, en caso de préstamo, deberán ser devueltos antes de las 48 horas. No se autoriza reproducción y deberán guardar reserva de la información facilitada, como dictamina el *artículo 16* de la norma citada.

Con estas consideraciones se trató el **EQ 710/2008** que, al final, se archivó por solución. Se analiza la reclamación efectuada por un grupo político en el Ayuntamiento de Buenavista del Norte, al que se les negó el acceso a información por un funcionario y negó la entrega de las copias solicitadas.

En concreto, solicitaron examinar copia la siguiente documentación:

- Relación de todos los proveedores de la corporación con saldo de compra superior a 3 000 € en el año 2004.
- Destino de material y mano de obra de la partida presupuestaria 432.60108 (Otros gastos de inversión-año 2004).
- Subvenciones para rehabilitación de viviendas rurales del año 2005 (Partida económica 48902 y funcional 431. "Plan de rehabilitación de vivienda").

Una vez que se recibió el informe del ayuntamiento, se constata que había recaído la Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, recurso 103/2007, ordenando la puesta a disposición de la información solicitada, por lo que se procedió al archivo del expediente.

Acceso a expedientes de personal.

El **EQ 60/2009** dio lugar a un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Guía de Isora para permitir

al reclamante, conforme al procedimiento establecido legalmente, el acceso la información solicitada, siempre que dicho acceso no esté afectado por alguna de las excepciones previstas en la Ley, notificando en legal forma el acto administrativo que resulte y, en su caso, motivando la decisión negativa que se adopte mediante la correspondiente Resolución.

En el escrito de queja inicial, el reclamante manifestaba que había presentado la solicitud de información en relación con el personal contratado desde el año 2003, sin haber recibido respuesta al mismo.

El reclamante solicitaba información sobre lo siguiente:

- a) Relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha.
- b) Clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido.
- c) Procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo.
- d) Copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar la contratación de cada una de las personas relacionadas.

e) De las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el Juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto.

El reclamante interesaba ejercer el derecho de acceso a los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación que ha relacionado, así como que por el secretario del ayuntamiento se elabore un informe en el que se reflejen los datos solicitados, invocando los fundamentos jurídicos provenientes del *artículo 15 b) y 207 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, el artículo 35 h) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 1 de la Ley 38/1995 sobre el derecho de información en materia de medioambiente*.

El Ayuntamiento de Guía de Isora contestó a la petición del reclamante, denegando la solicitud requerida por el *artículo 14 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre*, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

En el escrito remitido por el ayuntamiento al reclamante y que aparece firmado por el Alcalde accidental, se fundamenta la negación de acceso a la información solicitada en la inclusión de datos de carácter protegidos que pudieran contravenir las disposiciones vigentes en la materia y por exceder la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa según prevé la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Solicitamos el oportuno informe al Ayuntamiento de Guía de Isora, en el cual se limita a transcribir los mismos motivos de denegación de acceso a la información comunicados al reclamante.

En este caso concreto, conviene aclarar que, tal y como se estableció en el número tercero de los antecedentes

de hecho expuestos, uno de los motivos de queja que el reclamante exponía era que el ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud de información, aunque en el informe remitido por el ayuntamiento a este Diputado del Común consta que con fecha 2 de enero se dio traslado de la respuesta que el Sr. Alcalde accidental consideró oportuna. No obstante, una cosa es que formalmente se haya dado respuesta a una solicitud de información y otra muy distinta es que el contenido de la respuesta remitida se considere ajustado a Derecho.

Aquí se plantea el problema de conciliar este derecho con el derecho a la intimidad de las personas y, por ende, el de la comunicabilidad de las series documentales de personal (expedientes personales, nóminas, expedientes de concurso, etc.). No deja de tener una cierta ambigüedad este concepto de “intimidad de las personas”, por cuanto al hablar de la “vida privada” este concepto puede entenderse de distinta manera entre los que administran la información y los demandantes de la misma. Así, por nuestra experiencia no hay un criterio unánime aplicado en las administraciones canarias.

La práctica seguida en la mayor parte de los ayuntamientos es la de restringir el acceso a las series documentales de personal durante el periodo de tiempo marcado legalmente, y sólo abrir el acceso a aquellas personas que demuestren ser “interesados” según la *Ley de Procedimiento Administrativo*, o para aquellos concejales que necesiten la información para el desempeño de sus funciones estrictamente, previa petición razonada.

El Acceso a los documentos de personal.

Es parecer de esta Institución que se debe distinguir entre: debemos distinguir entre:

- Expedientes de oposición y pruebas de selección.
- Expedientes personales.
- Expedientes disciplinarios.

Los expedientes de oposición y pruebas de selección se tramitan para la provisión de plazas, variando sólo el método y, en ocasiones, la consideración jurídica de dicho personal en el ayuntamiento. Estos expedientes son textuales, el papel es el material que se emplea para confeccionarlos y los documentos que lo integran son originales o copias certificadas. Su tramitación está contemplada, fundamentalmente, en la *Ley de Función Pública* y en la *Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local*, sobre todo el artículo 91.2.

Si tomamos como ejemplo el expediente de oposición libre, que es el más complejo, vemos como tanto lo referente a la creación de la plaza, redacción y aprobación de bases, constitución de tribunal, realización de pruebas, propuestas de aprobados, etc., son actos públicos y, por tanto, cualquier ciudadano tiene libre acceso. Sin embargo, parte de los documentos que se incluyen en estos expedientes comprenden informaciones que afectan al derecho a la intimidad (partida de nacimiento, certificado de antecedentes penales, certificados médicos, titulación académica, etc.).

Los expedientes de personal son aquellos que reflejan incidencias, ascensos, bajas, enfermedades. Coincide en sus caracteres externos con los expedientes de oposición. Sólo el interesado o aquellos que obtengan el permiso pueden consultar estos datos.

Los expedientes disciplinarios quizá son los que más sujetos están a las restricciones de acceso, toda vez que comprenden acciones tales como el Decreto de suspensión preventiva del inculpado, nombramiento de instructor del expediente, notificación del procedimiento al interesado, declaraciones, pliegos, propuestas de resolución, etc.

Por esta información, una cuestión es que surjan dudas cuando se solicita copia del expediente de contratación de un trabajador, por contener datos que pudieran estar amparados bajo las restricciones legales de acceso a información y otra cosa distinta es que el ayuntamiento niegue informar de la relación de personas contratadas desde 2003 hasta la fecha o el tipo de contrato o cualquier otro hecho del que pudiera informarse sin vulnerar la Ley. ¿Qué inconveniente legal puede haber para responder las cuestiones planteadas por el reclamante?. Es precisamente la falta de motivación la que a nuestro juicio vicia el acto administrativo.

En suma, el derecho de acceso a dicha información que ampara al reclamante está sujeto a ciertos límites enumerados legalmente, pero, a nuestro juicio, en ningún caso está sujeto a criterios genéricos como los establecidos por la Alcaldía, y teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, como se establece en el artículo 35 de la LPA, los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen entre otros los siguientes derechos: h) al acceso a los registros y archivos de tales administraciones en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras leyes. En el siguiente artículo 37.5, se enumeran aquellos expedientes, impedidos de este acceso, entre los que no se encuentra el supuesto aquí contemplado, pues no consta resolución alguna donde se declare que el expediente es materia ni protegida ni clasificada como confidencial.

Tampoco nos encontramos ante una petición genérica sobre una materia o conjunto de materias, señalada en el núm. 7, de este precepto, sino que por el contrario se solicitan datos y documentos específicos que forman parte de un expediente.

A nuestro juicio no debe existir inconveniente para que el ayuntamiento haga una selección de documentos con el fin de entregar copia de aquellos que se consideren de interés general, salvada la confidencialidad, si la hubiere, de aquellos datos que afecten a derechos individuales y que, según la Ley, no tengan por que conocer terceros, lo cual no consta en los informes remitidos por ese ayuntamiento a este Diputado del Común.

En todo caso, debe regir el principio de motivación de los actos administrativos. En este sentido, guardan especial importancia los informes emitidos por el secretario del ayuntamiento o un técnico municipal, fundamentando jurídicamente los datos que tenían carácter de protegidos y por qué excedía la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa que prevé la ley.

En muchos casos dichos informes brillan por su ausencia pues en la mayoría de este tipo de denegaciones no se da un estudio pormenorizado y razonado por parte de la administración o de la negación de acceso a la información solicitada por el reclamante y, en todo caso, una Resolución denegatoria del acceso, con inclusión de la vía de recursos de los que dispone el reclamante.

Al final, en el caso concreto, hemos archivado la queja, ya que el informe remitido tiene dos consecuencias para esta Institución:

a) El ayuntamiento no acepta la Resolución del Diputado del Común, al dar una versión jurídica contraria a la mantenida por este Comisionado Parlamentario, ya que considera el derecho de acceso a la información de los representantes públicos sin restricciones salvo las estrictamente contemplados en la Ley, y cuya interpretación no esté sujeta a duda o consideración subjetiva.

b) Al derivar la cuestión a una situación interpretativa del alcance y contenido del derecho de acceso a información y al no coincidir el ayuntamiento con la mantenida por esta Institución, se requiere un pronunciamiento judicial al respecto, cuestión ésta que, como es sabido, escapa a nuestras competencias.

15.3. Energía eléctrica

Se observa un notable descenso de las quejas referidas a los problemas derivados del suministro eléctrico. De las que hemos recibido, se constata que los reclamantes siguen teniendo problemas con Unelco en cuanto al retraso a la hora de solucionar una solicitud de conexión de energía eléctrica, de modificación del sistema instalado o de sustitución de un contador, pero lo cierto es que el volumen de ellas ha descendido en este ejercicio.

Destacaremos en el informe el nivel óptimo de colaboración de la empresa Unelco-Endesa, al contestar de forma rápida y eficaz a nuestras peticiones de informe. En algunos casos, una vez analizadas las quejas, hemos constatado que la solución del caso no pasa por exigir responsabilidades a la empresa, sino en solventar los problemas derivados de las relaciones contractuales entre el particular y la misma. Esto problemas, por tanto, afectan más a la esfera jurídico privada y escapan a las competencias de este Diputado del Común. Aún así, en aras de un servicio eficaz al ciudadano y observando la predisposición de la empresa, hemos admitido a trámite muchas de ellas, prestando Unelco-Endesa una colaboración óptima con este Diputado del Común.

En el **EQ 1800/2008**, un reclamante denunciaba que había presentado escrito ante la empresa Unelco-Endesa solicitando la retirada de contador que un vecino ha ubicado sin su consentimiento en terreno de su propiedad, sin haber recibido respuesta al mismo.

Nos dirigimos a la compañía que nos remite un informe del que se desprende que se solicitó al reclamante que acreditara la propiedad del inmueble donde está ubicado el contador. Al no constar de forma fehaciente que el reclamante hubiese presentado tal documentación y al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico por parte de Unelco, se procedió al archivo de la queja, no sin antes recomendar al reclamante que se dirigiera a la compañía y para presentar la documentación que se le ha requerido.

En el **EQ107/2009**, el reclamante exponía que había solicitado la acometida de energía eléctrica para una vivienda de turismo rural, que posee la instalación correspondiente, pero que Unelco aún no había procedido al enganche.

Del informe recibido de la compañía se desprende que el problema radicaba en una serie de defectos

detectados en la instalación, los cuales fueron puestos en conocimiento del instalador. Por ello, la rapidez en proceder a la acometida de luz depende de la rapidez en solventar dichos defectos apreciados. Todo ello se puso en conocimiento del reclamante, y se procedió al archivo de la queja por estar el asunto en vías de solución.

En el **EQ 183/2009**, un reclamante denunciaba que no había recibido respuesta a su solicitud de cambio de ubicación de contadores en su urbanización. Dichos contadores estaban instalados en las fachadas de dos viviendas sitas en San Cristóbal de La Laguna. Los propietarios de las citadas viviendas manifestaron que se habían colocado sin tener en cuenta lo establecido por el reglamento electrotécnico para baja tensión.

Examinada la documentación aportada, se solicitó un informe técnico a Unelco sobre la instalación ubicada en la fachada de las mencionadas viviendas y, en su caso, la posibilidad del cambio de ubicación de los contadores. Recibimos el referido informe y Unelco confirma que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones que incumplen, de manera leve, la legislación vigente, y que aún no han recibido el certificado de instalación visado por la Dirección General de Industria.

A nuestro entender, puede interpretarse que para que Unelco actúe en el ámbito de sus competencias, debe tener constancia de tal certificado de instalación con el visado de la Dirección General de Industrial.

Si la instalación se produjo por iniciativa de la comunidad de propietarios en perjuicio de otros vecinos, habría que determinarse si los acuerdos que debieron tomarse en la misma han sido ajustados a Derecho, al margen de tratar otras cuestiones como la existencia de daños y perjuicio en alguna de las viviendas, etc.

A la vista de esta situación, en opinión de este Comisionado Parlamentario, entramos en un “callejón sin salida” cuando debe entenderse que sin solucionar el problema de la modificación irregular de la instalación y la actuación de la comunidad que pudiera no ser conforme a Derecho, no puede solicitarse el certificado de instalación con el visado de la Dirección General de Industria, por lo que hasta ese momento Unelco no podría revisar el cambio de ubicación de contadores. Así, las cuestiones relativas a la actuación de la comunidad o de otros vecinos que hayan causado perjuicios o daños en la propiedad, o si se trata de impugnar acuerdos ya adoptados, deben tratarse ante los Tribunales de Justicia, no teniendo el Diputado del Común competencia para entrar a valorar cuestiones que afectan a la esfera jurídico privada. De todo ello se informó al reclamante.

También se le participó otra cuestión distinta, como era la relativa a la actuación de la administración o de la empresa suministradora (Unelco).

De los documentos obrantes se evidencia que existe una Resolución de la Consejería de Industria resolviendo el recurso de alzada interpuesto por los reclamantes, por lo que cualquier intento por contradecir dicha Resolución pasa por acudir a la vía judicial. En cuanto a la actitud de Unelco, de los escritos que hemos recibido pudiera entenderse, salvo otra información que lo contradiga, que ésta no se opone al

cambio de ubicación de contadores, pero precisa tener en su poder el certificado de instalación visado por Industria, y si todo ha sucedido como parece desprenderse tanto de los escritos presentados por los reclamante como de los informes que constan en las actuaciones, antes de concederse el certificado y el visado administrativo, habrá que adaptar al reglamento las modificaciones efectuadas y constadas por Unelco en su visita y, compartiendo el criterio de que corresponde a los usuarios realizar talas acciones, si de lo que se trata es de obligar a la comunidad de propietarios a realizar los ajustes necesarios y promover el cambio de ubicación de contadores, ha llegado el momento de que los reclamantes pongan el asunto en manos de los profesionales del Derecho, quienes deberán estudiar la forma de encauzar el asunto hacia la administración de Justicia, que es la que puede obligar a la comunidad a satisfacer las demandas de los propios reclamantes.

Por lo tanto, en este momento y mientras se resuelve definitivamente el asunto, es evidente que debe preverse cualquier tipo de riesgo que para la salud humana pueda causar la ubicación actual de los contadores, motivo por el cual este Comisionado Parlamentario enviará una Resolución en forma de Sugerencia, tanto a la gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna como a la Dirección General de Industria, con el fin de que procedan de inmediato a adoptar las medidas necesarias para actuar según sus competencias en la prevención de riesgos.

15.4. Actividad de asesoramiento jurídico y orientación de reclamantes

La actividad de tramitación de quejas realizada en el área de Servicios Públicos ha venido complementada con una labor de asesoramiento jurídico y orientación de reclamante, tanto por vía telefónica como de forma presencial.

Cada vez son más los reclamantes que se ponen en contacto con este Diputado del Común para pedir asesoramiento jurídico u orientación hacia otras instancias o hacia un determinado trámite administrativo previo a una potencial queja o reclamación.

Hemos detectado que muchas quejas que los ciudadanos dirigen al Diputado del Común no vienen precedidas de una reclamación previa en la vía administrativa, por lo que es nuestro deber asesorar al reclamante del cauce más conveniente antes de llegar a esta Institución. Otros reclamantes se dirigen a la Institución desconociendo que su caso afecta a la esfera jurídico privada o, incluso, es una cuestión penal que requiere de una denuncia o querrela. A todos ellos se les proporciona la orientación necesaria para que sus reclamaciones se encaucen de forma adecuada.

El protocolo de actuación consiste en analizar de forma inmediata el caso planteado y dar la respuesta que proceda en ese mismo momento si es posible, o tras el estudio correspondiente emplazar al reclamante para una nueva entrevista. Muchas de estas consultas se formalizan a través de quejas.

En general, se intenta dar al reclamante un servicio eficaz desde la Institución y en los supuestos que proceda, proporcionar al reclamante la orientación y derivación de la cuestión a otras instancias administrativas o profesionales que más le convengan según el caso planteado.

Como muestra de este tipo de quejas que culminan con el archivo y con un asesoramiento jurídico resultó el **EQ 171/2009**. En él, una reclamante planteaba que era una persona divorciada y pagaba una hipoteca común con su ex marido, pero que la cuota del mes siguiente no la va a poder pagar, porque está en paro y se le ha agotado la prestación por desempleo, por lo que sólo ingresa la cantidad correspondiente a la pensión alimenticia. Quería saber si podría paralizar un hipotético embargo de la entidad bancaria.

Estudiado el caso, se informó a la reclamante de que en aplicación de *la Ley 7 /2001 de 31 de julio*, no se podía admitir a trámite su queja, por no reunir los requisitos formales establecidos en la misma, en concreto su queja afecta a la esfera jurídico privada. No obstante, por el personal técnico de la Institución se le dio una orientación sobre las cuestiones planteadas.

En primer lugar, sobre la solicitud de aplazamiento del pago de la hipoteca y sobre su derecho a acogerse a una moratoria, se recomendó a la reclamante que acudiera a la entidad bancaria para realizar gestiones tendentes a tal fin.

Respecto a las dificultades económicas para hacer frente al 50% de la cuota de la hipoteca y dada sus circunstancias personales y laborales, se informó a la reclamante que lo más prudente era solicitar una modificación judicial de medidas adoptadas en el procedimiento de divorcio hasta que se pueda liquidar la sociedad legal de gananciales que rige, toda vez que, por lo que nos cuenta, existe una variación sustancial de las circunstancias que dieron lugar al establecimiento de dichas medidas, y el pago de la hipoteca se realiza al 50% entre usted y su ex esposo, el cual, dadas las circunstancias y su mayor estabilidad económica podría hacerse cargo temporalmente del pago total de la misma sin perjuicio de una posterior compensación en la liquidación de la sociedad de gananciales. No obstante, se aclaró a la reclamante que son cuestiones que debe consultar con un letrado en ejercicio, por lo que se le aconsejó que se dirigiera, con urgencia, al Colegio de Abogados de Las Palmas con el fin de solicitar abogado del turno de oficio que estudie el asunto en cuestión.

15.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

En el **EQ 817/08**, el reclamante manifestaba que había presentado un escrito en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna solicitando un certificado sobre determinados errores catastrales relacionados con su domicilio. Se envió una Recomendación al Sr. alcalde-presidente de dicho ayuntamiento, sobre revisión de expediente administrativo y subsanación de defectos formales apreciados.

La queja se ha archivado al haber aceptado el ayuntamiento dicha Recomendación.

En el **EQ 60/2009**, ante una solicitud de información con relación al personal contratado desde el año 2003, se envió un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Guía de Isora, con el fin de que se permitiera al reclamante, conforme al procedimiento establecido legalmente, el acceso la información solicitada, siempre que dicho acceso no esté afectado por alguna de las excepciones previstas en la ley, notificando en legal forma el acto administrativo

que resulte y, en su caso, motivando la decisión negativa que se adopte mediante la correspondiente Resolución.

Del informe recibido debemos entender que El Ayuntamiento no acepta la Resolución del Diputado del Común, al dar una versión jurídica contraria a la mantenida por este Comisionado Parlamentario, ya que considera el derecho de acceso a la información de los representantes públicos sin restricciones siempre que la interpretación no esté sujeta a duda o consideración subjetiva.

El **EQ 574/2008** dio lugar al envío al Cabildo Insular del Hierro de un Recordatorio de Deberes Legales, sobre obligación de dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información, bien trasladando directamente la información solicitada o permitiéndole el acceso a la misma o bien denegando motivadamente dicho acceso a la totalidad o parte de los documentos solicitados, indicando las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

Esta Resolución fue íntegramente aceptada por la citada Corporación Insular, por lo que la queja fue archivada.

Al cierre de este informe no hemos recibido aún respuesta a la Resolución dirigida al Ayuntamiento de La Laguna en el **EQ 663/2009**, por lo que no sabemos si ha sido o no aceptado el recordatorio del deber legal de dictar resolución y dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente.

15.6. Resoluciones del Diputado del Común

EQ 817/08. Recomendación dirigida al Sr. alcalde-presidente Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, sobre revisión de expediente administrativo y subsanación de defectos formales apreciados.

“(…)

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a Usted en relación con el escrito de queja que ante esta Institución tiene interpuesto (...), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Analizados cuantos informes y documentos obran en el expediente estamos en disposición de enviar la siguiente Resolución, la cual basamos en los antecedentes y consideraciones jurídicas que se exponen a continuación.

ANTECEDENTES

Primero. Recordamos que el reclamante manifestaba en su queja que había presentado un escrito en el ayuntamiento el 1 de junio de 2007, solicitando un certificado sobre determinados errores catastrales relacionados con su domicilio. En fecha 4 de julio de 2007 (...) se le requirió para que presentase justificante de haber abonado las tasas correspondientes por expedición de certificado con desplazamiento de personal municipal por un importe de 54 euros. También manifestaba que el presunto error en la asignación del número de gobierno

de su vivienda (motivo por el que solicitó el certificado) fue cometido por esa Corporación, y la tasa que se le exige ya la había abonado al solicitar el certificado.

Segundo. Vista la queja presentada y los documentos que nos aportó el reclamante, se solicitó informe relativo a:

- Trámite dado al escrito presentado por el reclamante.
- Medidas a adoptar sobre la posible duplicidad de cobro.
- Plazo para dictar resolución y notificarla al reclamante.

Tercero. Se recibe la respuesta de ese ayuntamiento desde el Servicio de Tributos, manifestándose básicamente que: “dado que la emisión del certificado solicitado, requería de desplazamiento de personal municipal para la comprobación del hecho o circunstancia alegado, se requirió al interesado con fecha 4 de julio de 2007, para que (...) subsanase o mejorase su solicitud, y por consiguiente abonase la tarifa por expedición de documentos administrativos recogida en el artículo 6, epígrafe sexto de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por Expedición de Documentos Administrativos y Derechos de Examen, con la advertencia de que transcurridos diez días se le tendría por desistido en la misma, sin embargo del Sr. Álvarez no atendió al requerimiento efectuado y tampoco, a pesar del tiempo transcurrido ha solicitado la devolución de tasas.”

Cuarto. Se dio traslado del informe al reclamante para alegaciones, el cual manifiesta su disconformidad con el contenido del mismo.

El reclamante afirma que en fecha 10 de agosto de 2007 contestó al requerimiento del ayuntamiento mediante escrito registrado con el número (...), y en el que explicaba sus fundamentos para la reclamación. De dicho escrito nos aportó una copia.

CONSIDERACIONES

Primera. Del informe del ayuntamiento deben entenderse que no ha existido Resolución sobre la solicitud del reclamante, y por la que se le notifique de forma razonada todo y cuanto se ha expuesto a este Diputado del Común por medio del informe remitido en su día.

Asimismo, del contenido del informe se desprende que el ayuntamiento no entra a valorar el fondo del asunto, sino que se limita a fundamentar su actuación en el hecho de que el reclamante no contestó al requerimiento efectuado en fecha 4 de julio de 2007 y tampoco solicitó la devolución de tasas. Ello nos lleva a interpretar que no se ha estudiado la posibilidad de que el reclamante tenga razón al afirmar que ha pagado dos veces por el mismo servicio, lo que implica que el ayuntamiento podría revisar el acto administrativo y determinar si corresponde el reconocimiento de ese derecho de devolución para el reclamante.

Segundo. El reclamante aporta un documento, con registro de entrada en el ayuntamiento número 36787, en el cual hace referencia expresa al requerimiento del ayuntamiento que le fue notificado en fecha 8 de agosto de 2007, por lo que, evidentemente no sólo se produjo la contestación sino que en el mismo escrito solicita que se dicte Resolución y se le reconozca el derecho de rectificación de la *LO 15/1999*.

Tercero. A nuestro entender, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante, y mediante Resolución expresa haber dado contestación al mismo fundamentando los motivos por lo que se aceptaba o se denegaba su solicitud, entrando a valorar también la cuestión relativa a la posible duplicidad de cobro de la tasa por desplazamiento del personal municipal para la comprobación de hechos o circunstancias, bien porque el reclamante alude a esa cuestión en el hecho SEGUNDO de su escrito de fecha 10 de agosto de 2008, o bien por la obligación de actuación de oficio del propio Servicio de Tributos, que debe remover los obstáculos que impidan determinar si ha existido una aplicación incorrecta de las normas municipales sobre el cobro de tasas.

Toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc. En este sentido no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante el resultado de su reclamación, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

Realizada la petición, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo

de esa solicitud (artículo 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (artículo 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (artículo 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (artículo 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la administración a resolver expresamente.

En consecuencia, no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo y debe existir una resolución formal donde se comunique al reclamante el resultado de su solicitud, así como de las vías de que dispone para continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, así como el reconocimiento o denegación motivada de su derecho a la devolución de tasas indebidamente abonadas, por lo que esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dirigimos a su Señoría la

RECOMENDACIÓN

- De que se proceda a revisar el expediente y se subsanen los defectos formales apreciados, notificando respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

De conformidad con lo prevenido en el 37.3 de la Ley de referencia, deberá comunicarse a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente”.

EQ 60/2009. Recordatorio de Deberes Legales dirigido a Sr. Alcalde-presidente del Ayuntamiento de Guía de Isora, sobre obligación de permitir acceso a información solicitada.

“(…)”

Nos dirigimos nuevamente a VI con relación a la queja que ante esta Institución tiene interpuesta (…), en representación del grupo municipal de (…), que quedó registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Básicamente, y evitando reiteraciones innecesarias por cuanto están en poder de ese ayuntamiento todos los

escritos y documentos presentados por el reclamante, y con el objeto de simplificar en la medida de lo posible la exposición de los antecedentes de hecho por ser de sobra conocidos, nos referiremos sucintamente a los más relevantes y que han motivado la actuación de este Comisionado Parlamentario.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. En el escrito de queja inicial, el reclamante manifestaba que en fecha 26 de diciembre de 2008 había presentado solicitud de información con relación al personal contratado desde el año 2003, sin haber recibido respuesta al mismo.

Concretamente, el reclamante solicitaba información sobre lo siguiente:

- a) Relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha.
- b) Clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido.
- c) Procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo.
- d) Copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar a la contratación de cada una de las personas relacionadas.
- e) De las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el Juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto.

El reclamante interesaba expresamente ejercer el derecho de acceso a los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación que han relacionado, así como que por el secretario del ayuntamiento se elabore un informe en el que se reflejen los datos solicitados, invocando los fundamentos jurídicos provenientes del artículo 15 b) y 207 del Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, el artículo 35 h) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 1 de la Ley 38/1995 sobre el derecho de información en materia de medioambiente.

Segundo. Consta en la documentación que obra en nuestro expediente, que el ayuntamiento contestó a la petición del reclamante en fecha 2 de enero de 2008, denegando la solicitud requerida por el artículo 14 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

En el escrito remitido por el ayuntamiento al reclamante y que aparece firmado por el Alcalde accidental, se fundamenta la negación de acceso a la información solicitada en la inclusión de datos de carácter protegidos que pudieran contravenir las disposiciones vigentes en la materia, y por exceder la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa según prevé la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Tercero. Se solicitó el oportuno informe al Ayuntamiento de Guía de Isora, en el cual se limitan a

transcribir los mismos motivos de denegación de acceso a la información comunicados al reclamante.

Cuarto. El reclamante manifestaba en su queja que el ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud de información, aunque en el informe remitido por el ayuntamiento a este Diputado del Común constata que en fecha 2 de enero se dio traslado de la respuesta que el Sr. Alcalde accidental consideró oportuna.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera. Conviene aclarar que, tal y como se estableció en el número tercero de los antecedentes de hecho expuestos, uno de los motivos de queja que el reclamante exponía era que el ayuntamiento no había dado respuesta a la solicitud de información, aunque en el informe remitido por el ayuntamiento a este Diputado del Común consta que, con fecha 2 de enero, se dio traslado de la respuesta que el Sr. Alcalde accidental consideró oportuna. No obstante, una cosa es que formalmente se haya dado respuesta a una solicitud de información y otra muy distinta es que el contenido de la respuesta remitida se considere ajustada Derecho.

Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido la oportunidad de dirigirse a otras administraciones locales en relación con el contenido del derecho de acceso a la información contenido en el artículo 37 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, aunque el examen individual de esta queja hace que, en esta ocasión, tengamos la oportunidad de dirigirnos a S.S, con el fin de posicionarnos a cerca de la interpretación que se da desde esa corporación local al derecho constitucional de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Pero no debemos olvidar que el derecho de todo ciudadano a obtener información de la administración es un principio recogido constitucionalmente en el artículo 105.b, aunque con las limitaciones referidas a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

Segundo. Debemos referirnos previamente a un concepto que consideramos esencial a la hora de analizar el asunto, cuya interpretación por este Diputado del Común ha sido puesta en conocimiento de la administración en reiteradas ocasiones.

No nos cansamos de recordar que toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos, pues nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc., o el contenido del artículo 29.1 del texto constitucional, que declara, de modo expreso, el derecho de petición que asiste a los ciudadanos.

Somos conscientes del problema que plantea conciliar este derecho con el derecho a la intimidad de las personas y, por ende, el de la comunicabilidad de las series documentales de personal (expedientes personales, nóminas, expedientes

de concurso, etc.). No deja de tener una cierta ambigüedad este concepto de “intimidad de las personas”, por cuanto al hablar de la “vida privada” este concepto puede ser entendido de distinta manera entre los que administran la información y los demandantes de la misma.

La práctica seguida en la mayor parte de los ayuntamientos es la de restringir el acceso a las series documentales de personal durante el periodo de tiempo marcado legalmente, y sólo abrir el acceso a aquellas personas que demuestren ser “interesados” según la *Ley de Procedimiento Administrativo*, o para aquellos concejales que necesiten la información para el desempeño de sus funciones, previa petición razonada. También es práctica habitual favorecer el acceso a esta información pero separando de los expedientes aquellos documentos afectados por la reserva.

Hay que recordar, que en el caso que nos ocupa estamos hablando de ciudadanos que cuentan con acta de concejal, por lo que su solicitud de información debe considerarse más cualificada que la de cualquier ciudadano. Y es que, por la naturaleza de sus funciones, son los miembros de las corporaciones locales los que tienen un derecho preferente a obtener los antecedentes, datos o informaciones precisos para el desarrollo de su cargo, según el artículo 14 del *Reglamento de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre*. Entendiéndose que tendrán libre acceso a la documentación correspondiente a los asuntos que hayan de ser tratados por los órganos colegiados de que formen parte, así como a las resoluciones o acuerdos adoptados por cualquier órgano municipal, como así prevé el artículo 15 del mismo cuerpo legal, con la excepción lógica de los miembros de las corporaciones que ostenten delegaciones, que podrán acceder a cualquier información de su área. Así, si el que solicita la información sobre determinado expediente que no tenga relación alguna con un Pleno o Comisión es un concejal sin responsabilidad de gobierno, no podrá acceder libremente, sino que deberá solicitarlo al Alcalde, y si fuera denegada deberá ser a través de resolución o acuerdo motivado.

La consulta de documentos deberá hacerse en oficinas municipales y, en caso de préstamo, deberán ser devueltas antes de las 48 horas. No se autoriza reproducción y deberán guardar reserva de la información facilitada, artículo 16 de la norma citada.

El Acceso a los documentos de personal. Según nuestro parecer, debemos distinguir entre:

- Expedientes de oposición y pruebas de selección.
- Expedientes personales.
- Expedientes disciplinarios.

Los expedientes de oposición y pruebas de selección se tramitan para la provisión de plazas, variando sólo el método y, en ocasiones, la consideración jurídica de dicho personal en el ayuntamiento. Estos expedientes son textuales, el papel es el material que se emplea para confeccionarlos, y los documentos que lo integran son originales o copias certificadas. Su tramitación está contemplada, fundamentalmente, en la *Ley de Función Pública* y en la *Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local*, sobre todo el artículo 91.2.

Si tomamos como ejemplo el expediente de oposición libre, que es el más complejo, vemos como tanto todo lo referente a la creación de la plaza, redacción y aprobación de bases, constitución de tribunal, realización de pruebas, propuestas de aprobados, etc., son actos públicos y, por tanto, cualquier ciudadano tiene libre acceso. Sin embargo, parte de los documentos que se incluyen en estos expedientes comprenden informaciones que afectan al derecho a la intimidad (partida de nacimiento, certificado de antecedentes penales, certificados médicos, titulación académica, etc.).

Los expedientes de personal son aquellos que reflejan incidencias, ascensos, bajas, enfermedades. Coincide en sus caracteres externos con los expedientes de oposición. Sólo el interesado o aquellos que obtengan el permiso pueden consultar estos datos.

Los expedientes disciplinarios quizás son los que más sujetos están a las restricciones de acceso, toda vez que comprenden acciones tales como el Decreto de suspensión preventiva del inculcado, nombramiento de instructor del expediente, notificación del procedimiento al interesado, declaraciones, pliegos, propuestas de resolución, etc.

Por esta información, una cuestión es que surjan dudas cuando se solicita copia del expediente de contratación de un trabajador, por contener datos que pudieran estar amparados bajo las restricciones legales de acceso a información, y otra distinta es que el ayuntamiento niegue informar de la relación de personas contratadas desde 2003 hasta la fecha, o el tipo de contrato, o cualquier otro hecho del que pudiera informarse sin vulnerar la Ley. ¿Qué inconveniente legal puede haber para responder las cuestiones planteadas por el reclamante?. Es precisamente la falta de motivación la que a nuestro juicio vicia el acto administrativo.

Tercero. Hechas las anteriores consideraciones, es necesario recordar en este punto lo que había solicitado el reclamante (...). En concreto, éste solicitaba de manera clara y precisa:

- a) Relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha.
- b) Clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido.
- c) Procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo.
- d) Copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar la contratación de cada una de las personas relacionadas.
- e) De las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el Juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto.

Vista la petición formulada y en los términos en que ha sido realizada, consideramos que no es acertado ni afortunado el fundamento alegado por la administración para no entregar la documentación solicitada, por lo que a nuestro juicio, y salvo mejor criterio, no resulta ajustado a derecho la negación de acceso a la información solicitada.

En efecto, el derecho de acceso a dicha información que ampara al reclamante está sujeto a ciertos límites enumerados legalmente, pero, a nuestro juicio, en ningún

caso está sujeto a criterios genéricos como los establecidos por la Alcaldía, toda vez que, entre otras razones, no encontramos inconvenientes en que se entregue la documentación solicitada salvando los datos que pudieran estar amparados, entre otras normas, por la vigente *Ley de Protección de Datos*. Así, por ejemplo, no se entiende que se vulnere la intimidad de las personas si se informa de cuantas personas han sido contratadas por el ayuntamiento desde el año 2003, el tipo de contrato o el tipo de proceso selectivo llevado a cabo, pues es lógico pensar que un concejal quiera tener esos datos para obtener, entre otros posibles resultados, un balance de la estabilidad laboral en el municipio o sobre la creación o destrucción de empleo. Todo ello sin olvidar la posición cualificada que tienen los concejales para acceder a esa información así como su obligación de reserva de los datos que reciban.

Por lo tanto, nos debemos centrar en analizar si la denegación por parte del ayuntamiento de facilitar los datos y documentos que viene solicitando el reclamante y que se encuentran en poder de dicha Corporación se halla o no ajustada al ordenamiento jurídico.

Teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, como se establece en el *artículo 35 de la LPA*, los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen entre otros los siguientes derechos: h) al acceso a los registros y archivos de tales Administraciones en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes.

Y en el siguiente *artículo 37.5*, se enumeran aquellos expedientes, impedidos de este acceso, entre los que no se encuentra el supuesto aquí contemplado, pues no consta resolución alguna donde se declare que el expediente es materia ni protegida ni clasificada como confidencial.

Tampoco nos encontramos ante una petición genérica sobre una materia o conjunto de materias, señalada en el núm. 7, de este precepto, sino que por el contrario se solicitan datos y documentos específicos que forman parte de un expediente, pues de los escritos presentados por el reclamante se desprende que pretende obtener copia de la relación de personas contratadas por el Ayuntamiento de Guía de Isora desde el año 2003 hasta la fecha, de la clase de contrato que se realizó, tiempo de duración y fecha de extinción, si la ha habido, del procedimiento selectivo por el que se accedió al puesto de trabajo, de las copias de los decretos o resoluciones que dieron lugar la contratación de cada una de las personas relacionadas, y de las personas a las que se le ha rescindido el contrato, cuáles de ellas han reclamado ante el juzgado correspondiente por despido improcedente y cuáles han sido las sentencias al respecto (y no copia de las sentencias).

Tal y como se dispone en el núm. 8, del precepto citado, artículo 37, “el derecho de acceso (al expediente), conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos”, así recogemos la *STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990*, sin que conste que pretenda hacer un uso abusivo del derecho de obtención de copias. No obstante, tampoco debe existir inconveniente para que el ayuntamiento haga una selección de documentos con el fin de entregar copia de aquellos que se consideren de

interés general, salvada la confidencialidad, si la hubiere, de aquellos datos que afecten a derechos individuales y que, según la Ley, no tengan por que conocer terceros, lo cual no consta en los informes remitidos por ese ayuntamiento a este Diputado del Común.

Por su parte, el *artículo 31.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, por lo que aquí importa, confiere la condición de interesado en el expediente a quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

La jurisprudencia enseña que la respuesta al problema de la legitimación debe ser casuística, y viene ligada a la existencia de un interés legítimo a cuya satisfacción sirve el proceso. Más concretamente, los Principios de Ordenación establecidos en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (Iniciación a solicitud de interesado (artículo 70), establecen *B.1.-Concepto de interesado: (artículos 31 a 34)*.

“Se consideran interesados en el procedimiento administrativo quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos, tal y como se establece en STS de 11/11/03 (RJ 2003, 8812). Se consideran asimismo interesados a quienes, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte así como a aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva (en este sentido, un examen del concepto de interesado y de su interpretación extensiva lo encontramos en las SSTSJ de Asturias de 3/3/200, de Galicia de 25/4/01 y del País Vasco de 27/2/04. En relación con el concepto de interesado, los órganos judiciales han desarrollado el derecho de acceso de éstos a los expedientes administrativos, STSJ de Castilla y León de 17/1/03. Si durante la instrucción de un procedimiento que no haya tenido publicidad en forma legal, se advierte la existencia de personas que sean titulares de derechos o intereses legítimos y directos cuya identificación resulte del expediente y que puedan resultar afectados por la resolución que se dicte, se comunicará a dichas personas la tramitación del procedimiento.”

En el caso concreto, ya nos hemos referido al interés que ostentan los concejales de una corporación para acceder a información obrante en los archivos municipales.

Cuarto. En todo caso, la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de toda decisión, es garantía de que tal decisión no se adopta arbitrariamente, facilitando la posibilidad de combatir su fundamentación cuando, a juicio de los destinatarios perjudicados por aquélla, no se ajusta a los parámetros legalmente exigibles y abre la posibilidad de recurrir el acto administrativo.

En el informe remitido desde el ayuntamiento se mantiene que se deniega el acceso al reclamante por la inclusión de datos de carácter protegidos que pudieran contravenir las disposiciones vigentes en la materia, y por exceder la documentación requerida del derecho de

acceso a la información concreta y precisa según prevé la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

A nuestro juicio, carece de motivación suficiente dicha denegación, ya que debió emitirse un informe por el secretario del ayuntamiento o un técnico municipal, fundamentando jurídicamente los datos que tenían carácter de protegidos y por qué excedía la documentación requerida del derecho de acceso a la información concreta y precisa que prevé la Ley. En este caso, el reclamante se ha dirigido formalmente al ayuntamiento solicitando una serie de datos que pudieron ser concretados en el informe que, en su caso, debió elaborar el secretario del ayuntamiento, tal y como fue solicitado expresamente por el reclamante, por lo que debe afirmarse que el reclamante tiene derecho a acceder y conocer los datos solicitados, y a recibir notificación por no estar incluido, al menos no nos consta, en ninguno de los supuestos contemplados en el *artículo 31 de la Ley 30/1992*.

Por estos fundamentos, debe existir, cuando menos, un estudio pormenorizado y razonado por parte de ese ayuntamiento de la negación de acceso a la información solicitada por el reclamante y, en todo caso, una Resolución denegatoria del acceso, con inclusión de la vía de recursos de los que dispone el reclamante, lo que a nuestro entender debe obligar a esa Alcaldía a revisar nuevamente sus argumentos sobre la negativa de permitir el acceso al expediente del reclamante, así como el derecho a obtener información del procedimiento de control que deba ejercerse y recibir notificaciones de los actos administrativos que se dicten o, en su caso, de la Resolución por la que no se le considera parte interesada y se le deniega el acceso al expediente.

En suma y en relación con el motivo de este escrito, en virtud de lo establecido en el *artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, me permito

RECORDARLE EL DEBER LEGAL

- De permitir al reclamante, conforme al procedimiento establecido legalmente, el acceso a la información solicitada, siempre que dicho acceso no esté afectado por alguna de las excepciones previstas en la Ley, notificando en legal forma el acto administrativo que resulte y, en su caso, motivando la decisión negativa que se adopte mediante la correspondiente Resolución”.

EQ 574/2008. Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. presidente del Excmo. Cabildo Insular de El Hierro sobre notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información.

¡(...) Nos dirigimos nuevamente a esa corporación insular con motivo de la queja presentada por (...), en representación de la Asociación Cultural (...), y que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. Recordamos que el reclamante denunciaba en su escrito de queja que había presentado solicitud ante el Cabildo de El Hierro, el 14 de febrero de 2008, con el

fin de obtener copia del proyecto de la central hidroeléctrica de El Hierro, escrito del que se adjuntó copia en nuestra petición de informe.

En concreto, el reclamante solicitaba acceso a información sobre los puntos que había enumerado en su escrito y que son los siguientes:

1. Copia del proyecto industrial de la obra.
2. Declaración de política medioambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
3. Documento donde se recoja el sistema de gestión medioambiental.
4. Documentos donde se recojan las posibles acciones preventivas, según la norma UNE-EN ISO 84402:1995.
5. Documento donde se recojan los detalles de aspectos medioambientales, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
6. Resultados de la auditoría del sistema de gestión medioambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
7. Informe de comportamiento medioambiental, según la norma antes mencionada.
8. Informe de impacto medioambiental, según la misma norma.
9. Previsión de mejora continua, según la norma UNE-EN ISO 14001:1996.
10. Objetivo medioambiental, según la misma norma.
11. Meta medioambiental, según la misma norma.
12. Proyecto de seguridad y salud, según exige el *Real Decreto 1627/1997 de 24 de octubre, artículo 6)*. Transposición a la legislación nacional de la Directiva 89/391 a la *Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales*, y la *Directiva 92/57 en el Real Decreto 1627/97 de Disposiciones Mínimas de Seguridad en Obras de Construcción*.
13. Estudio de impacto medioambiental, según recoge la *Directiva europea 35/337*, así como el *Real Decreto 2414/61* y el *Real Decreto 9/2000*.
14. Plan de viabilidad técnica, económica y social de proyecto.
15. Porcentaje del capital herreño y canario participe en la ejecución y mantenimiento del proyecto.
16. Porcentaje del personal herreño y canario en la fase de ejecución y mantenimiento del proyecto.
17. Porcentaje del personal herreño y canario en puestos directivos del proyecto, en sus fases de ejecución y mantenimiento.

El reclamante interesaba expresamente ejercer el derecho de acceso a información al amparo del *Decreto 55/2006, de 9 de mayo*, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento de los instrumentos de ordenación del Sistema de Planeamiento de Canarias, que en su artículo 7, apartado primero, establece el derecho a consultar directamente los documentos obrantes en los expedientes administrativos mediante el examen y obtención de copia de la documentación.

Segundo. Visto el escrito presentado por el reclamante, y a tenor de lo establecido en el *artículo 29 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se solicitó informe relativo al trámite dado al escrito presentado por el reclamante y si se ha emitido resolución al respecto, así como, en su caso, copia de la misma.

Tercero. En informe remitido por ese cabildo insular, el 19 de noviembre de 2008, registro de salida 7161, se nos comunica que lo siguiente:

“...que la Presidencia tiene constancia de que el proyecto ha estado a información pública; sin perjuicio de lo cual se ha requerido el informe pertinente para concretar la contesta”.

Después de reiterar la solicitud de informe tal y como se había anunciado por el cabildo, se nos remite la siguiente información:

- Copia de la publicación en el *BOCA 2007/136, de 9 de julio de 2007* del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía sometiendo a información pública el proyecto de aprovechamiento hidroeléctrico de El Hierro.

- Copia de la publicación en el *BOP de Santa Cruz de Tenerife, número 187, de 20 de septiembre de 2008*, del anuncio de la Dirección General de Industria y Energía, sometiendo a información pública el expediente de declaración de utilidad pública de la central hidroeléctrica de 11,32 Mw en Valverde.

- Copia del *BOCA número 2008/199, de 3 de octubre de 2008*, sobre anuncio de la Dirección General de Calidad Ambiental-Resolución de 4 de agosto de 2008, del acuerdo de la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, que aprueba la declaración de impacto ambiental del Proyecto “Concesión del Aprovechamiento Hidroeléctrico de El Hierro”. Expediente 2008/0478.

Tercero. De dicho informe se dio traslado al reclamante, el cual presentó las siguientes alegaciones:

- Que desde la presidencia del cabildo insular se da contestación al Diputado del Común, sin haberse dirigido respuesta al reclamante directamente.

- Que el reclamante tiene derecho a obtener copia de los documentos solicitados y a acceder a la información directamente mediante consulta.

- Que la respuesta dada por el cabildo no se ajusta a los plazos y trámites legales.

- Que a pesar de que miembros de la Asociación (...) se han dirigido a la sede de “Gerona del Viento SA” para conocer el contenido del proyecto, el consejero de la sociedad les ha manifestado que el proyecto no se podía consultar sin solicitud previa al cabildo.

- Que la documentación remitida al Diputado del Común no se corresponde con la documentación solicitada, toda vez que se trata de “extractos parciales del proyecto publicados en los boletines oficiales”.

- Que la petición de información realizada por el reclamante es posterior a la fecha de información pública.

- Que la tardanza en la respuesta y el contenido de la misma suponen una “obstrucción al derecho de información medioambiental”.

El reclamante solicita que la información le sea enviada al domicilio de la asociación, al amparo de la *Directiva 2003/4/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2003*, de acceso a información medioambiental.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera. Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido la oportunidad de dirigirse a otras administraciones locales en relación con el contenido del derecho de acceso a información

contenido en el *artículo 37 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, aunque el examen individual de esta queja hace que, en esta ocasión, tengamos la oportunidad de dirigirnos a S.S, con el fin de posicionarnos sobre de la interpretación que se da desde esa corporación insular al derecho constitucional de acceso a información derivado del de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

(...)... no debemos olvidar que el derecho de todo ciudadano a obtener información de la administración es un principio recogido constitucionalmente en el *artículo 105.b*, aunque con las limitaciones referidas a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

Segunda. Debemos referirnos previamente a un concepto que consideramos esencial a la hora de analizar el asunto, cuya interpretación por este Diputado del Común ha sido puesta en conocimiento de otras administraciones canarias en varias ocasiones.

No nos cansamos de recordar que toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos, pues nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el *artículo 9º de la CE*: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc., o el contenido del *artículo 29.1* del texto constitucional, que declara, de modo expreso, el derecho de petición que asiste a los ciudadanos.

Sabemos el problema que plantea conciliar este derecho con el excesivo volumen de trabajo que tiene una Corporación Insular, pero convendrá con nosotros que para hacer efectivo un derecho constitucional como el de acceso a información, requiere, como en este caso, un esfuerzo por parte del personal a cargo del expediente en cuestión, pero dicho esfuerzo resulta necesario para no vaciar de contenido un derecho tan importante como ese, por su relevancia a la hora de garantizar el derecho de todo ciudadano a participar en los asuntos públicos.

Tercera. En el caso que nos ocupa, consta de manera clara y precisa el contenido de la solicitud del reclamante, así como que lo pretendido por éste es o bien copia de los documentos o acceder directamente al mismo.

Lo cierto es que El Cabildo Insular del Hierro colabora con este Diputado del Común al contestarnos a los informes solicitados, pero debemos aclarar algunos aspectos esenciales.

En relación con el *procedimiento seguido con la solicitud del reclamante*, no aclara ese cabildo el trámite dado a la solicitud del reclamante y su dictó o no Resolución al respecto.

Cuando nos referimos al trámite, queremos decir que es necesario que se cumplan las formalidades previstas en la *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, que establece la obligación de dar respuesta a cuantos escritos y solicitudes les dirijan los ciudadanos. En el caso de solicitud de acceso a

información, dicha obligación se cualifica aún más porque la administración debe dictar una resolución motivada sobre la denegación de acceso a información y obtención de copias, notificando la misma al solicitante.

Este trámite se ha obviado en el presente caso, por lo que debemos considerar que la administración no ha actuado correctamente en este punto, pues una cuestión es que ese cabildo considere no ajustada a derecho la solicitud del reclamante y otra distinta es que no exteriorice este criterio y le notifique la resolución motivada al reclamante denegando el acceso a la información o, en su caso, estime la solicitud y o bien envíe las copias autorizadas al domicilio del reclamante o le comunique que el expediente se encuentra a su disposición en la Secretaría del cabildo insular o cualquier otra oficina.

Por otra parte, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

Realizada la petición, que en este caso consistía en acceder a una determinada documentación, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de los escritos (artículo 6.2 Ley 92/1960); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (artículo 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (artículo 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (artículo 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como la propia Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, los reclamantes tienen derecho a recibir respuesta a su reclamación, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

Con respecto al contenido de la solicitud del reclamante, nuestra opinión es que, aún teniendo por cierto que el reclamante perdió una oportunidad de acceder al expediente cuando éste estuvo en información pública, creemos que no debe ser óbice para interpretar de forma extensa el derecho de acceso a información y permitirle obtener lo que solicita. Hay que tener en cuenta que el derecho de acceso a dicha información que ampara al reclamante está sujeto a ciertos límites enumerados legalmente, pero, a nuestro juicio, en ningún caso está sujeto a criterios genéricos de restricción, y no encontramos inconvenientes en que se entregue la documentación solicitada salvando los datos que pudieran estar amparados, entre otras normas, por la vigente Ley de Protección de Datos.

Teniendo en cuenta la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, como se establece en el artículo 35 de la LPA, los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen entre otros los siguientes derechos: “h) al acceso a los registros y archivos de tales Administraciones en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes”. Y en el siguiente artículo 37.5, se enumeran aquellos expedientes, impedidos de este acceso, entre los que no se encuentra el supuesto aquí contemplado, pues no consta resolución alguna donde se declare que el expediente es materia ni protegida ni clasificada como confidencial.

Nuestra opinión es que tampoco nos encontramos ante una petición genérica sobre una materia o conjunto de materias, señalada en el núm. 7 de este precepto, sino que, por el contrario, se solicitan datos y documentos específicos que forman parte de un expediente,

Tal y como se dispone en el núm. 8 del precepto citado, artículo 37, “el derecho de acceso (al expediente), conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos”, así recogemos la STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990, sin que conste que pretenda hacer un uso abusivo del derecho de obtención de copias. No obstante, tampoco debe existir inconveniente para que el cabildo haga una selección de documentos a fin de entregar copia de aquellos que se consideren oportunos o permitir el acceso a aquellos otros a los que resulte dificultoso entregar copia.

Es necesario hacer efectivo, en la medida de lo posible, el derecho de acceso a información, para garantizar así, entre otros objetivos, la imagen de transparencia y eficacia que debe regir toda actuación administrativa.

Por su parte, el artículo 31.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que aquí importa, confiere la condición de interesado en el expediente a quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

La Jurisprudencia enseña que la respuesta al problema de la legitimación debe ser casuística y viene ligada a la

existencia de un interés legítimo a cuya satisfacción sirve el proceso. Más concretamente, los Principios de Ordenación establecidos en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Iniciación a solicitud de interesado (artículo 70))*, establecen B.1.–Concepto de interesado: (*artículos 31 a 34*).

Cuarta. Queremos referirnos en este apartado a un concepto que, según nuestro criterio, debe ser esencial en la actuación administrativa. La motivación de los actos administrativos.

En todo caso, la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de toda decisión, es garantía de que tal decisión no se adopta arbitrariamente, facilitando la posibilidad de combatir su fundamentación cuando, a juicio de los destinatarios perjudicados por aquélla, no se ajusta a los parámetros legalmente exigibles, abriendo la posibilidad de recurrir el acto administrativo.

El informe remitido por el cabildo se limita a trasladarnos la copia de las publicaciones aparecidas en los boletines oficiales en relación con el proyecto de concesión de aprovechamiento de la energía hidroeléctrica en El Hierro, pero carecemos de un documento resolutorio que motive el hecho de que no se traslade esa información al reclamante o que se la deniegue, por lo que, a nuestro juicio, carece de motivación suficiente la actuación administrativa del cabildo, que debió dar traslado la documentación solicitada al reclamante o permitirle el acceso directo al expediente y, en todo caso, emitir una resolución motivada denegando el acceso y notificarla al reclamante, indicándole las vías de recurso de que dispone y dónde pueda seguir defendiendo el derecho que le asiste.

En este caso, y al margen del deber de colaborar con este Comisionado Parlamentario, el cual ha sido plenamente satisfecho, el cabildo insular debió trasladar directamente al reclamante la documentación que nos remitió o, en su caso, debió dictar una resolución formal donde se comunique al reclamante bien el fundamento razonado de la negativa a concederle el acceso a toda o alguno de los documentos solicitados, con indicación expresa de las vías de que dispone en derecho para recurrir dicha Resolución y continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que esta Institución en virtud de lo establecido en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

- de dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de acceso a información (...), bien trasladando directamente la información solicitada o permitiéndole el acceso a la misma, o bien denegando motivadamente dicho acceso a la totalidad o parte de los documentos solicitados, indicando las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.”

EQ 663/09. *Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. Alcalde-presidente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre obligación de dictar Resolución y*

dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de colocación de pivotes en la acera y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente

“Nos dirigimos nuevamente a Usted en relación con el escrito de queja promovido por don (...), presidente de la comunidad de propietarios (...), que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizado el caso, y examinada la documentación aportada tanto por el reclamante como por ese ayuntamiento, estamos en disposición de dictar la presente Resolución, la cual basamos en lo siguiente.

ANTECEDENTES

Primero. Consideramos necesario recordar que el reclamante exponía que, el 7 de abril de 2008, doña (...), presidenta, en esa fecha, de la comunidad de propietarios, presentó escrito ante el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sin haber recibido respuesta al mismo. Este Diputado del Común envió copia del escrito de referencia para su mejor localización.

En dicho escrito, la citada presidenta hacía mención a una solicitud de octubre de 2006 de colocación de unos bolardos o pivotes en la acera, con el fin de evitar el impacto de vehículos en la fachada del edificio en sus maniobras de aparcamiento. También solicitaban conocer el estado del expediente y la identificación del funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el expediente y, finalmente, que se dictara resolución y se les notificase.

Segundo. Analizada la queja y la documentación aportada por el reclamante, este Comisionado Parlamentario la admitió a trámite y solicitó un informe a ese ayuntamiento para que se diera respuesta a las siguientes cuestiones:

1. Cuál había sido el trámite dado al escrito presentado por doña (...).

2. Cuál era el plazo estimado para dictar resolución.

En el informe remitido por ese ayuntamiento por la concejalía de Seguridad Ciudadana se pone en conocimiento del esta Institución el parecer de los servicios técnicos municipales, que valoran que no procede la colocación de pivotes dado el ancho actual de la acera, invocando la ordenanza integral del Entorno Urbano y Natural.

No consta que se haya dictado una Resolución conteniendo tal razonamiento y que haya sido notificada a los reclamantes.

Tercero. El informe se remitió a el reclamante, quien presentó alegaciones en las que, básicamente, insisten en que, con independencia del problema de fondo sobre la colocación de pivotes, pasados tres años el ayuntamiento no ha dictado resolución ni notificado el acuerdo sobre lo solicitado por los reclamantes, e invocaban los artículos aplicables de la *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Los reclamantes terminan solicitando que nos dirijamos nuevamente al ayuntamiento para que éste cumpla con Ley y dicte una resolución y se identifique a los funcionarios responsables de tal incumplimiento.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera. En el presente caso, debemos identificar las dos cuestiones que, a nuestro juicio, se evidencian de la queja presentada por la reclamante en nombre de una comunidad de propietarios.

Uno de los planteamientos se refiere a una cuestión de fondo referida a la colocación de elementos (pivotes) en la vía pública, y otra afecta más a una cuestión formal, ya que se refiere al incumplimiento del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna de todo lo relacionado con el proceso en sí y su falta de resolución administrativa a una solicitud concreta planteada.

En efecto, el 11 de octubre de 2006 la anterior presidenta había solicitado la colocación de unos pivotes en la acera junto a la fachada de su edificio. También exponía, que tras pasar un tiempo considerable sin obtener resolución del ayuntamiento, la anterior presidenta de la comunidad de propietarios, interpuso otro escrito, el 7 de abril de 2008, para que se le informase del estado de tramitación de la solicitud, así como para identificar al funcionario bajo cuya responsabilidad se tramitaba el mencionado procedimiento, y nos aportó copia del escrito dirigido al ayuntamiento.

Segunda. En cuanto a la cuestión de fondo relativa a la colocación de pivotes, nadie parece estar en contra de la valoración realizada por los servicios técnicos municipales, que desaconsejan su instalación por diversos motivos que constan en el informe remitido a este Comisionado Parlamentario. Así, en su escrito de alegaciones los reclamantes se centran más en el incumplimiento de los formalismos establecidos en la *Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* que en rebatir dicha valoración jurídica sobre la colocación de pivotes.

Siendo evidente que la cuestión de fondo parece aceptada y, por tanto, resuelta, lo cierto es que el ayuntamiento no responde a todas las cuestiones planteadas por este Diputado del Común, pues no hace referencia sino a la denegación de la colocación de pivotes en la vía pública, pero no informa del trámite dado al escrito y si ha habido o no resolución al respecto y, tampoco, que haya sido notificada a los reclamantes, por lo que a tenor de la documentación que las partes ha podido aportar en este expediente de queja, y coincidiendo con el razonamiento jurídico del reclamante con respecto a las obligaciones formales a cumplir en el procedimiento administrativo, y sus derecho al acceder a determinada información, a nuestro entender, el Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no ha cumplido con su deber legal de realizar los trámites previstos en la legislación que regula el procedimiento administrativo, así como de satisfacer ciertos derechos reconocidos a los ciudadanos por la Ley en relación con dicho proceso administrativo, entre los que se encuentra el derecho a obtener respuesta a sus solicitudes con independencia del fondo y el derecho a acceder a determinada información en poder de la administración.

Tercera. Toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la

convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc. En este sentido, no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante el resultado de su solicitud, de conformidad con lo establecido en la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*.

Sobre la figura del silencio administrativo resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otra parte, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999*, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la *Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición*, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

Realizada la petición, la administración receptora está en el deber de realizar las siguientes gestiones: acusar recibo de esa solicitud (artículo 6.2 *Ley 92/1960*); remitirla, si se considera incompetente para resolverla, al órgano competente, pero informando de tal circunstancia al peticionario (artículo 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (artículo 11.1), y, en cualquier caso, comunicar al interesado la resolución que finalmente se adopte (artículo 11.3).

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas

ya que, tanto la *Ley 92/1960*, como la propia *Ley de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, obligan a la administración a resolver expresamente.

Cuarto. Especial consideración debemos dar a la solicitud de conocer al funcionario o funcionarios bajo cuya responsabilidad se encuentra la tramitación de la solicitud del reclamante.

Este Comisionado Parlamentario ya ha tenido la oportunidad de dirigirse a otras administraciones locales con relación al contenido del derecho de acceso a información contenido en el artículo 37 de la *Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, aunque el examen individual de esta queja hace que, en esta ocasión, tengamos la oportunidad de dirigirnos a SS, con el fin de posicionarnos a cerca de la interpretación que se da desde ese ayuntamiento al derecho constitucional de acceso a información derivado del de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Somos conscientes del trabajo que, en ocasiones, supone atender a una solicitud como la presentada por el reclamante, pero no debemos olvidar que el derecho de todo ciudadano a obtener información de la Administración es un principio recogido constitucionalmente en el artículo 105.b, aunque con las limitaciones referidas a la seguridad y defensa del Estado, averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

En el caso que nos ocupa, consta de manera clara y precisa el contenido de la solicitud del reclamante, el cual pretende que se proceda a identificar a las personas encargadas de tramitar su queja.

El artículo 35 de la *Ley 30/1992* es claro y preciso cuando reconocer los derechos de los ciudadanos.

“Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.”

Cuando nos referimos al trámite, queremos decir que es necesario que se cumplan las formalidades previstas en la *Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, que establece no sólo la obligación de dar respuesta a cuantos escritos y solicitudes les dirijan los ciudadanos, sino que en el caso de solicitud de acceso a información para conocer e identificar a un funcionario, dicha obligación se cualifica aún más porque la administración debe dictar resolución motivada sobre la denegación de acceso a ese tipo información, notificando la misma al solicitante.

Este trámite se ha obviado en el presente caso, por lo que debemos considerar que la administración no ha actuado correctamente en este punto, pues una cuestión es que no se puedan colocar los pivotes en la acera y otra muy distinta que no exteriorice este criterio y le notifique resolución motivada al reclamante.

En todo caso, la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de toda decisión, es garantía de que tal decisión no se adopta arbitrariamente, facilitando la posibilidad de combatir su fundamentación cuando, a juicio de los destinatarios perjudicados por aquélla, no se ajusta a los parámetros legalmente exigibles, abriendo la posibilidad de recurrir el acto administrativo.

En este caso, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna debió trasladar directamente al reclamante la información que nos remitió y dictar una Resolución formal donde se comunique al reclamante bien el fundamento razonado de la negativa a accederse a colocar los pivotes en la acera y/o la negativa a concederle la identificación del funcionario encargado del expediente, con indicación expresa de las vías de que dispone en derecho para recurrir dicha Resolución y continuar con la defensa de sus derechos si lo estimase oportuno, por lo que esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

- de dictar Resolución y dar notificación expresa y razonada al reclamante del resultado de su solicitud de colocación de pivotes en la acera y de identificación del funcionario encargado de la tramitación del expediente.

De conformidad con lo prevenido en el artículo 37,3 de la ley de referencia, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución, o, en su caso, remitir informe razonado a cerca del juicio de que la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

16. SERVICIOS SOCIALES

Índice:

16.1. Introducción.

16.2. Solicitudes de los reclamantes de ayudas económicas.

16.2.1. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales.

16.2.2. Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

16.3. La exclusión social extrema.

16.4. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción.

16.5. Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia.

16.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales.

16.7. Resoluciones del Diputado del Común.

16.1. Introducción

Una de las novedades en relación con ejercicios anteriores afecta al objeto de las reclamaciones que hemos tenido la oportunidad de analizar. Del contenido de las mismas podemos deducir que, en más de un 80% de las quejas, se denuncian las dificultades económicas de los reclamantes, y se refieren tanto a la escasez de recursos

económicos como a los retrasos en resolver solicitudes de la prestación canaria de inserción y, en menor medida, a las solicitudes de ayudas económicas básicas. Esto nos lleva a concluir que la mayor preocupación de los reclamantes en estos momentos es la obtención de algún tipo de ayuda económica que le permita, al menos, suavizar su difícil situación en estos tiempos de crisis que vivimos.

Junto con este bloque antes aludido, también se han analizado otros temas que resultan de igual importancia para los reclamantes que han acudido a nuestra Institución. Nos referimos a los siguientes.

- Desacuerdos con la subida de las cuotas del servicio de ayudas a domicilio.

- Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia.

Desde el punto de vista de la relación de esta Institución con las distintas administraciones, en el área de Servicios Sociales el grado de colaboración de las mismas es variado. Desde esta perspectiva es necesario distinguir entre el concepto de falta de colaboración y retraso en la colaboración.

En esta área de estudio, podemos hablar exclusivamente de retraso en la colaboración y no de falta de colaboración, ya esta segunda expresión implica una incomunicación total con este Comisionado Parlamentario, lo cual en el área de Servicios Sociales no se ha producido, aunque si bien es cierto que en algunos casos se han tenido que incrementar las gestiones personales con el fin de conseguir una respuesta. Lo que es evidente es que, en general, y en un porcentaje casi del 90%, las distintas administraciones canarias, y en lo que se refiere a las quejas tramitadas en el área de Servicios Sociales, no cumplen con el plazo que en su *artículo 29 establece la Ley 7/2001 de 1 de julio del Diputado del Común* para contestar a esta Institución, que como máximo es de 15 días. Así, puede calificarse de generalizado el retraso en enviar los informes que se solicitan, sin que podamos establecer, a ciencia cierta, el motivo por el que tales retrasos se producen, aunque intuimos que, en la mayoría de los casos, se debe a una deficiente coordinación entre dependencias administrativas a la hora de recibir y tramitar nuestras solicitudes. El tiempo medio de contestación, una vez que se recibe la petición de informe, oscila entre los 30 y 90 días y son muy contadas ocasiones en las que podemos agradecer que el informe se reciba en el plazo estipulado por la ley.

Dentro de este concepto de retraso en la colaboración en el área de Servicios Sociales, existen administraciones en las que se puede apreciar un grado mayor que detectamos bien por el aumento de nuestro nivel de insistencia a la hora de reclamar contestación, bien por superar en estos casos los tres meses.

Existen administraciones que, al cierre de este informe, aún no han contestado a alguna queja puntual, como son:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Ayuntamiento de Arrecife.
- Consejería de Juventud y Bienestar Social.

La falta de contestación de alguna queja no puede calificarse desde esta área como falta de colaboración,

si de retraso en la contestación y, por ende, de retraso en la colaboración, pero el motivo puede ser debido tanto a la negligencia en alguna dependencia administrativa que ha extraviado el expediente, como a la inexistencia de un protocolo de tratamiento de las comunicaciones recibidas del Diputado del Común, que hace que las peticiones de informe proliferen por diversas dependencias sin rumbo, como ocurre por ejemplo en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. Esto está lejos de ser calificado como falta de voluntad a la hora de contestar.

Es necesario puntualizar que, en el caso de los Ayuntamientos de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, la rapidez en colaborar se ha incrementado con la actuación de las respectivas comisiones creadas para atender las relaciones con el Diputado del Común, por lo que, en esta área de Servicios Sociales, los retrasos apreciados pueden calificarse de puntuales. En cuanto a la consejería nombrada, el grado de colaboración está dentro de la media de retraso descrita.

16.2. Solicitudes de ayudas económicas

16.2.1. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales

Como adelantamos anteriormente, el principal bloque de quejas recibidas se ha referido a las solicitudes de ayudas económicas de los reclamantes, debido a la escasez de recursos que soportan.

Se engloban las solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales destinadas a la compra de alimentos y gastos de primera necesidad, pago de recibos de servicios como suministro de luz y abastecimiento de agua, solicitudes de ayuda económica para madres solteras o viudas con hijos menores a su cargo que no disponen de ingresos, bien porque el padre no cumple con la pensión de alimentos, bien porque no han solicitado la pensión de viudedad o simplemente porque la pensión que percibe no les alcanza para mantener a su numerosa familia. En el caso de las madres solteras que no disponen de ingresos, la gestión de las quejas ha venido complementada con la orientación de las reclamantes hacia el procedimiento judicial de ejecución de medidas judiciales sobre pensión alimenticia de los menores.

Como conclusiones previas y en lo que a las solicitudes de ayuda económica se refiere, la actual situación de crisis ha supuesto un incremento del número de personas que solicitan una intervención de emergencia de la administración municipal donde acuden los ciudadanos en primera instancia por su cercanía. El perfil es de personas en paro o con escasos recursos económicos que necesitan mantener, en la mayoría de los casos, una unidad familiar bastante amplia, por lo que necesitan una disponibilidad inmediata de la ayuda.

En cuanto a la actuación de la administración, se detecta que la situación actual desborda sus previsiones y que no existen suficientes recursos económicos para solucionar el 100% de las situaciones de emergencia. Las solicitudes se acumulan y la mayoría de las administraciones municipales no disponen de medios para realizar un plan de intervención individualizado por parte de los servicios sociales municipales que les permita atender

y, en su caso, paliar las necesidades futuras tanto de los individuos como las familias afectadas, pues la mayoría de los ayuntamientos implicados en estos casos se limitan a entregar alguna ayuda de emergencia en casos puntuales y hasta que se agoten sus fondos.

Si en anteriores informes advertíamos de que el sistema de ayudas de emergencia se configuraba como un sistema de parcheo de situaciones extremas que viven algunas familias canarias, y que, a la postre, estaba creando, en algunos casos, una cierta dependencia a este tipo de ayudas, precisamente por la carencia de ese plan de intervención integral, en la actualidad se convierten en esenciales para solventar los problemas de supervivencia de muchos ciudadanos canarios. Así, dado el crecimiento de casos en la actualidad, es entendible el retraso administrativo a la hora de estudiar y, en su caso, aprobar este tipo de ayudas, y si, en años anteriores, advertíamos de que las ayudas de emergencia estaban perdiendo este carácter debido a la lentitud de las resoluciones administrativas, hoy debemos decir que no nos sorprenden los retrasos, pues éstos se producen debido al incremento de las solicitudes.

Al final, el **EQ 532/2007** que se venía tramitando por la reclamación de un ciudadano que denunciaba haberse dirigido sin respuesta al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, solicitando ayuda económica dada su situación de paro y con tres hijos a su cargo. La situación personal del reclamante se agravaba por tener una hija con discapacidad del 33%, y otra que padece cáncer desde los 8 años, que se encontraba, en la actualidad, en tratamiento y teniendo que pasar unas revisiones periódicas, a las cuales no siempre puede acudir, debido a que no dispone de medios económicos para poder cubrir las necesidades mínimas. La vivienda en la que residen se encuentra también en un estado lamentable por las humedades que ya existían cuando comenzaron a vivir en ella, pero incrementadas con el paso del tiempo y que afectan, de manera especial, la salud de sus hijos.

En este caso nos era necesario saber cuál era la situación social actual de la reclamante y su familia, así como las medidas que se hubiesen adoptado o se tenían previsto adoptar por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio para paliar esta situación.

En el ejercicio 2008 se envió una Sugerencia al ayuntamiento en este sentido:

“Que teniendo en cuenta la situación de exclusión social grave que sufre la reclamante y que ha sido detectada por nuestro servicio de trabajo social, con la existencia de varios condicionantes que agravan su situación. Dada la necesidad de realizar una intervención integral dirigida a la unidad de convivencia familiar, especialmente teniendo en cuenta a los menores que la integran, y desde el concepto de *resiliencia* se aborde los procesos de cambios internos de la unidad familiar. Observando que la reclamante tiene dificultad para seguir los procesos reglados establecidos para solicitar algunas ayudas o beneficios sociales a los que pudiera tener derecho, y por último, teniendo en cuenta que el sistema de servicios sociales nos ofrece la posibilidad de otorgar ayudas adicionales a la reclamante, algunas previo

informe fundamentado desde el ayuntamiento, debemos sugerir al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio que, al margen de las medidas simplemente asistenciales que procedan, inicien un proceso integral de intervención con la reclamante y su familia, en caso de no estar en marcha, en el que la colaboración y coordinación con la red de servicios sociales sea uno de sus pilares, o cualquier otra acción que redunde en beneficio de la reclamante.”

Se recibe contestación a la Sugerencia ya en el ejercicio 2009, y no apreciamos infracción del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, pero sí que, a la vista de la información suministrada y por la que, según el ayuntamiento, al reclamante tiene derecho a recibir alguna de las prestaciones establecidas legalmente para su unidad familiar, siempre que cumpla con los requisitos exigidos y tenga predisposición y colaboración en el expediente de tramitación, por lo que se recomendó a la reclamante que se pusiera en contacto con los servicios sociales y adopte una actitud colaboradora y receptiva de las ayudas que se le ofrecen, aportando cuanta documentación le sea requerida y realizando cuantos trámites sean necesarios, todo ello en su propio beneficio y en el de su unidad familiar.

Lo destacable de ese caso es que la queja llevaba tramitándose desde el año 2007, y que la familia estaba pasando por una situación de exclusión social y, aunque hubiera ciertas reminiscencias a la hora de colaborar por parte de la reclamante, detectamos que la reacción de la Administración es muy lenta para estos casos puntuales, y tarda mucho tiempo en encauzar la actuación correcta desde los servicios sociales.

Se archivó por solución el **EQ 1984/2008**, donde un reclamante del municipio de La Frontera exponía que se encontraba en una situación económica bastante precaria, no tenía medios de subsistencia para cubrir las necesidades mínimas debido a un accidente sufrido que le ha dejado imposibilitado para trabajar, su pareja, además, se encontraba desempleada desde el año 2007 sin derecho a percepción de ayuda de ningún tipo y con un niño de nueve años a su cargo. Asimismo, nos manifestaba que, en alguna ocasión, Cáritas le ha dado alimentos y los Servicios Sociales del ayuntamiento le tramitaron una ayuda de emergencia para abonar el alquiler de la vivienda. Además, que presentó una solicitud de ayuda económica ante el ayuntamiento para poder abonar los recibos atrasados de alquiler, pues ha recibido un aviso de desahucio de la inmobiliaria.

Tras recibir el informe del ayuntamiento, se constata que el reclamante consiguió ingresar en un taller del empleo organizado por el ayuntamiento.

Continúa en trámite el **EQ 462/2008**. La Sugerencia enviada por este Comisionado Parlamentario al Ayuntamiento de Puerto del Rosario aún no se ha contestado.

La reclamante nos exponía su situación de precariedad económica, así como las dificultades para la satisfacción de las necesidades básicas de su unidad familiar integrada por sus seis hijos y la reclamante, única cuidadora de los mismos.

Lo cierto es que aunque por este Comisionado Parlamentario no se detectó irregularidad alguna en la

actuación de la administración, en aras de un servicio eficaz al ciudadano se consideró procedente recabar informe sobre el programa de intervención llevado a cabo con la unidad familiar, así como sobre las medidas específicas para la garantía de unos ingresos mínimos de subsistencia. Una vez que se nos remitió el informe del ayuntamiento según lo solicitado por este Diputado del Común, se valoró el mismo y se envió la Sugerencia de que se realizara la intervención social con la reclamante desde una perspectiva más amplia, aportando todos los medios de los que disponga la administración local para ello, superando la mera política asistencial, incidiendo en el apoyo a la convivencia y realizando un trabajo multidisciplinar como garante de una atención integral. Además se estudia la posibilidad de aplicar el vigente Plan Integral del Menor.

A la vista del informe social emitido por el Ayuntamiento de Puerto de Rosario, observamos que existen indicadores suficientes para entender que hay una situación de desprotección en el seno de la unidad familiar de la reclamante, así como que no se ha procedido a elaborar un plan de actuación donde, además de dar cobertura a las necesidades básicas de subsistencia, se desarrollen objetivos educativos, formativos, laborales, etc., es decir, encaminados a disminuir la problemática familiar existente.

Sin que se pueda afirmar que desde los Servicios Sociales se haya prestado una asistencia inadecuada o deficiente, conocido es por todos que existe una responsabilidad de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica a la familia, además de asegurar la protección integral de los hijos y, máxime, en este caso donde, existiendo menores de edad en riesgo, debe primar siempre el interés de los mismos. Asimismo, y sin que podamos negar la labor encomiable que se hace desde los Servicios Sociales, no debe olvidarse nunca el impulso moral y anímico que puede dar lo contenido en el propio Código Deontológico del DTS (artículo 8), que establece la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas en ayudar al desarrollo de los individuos y en la resolución de los conflictos personales y / o sociales. El artículo 12, por su parte, habla de motivar a los clientes/usuarios a participar.

La propia Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece un mandato a los municipios, que por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, unos servicios sociales eficaces. Pero ello no es posible si no se hace un esfuerzo personal e institucional por dar siempre más de lo que se pide por los ciudadanos necesitados, sin que nos estemos refiriendo con “dar más de lo que se pide” a cuestiones económicas. Por nuestra experiencia acumulada, muchas veces el ciudadano agradece más una buena orientación que una excusa sobre la falta de medios económicos.

A lo largo del ejercicio 2009 siguieron llegando quejas relativas a la falta de medios económicos de los reclamantes y al retraso en la actuación de los servicios sociales, entre las que destacamos el **EQ 32/2009**, o el **EQ 19/2009** y **420/2009**. El primero de ellos se encuentra archivado por solución, y los otros están pendientes de archivo definitivo, dado que no se ha apreciado vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración actuante. No obstante, a pesar de que en

la mayoría de los casos no se aprecia vulneración del ordenamiento jurídico, sí se mantienen los datos a los que nos hemos referido antes, relativos al incremento de solicitudes de ayuda económica y a que el perfil de los solicitantes suele ser de personas en paro y con necesidad de mantener a la unidad familiar, así como en un alto porcentaje el desbordamiento de trabajo de los servicios sociales hace que se produzca un retraso a la hora de atender los casos más acuciantes de necesidad.

16.2.2. Incremento de las tarifas exigidas al usuario para la prestación del servicio de ayuda a domicilio

Se trata en este apartado el problema que ocasiona a los usuarios el que se incremente la cuota que debe abonarse para colaborar con el servicio debido a la escasez de recursos municipales, lo cual crea un perjuicio económico a muchos ciudadanos, cuyos ingresos se limitan a su pensión y que necesitan ese servicio debido a la incapacidad que padecen. Como se verá, el hecho de que no se produzca una vulneración del ordenamiento jurídico en el procedimiento de modificación de las tarifas aplicadas al servicio de ayuda a domicilio no oculta la realidad objetiva de dicha medida, dado que aunque el incremento sea legal la realidad es que muchos usuarios, la mayoría pensionistas, no pueden sufragar la tasa incrementada y por lo tanto no pueden acceder al servicio.

Los **EQ 800/2008**, **1325/2008** y **1326/2008** se archivaron por no existir infracción del ordenamiento jurídico, pero quedó patente cual es el resultado real del incremento de las tasas por prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Destacamos, básicamente, que los reclamante manifiestan que no pueden afrontar al incremento de la tasa por el servicio de ayuda a domicilio y tienen que renunciar al mismo, con el perjuicio que ello les ocasiona pues para ellos los recursos de que disponen son insuficientes, y razonan que, en su condición de personas con discapacidad, debe proporcionárseles más medios desde la administración para poder llevar una vida lo más digna posible.

Estas tres quejas se recibieron desde el municipio de Telde, pero bien puede ser el ejemplo de los demás casos existentes en Canarias.

Del informe recibido del Ayuntamiento de Telde, consistente en copia del expediente de modificación de la *Ordenanza 33, Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio*, solicitado con el fin de valorar si existe algún tipo de irregularidad o acto administrativo que vulnere o pueda vulnerar los derechos constitucionales de la reclamante, se constata que el procedimiento de modificación se efectuó conforme a lo establecido en el *Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo* por el que se aprueba el *Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales*. Dicha modificación fue aprobada por el Pleno municipal en sesión ordinaria del día 27 de julio de 2007, y elevado a definitivo al no haberse presentado reclamación alguna durante el periodo de exposición pública, publicado en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, de fecha 21 de diciembre de 2007, número 165*. La Ordenanza entró en vigor el día 18 de enero de 2008.

En su *artículo 5*, la Ordenanza prevé el apartado referido a tarifas, y por lo que nos indica uno de los reclamantes en su escrito de queja, paga por el servicio de ayuda a domicilio 11,50, y según las tarifas reguladas en este artículo la cuota de 11,50 euros corresponde a una renta per cápita de 600,01 a 800 euros. El resto de reclamantes simplemente nos indica que no pueden afrontar el pago y han tenido que renunciar al servicio.

Teniendo en cuenta que el procedimiento de modificación de la *Ordenanza 33, Reguladora del Precio Público del Servicio de Ayuda a Domicilio* del municipio de Telde, se ha realizado dentro de los márgenes legalmente previstos, no podemos detectar que se haya producido una irregularidad administrativa o vulneración de los derechos fundamentales de la persona, por lo que nos vimos obligados a archivar las quejas, aunque queda patente que, en ocasiones, los procesos de incremento de tarifas por la prestación de servicios municipales ciertamente supone un aumento de los recursos para las arcas municipales, pero en la práctica implica que algunos usuarios tengan que renunciar al mismo por no poder atender a los nuevos precios.

16.3. La exclusión social extrema.

EQ 1490/2008 de oficio para el seguimiento de las recomendaciones efectuadas en el informe.

En el informe anterior resaltábamos que, una vez culminado el trabajo y presentadas las conclusiones y recomendaciones contenidas en el “Informe extraordinario relativo a las actuaciones de las entidades públicas canarias para situaciones de exclusión social extrema”, se consideró necesario abrir una queja de oficio (**1490/2008**), con el objetivo de realizar un seguimiento de la incidencia que dicho trabajo ha tenido en los destinatarios y si las administraciones canarias se han hecho eco de las recomendaciones que en el mismo se efectuaron.

Resulta, cuando menos, decepcionante informar en este ejercicio que no hemos podido terminar con este estudio debido a la falta de colaboración de algunas administraciones canarias, por lo que tendremos que esperar al próximo para presentar las conclusiones del seguimiento anunciado.

Existen Administraciones que no han enviado aún la información solicitada, la cual nos es esencial para realizar con eficacia el mandato de la *Ley 7/2001 de 31 de julio de Diputado del Común* y elaborar un informe lo más completo y objetivo posible.

Las administraciones que no han colaborado con este Diputado del Común en este tema en concreto son los cabildos insulares de La Palma y de Lanzarote y los ayuntamientos de Güímar, Icod de los Vinos, La Guancha, La Matanza, La Victoria de Acentejo, Puerto de la Cruz, S. Miguel de Abona, Tacoronte, Breña Alta, Barlovento, Valle Gran Rey, La Oliva, Tinajo, Haría.

16.4. Valoración y retraso en la concesión de la Prestación Canaria de Inserción

Con el objeto de conseguir la inserción social, económica y laboral de un sector de la población con especiales dificultades de integración, la *Ley 1/2007,*

de 17 de enero (BOC nº 17 de 23 de enero del 2007), estableció la prestación canaria de inserción para el solicitante y para las personas que formen parte de su unidad de convivencia que reúnan los requisitos previstos en el *artículo 7 de la Ley*.

De las quejas presentadas ante este Comisionado Parlamentario, se desprende que el problema radica en llevar los postulados que contiene la Ley a la realidad del ciudadano canario.

Ciertamente, la Ley que regula la prestación canaria de inserción se creó para paliar la situación de los individuos y grupos de población que carecen de medios de subsistencia para atender a sus necesidades básicas, y que se encuentran en situación de mayor desigualdad social respecto a otros individuos para conseguir el acceso a unos niveles aceptables de calidad de vida y al pleno ejercicio de los derechos considerados fundamentales, vinculando el concepto de pobreza al de exclusión social, con lo que se ha evidenciado la preocupación de la Administración Autonómica, a la hora de buscar soluciones a los casos de pobreza, marginación y exclusión social de un sector de la población a los que reconoce que debe darse una atención preferente por parte de cualquier administración. Este proceso de sensibilización comenzó a plasmarse en Canarias con el *Decreto 133/1992, de 30 de julio*, por el que se regularon con carácter urgente las ayudas económicas básicas, que pretendía constituirse en el primer paso para la erradicación de las condiciones de desigualdad económica y social, norma que fue modificada en sucesivas ocasiones y finalmente derogada por el *Decreto 13/1998, de 5 de febrero*, que igualmente ha sufrido modificaciones parciales para adaptar su cuantía a las necesidades reales de los beneficiarios, y que se desarrolla mediante órdenes que intentaban ajustar la documentación de los expedientes al conocimiento de la situación en que se encontraban los solicitantes de las ayudas. También se destaca por la administración impulsora de la Ley el plan de integración y lucha contra la pobreza y la exclusión social en Canarias, que se aprueba en noviembre de 1998 y que incluye una extensa variedad de medidas dirigidas a la asistencia, promoción e integración social de los individuos o grupos con mayores limitaciones o dificultades para acceder al ejercicio efectivo de los derechos sociales y de ciudadanía, cuyas limitaciones y deficiencias ya han sido puestas de manifiesto por este Comisionado Parlamentario.

La Ley también establece que, en relación con las actividades de inserción, debe detallarse el contenido de los programas específicos que serán elaborados por profesionales vinculados al área de trabajo social de las administraciones municipales, coordinados con otros de las áreas locales de empleo, desarrollo local, sanidad, educación y vivienda, fomentando los criterios de colaboración y coordinación de los distintos departamentos de la Comunidad Autónoma, así como de los municipios canarios, dado el carácter transversal de las medidas de integración.

Pero, como veremos a través del análisis de las quejas, la realidad no refleja toda la teoría y letra de Ley, y principios tales como los de colaboración, coordinación, eficiencia, etc., que se desprenden de la exposición de

motivos de la *Ley de la Prestación Canaria de Inserción*, se ven puestos en entredicho en los casos de los que hemos recibido noticia.

Hasta la fecha de la elaboración de este informe, según la consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, 2 698 personas están recibiendo la prestación canaria de inserción, tanto en lo que se refiere a la ayuda económica como al itinerario de inserción y el importe mensual de esta nómina asciende a 1 245 374 euros. Que el número de familias atendidas a través de esta ley se está incrementando mes a mes, “ya que si 2008 se cerró con 2 000 familias, en estos primeros meses del año se ha ido incrementando en más de 100 familias mensuales”.

Por lo tanto, resulta evidente que, a pesar de que la administración ha realizado un esfuerzo para mejorar las condiciones de vida de la población en exclusión del archipiélago, dicho esfuerzo debe ir reforzado con un aumento de medios humanos y técnicos que faciliten una tramitación ágil y eficaz de las numerosas solicitudes que se reciben y que, por diversos motivos, aún esperan respuesta o se encuentran pendientes de que se efectúe algún trámite administrativo que resulta esencial para llegar a la Resolución.

Un ejemplo claro del retraso en el procedimiento administrativo de tramitación de este tipo de prestaciones lo tenemos en el **EQ 1725/2008**. El que el reclamante exponía que, en diciembre de 2007 presentó la solicitud de la prestación canaria de inserción; pasaron cinco meses sin haber recibido resolución y, en consecuencia, se dirige a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, donde se le comunica que su solicitud se encontraba en estudio.

Aunque una vez analizados los informes, no se apreciara vulneración del ordenamiento jurídico, motivo por el que se archivó la queja, lo que resulta patente es el excesivo periodo de tiempo que algunas administraciones canarias tardan en recibir, tramitar y resolver un expediente de concesión de prestación canaria de inserción, lo que se ve agravado con la falta de comunicación de los ciudadanos del estado de su expediente.

En este caso:

- El 5 de diciembre de 2007, el reclamante solicitó la prestación canaria de inserción en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

- El 6 de junio de 2008, tuvo entrada en la Dirección General de Bienestar Social.

- Una vez estudiada y valorada por la unidad administrativa correspondiente, el 5 de agosto de 2008, se propuso su denegación.

- El 14 de agosto se dictó la Resolución.

- El 18 de agosto de 2008 se notifica y el reclamante la recibe el 26 de agosto.

- El 26 de septiembre el reclamante presenta recurso de alzada que tiene entrada en la Dirección General el 8 de octubre de 2008.

- La jefatura de servicio de Gestión de Pensiones y Ayudas de Integración eleva un informe al Recurso, el 2 de diciembre de 2008, que tiene entrada en el Registro de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda el 15 de diciembre de 2008.

- La Dirección General informa que, el 18 de mayo de 2009, todavía no se tiene conocimiento de la Resolución del Recurso de Alzada.

En el **EQ1008/2009**, un reclamante exponía que, el 4 de diciembre 2008, había presentado, en ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, una solicitud de prestación canaria de inserción, sin que se le notificase resolución alguna al respecto.

Según el informe de la Dirección General de Bienestar Social, la tramitación fue la siguiente.

- El 4 de diciembre de 2008 tiene entrada la solicitud.

- La Resolución acordando la concesión de la prestación canaria de inserción se dicta el 19 de agosto de 2009.

De las conclusiones que podemos extraer del estudio es éstas y otras quejas similares, destacan las siguientes:

1. La media temporal para que la administración dicte la Resolución, en los casos que hemos analizado, es de 8 meses desde que se interpone la solicitud.

2. Por otra parte, mientras se tramita la solicitud, el ciudadano no recibe comunicación alguna del estado de su expediente ni del plazo estimado para dictarse la resolución que proceda.

3. Muchos de los retrasos se producen por la falta de coordinación y eficacia en los traslado de solicitudes que se reciben en los ayuntamientos.

16.5. Retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del grado de dependencia

Como ejemplo de este apartado queremos destacar el **EQ 1337/2008**. La reclamante nos relataba personalmente su endeble situación, su discapacidad que la limita para las actividades de la vida diaria y el escaso apoyo familiar y social, así como que todo ello la está abocando a un estado irreversible de salud, por lo que demanda el apoyo de las administraciones públicas.

Preguntada por los servicios de que disponía en el momento de la entrevista, nos informa que se había dirigido a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Breña Baja, donde ha cursado la solicitud de atención al amparo de la actual ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, además de que estaba percibiendo la prestación de ayuda a domicilio para el apoyo en actuaciones de carácter personal, específicamente gestiones de compra fuera del hogar. Cabe resaltar que, a pesar de requerirle para que aportase la copia de las solicitudes que hubiese cursado ante la administración, nos manifestó no disponer de las mismas. En su declaración manifiesta, de forma reiterada, que los apoyos que recibe son insuficientes, razonando que, en su condición de persona con discapacidad, deben proporcionársele más recursos para llevar una vida lo más digna posible.

Vista la gravedad del caso y apreciado personalmente por la trabajadora social de esta Institución, se consideró procedente solicitar un informe al ayuntamiento sobre el estado actual del trámite para el reconocimiento de la situación de dependencia así como del programa individual de atención propuesto, sobre el programa de intervención de la prestación de ayuda a domicilio y la valoración, si procede, de ampliación de la misma.

Recibido el informe social solicitado, y aunque la queja se archivara por estar el asunto en vías de solución, se constata

que el Ayuntamiento de Breña Baja está haciendo todo lo posible por atender a la reclamante en las condiciones que necesita, a pesar de ser una usuaria que presenta algunos problemas para adaptarse a las circunstancias y que requiere, según valoración, una actuación multidisciplinar. En el momento de elaborar este informe, al estar ingresada en un centro hospitalario, el servicio de ayuda a domicilio se encuentra paralizado y no hay inconveniente por parte del ayuntamiento, a través de los servicios sociales, de adaptar el servicio de ayuda a domicilio a las necesidades de la usuaria en cada momento.

En cuanto al retraso en la tramitación del grado de dependencia, el ayuntamiento informa de que, con fecha 6 de septiembre, tuvo entrada la solicitud y que, con fecha 10 de septiembre de 2007 se remitió a la Dirección General de Servicios Sociales, sin que a la fecha de este informe se tenga noticia de la Resolución, aunque la propia reclamante manifiesta que el equipo de valoración ya efectuó el reconocimiento.

16.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales

El EQ 462/2008 dio lugar al envío de una Sugerencia al Ayuntamiento de Puerto del Rosario sobre la necesidad de intervención social con la reclamante desde una perspectiva multidisciplinar y superando la mera política asistencial, con aplicación del vigente Plan Integral del Menor, ya que la madre nos exponía su situación de precariedad económica, así como las dificultades para la satisfacción de las necesidades básicas de su unidad familiar integrada por sus seis hijos y ella misma, única cuidadora de los mismos.

Hasta la fecha de finalización de este informe, no hemos recibido aún la contestación a la citada Sugerencia, por lo que desconocemos si ha sido o no aceptada.

16.7. Resoluciones del Diputado del Común

Sugerencia enviada al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, con motivo del EQ 462/08, sobre la necesidad de intervención social con la reclamante desde una perspectiva multidisciplinar y superando la mera política asistencial y la aplicación del vigente Plan Integral del Menor.

“Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a Usted con relación a la queja que, en su momento, presentó ante esta Institución (...), que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones, dando traslado de la misma, si lo considera oportuno, a los Servicios Sociales del ayuntamiento, por ser conocedores del caso.

Una vez recabados cuantos datos nos eran precisos para realizar la encomienda contenida en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, estamos en disposición de dictar esta Resolución, la cual se basa en lo siguiente.

ANTECEDENTES

Primero. Conviene recordar que la reclamante exponía a este Comisionado Parlamentario su situación de

precariedad económica, así como las dificultades para la satisfacción de las necesidades básicas de su unidad familiar, integrada por sus seis hijos y la reclamante, única cuidadora de los mismos.

Segundo. Dada la situación planteada por la reclamante, y aunque por este Comisionado Parlamentario no se detectó irregularidad alguna en la actuación de la Administración, en aras de un servicio eficaz al ciudadano, se consideró procedente tramitar la queja según los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y se acordó admitirla a trámite y recabar un informe sobre el programa de intervención llevado a cabo con la unidad familiar, así como sobre las medidas específicas para la garantía de unos ingresos mínimos de subsistencia.

Tercero. Se remitió el informe del ayuntamiento según lo solicitado por este Diputado del Común y se valoró, convenientemente, el mismo.

CONSIDERACIONES

Primera. No podemos deducir, ni siquiera de forma indiciaria, que se haya producido vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, así como tampoco por parte de los Servicios Sociales.

Segunda. A la vista del informe social emitido por el Ayuntamiento de Puerto de Rosario, observamos que existen indicadores suficientes para entender que hay una situación de desprotección en el seno de la unidad familiar de la reclamante, así como que no se ha procedido a elaborar un plan de actuación donde, además de dar cobertura a las necesidades básicas de subsistencia, se desarrollen objetivos educativos, formativos, laborales, etc., es decir, encaminados a disminuir la problemática familiar existente.

Ello no significa que por parte de los Servicios Sociales se haya prestado una asistencia inadecuada o deficiente, sino que, a nuestro entender, debe realizarse una actuación más integral, reconociendo este Diputado del Común las dificultades actuales para atender de forma exhaustiva a todos y cada uno de los casos que se plantean. No obstante, dada la vocación de servicio que incumbe a los servicios sociales municipales, no deben escatimarse esfuerzos para aplicar de forma efectiva los medios a su alcance y ofrecer a esta reclamante una actuación a todos los niveles, sin reducirse simplemente a una actuación meramente asistencial.

Tercera. No pretendemos en esta Resolución hacer una enumeración de los principios constitucionales que se aplican al caso por ser de sobra conocidos, pero creemos que deben tenerse en cuenta algunos tan importantes como los que afectan a la propia dignidad de la persona, a los efectos de reflexionar sobre la necesidad de realizar el esfuerzo que pedimos para atender de forma más completa el caso presente.

Conocido es por todos que existe una responsabilidad de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica a la familia, además de asegurar la protección integral de los hijos y, máxime, en este caso donde, existiendo menores de edad en riesgo, debe primar siempre el interés de los mismos.

Asimismo, y sin que podamos negar la labor encomiable que se hace desde los Servicios Sociales, no debe olvidarse nunca el impulso moral y anímico que puede dar lo contenido en el propio *Código Deontológico del DTS (artículo 8)*, que establece la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas en ayudar al desarrollo de los individuos y en la resolución de los conflictos personales y / o sociales. El *artículo 12*, por su parte, habla de motivar a los clientes/usuarios a participar.

La propia *Ley 7/1985*, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establece que un mandato a los municipios que por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, unos servicios sociales eficaces. Pero ello no es posible si no se hace un esfuerzo personal e institucional por dar siempre más de lo que se pide por los ciudadanos necesitados, sin que nos estemos refiriendo con “dar más de lo que se pide” a cuestiones económicas. Por nuestra experiencia acumulada, muchas veces el ciudadano agradece más una buena orientación que una excusa sobre la falta de medios económicos.

En virtud de lo expuesto, esta Institución conforme a lo establecido en el *artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirigimos a su Señoría la

SUGERENCIA

- De que se realice la intervención social con la reclamante desde una perspectiva más amplia, aportando todos los medios de los que disponga la administración local para ello, superando la mera política asistencial, incidiendo en el apoyo a la convivencia y realizando un trabajo multidisciplinar como garante de una atención integral, estudiando la posibilidad de aplicar el vigente Plan Integral del Menor.

De conformidad con lo prevenido en el *37.3 de la Ley* de referencia, deberá comunicarse a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

17. SERVICIOS URBANOS

Índice:

17.1. Introducción.

17.2. Servicio de suministro de agua potable.

17.2.1. Facturación del suministro de agua potable.

17.2.2. Mala calidad del agua de abasto.

17.3 Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento.

17.4. Estudio de algunas quejas de temática específica.

17.1. Introducción

Para analizar las quejas recibidas en esta área, debemos partir del concepto servicios urbanos, que son aquellos que fomentan y garantizan la calidad de vida de una población en los centros urbanos (ciudades) e indispensables para la vida del ciudadano en ellas. Por lo tanto, el servicio urbano debe poseer continuidad, regularidad, uniformidad,

obligatoriedad, calidad y eficiencia para cumplir con todas las necesidades de los ciudadanos.

A nuestro juicio, la Administración nunca debe olvidar que los niveles de prestación de los servicios determinan también la calidad de vida de la ciudad o municipio. Los servicios responden a unas necesidades básicas de la sociedad, máxime en el caso de los núcleos donde las alternativas a la existencia de un sistema de provisión de servicios para satisfacer estas necesidades son muy pocas o no existen. El servicio de agua potable o el servicio de saneamiento tienen un impacto directo sobre las condiciones de vida individual y colectiva, mientras la electricidad y el transporte presentan un nivel de sustitución más alto, aunque hoy día cada vez son más esenciales. Sin embargo, a pesar de las diferencias entre los distintos servicios, no cabe duda de que existe una relación directa entre niveles y calidad de suministro de los servicios y niveles de pobreza y de exclusión.

En este ejercicio hemos recibido quejas relativas al servicio de abastecimiento de agua potable, servicio de recogida de basuras y saneamiento. También nos ocuparemos de una serie de quejas que susceptibles de un tratamiento individualizado.

En lo que al grado de colaboración con el Diputado del Común se refiere, en el área de Servicios Urbanos debemos diferenciar entre el tiempo de respuesta de la Administración a este Comisionado Parlamentario y el grado de colaboración apreciado. Volvemos a recordar que para una gestión eficaz de las quejas que recibimos de los ciudadanos nos es imprescindible el cumplimiento de los plazos de respuesta estipulados en la *Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, que es de 15 días, aunque la realidad siguen siendo que en un porcentaje superior al 90% de los casos el tiempo de respuesta de la Administración supera con creces dicho plazo, llegando en la mayoría de las ocasiones incluso a triplicar el mismo.

Como se ha explicado en otras ocasiones, en el área de Servicios Urbanos, el retraso en contestar a esta Institución no puede catalogarse como falta de colaboración, pero sí de retraso a la hora de colaborar y, en ocasiones, hasta de poco interés en resolver eficazmente las quejas de los ciudadanos.

En esta circunstancia de retraso en la colaboración con el Diputado del Común, se encuentran, a cierre de este informe, las siguientes administraciones.

En el **EQ 101/2008**, después de tener que esperar a que transcurra el plazo legal de la Administración para contestar a su solicitud, desde febrero de 2009, seguimos esperando la respuesta del Ayuntamiento de Tacoronte al que se denunciaban deficiencias en el servicio de recogida de basuras.

En el **EQ 1328/2008** y, aunque el asunto según el reclamante se ha solucionado, desde abril de 2009 seguimos sin respuesta del Ayuntamiento de Arafo al Recordatorio de Deberes Legales enviado sobre el deber de colaborar con el Diputado del Común.

En el **EQ 976/2009**, seguimos esperando, desde agosto de 2009, el informe solicitado al Ayuntamiento de Teguiise, sobre el escrito presentado por el reclamante por que el que denunciaba el mal estado del asfaltado de su calle.

17.2. Servicio de abastecimiento de agua potable

Representa el porcentaje mayor de quejas recibidas, pues no en vano el servicio de abastecimiento de aguas en Canarias es uno de los más importantes y costosos. Así, el metro cúbico del agua de ciclo integral cuesta en Las Palmas 1,84 euros, cifra que en la provincia de Santa Cruz de Tenerife asciende a 1,87 euros, por encima de la media nacional que es de 1,5 euros por metro cúbico, según se desprende del informe “Tarifas y precios del agua en España 2009”, elaborado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS).

A su vez, dentro de este epígrafe destacan como principales los temas relacionados con la facturación del servicio de suministro de agua potable, bien por el desacuerdo del reclamante por el exceso en la factura girada por la empresa, que en realidad encierran el desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras, como, en general, por los precios aplicados a dicho servicio. Existen quejas que ponen de manifiesto el desacuerdo con el incremento de las tarifas o con el excesivo precio del servicio, aspectos que se relacionan, por lo general, con la privatización del servicio.

Y es que la búsqueda de una mayor eficiencia y un desahogo en la financiación del servicio ha propiciado que, cada vez más, se ceda el control público al sector privado, que necesita la transición desde una perspectiva en la cual los servicios eran instrumento de una política de redistribución de los recursos y de fortalecimiento del proceso de integración social y ciudadana a una visión en la que los servicios son elementos de modernización y de nueva eficiencia, que implica cambios evidentes de distintos ordenes. En el ámbito cultural, en relación con lo que son los servicios urbanos y cómo deben funcionar y en el ámbito jurídico, por la necesidad de diseñar nuevas formas de relaciones entre el sector público y el sector privado.

Pero, en ocasiones, la aparición de una empresa privada como gestora del servicio implica, para muchos ciudadanos, un cierto sentimiento de desamparo que algunos ayuntamientos no han sabido mitigar precisamente por la lentitud y falta de eficacia a la hora de supervisar la actividad de la empresa suministradora.

17.2.1. Facturación del suministro de agua potable

En este ejercicio hemos procedido finalmente al archivo del **EQ 922/2005**. Expediente en el que se había remitido en el ejercicio 2007 al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio una Recomendación sobre la necesidad de remover los obstáculos que impedian o pudieran dificultar los derechos de los consumidores y usuarios del servicio de abastecimiento de agua en el municipio, con el objeto de que se adoptaran las medidas, bien las recomendadas por la junta consultiva de contratación administrativa o cualesquiera otras que se estimen convenientes para resolver, de forma efectiva, el desequilibrio económico que, en su caso, haya producido la aplicación del incremento de tarifas en el servicio, acreditando de forma fehaciente a este Comisionado Parlamentario la aplicación de tales medidas y su resultado.

A la vista del informe enviado por el ayuntamiento en el presente ejercicio, en el que sigue manteniendo que han

actuado según los criterios favorables de la comisión de precios y que han mantenido en todo momento el equilibrio económico financiero exigido, y teniendo en cuenta que en nuestra Recomendación solicitábamos que se removieran los obstáculos que pudieran impedir el equilibrio económico financiero que, en su caso, se hubiese producido, interpretamos que se había rechazado la Recomendación enviada, dado que el ayuntamiento mantiene su versión de los hechos y no considera que se haya actuado en contra de lo manifestado por la junta consultiva de contratación administrativa, que recomendó “modificar la cláusula 15.3.c) del pliego de prescripciones técnicas, en el sentido de suprimir la superedición de la revisión a las tarifas al límite del IPC”, informe que, por otro lado, no es vinculante para el ayuntamiento, como bien recalca la administración local. Nos encontramos, por lo tanto, ante una cuestión que afecta a la gestión del municipio con discrepancias con los criterios legales de aplicación de las normas, aunque, desde el punto de vista estrictamente administrativo no hemos detectado que, en la actuación del ayuntamiento, se haya producido una vulneración del ordenamiento jurídico que requiera una actuación por nuestra parte, sin perjuicio de que los asuntos relacionados con el posible incumplimiento del contrato de concesión administrativa que denunciaba el reclamante y al que alude la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías como única cuestión por debatir, o los asuntos de otra índole que el reclamante haya detectado y que escapen a las competencias del Diputado del Común se lleven a la vía judicial civil, con el fin de obtener un pronunciamiento del juez competente. Por este motivo procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Sobre el desacuerdo del reclamante de la tarifa de abastecimiento de agua que se le aplica, se tramitó el **EQ1384/2008**. Exponía el reclamante que, por la *Orden de 13 de julio de 2007 de 13 de julio de 2007, de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías*, se aprobó la modificación de tarifas del servicio de abastecimiento de aguas, a instancia de INALSA, SA, para su aplicación en los municipios de la isla de Lanzarote. En dicha Orden, que entró en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias (9 de agosto de 2007), se preveía reducciones en las tarifas, entre otros, para las familias numerosas. Sigue manifestando que, tras la publicación de la Orden comunicó su condición de familia numerosa para que le fuera de aplicación la reducción en la tarifa. No obstante, según el mismo, dicho descuento no se empezó a aplicar hasta el momento en el que el consejo de administración de la empresa aprobó, en febrero de 2008, los requisitos exigibles para acreditar la condición de familia numerosa, y se cumplió con dichos requisitos.

Solicitamos un informe sobre dos puntos que consideramos esenciales.

- Constancia de la fecha en la que el reclamante solicitó por primera vez la aplicación de reducción por familia numerosa en las tarifas y, en su caso, el certificado de dicho extremo.

- Copia del acta del consejo de administración en la que se contienen los fundamentos jurídicos o cualesquiera otros, que hayan fundamentado los requisitos exigibles para acreditar la condición de familia numerosa.

INALSA nos envía un informe en el que nos comunica que en el presente caso, se han encontrado con una peculiaridad que no se les había dado con anterioridad. Un miembro de la unidad familiar vive en un domicilio distinto de la geografía insular, por lo que no se puede aplicar el beneficio de la tarifa bonificada a dos domicilios. Informan que en próximas celebraciones del consejo de administración decidirá si, además de contar con el título de familia numerosa, todos sus miembros deben residir en el mismo domicilio. No obstante, en el caso del reclamante, se procederá a modificar con carácter retroactivo los recibos desde la fecha de la solicitud e ingresando el saldo a su favor en su cuenta.

El expediente se archivó por estar el asunto en vías de solución.

En ocasiones, nos encontramos con que los problemas planteados por los reclamantes obedecen simplemente a errores administrativos que se solventan una vez que este Comisionado Parlamentario interviene. Así ocurrió en las quejas registradas con la referencias **EO. 2194/2008, 1341/2008, 1510/2008 y 911/2008**, que se archivaron por solución al haber rectificado Inalsa, en el primero de los casos, una facturación excesiva por consumo de agua de abasto y procedió reingreso de la cantidad cobrada de más; en el segundo, al haberse rectificado por el Ayuntamiento de Puerto del Rosario el error administrativo cometido y proceder a devolver al reclamante la cantidad que le fue cobrada indebidamente. En el tercer caso, el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla también rectificó el error por exceso de facturación y reintegró al reclamante la cantidad cobrada en exceso. El Ayuntamiento de El Rosario hizo lo propio con el error detectado en el exceso de facturación en el cuarto caso planteado.

17.2.2. Mala calidad del agua de abasto

En este apartado destacamos el **EQ 218/2007**, con antecedente en el **EQ 245/2006**, el cual se archivó al considerar este Comisionado Parlamentario que el asunto estaba en vías de solución, toda vez que el Ayuntamiento de Gáldar nos comunicó que la mejora de la calidad de agua de abasto se producirá con la puesta en servicio del módulo de recarbonatación en ETAP municipal, dentro del proyecto denominado “Mejora de Estación de Bombeo Norte” del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria. Asimismo se anunciaba que el problema estaría resuelto en la anualidad de 2006. Pero en el 2007 recibimos, nuevamente, una comunicación del reclamante en la nos manifestaba que el problema seguía sin solucionarse.

A la vista de lo actuado, existen dos cuestiones que hay que tratar. Una de fondo, relativa a la calidad del agua de abasto, y otra de forma, relativa a la falta de una resolución administrativa donde aparezca de forma motivada la aceptación o denegación de la compensación económica solicitada por el reclamante en su escrito de fecha 20 de septiembre de 2003. Dado que el problema de fondo ha quedado resuelto, observando que no existe una Resolución administrativa que resuelva la reclamación presentada por el reclamante, se ha valorado el envío de una Sugerencia al ayuntamiento. En consecuencia, el expediente continúa en trámite.

17.3. Servicios municipales: Recogida de basuras y saneamiento

Estas quejas se refieren tanto a las deficiencias detectadas por los reclamantes como por la carencia de servicios en algunos lugares de nuestro Archipiélago.

Han sido reiteradas las ocasiones en las que hemos tenido la oportunidad de manifestar a la Administración algunos aspectos que, desde nuestro punto de vista, se deben tener en cuenta a la hora de gestionar, prestar o desarrollar los servicios urbanos con los que cuentan los municipios canarios.

Sin duda es clara la relación existente entre los diferentes servicios que se prestan en ciudades cada vez más complejas y a una población en crecimiento. Así, los problemas en la energía eléctrica pueden repercutir en el transporte o en el suministro de agua potable, etc.

Ya hemos puesto de manifiesto, en informes anteriores, la necesidad de que se trate los servicios urbanos desde un punto de vista integral, no sólo porque los servicios urbanos se han vuelto uno de los temas centrales de la gestión municipal, sino porque el funcionamiento de las ciudades y pueblos de Canarias está directamente vinculado a los niveles de los servicios urbanos que se prestan y, aunque no pueda afirmarse la relación directa entre desarrollo económico, infraestructura y servicios urbanos, la ausencia o un funcionamiento ineficiente de estos servicios implica un aumento de los costos de producción para las empresas o para los ayuntamientos que prestan el servicio. Por tanto, existe una relación directa entre niveles y calidad de suministro de los servicios y niveles de bienestar de la población.

Cuando se valora una queja sobre las deficiencias o carencias de servicios básico, debe tenerse en cuenta la concurrencia de unos principios básicos que volvemos a reiterar en este informe.

1. Eficiencia y privatización

Muchas quejas se refieren a la falta de eficacia de los servicios una vez ha sido privatizado. La búsqueda del equilibrio financiero, la privatización de los servicios se funda en la necesidad de garantizar eficiencia económica y transparencia en la gestión de las empresas que proporcionan los servicios.

El término eficiencia también debe hacer alusión a la necesidad de que en la actuación de los servicios municipales exista una labor de supervisión adecuada, para optimizar eficazmente los recursos y las inversiones municipales. En este sentido deben evitarse las calificadas por algunos ciudadanos como “chapuzas municipales”, con clara referencia a obras o formas de prestación de los servicios que por su resultado final a la postre resultan ampliamente mejorables.

2. Servicios urbanos, accesibilidad al servicio y continuidad

Tener un servicio regular y seguro de agua potable, de energía, de saneamiento, etc., significa mejorar las condiciones de la salud tanto de los individuos como de la comunidad. El alcantarillado y el servicio de recolección de los desechos sólidos promueven una mínima aceptabilidad de las condiciones medioambientales. El transporte colectivo se hace imprescindible para encontrar trabajo

y empleo. Por eso, el tema de la eficiencia no puede ser desarrollado sin poner al mismo tiempo el tema del acceso a los servicios para la población urbana en su conjunto.

Hoy día, muchos ayuntamientos canarios ven el tema del acceso a los servicios como secundario con respecto a los temas del equilibrio financiero y de las ventajas de la privatización.

Ponemos de manifiesto, una vez más, que, siendo importante lograr un equilibrio entre inversiones en los servicios y capacidad de recuperación de los gastos, resulta evidente que, en la situación actual, deben plantearse estrategias cuyos objetivos sean garantizar la calidad del servicio urbano, incrementando por otro lado el papel supervisor de la administración en el servicio prestado por la empresa privada, empleando más rigor en la aplicación de los mecanismos de regulación y de control, aunque ello implique cambios en el ámbito técnico, organizativo, de gestión y jurídico.

En el **EQ 2113/2008** una reclamante exponía que había presentado dos escritos ante el Ayuntamiento de Puerto de la Cruz solicitando el arreglo de las tapas de alcantarillado en camino San Antonio y calle La Carreta y que no había recibido respuesta alguna.

Constado el hecho de no recibir respuesta las solicitudes de la reclamante, se solicitó el oportuno informe. Posteriormente el ayuntamiento nos comunica que han procedido a la reparación de las tapas del alcantarillado, por lo que procedemos al archivo de la queja, no sin antes recodar al ayuntamiento la obligación de notificar tal medida a la reclamante.

Sobre la deficiencia del servicio de recogida de basuras, se tramitó el **EQ 101/2008**, por medio del cual una reclamante denunciaba haberse dirigido varias veces por escrito al Ayuntamiento de Tacoronte, denunciando que, en su urbanización, el servicio de recogida de basura es insuficiente y que la zona de jardines y parque infantil se encuentran en un estado de total abandono.

Se solicitó el oportuno informe en febrero de 2009 y, hasta fecha de cierre de este informe seguimos sin respuesta.

Sobre una solicitud no atendida de cambio de ubicación de contenedores de basuras se tramitó el **EQ 1531/2008**, que, al final, se archivó por solución, al haber accedido el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria al cambio de ubicación de contenedores de recogida de basuras.

En este caso, el reclamante llevaba, desde marzo de 2008, solicitando cambio de ubicación de contenedor de basura, sin haber recibido respuesta.

La solución de esta asunto se ha demorado, ya que, en relación con el contenido del informe remitido en primer lugar por el ayuntamiento, se hizo necesario solicitar un segundo informe que contuviera el plano adjunto con la ubicación previa y la actual de los contenedores de basura a los que se hace referencia en el mismo.

El ayuntamiento informó del cambio de contenedores y el reclamante confirma la medida.

En el **EQ 1957/2008** el reclamante manifiesta su disconformidad con unos cobros presuntamente indebidos por el servicio de saneamiento de su zona, con el argumento de que la red de saneamiento fue operativa en el año 2003 y el reclamante se conectó en 2004, y que

Emmasa no comunicó a los vecinos esa posibilidad con anterioridad a 2003.

Tras el estudio técnico correspondiente y, a tenor de lo establecido en *el artículo 29 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, se consideró procedente solicitar la remisión de un informe a EMMASA relativo a:

- Certificación fehaciente de la fecha en que se puso en funcionamiento y a disponibilidad de los usuarios la red de saneamiento de la zona de residencia del reclamante.

- Remisión de copia del justificante de notificación a los vecinos de la zona tanto de la disponibilidad de la red de saneamiento de la zona del domicilio del reclamante como de los requisitos indispensables para el enganche.

La empresa Emmasa nos comunica que su actuación ha sido correcta, puesto que el cliente se acopló a la red de saneamiento en marzo de 2004, siendo de aplicación a partir de entonces, lo dispuesto en el artículo 20 del Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable.

Se da traslado del informe al reclamante para sus alegaciones, pero sigue manifestando que la empresa, en ningún momento, le notificó la disponibilidad de la red de saneamiento, pero “le han sido cobrados unos servicios que no ha utilizado”.

Visto el escrito de alegaciones realizado por el reclamante por el que manifiesta no está conforme con lo manifestado por Emmasa y observando que el informe del ayuntamiento es un simple traslado del que, en su día, envió la empresa suministradora, entendimos que debe haber un pronunciamiento del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife ya que le corresponde la competencia para supervisar la actividad de la compañía suministradora. Por este motivo, nos hemos dirigido a la Administración, con el fin de que nos remita un informe jurídico sobre el fondo del asunto y otro que contenga el resultado de haber supervisado la actividad de la empresa.

En el **EQ 558/2009**, una reclamante manifestaba que, el 14 de febrero de 2008, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Arico denunciando las molestias ocasionadas por los contenedores de basura ubicados junto a las ventanas de su vivienda y en su propiedad, sin haber recibido respuesta al mismo.

De la documentación puesta a nuestra disposición tanto por el reclamante como por el ayuntamiento en su informe se constata lo siguiente.

- El reclamante sigue manteniendo que los contenedores de basura están en su propiedad y aporta escritura de compraventa.

- El ayuntamiento sigue manteniendo que se encuentran en vía pública, por lo que su ubicación no ha usurpado propiedad privada alguna.

Sin duda, la cuestión obedece a discrepancias en cuanto a la ubicación de mobiliario público en propiedad privada, cuestión ésta que para su resolución final requiere de un pronunciamiento judicial. El Diputado del Común no competencias para dirimir cuestiones que deben resolverse en los Tribunales de Justicia.

Pero en cuanto a la cuestión de la insalubridad y malos olores que generan los contadores, tampoco coinciden los criterios mantenidos tanto por el reclamante como por

el ayuntamiento aunque, si bien es cierto que, a priori, puede intuirse que unos contadores de basura junto a una vivienda, sea o no legal la construcción, no puede generar más que malos olores y riesgos de infección. Este cuestión requeriría un pronunciamiento por parte de los organismos de sanidad, y este Diputado del Común no hubiera tenido inconveniente en solicitar un informe sobre el particular, si no fuera porque el ayuntamiento ha manifestado (y no ha sido contradicho por la reclamante) que sobre toda esta cuestión existe un procedimiento contencioso administrativo que impide, por aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, que este Comisionado Parlamentario pueda seguir conociendo el asunto.

No obstante, si le recordamos al reclamante que es en el procedimiento judicial abierto donde puede pedir en la fase probatoria que se realicen los peritajes pertinentes para probar cuantos hechos sustenten su demanda.

Por todos estos motivos procedimos al archivo de su queja por estar la cuestión pendiente de resolución judicial.

17.4. Estudio de algunas quejas de temática específica

Se trata de quejas que por su contenido deben tener un tratamiento individualizado, toda vez que de ellas pueden extraerse conclusiones sobre la actuación de la administración municipal o con el procedimiento administrativo.

- Irregularidades en el servicio de auto taxi.
- Molestias ocasionadas por obras del ayuntamiento.

En el EQ 553/2008 exponía el reclamante que se habían presentado escritos, tanto por su parte como por la de otros vecinos, relativos a desperfectos y molestias como consecuencia de obras realizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y la empresa concesionaria Canaragua, sin haber recibido respuesta alguna.

Se solicitó el oportuno informe al ayuntamiento sobre el particular. Una vez remitido el mismo, el ayuntamiento informa de que se ha procedido comunicar a la empresa las averías y la necesidad de repararlas, así como también que las obras han acabado. Se comunica telefónicamente a los vecinos afectados por la empresa Canaragua y procedimos al archivo de la queja.

En este ejercicio debemos informar del archivo por solución del EQ 1062/2007, relacionado con las licencias de auto taxis en el municipio de Antigua.

En el ejercicio 2008 informábamos del Recordatorio de Deberes Legales enviado al Ayuntamiento de Antigua, sobre la obligación de dar notificación razonada al reclamante del trámite dado a su escrito, de la incoación o no de expediente así como las vías disponibles en Derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones, y todo ello mediante la emisión de la correspondiente Resolución.

Y es que, tal y como se razonó en su momento, del contenido de los informes recibidos se constata que no se ha producido vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento en lo referente al motivo de la queja, relacionado con las licencias de auto taxi, según

la investigación efectuada por la policía local. Por otra parte, la Tesorería General de la Seguridad Social no aportó los datos solicitados por necesitarse autorización expresa de los titulares, según exigencias de la vigente Ley de Protección de Datos, por lo que el reclamante tenía expedita la vía judicial para reclamar o denunciar presuntas irregularidades que es el cauce idóneo para conseguir datos como los que han sido negados por la Tesorería General de la Seguridad Social. Ello supuso que, en este asunto, llegásemos al límite de actuaciones.

No obstante, y ya que detectamos que el ayuntamiento no respondió a nuestra solicitud de enviarnos un justificante de notificación al reclamante de la contestación a su escrito, se envió la Resolución a la Administración que, en su respuesta, nos confirma el cumplimiento íntegro del Recordatorio. En consecuencia, se procedió al archivo del expediente.

18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Índice:

- 18.1. Introducción.*
- 18.2. Formación. Trabajo.*
- 18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales.*
- 18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.*
- 18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias.*
- 18.6. Función pública en el ámbito docente.*
- 18.7. Función pública en el ámbito sanitario.*
- 18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública.*
- 18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública.*

18.1. Introducción

En el ejercicio 2009 las quejas recibidas y tramitadas en el área de Trabajo y Función Pública, al igual que en ejercicios anteriores, se engloban en los siguientes epígrafes:

- a) Quejas relativas a las actuaciones de las administraciones públicas canarias en las áreas funcionales de trabajo y de formación ocupacional.
- b) Quejas referentes a los procedimientos de acceso al empleo público.
- c) Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.
- d) Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias.
- e) Función pública docente.
- f) Función pública sanitaria.

En relación con la colaboración de las administraciones públicas canarias con el Diputado del Común, hemos de reseñar que en el ejercicio 2009 hemos tenido que remitir un recordatorio del deber legal de colaborar con la Institución al Ayuntamiento de Puerto de la Cruz, EQ 1487/08, al Servicio Canario de Empleo, EQ 1840/08, a la gerencia de los servicios sanitarios del Área de Salud de La Palma, EQ 1404/08, a la Consejería de Educación, Universidades,

Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, **EQ 2105/08**, a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, **EQ 137/06** y al Servicio Canario de Salud, **EQ 1404/08**.

18.2. Formación. Trabajo

Se recibió una queja formulada por el presidente de una asociación de ciudadanos de un país africano, que expresaba que, a juicio de dicha asociación, se estaba produciendo una situación de discriminación en las contrataciones realizadas con cargo al llamado Plan E, pues solo se estaba dando empleo a nacionales españoles, obviando las necesidades de colectivos como el de los nacionales de dicho país, entre los que había un alto índice de desempleo de larga duración (**EQ 1150/09**).

Sobre este asunto, informamos al interesado que el *Real Decreto-Ley 9/2008, de 28 de noviembre*, por el que se crean un Fondo Estatal de Inversión Local y un Fondo Especial del Estado para la dinamización de la economía y el empleo y se aprueban créditos extraordinarios para atender a su financiación, únicamente exige que en los contratos que vayan a financiarse con cargo al Fondo deberá asegurarse que el nuevo personal que el contratista necesite emplear para la ejecución de las obras se encuentre en situación legal de desempleo. No se exige, sin embargo, que se trate de desempleados de larga duración o de alguna otra característica personal.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe recordar que el Estatuto de los Trabajadores prohíbe la discriminación en las relaciones laborales. Así, el *artículo 17.1* del referido Estatuto señala que se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que contengan discriminaciones directas o indirectas desfavorables por razón de edad o discapacidad o favorables o adversas en el empleo, así como en materia de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo por circunstancias de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con otros trabajadores en la empresa y lengua dentro del Estado español.

Por tanto, explicamos al reclamante que si conocían alguna actuación de una determinada empresa que supusiera discriminación en el empleo, podía dirigirse a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, que es el organismo público encargado de velar por el cumplimiento de la normativa laboral, a la vez que le comunicamos el archivo de la queja.

En relación con la actividad del Servicio Canario de Empleo, recibimos una queja referente a la suspensión de un proyecto transnacional de formación lingüística en Inglaterra, en el marco de la convocatoria que, para “el perfeccionamiento de las competencias lingüísticas en el extranjero”, realizó el Centro Nacional de Formación Ocupacional de Transporte Aéreo y Marítimo del Servicio Canario de Empleo. Dicha suspensión fue comunicada a los afectados, de forma verbal, el 6 de octubre, seis días antes del inicio previsto para el mencionado proyecto. Los

reclamantes señalaban, asimismo, el perjuicio económico que les había supuesto dicha cancelación, en forma de gastos previos al viaje soportados por los mismos y de oportunidades de empleo y formación descartadas.

No obstante, el Servicio Canario de Empleo nos comunicó que a pesar de que, en efecto, se había producido un retraso en el desarrollo del proyecto, por un reparo puesto por la Intervención Delegada en el mencionado Servicio, finalmente, el mismo se desarrolló con entera satisfacción (**EQ 1840/08**).

En otra queja referente al funcionamiento del Servicio Canario de Empleo, el interesado expresaba que se le había citado para acceder a una plaza en un Taller de Empleo en el ramo de carpintería, y que, tras una espera de dos horas, fue entrevistado por dos representantes del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma y una de la oficina del SCE, en la que se le informa de que no podía acceder a dicho curso por poseer ya nociones de carpintería, ya que el curso se dirige, únicamente, a quienes no tienen conocimientos en la materia. El reclamante manifestaba, por un lado, su malestar por la pérdida de tiempo y los inconvenientes innecesariamente ocasionados, si no cumplía el perfil requerido desde el primer momento (**EQ 1980/08**). Presentó una reclamación en el SCE que, al parecer, fue contestada. Después de nuestra intervención pudimos constatar la respuesta por parte del citado organismo y procedimos al consiguiente archivo. Una situación similar se produjo con respecto a la reclamación de un interesado, que denunciaba una serie de irregularidades en un curso de Formación Ocupacional de técnico en psicomotricidad, impartido por un centro de formación en Las Palmas de Gran Canaria, al constatar que el SCE respondió a la reclamación tras nuestra intervención (**EQ 2115/08**).

Con respecto a las ofertas de trabajo de la Fundación Universitaria de las Palmas, un reclamante se quejaba de que las mismas sólo se hacían públicas los domingos en un diario de tirada regional. El reclamante criticaba en su queja que fuera ese el único medio para poder conocer dichas ofertas, con el desembolso económico semanal que ello supone, obviándose otras fórmulas, como, por ejemplo, la publicación en la página electrónica de dicha fundación. No obstante, el presidente de la referida Fundación, en su respuesta, nos informó de que todas las ofertas se publicaban de forma diaria en la página electrónica de la Fundación así como en otros medios de difusión. Señala, además, que en el periódico sólo se publica una selección de las más interesantes y que, en cualquier caso, se puede acceder gratuitamente a la prensa a través de las bibliotecas públicas y otros centros y establecimientos (**EQ 2123/08**).

Se encuentra en trámite el **EQ 238/09**, en el que la reclamante denunciaba la situación laboral de un centro privado de atención a las drogodependencias, subvencionado por la Dirección General de Atención a las Drogodependencias. Según la reclamante, en el referido centro no se cubrían debidamente ni bajas ni vacaciones, teniendo que realizar un exceso de horas extra (sin abono en varios casos de las mismas), y habiendo de realizar estos trabajadores incluso obras de albañilería y carpintería ante el mal estado de las instalaciones.

Asimismo, denunciaba que se habían incumplido sistemáticamente los acuerdos para la asignación de nuevo personal, en especial de los necesarios educadores, siempre con la justificación de una falta de presupuesto.

Esta situación se había puesto, reiteradamente, en conocimiento de la referida Dirección General, por lo que, tras la investigación oportuna, hemos remitido la Recomendación de adoptar las medidas oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en la Dirección General de Atención a las Drogodependencias se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición*, y, hasta la fecha del cierre de este informe, nos encontramos a la espera de respuesta.

18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

Con respecto al Cabildo Insular de Fuerteventura, tramitamos un expediente relativo al proceso selectivo para la provisión por turno libre de seis plazas de agente de Medio Ambiente, en el que se denuncia por el reclamante la falta de garantías en el proceso selectivo, en particular en lo que se refiere al mantenimiento del anonimato de los aspirantes, así como a la ausencia de un representante de la Comunidad Autónoma en el tribunal (EQ 1792/08).

Del examen del referido expediente administrativo, constatamos que existían dos procedimientos judiciales contenciosos administrativos, aún pendientes de resolución, en los que se solicitaba la nulidad de las bases del procedimiento selectivo, lo que impedía la continuidad de nuestra intervención, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* (en adelante LDC), que señala que “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”.

No obstante, puesto que el referido artículo 26 LDC nos habilita para investigar “sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas”, remitimos una Resolución al referido cabildo insular, tras el correspondiente examen del expediente administrativo, en el que realizamos tres precisiones.

En primer lugar, con respecto a la titulación y especialización de los miembros del tribunal calificador del proceso selectivo, el artículo 4.e) del *Real Decreto 896/1991, de 7 de junio*, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de administración local, señala que las bases deberán contener al menos “Los Tribunales, que contarán con un presidente, un secretario y los vocales que determine la convocatoria. Su composición será predominantemente técnica y los vocales deberán poseer titulación o especialización iguales o superiores a las exigidas para el acceso a las plazas convocadas”.

Este mandato no es incompatible con lo expresado en el artículo 60.1 de la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*, que señala que “Los órganos de selección serán colegiados y

su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se tenderá, asimismo, a la paridad entre mujer y hombre”.

En cualquier caso, la publicación de los nombres de los miembros del tribunal calificador, sin una referencia al cuerpo o escala al que pertenecen, o al puesto que ocupan, o incluso a su cualificación profesional, como se desprendía de las páginas 240 y 246 del expediente que nos fue remitido, dificulta innecesariamente a los aspirantes la posible valoración de la adecuación a las exigencias legales de las personas que van a enjuiciar su preparación para optar al ingreso como empleados públicos.

En segundo lugar, cabe recordar que el artículo 4.f) del *Real Decreto 896/1991, de 7 de junio*, señala que las bases contendrán “El número de miembros de dichos Tribunales que en ningún caso será inferior a cinco. Actuará como presidente el de la corporación o miembro de la misma en quien delegue. Entre los vocales figurará un representante de la comunidad autónoma”. Del examen del expediente no observamos la presencia de miembro alguno de la Comunidad Autónoma en el tribunal.

Finalmente, el artículo 4.f) del *Real Decreto 896/1991, de 7 de junio*, señala, con referencia a las pruebas de aptitud, que las bases contendrán “Las de la fase de oposición [que] tendrán carácter eliminatorio y en la realización de los ejercicios escritos deberá garantizarse, siempre que sea posible, el anonimato de los aspirantes”. Igualmente, del examen del expediente deducimos que ni en las bases se contempló el anonimato de los aspirantes ni al realizarse las pruebas de aptitud se adoptaron las medidas adecuadas para ello.

Por todo ello, recomendamos al Cabildo Insular de Fuerteventura que en los procesos selectivos que convoque publique los nombres de los componentes del tribunal calificador, acompañados de la información que justifique la idoneidad de su nombramiento. Igualmente, debe procurarse la presencia de un representante de la Comunidad Autónoma de Canarias en el tribunal, y, finalmente, debe recogerse en las bases la adopción de medidas para garantizar el anonimato de los aspirantes.

Esta recomendación ha sido, de forma expresa, aceptada por el Cabildo de Fuerteventura.

Sin abandonar el ámbito local, se recibió una queja relativa a una convocatoria de varias plazas de personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de El Rosario (Tenerife). En esta queja, el reclamante manifestaba que en el *Boletín Oficial de Canarias*, de 9 de diciembre de 2008 (BOC nº. 245), aparecía el anuncio de la convocatoria pero al ponerse en contacto, no obstante, con las oficinas municipales, se le informó de que el plazo de presentación de solicitudes estaba cerrado y su instancia sería rechazada por extemporánea (EQ 2187/08).

En el momento en que ocurrieron los hechos a los que se refiere esta queja se encontraba vigente la *Orden de 18 de diciembre de 2002*, por la que se establecen las normas de funcionamiento del Boletín Oficial de Canarias.

El artículo 2 de dicha *Orden* señala:

“Los textos se insertarán en el Boletín Oficial de Canarias por riguroso orden de recepción en la dirección del mismo en un plazo no superior a diez días a contar

desde dicha recepción, si no estuviesen sujetos al pago de tasa. Si lo estuviesen, la dirección del Boletín Oficial de Canarias comunicará al sujeto pasivo el importe de la misma en el plazo de tres días desde la recepción, procediéndose a su inserción en el plazo señalado de diez días a partir de la realización del pago.

En caso de que fuera necesaria la rectificación o aclaración de los originales remitidos o cuando adolezcan de defectos de redacción u omitan textos que imposibiliten su publicación, el plazo señalado comenzará a contarse a partir de la recepción de la rectificación o aclaración.”

Si bien es cierto que el BOC superó en un día el plazo con el que contaba para comunicar al Ayuntamiento de El Rosario el importe de la tasa, lo cierto es que la dilación detectada en este caso se debe, sobre todo, al referido ayuntamiento, pues desde la recepción de la comunicación hasta el abono de la tasa transcurrieron 15 días.

Con posterioridad, BOC se demoró en publicar la convocatoria, si bien lo hizo dentro del plazo normativamente establecido,; se debe señalar, además, que la referida corporación no comunicó al BOC la urgencia de la publicación.

Por estos motivos, al cierre del ejercicio estaba previsto remitir un recordatorio del deber legal de efectuar las publicaciones de las convocatorias de acuerdo con lo dispuesto en la normativa citada y la recomendación de adoptar las medidas necesarias para reparar el perjuicio causado al interesado.

Con respecto al Cabildo de Gran Canaria, tramitamos una queja referida a la convocatoria realizada por dicha corporación para la cobertura de puestos de trabajo en la categoría de agentes rastreadores de empleo (Grupo A1/I), tras haberse agotado una lista de reserva para esa categoría, cuya convocatoria fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas de 19 de septiembre de 2008 (EQ 393/09).

Se denunciaba en esta queja ante esta Institución que el procedimiento seguido en la tramitación de la convocatoria citada vulneraba los principios constitucionales y legales de acceso a la función pública ya que la publicidad se había efectuado mediante llamada telefónica y el acceso a la misma se había limitado a las personas que habían participado y no superado la convocatoria que generó la primera lista de reserva. Sólo el mismo día de la primera prueba, señalaba el escrito de queja recibido, se anunció en la página electrónica del Cabildo de Gran Canaria la fecha y lugar de la misma así como la composición del tribunal calificador.

Para el promotor de la queja, el proceso selectivo vulnera lo dispuesto en el reglamento de listas de reserva para cubrir interinidades y contrataciones temporales en las distintas categorías de personal laboral y funcionario del Cabildo de Gran Canaria (Boletín Oficial de la provincia de Las Palmas nº. 72, de 17 de junio de 2002), el cual señala que, una vez agotada una lista de reserva, se debe proceder a una nueva convocatoria de la correspondiente categoría.

Con posterioridad, en un escrito de ampliación de datos, el promotor de la reclamación desarrolló su contenido en el sentido de que consideraba que por parte del servicio de Recursos Humanos se había efectuado una solicitud

al Servicio Canario de Empleo que ampliaba, de forma injustificada, los requisitos contemplados en la petición formulada por la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad al mencionado servicio.

El promotor de la queja exponía que la consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad solicitó al servicio de Recursos Humanos que se acudiera a oferta genérica al Servicio Canario de Empleo para la contratación de licenciados en Derecho, en Economía y en Empresariales. Sin embargo, continuaba el reclamante, el servicio de Recursos Humanos añadió, como requisitos para el sondeo, que los candidatos tuvieran una experiencia de doce meses como agentes de desarrollo local, carné de conducir B1 y conocimientos de informática. Estos requisitos no estaban contemplados en la convocatoria inicial (la publicada en el BOP de 19/09/08), lo que haría peligrar, a juicio del reclamante, el principio de igualdad en el acceso al empleo público.

En esta queja, tras la correspondiente investigación, hemos acordado, coincidiendo con la finalización del ejercicio, remitir una Resolución al referido cabildo, por lo que en el próximo Informe Anual daremos cuenta de la Resolución y de la respuesta que, en su caso, remita el Cabildo de Gran Canaria.

Se ha tramitado, también, el **EQ 405/09**, en relación con la falta de provisión de los puestos de trabajo vacantes en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna y reservados a funcionarios con habilitación estatal.

Este asunto ya fue objeto de una Recomendación de este Diputado del Común, de 14 de julio de 2008, que la corporación municipal respondió, mediante oficio de 9 de enero de 2009, del que se deducía una pronta adopción de un nuevo Reglamento Orgánico, marco legal para la provisión de esas plazas, acorde con el régimen especial de organización para grandes ciudades previsto en el *Título X de la Ley reguladora de Régimen Local*, en la redacción dada por la *Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local*.

No obstante lo anterior, habiendo aprobado el Pleno, de forma definitiva, el 27 de febrero de 2009, el nuevo Reglamento Orgánico de la Corporación, seguía sin procederse a la necesaria publicación del mismo en el Boletín Oficial correspondiente y, por ende, a la provisión de las plazas de funcionarios con habilitación estatal.

En esta queja se solicitó un informe al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. Al cierre del ejercicio no se había recibido la información solicitada.

Otro procedimiento selectivo controvertido en el ámbito local fue el de las oposiciones para plazas de auxiliar en el Patronato de Turismo de La Palma. El desarrollo del proceso selectivo fue anulado por el tribunal contencioso administrativo y ha dado lugar, en sucesivos ejercicios, a la interposición de varias quejas ante este Diputado del Común.

En concreto, en 2009, una reclamante exponía que, a su juicio, no se estaba ejecutando en sus propios términos la *sentencia 271/2007, de 1 de octubre, del Juzgado Contencioso Administrativo n.º 1 de Santa Cruz de Tenerife (EQ 426/09)*, y otra reclamante dudaba de la idoneidad de los miembros del tribunal calificador para juzgar las pruebas de idiomas (**EQ 1469/09**).

Este Diputado del Común estaba, al final del ejercicio, realizando actuaciones de investigación de la queja, y constataba la existencia de un incidente de ejecución de sentencia promovido por el propio cabildo y un auto del Juzgado de lo Contencioso Administrativo que valida la ejecución acordada.

En cualquier caso, en este Informe y a salvo el resultado de las actuaciones que están en proceso, solo cabe reiterar la necesidad de que los procedimientos de acceso al empleo público se lleven a cabo con respeto estricto de la legalidad, evitando procedimientos, como el que venimos aludiendo, en el que un tribunal tiene que ordenar la retroacción de un proceso selectivo al no acreditarse la objetividad en las calificaciones otorgadas a los participantes.

En el ámbito autonómico, en el pasado ejercicio destacamos una queja colectiva (EQ 1566/08 a 1584/08, EQ 1608 a 1627/08, EQ 1638/08 a 1640/08, EQ 1651/08 a 1657/08, EQ 1659/08 a 1677/08, EQ 1687/08 a 1688/08, EQ 1711/08, EQ 1730/08), planteada por un grupo numeroso de trabajadores laborales temporales al servicio de la Comunidad Autónoma de Canarias, que expresaban que la modificación del Convenio colectivo del personal laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias, trajo como consecuencia la realización de un procedimiento de promoción interna, cuya culminación significaría que aproximadamente 150 trabajadores, muchos de ellos con una antigüedad superior a los 3 años en la Comunidad Autónoma, pasaran a la situación de desempleo, por lo que el efecto del acuerdo plurianual, que tenía su justificación, en parte, en la inestabilidad en el empleo del personal laboral temporal, va a ser la pérdida del puesto de trabajo de un elevado número de trabajadores. Asimismo, en el pasado ejercicio informábamos de la respuesta ofrecida por la Dirección General de la Función Pública, que preveía la recolocación de la mayoría de afectados, si bien advertimos que, en algunos casos, se habían producido irregularidades en la colocación.

Este fue el caso, por ejemplo, de una trabajadora, a la que la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes no había respetado la asignación de puesto de trabajo definitiva, aprobada por Resolución del director general de la Función Pública (EQ 1894/08), ofreciendo un contrato que suponía el traslado de su domicilio habitual, exigencia ésta contraria a lo dispuesto en el artículo 26 del Convenio colectivo del personal laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias que considera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores, que la movilidad funcional solo está limitada por las exigencias de las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral y la pertenencia al grupo profesional correspondiente, siempre que no suponga cambio de residencia habitual del trabajador. En esta queja remitimos una recomendación tanto a la Dirección General de la Función Pública como a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, recomendación que fue aceptada y archivamos la queja por solución (recogemos dicha recomendación en el epígrafe 9).

También se vio afectada una trabajadora de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por este

procedimiento de promoción interna. Fue desplazada de su puesto de trabajo, pese a que su ocupación se realizó con carácter previo a la promoción interna y, por tanto, no debía formar parte de la bolsa de puestos de trabajo disponibles para la promoción (EQ 1946/08).

Esta Institución consideró que las bases prevén que, en el caso de que un trabajador promocione en esta convocatoria, su puesto pueda ser ocupado por otro que, igualmente, promocione en esta convocatoria y solicite el mismo. Las bases de la convocatoria no previeron circunstancias como la ocurrida con el puesto que venía ocupando la reclamante, que no quedó vacante a resultas de la promoción interna, sino con anterioridad a la adjudicación de puestos a los trabajadores, por el cese de su titular. Por este motivo, se remitió una Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias, que se incorpora en el anexo de este epígrafe. La Dirección General citada no aceptó la Recomendación, al entender que la modalidad de contrato de la reclamante, interinidad vacante de plantilla, supone provisionalidad, condicionada a los procedimientos de provisión o de promoción interna que se convoquen, además de argumentar que se contrató a la trabajadora desplazada para otro puesto de su misma categoría.

Sin poner en duda el esfuerzo realizado por la Dirección General de la Función Pública para que el impacto de la promoción interna sobre el colectivo del personal laboral temporal fuera el menor, entendemos que, en este caso concreto, como se argumenta en la resolución que acompaña este anexo, la trabajadora no debía haber sido desplazada del puesto que venía ocupando.

En cuanto al acceso al empleo público de carácter temporal, se han recibido diversas quejas alusivas a diversas cuestiones, como la convocatoria efectuada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma a los componentes de una lista de reserva para formalizar contrato temporal mediante una llamada al teléfono móvil (EQ 1706/08).

18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad

En el Informe del pasado ejercicio hicimos mención a la tramitación de dos quejas de especial interés, los EQ 670/07 y EQ 1150/07, que aluden al *Decreto 43/1998, de 2 de abril*, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración Pública Canaria.

Del análisis de la documentación incorporada a estos expedientes, entendemos que subsiste en la normativa canaria vigente una concepción genérica de la capacidad para desarrollar un puesto de trabajo, que no está puesta en relación con las tareas propias del puesto de trabajo y las posibles adaptaciones que se puedan llevar a cabo, lo cual entra en abierta contradicción con varias normas de obligado cumplimiento y rango superior al citado *Decreto 43/1998*.

Estas normas son la *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*, la *Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los*

Minusválidos, en la redacción dada por la *Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social*, y la *Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*.

Tras el necesario análisis de los documentos incorporados a la queja, remitimos a la Dirección General de la Función Pública una resolución que finalizaba con la Recomendación de impulsar los trámites necesarios para el estudio y modificación del *Decreto 43/1998, de 2 de abril*, para evitar situaciones de discriminación en el acceso al empleo público de las personas con discapacidad.

En el ejercicio 2009, hemos recibido la respuesta a la mencionada Recomendación. Así, el 31 de marzo de 2009 recibimos el oficio de la Dirección General de la Función Pública en el que nos comunicaban que dicho centro directivo estaba preparando la elaboración de un Decreto que regule el acceso de los trabajadores con discapacidad, adaptado a las previsiones del Estatuto Básico del Empleado Público y contando con las aportaciones de las asociaciones de ámbito regional representativas de los intereses de este colectivo. El oficio se remitió acompañado de copia del proyecto de Decreto por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, a la provisión de puestos de trabajo y a la formación en la Comunidad Autónoma de Canarias.

A la vista de los avances experimentados en esta materia, procedimos al archivo de la queja en nuestra Institución. Se entiende que el asunto entraba en vías de solución. No obstante, hay que destacar que en la fecha de cierre de este Informe, el mencionado Decreto aún no se ha aprobado, por lo que se debe urgir al Gobierno de Canarias para que adopte los acuerdos que sean necesarios para este fin.

18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias

En relación con la movilidad funcional de los empleados públicos, se ha remitido una resolución a la Dirección General de la Función Pública, en la que se le recuerda su deber legal de realizar, como mínimo, una convocatoria anual para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso, de acuerdo con lo previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público (y anteriormente en la Ley de Medidas para la Reforma de la Función Pública), en la *Ley de la Función Pública de Canarias* y, en particular, en el *Decreto 48/1998, de 17 de abril*, que regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias (**EQ 752/07**).

Otra queja que también afecta a muchos trabajadores es la referente al no reconocimiento de trienios a funcionarios interinos. El argumento es una instrucción de la Dirección General de la Función Pública que limita dicho reconocimiento a aquellos trabajadores que hayan tenido nombramientos anteriores como funcionarios interinos y estos nombramientos se hayan realizado en el mismo cuerpo o escala de la administración de la Comunidad Autónoma.

Sobre este particular, entendemos que el *artículo 25.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público*, es claro al afirmar que a los

funcionarios interinos se les reconocerán los trienios correspondientes a los servicios prestados antes de la entrada en vigor del Estatuto, que tendrán efectos retributivos únicamente a partir de la entrada en vigor del mismo. Por este motivo, las instrucciones hacen distinciones donde la *Ley* no las hace, efectuando una interpretación restrictiva no justificada, por lo que hemos dirigido una Resolución a la Dirección General de la Función Pública para que modifique las referidas instrucciones y revise de oficio las solicitudes de reconocimiento de trienios denegadas por dicha causa.

La Dirección General de la Función Pública no ha aceptado nuestra Resolución y nos remite un informe en el que señala que “El fondo del asunto del que trata la queja ha quedado clarificado en la *Ley 13/2009, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2010*, que en el *artículo 36* (retribuciones de los funcionarios de la Comunidad Autónoma), apartado 8, párrafo tercero, dispone: “Los funcionarios interinos tienen derecho al reconocimiento de trienios. A estos efectos, se les reconocerá todo el tiempo que hayan prestado servicio como interinos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en el mismo cuerpo o escala.”

El Pleno del Ayuntamiento de Gáldar, el 28 de diciembre de 2006, aprobó la modificación del Convenio colectivo del personal laboral de dicha corporación, sin tomar en consideración el dictamen emitido por la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias. Tras la correspondiente investigación, pudimos constatar que la Viceconsejería de Administración Territorial, pese a que actuó con diligencia al solicitar a la Dirección General de la Función Pública un dictamen sobre adecuación del acuerdo al ordenamiento jurídico, sin embargo no hizo uso de la posibilidad de requerir la anulación del acto contemplada en el *artículo 65.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL)*. Por su parte, la Dirección General de la Función Pública no actuó con la diligencia debida, dilatando el envío del dictamen solicitado de forma que el eventual recurso devino extemporáneo. Además, se da la circunstancia de que la propia Dirección General de la Función Pública ya había emitido, con anterioridad, un exhaustivo dictamen sobre este mismo asunto, lo que hace aún más difícil de comprender el retraso en la comunicación con la Viceconsejería de Administración Territorial.

En consecuencia, dirigimos una recomendación al consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, que se encuentra recogida en el epígrafe 9 de este Informe del Área de Trabajo y Función Pública (**EQ 2237/08**), y nos encontramos a la espera de la respuesta a dicha Recomendación.

Se recibió un escrito de queja relativo al supuesto incumplimiento de la obligación del Gobierno de Canarias de actualizar el régimen regulador de ayudas, previsto en el reglamento especial regulador de la asistencia médico-farmacéutica a los funcionarios de la extinta Junta de Canarias, mandato contemplado en el *artículo 43.2) de la Ley 5/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2009*. No

obstante, esta queja se archivó por solución tras constatar que el Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el 21 de abril de 2009, había adoptado un Acuerdo relativo a las ayudas médicas con la idea de dar un tratamiento igualitario a todos los empleados públicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (EQ 712/09).

En materia de libertad sindical, recibimos una queja en la que el reclamante manifestaba que había denunciado ante la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social el incumplimiento, por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de una resolución de dicha Inspección, de 5 de marzo de 2007, sobre confección de un protocolo de entrega de documentación, así como sobre la vulneración de los derechos fundamentales de libertad sindical en materia de negociación, participación e información. El reclamante señalaba que, hasta la fecha de presentación de la queja, no había recibido resolución ni comunicación en relación a su denuncia desde la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, por lo que se había visto obligado a reiterar la misma.

Admitida la queja a trámite, se solicitó la información oportuna. Se pudo constatar que ya se había producido la oportuna actividad por parte de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, por lo que archivamos la queja por solución (EQ 121/09).

18.6. Función pública en el ámbito docente

Se ha tramitado, de nuevo, una queja relativa al colectivo de maestros de taller de la provincia de Santa Cruz de Tenerife que, como hemos recogido en Informes de años anteriores, había sufrido de hecho una discriminación salarial con respecto a sus homólogos de la provincia de Las Palmas, por causa del diferente sentido que adoptaron las resoluciones judiciales en ambas provincias, tras las correspondientes demandas interpuestas por los afectados que reclamaban la equiparación retributiva con los profesores idóneos.

Sobre esta materia cabe recordar que el Parlamento de Canarias, en marzo de 2004, aprobó una Resolución instando al Gobierno de Canarias a dar solución a la desigualdad retributiva creada en el referido colectivo, equiparando de forma definitiva las retribuciones del colectivo de la provincia de Santa Cruz de Tenerife a las que actualmente percibe el mismo colectivo en la provincia de Las Palmas, mediante el reconocimiento para dichos trabajadores de los complementos de homologación y encuadramiento establecidos para la categoría de profesor idóneo, todo ello con efectos desde que tal discriminación se produjo, bien en el marco de la modificación del IV Convenio Colectivo, o bien mediante cualquier otro mecanismo convencional que considere viable para solucionar tal discriminación retributiva.

Tras esta resolución, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes llevó a cabo la equiparación salarial de los maestros de taller de Santa Cruz de Tenerife con los de Las Palmas, si bien los primeros continuaron reivindicando que se les abonara, con carácter retroactivo, lo que habían dejado de percibir entre 1994, fecha en que comenzó a producirse la discriminación y marzo de 2004, fecha en que ésta cesó.

Esta Institución, interpretando que el sentido de la Resolución del Parlamento, según sus propio tenor literal, era el de compensar la discriminación desde que se originó, dirigió una sugerencia a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes para que estudiara la viabilidad de reconocer el derecho a percibir los complementos de homologación y encuadramiento al colectivo de maestros de taller de Santa Cruz de Tenerife.

En su respuesta, la consejería nos comunica que la Resolución de la Cámara no es *per se* título habilitante para la asunción de obligaciones por parte de la Administración autonómica y que, además, la *Ley de Presupuestos de la CCAA* para 2009 impide que por pacto o por convenio aumente la masa salarial fijada para el personal laboral al servicio de la CCAA (EQ 930/08).

En el Informe del pasado ejercicio hicimos extensa alusión a la convocatoria de oposiciones para maestros en el 2007, en concreto, en la especialidad de educación infantil, publicada en el BOC de 26 de abril de 2007. Dada la extensión de este asunto y por razones de economía, nos remitimos a lo allí publicado, si bien, de forma resumida, podemos señalar que dicho proceso selectivo se desarrolló en todas sus fases, con excepción de la publicación de las listas de seleccionados, pues la consejería al detectar determinadas irregularidades, acordó suspender, en lo que respecta a la especialidad de educación infantil, el procedimiento selectivo y retrotraer las actuaciones ya desarrolladas a la fase de oposición. Además, con posterioridad un grupo de reclamantes expresó nuevas quejas por los problemas surgidos en la adjudicación de destinos a los afectados por la suspensión del proceso selectivo (EQ 1167/07, EQ 1169/07, EQ 1545/08, EQ 1546/08, EQ 1547/08, EQ 1548/08, EQ 1549/08).

Al final, mediante la Resolución de 19 de febrero de 2009, de la comisión de selección, se publicó el listado de todos los aspirantes que superaron la fase de oposición con el baremo definitivo asignado, listado de todos los aspirantes que superaron la fase de oposición ordenados con puntuación global ponderada y listado de todos los aspirantes propuestos como seleccionados ordenados con puntuación global ponderada.

Entre el colectivo de maestros aprobados inicialmente, había algunos que, con la nueva puntuación, perdieron la plaza que habían obtenido en el proceso iniciado en 2007. Sin embargo, tuvimos que indicar a estos opositores que esta Institución –de acuerdo con lo previsto en la *Ley 7/2001, de 31 de julio*– no puede intervenir sobre dos de las cuestiones principales que dimanan de este procedimiento. De un lado, el desacuerdo con el desarrollo del proceso selectivo, así como con la suspensión del mismo en lo que se refiere a la especialidad de Educación Infantil, puesto que estas cuestiones habían sido objeto de procedimientos ante los tribunales del orden contencioso administrativo, por lo cual no cabía la intervención del Diputado del Común en ese punto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la citada norma. De otro lado, el Diputado del Común no está facultado para emitir valoraciones con respecto a las puntuaciones que emiten los tribunales y comisiones de selección en los procedimientos selectivos, ya que se trata de dictámenes especializados no susceptibles de revisión

por el Comisionado Parlamentario, por su propio carácter especializado.

En definitiva, nuestra intervención en esta queja se ha circunscrito, en un primer momento, a conocer las medidas adoptadas por la Administración educativa para la ejecución del auto que, con fecha de 3 de diciembre de 2007, la Sala de lo Contencioso-administrativo de Santa Cruz de Tenerife del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, dictó en procedimiento ordinario número 349/07.

En un segundo momento, nuestra intervención tuvo como fin investigar la situación creada con la Resolución de la Dirección General de Personal de 5 de junio de 2008 (BOC 114, de 9 de junio), por la que se convoca y publica el procedimiento para la adjudicación de destinos provisionales del personal docente no universitario de los centros públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Canarias para el curso escolar 2008/09, pues a juicio de los reclamantes dicha Resolución causaba numerosos perjuicios al colectivo de maestros aprobados en el proceso de 2007.

Sobre esta última cuestión, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes emitió un informe, del que dimos traslado a los interesados, y sobre el que mostraron su desacuerdo, pues consideraban que la actuación de la consejería les había creado una situación de confusión y agravio comparativo.

No obstante, por parte de el Diputado del Común, pese a que comprendemos las dificultades creadas a raíz de la situación denunciada, lo cierto es que no observamos infracción del ordenamiento jurídico en la actuación administrativa, máxime al tratarse de una situación excepcional debido a la no resolución del proceso selectivo en el momento de la convocatoria de adjudicación de destinos, por lo cual procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Son habituales las quejas que aluden a la falta de respuesta a los recursos que interpone el personal docente frente a los actos administrativos de los órganos de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, en particular frente a los actos de la Dirección General de Personal.

El **EQ 2105/08** se origina por falta de respuesta de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes al recurso de reposición presentado por el reclamante, contra la Resolución de 30 de julio de 2008, de la Dirección General de Personal, por la que se procedió a la adjudicación definitiva de destinos en la convocatoria para cubrir, en régimen de comisión de servicios, plazas para funcionarios del cuerpo de enseñanza secundaria en centros de educación a distancia (CEAD) de Canarias, para el curso 2008-2009.

La providencia del recurso, cuyo plazo de resolución y notificación es de un mes, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, fue notificado al reclamante casi diez meses después, por lo que remitimos a la citada Dirección General la correspondiente resolución, que fue aceptada.

Esta Institución es consciente del elevado volumen de personal que gestiona la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y la consiguiente carga de trabajo que supone por la organización de procesos selectivos, concursos de traslados, nóminas, permisos, etc., y los recursos correspondientes. Sin embargo, esta circunstancia no debe servir de excusa para el incumplimiento sistemático de los plazos de respuesta a las solicitudes y recursos, máxime cuando no se trata de una situación excepcional, producida por circunstancias coyunturales, sino que se trata de la realidad estructural de dicha consejería ya que se repiten quejas de esta naturaleza de forma continuada.

En cuanto al proceso de adjudicación de destinos al personal docente, vuelven a recibirse quejas en este ejercicio, como la de un profesor que manifiesta cómo se ha visto postergado en la asignación de plazas de funcionarios en prácticas de la especialidad de Lengua Castellana y Literatura del cuerpo de Educación Secundaria (**EQ 1257/09**) y se le obliga al cambio de destino desde el CEO. (...), que ocupaba desde el 1 de septiembre de 2009, al IES (...) y ello, a pesar de que otros funcionarios en prácticas con una puntuación inferior, han obtenido plazas que el reclamante había solicitado con preferencia a este I.E.S. (...), si bien, en este caso, la consejería, reconoce que se ha producido un error y que está tramitando la reasignación del docente al centro solicitado.

En relación con los aspirantes a la docencia que aprueban los procesos selectivos, pero no obtienen plaza, se recibió una queja interpuesta por un numeroso colectivo, en la que los reclamantes señalaban que se trataba de un grupo de aproximadamente 1 500 opositores aprobados en el proceso concurso-oposición convocado por la Consejería de Educación y Cultura de Canarias y que, finalmente, no obtienen plaza, y que se les impide acceder a las bolsas de trabajo gestionadas por la mencionada consejería o, en caso de que ya formen parte de ellas, promocionar en las mismas con su nueva baremación de méritos. Los reclamantes exponían en su queja que la vulneración se produce al dilatar este proceso de reconocimiento de inclusión/promoción en listas hasta el curso 2011-2012, y señalaban que los opositores de primaria se enfrentarían al mismo problema cuando comenzara su proceso selectivo en el mes de junio.

Para los interesados, esta situación afecta notablemente a la calidad de la educación, y conculca los principios de igualdad, mérito y capacidad, además de dificultar considerablemente la gestión de las mencionadas bolsas de trabajo.

En relación con los retrasos en la actualización de listas manifiestan que sucede ya desde proceso opositor del 2006, y que, en este caso, la demora produjo que la inclusión/ promoción en lista no se desarrollase hasta el curso 2007/2008.

Expresan que: “En este periodo de espera, menor al que se pretende aplicar actualmente, las listas en algunas especialidades se agotaron y en vez de incluir a los aprobados sin plaza, se recurrió a una apertura de listas a nivel nacional que provocó la inclusión en listas de miles de personas por el simple hecho de presentar una solicitud y acreditar el título adecuado a la especialidad de inclusión, mientras que

las personas que habían superado la oposición seguían a la espera de la inclusión en las listas de interinos y sustitutos (inclusión vía aprobados del procedimiento selectivo en la que se tenga en cuenta la baremación pública). El caso es que en 2008 se vuelven a convocar los procedimientos selectivos, a fecha de hoy sigue sin producirse la inclusión en las mencionadas listas y el periodo de espera que la Administración Pública declara va a aplicar implicaría una dilación de cuatro años. Ante esta situación muchas personas que no han superado nunca un proceso de oposición y que no han sido objeto de un proceso de baremación de méritos optan a realizar sustituciones mientras que los que sí han pasado por este proceso se les niega, injustificadamente, el derecho a participar en todas las posibles sustituciones con arreglo al orden de preferencia establecido.

La finalidad del concurso-oposición en secundaria y primaria es que, además de seleccionar a nuevos funcionarios de los cuerpos de profesores, se genere un número de aprobados sin plaza adecuado para poder hacer frente a las bajas y excedencias de este sector profesional con la adecuada cualificación y comprobación de su capacidad docente. La gestión actual del proceso está conculcando los principios referidos de igualdad, mérito y capacidad, no es un hombre más que otro si no hace más que otro y por tanto no se entiende que se premie al que no hace nada mientras se vulneren los derechos del que se enfrenta a un proceso público de evaluación.”

Para los reclamantes, “La inclusión en listas en nada afecta a los docentes interinos y sustitutos que ya hayan trabajado pues, según la Resolución de 14 de mayo de 2007, por la que se determina el procedimiento de promoción e inclusión en las listas de interinidad y sustituciones, establece que los opositores aprobados sin plaza serán incluidos detrás de la última persona que haya trabajado con independencia de cualquier otro mérito. Los conflictos surgen entre los que ya forman parte de las listas, puesto que quien ya trabaje y apruebe la oposición sin plaza verá mejorada su posición para cubrir plazas docentes desplazando a otros trabajadores que no se presentan a la convocatoria de oposición o, en el mejor de los casos, se presentan sin superarla. Si la Administración opta por la defensa de éstos últimos, se estaría lesionando el esfuerzo, mérito y capacidad de los que luchan por consolidar y estabilizar su puesto de trabajo.

Por último, en su escrito de queja los reclamantes exponen que: “La consejería ha intentado un acuerdo sindical para acelerar el proceso, consciente de las dificultades que este modelo está ocasionando, además de la vulneración aludida, pero ante la falta de acuerdo sindical se niega a adoptar una solución. Como Administración Pública es ella la última responsable del cumplimiento de la ley y de cuidar por la calidad educativa por lo que consideramos que se está produciendo un retraso indebido en la actuación administrativa con consecuencias sociales, educativas y laborales”.

Por lo expuesto, el colectivo reclama que: “... sea aplicada la promoción en listas de forma automática al finalizar el presente curso escolar 2008-2009 así como a todas aquellas personas que habiendo superado las pruebas de selección se hayan quedado sin plaza en el

proceso de concurso convocado por medio de la Orden de 23 de abril de 2008 (BOC 84/2008, viernes 25 de abril de 2008)”.

La Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, en el informe que nos remitió sobre este asunto, expresaba lo siguiente:

- El “Segundo Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del sistema educativo público canario”, suscrito el 10 de mayo de 2005 por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes y la mayoría de las centrales sindicales representativas del sector y elevado a Acuerdo del Gobierno de Canarias, prevé en su apartado sexto la regulación de unos sistemas de promoción e inclusión en las listas de interinidades y sustituciones de quienes superen la fase de oposición de los correspondientes procedimientos selectivos, que deberá aplicarse al finalizar cada uno de los periodos de revisión establecidos en el apartado primero del mencionado protocolo.

- En el citado apartado primero del mencionado Protocolo se establece que: “Este Protocolo entrará en vigor el día 1 de septiembre de 2004 y mantendrá indefinidamente su vigencia, acordándose su revisión por la Comisión de Seguimiento al finalizar los cursos 2006/07, 2010/11 y, sucesivamente, cada cuatro cursos escolares”.

- Convocada dicha Comisión de seguimiento por esta Administración para tratar el punto objeto de la reclamación, la mayoría sindical se mostró en desacuerdo con su modificación antes de la finalización del correspondiente periodo de revisión; en consecuencia, y como quiera que hasta la finalización del curso escolar 2010/2011 no culmina el segundo periodo de revisión previsto, no procede regular el mencionado procedimiento de promoción e inclusión en las listas de quienes hayan superado la fase de oposición del procedimiento selectivo celebrado en 2008 hasta esa fecha”.

- Era intención de esta Administración educativa proceder a la inclusión en lista o a la promoción de aquellos opositores que aprobaron los procedimientos selectivos sin obtener plaza, en la creencia de que las organizaciones sindicales del sector iban a apoyar esta decisión, pero no ha sido así, y hemos tenido que cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Gobierno que aprobaba el citado Segundo Protocolo y que se publicó en el Boletín Oficial de Canarias núm. 167, de 25 de agosto de 2005.

Al cierre de la redacción de este informe, tuvimos conocimiento de que por parte del Gobierno de Canarias se está procediendo a la elaboración de un proyecto de normativa por la que se determinarían los criterios para la constitución de listas de reserva para el nombramiento de funcionarios interinos en los sectores de Administración General y docente no universitario de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como de personal estatutario temporal en los órganos de prestación de servicios sanitarios del Servicio Canario de la Salud.

Puesto que la aprobación de esta normativa podría afectar de forma positiva a las expectativas del colectivo firmante de esta queja, hemos solicitado un nuevo informe sobre el estado de tramitación del referido proyecto y, en su caso, la valoración por parte de la Administración educativa, sobre

cómo dicha normativa, en caso de que fuera finalmente aprobada, podría afectar a los interesados en esta queja, si bien esta petición ha sido formulada inmediatamente antes del cierre del informe, por lo que no podemos dar cuenta del resultado final de esta queja.

18.7. Función Pública en el ámbito sanitario

En el ámbito de la función pública sanitaria, hemos dirigido una resolución al Servicio Canario de la Salud para que se estudie la posibilidad de adoptar medidas que permitan, a las personas que aspiran a nombramientos temporales en dicho organismo, renunciar a determinadas ofertas de trabajo por motivos de salud, sin dejar por ello de encontrarse disponibles para otros puestos compatibles (EQ 1766/08).

Se han tramitado, también, algunas reclamaciones referidas a la instrucción de procedimientos sancionadores contra personal estatutario que presta sus servicios profesionales para el Servicio Canario de la Salud, uno referido a supuestos defectos en la notificación de la incoación del expediente (EQ 538/09), y otro referido al desacuerdo con la sanción impuesta (EQ1050/09), si bien esta Institución no ha podido intervenir en ninguno de ellos. En el primer caso al constatar que se había intentado reiteradamente la práctica de la notificación. En el segundo caso, la inadmisión se produjo por carecer de competencias esta Institución para conocer el asunto planteado, pues la resolución sancionadora se dicta tomando en cuenta la propuesta realizada por el instructor que ha llevado a cabo el procedimiento y ha tomado conocimiento de las pruebas practicadas, no pudiendo el Diputado del Común sustituir la decisión del órgano competente. No obstante, se informó al reclamante de la posibilidad de recurrir la mencionada Resolución tanto en vía administrativa como ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

18.8. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública

a) EQ 1069/07. Recomendación al Cabildo Insular de Lanzarote de adoptar las medidas legales para retrotraer las actuaciones objeto de esta queja al momento de la convocatoria de listas de reserva para la categoría profesional de (...), significándose que, en caso de iniciación de un procedimiento revisor, al amparo de lo dispuesto en los artículos 102 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, tal circunstancia debe notificarse a la interesada, a los efectos legalmente previstos.

La Recomendación no aceptada por el Cabildo Insular de Lanzarote.

b) EQ 1946/08. Recomendación a la Dirección General de Función Pública del Gobierno de Canarias de adoptar las medidas pertinentes para revisar el desplazamiento de puesto de trabajo de la reclamante, con retorno de ésta al puesto con número de RPT 12750.

La Recomendación no aceptada por la Dirección General de la Función Pública.

c) EQ 1454/08. Recordatorio a la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias de su Deber Legal de

dar respuesta a las solicitudes de informe del Diputado del Común.

La Resolución fue aceptada por la Dirección General de Deportes.

d) EQ 1766/08. Sugerencia a la Secretaría General del Servicio Canario de Salud de estudiar la posibilidad de adoptar medidas que permitan, a las personas que aspiran a nombramientos temporales en el Servicio Canario de la Salud, renunciar a determinadas ofertas de trabajo por motivos de salud, sin dejar por ello de encontrarse disponibles para otros puestos compatibles.

La Secretaría General del Servicio Canario de Salud acepta la Resolución.

e) EQ 752/07. Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias de adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y realizar, como mínimo, una convocatoria anual para la provisión de puestos de trabajo por el sistema de concurso.

La Dirección General de la Función Pública acepta la Resolución.

f) EQ 930/08. Sugerencia a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de estudiar la viabilidad de reconocer el derecho a percibir los complementos de homologación y encuadramiento al colectivo de maestros de taller de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, con efectos retroactivos a 1 de marzo de 1994 evitando así situaciones de discriminación salarial y dando íntegro cumplimiento a la Resolución 6L/PNL-035, adoptada por el Parlamento de Canarias en sesión celebrada los días 24 y 25 de marzo de 2004.

La Dirección General de Personal acepta la Resolución si bien, tras el pertinente estudio, la referida Dirección General ha determinado que no es posible acceder a la pretensión de los reclamantes.

g) EQ 1202/07. Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias de modificar las instrucciones referidas al reconocimiento de los servicios prestados al personal interino de la Comunidad Autónoma, eliminando en éstas las restricciones al reconocimiento de trienios por servicios prestados en otras Administraciones Públicas o en diferentes cuerpos y/o escalas; asimismo, como complemento y resultado de lo anterior, de revisar de oficio, o de promover la revisión de las solicitudes de reconocimiento de trienios efectuadas por interinos tras la entrada en vigor de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en aquellos casos en que se ha denegado el reconocimiento de los mismos por las causas antedichas.

La Resolución no fue aceptada por la Dirección General de la Función Pública.

h) EQ 1894/08. Recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Gobierno de Canarias de adoptar todas las medidas legales a su alcance, para garantizar el cumplimiento, en sus propios términos, de la Resolución 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado,

como consecuencia de la adjudicación definitiva de puestos a los aspirantes aprobados en el proceso selectivo de promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Igualmente, y asociado al caso concreto de la queja de referencia, de dar respuesta expresa al escrito de la reclamante de 14 de octubre de 2008, al que se hizo alusión anteriormente.

La Dirección General de la Función Pública acepta la Resolución.

i) **EQ 1894/08.** Recomendación a la Secretaria General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de adoptar todas las medidas legales a su alcance, procediendo a la revisión de los actos administrativos que sean necesarios, para garantizar el cumplimiento, en sus propios términos, de la Resolución 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado, como consecuencia de la adjudicación definitiva de puestos a los aspirantes aprobados en el proceso selectivo de promoción interna, para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La Resolución se acepta parcialmente por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

j) **EQ 1792/08.** Recomendación al Cabildo Insular de Fuerteventura con el fin de que en los procesos selectivos que convoque, debe publicar los nombres de los componentes del tribunal calificador, acompañados de la información que justifique la idoneidad de su nombramiento y con la presencia de un representante de la Comunidad Autónoma de Canarias en el tribunal. Igualmente, se indica el deber de recoger en las bases la adopción de medidas para garantizar el anonimato de los aspirantes.

El Cabildo Insular de Fuerteventura acepta la Resolución.

k) **EQ 1759/08.** Recomendación a la gerencia del Área de Salud de El Hierro, de retrotraer el procedimiento en que se ha modificado el orden de prelación en la lista de auxiliares administrativos a la reclamante, para que ésta pueda efectuar las alegaciones y adjuntar los documentos que estime convenientes, con la reapertura de la lista de auxiliares administrativos para su actualización.

La gerencia del Área de Salud de El Hierro acepta la Resolución.

l) **EQ 2237/08,** Recomendación al consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias de investigar las causas por las que la Viceconsejería de Administración Territorial no requirió la anulación del acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Gáldar, objeto del expediente de queja de referencia, y tampoco acordó, dentro del plazo legal, la interposición de recurso contencioso-administrativo contra el mencionado acuerdo, adoptando las medidas legales que estime oportunas tras dicha investigación. Igualmente, y como consecuencia

de lo anterior, de ordenar la adopción de las medidas organizativas que se estimen adecuadas para evitar el vencimiento de plazos en otros supuestos similares.

El consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad no ha contestado la Resolución.

m) **EQ 2105/08.** Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de adoptar las medidas que estime pertinentes para que las resoluciones de los recursos de reposición que se presenten frente a actuaciones de esa Dirección General de Personal se dicten y notifiquen en el plazo de un mes.

La Dirección General de Personal acepta la Resolución.

18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Trabajo y Función Pública

EQ 1894/08. Recomendación a la Dirección General de Función Pública de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad sobre cumplimiento de la Resolución por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado.

“Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja que se tramita en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña (...).

Agradecemos su atento informe de 15 de diciembre de 2008, en el que da respuesta a nuestra solicitud formulada en fecha 10 de noviembre de 2008.

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

ANTECEDENTES

I. La Resolución nº 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, aprueba el listado definitivo del procedimiento para la recolocación del personal laboral temporal desplazado.

En dicha Resolución a la reclamante se le asigna el puesto RPT...), en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, en (...).

Mediante la Resolución nº 1054, de 3 de octubre, de esa misma Dirección General se procede a hacer modificación y rectificación de errores advertidos en el Anexo de la Resolución nº 968, arriba indicada. No se menciona en esta nueva Resolución modificación alguna referida a la reclamante, (...), por lo debe entenderse que se mantiene la asignación anterior.

Con fecha de 13 de octubre, la reclamante recibe un telegrama en su domicilio comunicándole que “Al objeto de ofrecerle interinidad, vacante de plantilla, RPT nº (...), Auxiliar Administrativo (...) deberá personarse en la Dirección Territorial...”. Igualmente en el mencionado telegrama se le indica que su prestación de servicios habrá de tener lugar en las islas de Fuerteventura, Lanzarote o Tenerife, sin que hubiera recibido ningún tipo de notificación previa en el sentido de modificar la Resolución de 16 de septiembre.

El día 14 de octubre de 2008, la reclamante presenta un escrito ante esa Dirección General de la Función Pública, mediante el que solicita que se le notifique en forma legal la Resolución que modifica la de 16 de septiembre de

2008 anteriormente aludida, con expresión de los hechos, fundamentos jurídicos y recursos que contra la misma procedan.

II. En fecha 22 de octubre de 2008, la reclamante presentó queja ante el Diputado del Común. Tras el análisis de la misma, esta Institución, en virtud de lo dispuesto en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó solicitar de VI un informe acerca de los motivos por los que no se había respetado la asignación de puesto de trabajo definitiva, aprobada por Resolución nº 968, de 16 de septiembre de 2008, del director general de la Función Pública, así como el trámite dado a la reclamación realizada por la interesada el 14 octubre de 2008.

Esta Institución remitió también una solicitud de informe a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, con idéntico contenido a la remitida a la Dirección General de la Función Pública.

En el informe emitido por esa Dirección General de la Función Pública se señala, en síntesis, lo siguiente:

- En ejecución de lo dispuesto en Acuerdo de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma Canaria, la Dirección General de la Función Pública procedió a dictar la Resolución nº 968, de 16 de septiembre de 2008, por la que se autorizó la contratación laboral temporal del personal desplazado como consecuencia del proceso de promoción interna antes citado.

En la referida Resolución se asigna a doña (...) el puesto de trabajo (...), adscrito a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, al tiempo que se insta a dicho órgano a iniciar el expediente de contratación correspondiente, por cuanto es materia de su competencia.

La Dirección General de la Función Pública considera que debe ser la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes la que informe al Diputado del Común de los hechos contenidos en la queja.

En ese sentido, la Dirección General de la Función Pública ha procedido en supuestos similares a tramitar las incidencias surgidas a los departamentos competentes, recordándoles su obligación de ejecutar en sus propios términos la Resolución de 16 de septiembre de 2008 a que antes se hizo mención.

Por su parte, en el informe emitido por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, se expresa literalmente lo siguiente:

“ (...) Entre ellos, se le asigna a doña (...), que ocupa el puesto (...) en la categoría de auxiliar administrativo del citado Anexo, la plaza número (...) de la vigente Relación de Puestos de Trabajo de este Departamento donde viene recogida de la siguiente forma:

Nº RPT: (...)

Denominación: Auxiliar

Vínculo con la administración: Personal laboral

Grupo: IV

Localización territorial (...)

Localización orgánica: (...)

No obstante lo anterior, es necesario señalar que los trabajadores adscritos a plazas dependientes orgánicamente de los Centros Educativos, no tienen necesariamente que desarrollar sus funciones en dichos Centros Educativos; encontrándonos, de esta forma, con personal que ocupando una plaza de un Centro Educativo trabaja en otro, incluso en otra isla. Esta circunstancia es debida a la gran movilidad que existe entre el personal laboral que desarrolla sus funciones en los Centros Educativos, movilidad que está motivada por diversos factores entre los que cabe citar, a modo de ejemplo, el aumento/disminución en el número de alumnos de los Centros Educativos, la apertura y cierre de nuevos Centros, reunificación familiar, motivos de salud, etc.

Teniendo en cuenta lo señalado en el párrafo anterior, este Departamento comenzó a adscribir a los trabajadores desplazados a las plazas señaladas en la Resolución de la Dirección General de la Función Pública, pero indicando que iban desarrollar sus funciones en el mismo o, en su caso, otro Centro Educativo. Para realizar dicha reasignación de trabajadores de la forma más objetiva posible, se establecieron las necesidades en los distintos Centros de la Comunidad Autónoma de Canarias y a continuación, y por el orden establecido en la Resolución de la Dirección General de la Función Pública, se intentó que los trabajadores desarrollaran sus funciones de acuerdo con las necesidades existentes, lo más cercano a su domicilio habitual. A pesar de ello, se dio el caso, como ocurrió con Doña (...), en que esto no fue posible. Es decir, al llegar al puesto de la trabajadora (puesto nº ...) no existía en ningún Centro Educativo de la isla de Gran Canaria la necesidad de un Auxiliar Educativo, pues ya se habían cubierto dichas necesidades con los desplazados que obtuvieron mejor puntuación que la reclamante. Es por ello que, existiendo la necesidad de trabajadores de la categoría de Auxiliar Administrativo en las islas de Tenerife, Lanzarote y Fuerteventura, le son ofertadas dichas necesidades, indicándole que la no presentación de solicitud conllevará la renuncia al puesto ofertado. Doña (...) no acudió al llamamiento realizado, mediante burofax, por la Dirección Territorial de Las Palmas de Gran Canaria, renunciado de esta forma a la plaza adjudicada por la Dirección General de la Función Pública.

Señalar que actualmente la plaza número RPT (...) está ocupada por un trabajador que desarrolla sus funciones en la isla de Tenerife.

Por último indicar que la Reclamación Previa presentada por la trabajadora en la que solicita lo mismo que lo recogido en el escrito de queja, ya ha sido informada por este Departamento y remitida a la Dirección General de la Función Pública, órgano competente en resolverla”.

A la vista de los anteriores Antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. La *Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública de Canarias*, establece en su artículo 16.1 el contenido mínimo de las relaciones de puestos de trabajo, que incluirán, entre otros aspectos, la denominación de los puestos y la descripción de las características y funciones esenciales de los mismos.

En virtud de dicha exigencia legal, el puesto de trabajo nº (...) de la Relación de Puestos de Trabajo de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, tiene como denominación la de auxiliar administrativo y localización geográfica en el municipio de (...).

Por tanto, no resulta procedente, a nuestro juicio, que por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes se cite a la reclamante para ocupar el citado puesto de trabajo, con la advertencia de que la prestación de servicios será en Fuerteventura, Lanzarote o Tenerife, ello al amparo de lo que señala el informe de la Secretaría General Técnica de dicha consejería, cuando expresa que “los trabajadores adscritos a plazas dependientes orgánicamente de los Centros Educativos, no tienen necesariamente que desarrollar sus funciones en dichos Centros Educativos”.

Acerca de esta cuestión, cabe recordar que el artículo 26 del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias considera, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores, que la movilidad funcional solo está limitada por las exigencias de las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral y la pertenencia al grupo profesional correspondiente, siempre que no suponga cambio de residencia habitual del trabajador.

Con el proceder de la mencionada consejería, se pretende que la trabajadora acepte un traslado de residencia con carácter previo a la rúbrica del contrato de trabajo, pues la localización geográfica del mismo es, como se ha señalado, (...), y no las islas de Fuerteventura, Lanzarote o Tenerife.

Segunda. Si bien solo cabe valorar positivamente el hecho, como expresa su informe, de que se haya recordado a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes su obligación de cumplir las resoluciones administrativas en sus propios términos, esta Institución considera que esa Dirección General debe activar todos los mecanismos a su alcance para garantizar el cumplimiento de la Resolución de 16 de septiembre, en sus propios términos.

A estos efectos, cabe señalar que la *Ley 14/2007, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2008*, en su artículo 48, establece la necesidad de que por parte de la Dirección General de la Función Pública se informe favorablemente la contratación de personal laboral temporal.

En este sentido, la Resolución de 16 de septiembre de 2008 informa favorablemente la contratación de Doña (...) para el puesto de trabajo de la RPT de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes nº (...), por lo que debe entenderse que la contratación para dicho puesto de otro trabajador o trabajadora requiere un nuevo informe favorable de esa Dirección General, que no tenemos constancia de que se haya emitido.

Tercera. Como se señaló en los antecedentes de este escrito, doña (...) presentó, el día 14 de octubre de 2008, escrito ante esa Dirección General de la Función Pública, mediante el que solicita que se le notifique en forma legal la Resolución que modifica la de 16 de septiembre de 2008 anteriormente aludida, con expresión de los hechos, fundamentos jurídicos y recursos que contra la misma procedan.

Entendemos, a la vista del informe emitido por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, que dicho escrito fue calificado como reclamación previa. Sin embargo, no nos consta que se haya dado respuesta a la reclamante en el plazo de un mes, contraviniendo así lo dispuesto en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

En numerosas ocasiones, tanto en sus resoluciones como en los Informes Anuales que presenta ante el Parlamento de Canarias, este Comisionado ha reiterado, con abundante apoyo legal y doctrinal, que la obligación de responder subsiste en todo caso, pese al vencimiento de los plazos que permiten al interesado entender estimadas o desestimadas sus solicitudes y recursos. El silencio administrativo es una ficción jurídica que obra en beneficio del ciudadano, a efectos procesales, pero esa Administración debe responder, en el plazo legalmente establecido a la solicitud formulada.

Por 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*, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De adoptar todas las medidas legales a su alcance, para garantizar el cumplimiento, en sus propios términos, de la Resolución nº 968, de 16 de septiembre, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se autoriza la contratación laboral temporal del personal desplazado como consecuencia de la adjudicación definitiva de puestos a los aspirantes aprobados en el proceso selectivo de promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- De dar respuesta expresa al escrito de la reclamante de 14 de octubre de 2008, al que se hizo alusión anteriormente”.

EQ 2237/08. Impugnación extemporánea de convenio colectivo del personal laboral del Ayuntamiento de Gáldar. Recomendación al Excmo. Sr. Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad.

“Nos dirigimos a VE con relación al escrito de queja que se tramita en esta Institución a instancia de don (...), el cual está registrado con la referencia **EQ 2237/08**, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En el presente escrito valoramos la posible actuación irregular de la Viceconsejería de Administración Territorial y de la Dirección General de la Función Pública, pese a que el origen de esta queja es el supuesto incumplimiento, por parte del Ayuntamiento de Gáldar (Gran Canaria) de una sentencia firme del Juzgado de lo Social de Gáldar, de 15 de abril de 2005, dictada en procedimiento de conflicto colectivo número 183/2005, por la que se condenaba a dicha corporación municipal a dar fiel cumplimiento a los artículos 21 y 41 de su Convenio Colectivo de Personal Laboral (BOP de

Las Palmas de 7 de junio de 2002). En concreto, el artículo 21 del Convenio Colectivo establecía determinadas especialidades para la selección de personal laboral en dicha Corporación y el artículo 41 imponía la obligación de contratar una póliza de prejubilación a los 60 años así como una de accidentes, póliza que al parecer no llegó a contratarse, pese a que ya se había procedido a la prejubilación de seis trabajadores mediante Decreto de la Alcaldía, pasando a la situación de reserva.

El interesado nos indicaba que denunció esta situación ante la Dirección General de Función Pública, en escrito de queja de fecha de 15 de junio de 2007, con registro de entrada 732243/10849, sin haber recibido respuesta hasta la fecha de presentación de su queja.

Esta Institución, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y recabar de la Dirección General de la Función Pública un informe acerca del trámite dado a la solicitud del interesado.

La Dirección General de la Función Pública dio respuesta a nuestro requerimiento y nos remitió una serie de documentos, cuya enumeración obviamos por ser innecesaria a los efectos que interesan en este escrito.

Por contra, del análisis de los documentos obrantes en la queja, destacamos los siguientes antecedentes:

1. El Ayuntamiento de Gáldar aprobó el Convenio colectivo de su personal laboral, que fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de 7 de junio de 2002.

2. El 30 de marzo de 2005, el Alcalde-presidente del Ayuntamiento de Gáldar solicitó a la Dirección General de la Función Pública un dictamen acerca de la legalidad de los artículos 21 y 41, que pretendían ser incorporados al Convenio colectivo mediante su modificación.

3. El 26 de marzo de 2005 la Dirección General de la Función Pública emite el dictamen solicitado. En dicho dictamen se realizan determinadas observaciones que evidencian la posible ilegalidad de la modificación pretendida.

4. Pese a lo anterior, el Pleno del Ayuntamiento de Gáldar, con fecha 28 de diciembre de 2006 aprueba la modificación del Convenio colectivo en los términos iniciales, sin tomar en consideración el dictamen emitido.

5. Con fecha 11 de enero de 2007 la Viceconsejería de Administración Pública recibe notificación del Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Gáldar.

6. Con fecha 16 de enero de 2007 la Viceconsejería de Administración Pública remite dicho Acuerdo a la Dirección General de la Función Pública, con el objeto de su examen por el servicio correspondiente, para comprobar su adecuación al ordenamiento jurídico.

7. Con fecha 12 de marzo de 2007, la Viceconsejería de Administración Pública recibe la propuesta de impugnación realizada por la Dirección General de la Función Pública.

8. Con fecha 13 de marzo de 2007, la Viceconsejería de Administración Pública ordena la acción jurisdiccional de impugnación en vía contencioso-administrativa del Acuerdo del Ayuntamiento de Gáldar al que venimos haciendo alusión.

9. Con fecha 14 de marzo la Dirección General del Servicio Jurídico remite oficio en el que señala la no conveniencia de interposición del recurso por ser extemporáneo.

A la vista de estos antecedentes, sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. El artículo 65 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL)*, señala que cuando la Administración del Estado o de las Comunidades Autónomas considere, en el ámbito de las respectivas competencias, que un acto o acuerdo de alguna entidad local infringe el ordenamiento jurídico, podrá requerirla, invocando expresamente dicho artículo, para que anule dicho acto en el plazo máximo de un mes. Ese requerimiento deberá ser motivado y expresar la normativa que se estime vulnerada, y ha de formularse en el plazo de quince días hábiles a partir de la recepción de la comunicación del acuerdo.

Igualmente, a tenor de lo dispuesto en el citado artículo 65 *LBRL*, la Administración del Estado o, en su caso, la de la Comunidad Autónoma, podrá impugnar el acto o acuerdo ante la jurisdicción contencioso-administrativa dentro del plazo señalado para la interposición del recurso de tal naturaleza señalado en la *Ley Reguladora de dicha Jurisdicción*, contado desde el día siguiente a aquel en que venza el requerimiento dirigido a la entidad local, o al de la recepción de la comunicación de la misma rechazando el requerimiento, si se produce dentro del plazo señalado para ello.

Finalmente, en caso de no haber efectuado el requerimiento, la Administración del Estado o, en su caso, la de la Comunidad Autónoma, podrá también impugnar directamente el acto o acuerdo ante la jurisdicción contencioso-administrativa sin necesidad de formular el requerimiento, en el plazo señalado en la *Ley Reguladora de dicha Jurisdicción*.

De acuerdo con el artículo 30 del *Decreto 40/2004, de 30 de marzo*, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia y Justicia, que se encontraba vigente en el momento al que hacemos alusión, habría correspondido a la Viceconsejería de Administración Territorial resolver sobre la adecuación al ordenamiento jurídico de los actos de los órganos de gobierno del Ayuntamiento de Gáldar y acordar, en su caso, a través de la Dirección General del Servicio Jurídico, el ejercicio de las acciones jurisdiccionales que ofrece la normativa aplicable.

Por su parte a la Dirección General de la Función Pública, de acuerdo con el mismo *Decreto 40/2004, de 30 de marzo*, le habría correspondido proponer las resoluciones sobre la adecuación al ordenamiento jurídico de los actos y acuerdos de los órganos de gobierno de las entidades locales canarias en materia de función pública.

Del relato de los antecedentes que efectuamos anteriormente se observa que la Viceconsejería de Administración Territorial, pese a que actuó con diligencia solicitando a la Dirección General de la Función Pública dictamen sobre adecuación del Acuerdo al ordenamiento

jurídico, sin embargo no hizo uso de la posibilidad de requerir la anulación del acto contemplada en el artículo 65.1 LBRL. Por su parte, la Dirección General de la Función Pública no actuó con la diligencia debida, dilatando el envío del dictamen solicitado de forma que el eventual recurso devino extemporáneo. Además, se da la circunstancia de que la propia Dirección General de la Función Pública ya había emitido con anterioridad un exhaustivo dictamen sobre este mismo asunto, lo que hace aún más difícil de comprender el retraso en la comunicación con la Viceconsejería de Administración Territorial.

Segunda. Según dispone el artículo 6 del Decreto 22/2008, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, el Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad, como órgano superior de dirección y jefe del Departamento, tiene atribuidas las funciones previstas en el artículo 29.1 de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, y le corresponde ejercer las competencias que se le atribuyen en dicho Reglamento y en las demás disposiciones legales vigentes.

Por su parte, el artículo 29. 1.a) de la Ley 14/1990, de 26 de julio, de reforma de la Ley 8/1986, de 18 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, señala que los consejeros dirigen sus respectivos departamentos y en tal condición les corresponde ejercer la iniciativa, dirección e inspección de todos los servicios de la consejería y las facultades que le correspondan respecto de los organismos autónomos adscritos a la misma.

A la vista de lo actuado, consideramos que esa consejería debe investigar los hechos descritos, y adoptar las resoluciones que correspondan, para conocer las causas por las que no se elaboraron los correspondientes informes en los plazos oportunos que permitieran la interposición de recurso contencioso-administrativo en el plazo legal. Además, esta investigación debe dar lugar a la adopción de las medidas organizativas adecuadas que eviten el vencimiento de plazos en otros supuestos.

Por 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, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De investigar las causas por las que la Viceconsejería de Administración Territorial no requirió la anulación del Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Gáldar al que venimos haciendo alusión y tampoco acordó, dentro del plazo legal, la interposición de recurso contencioso-administrativo contra el mencionado Acuerdo, adoptando las medidas legales que estime oportunas tras dicha investigación.

- De ordenar la adopción de las medidas organizativas que se estimen adecuadas para evitar el vencimiento de plazos en otros supuestos similares”.

EQ 1946/08. Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación,

Universidades, Cultura y Deportes sobre gestión de sustituciones del personal laboral.

“Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado por doña (...), el cual ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, EQ 1946/08, la cual agradecemos cite en el informe que se le solicita.

En relación con esta queja, como VI conoce, esta Institución solicitó un informe a la Dirección General de la Función Pública, habiéndose recibido su contestación en fecha de 7 de enero de 2009. Igualmente, el Diputado del Común solicitó un informe a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, informe que fue recibido en esta Institución el día 5 de enero de 2009.

Por razones de economía, damos por reproducido tanta el escrito de solicitud del informe como el de respuesta emitido por esa Dirección General. En cuanto al informe de la Dirección General de Personal de la consejería en la que prestaba sus servicios la interesada, se hace necesario destacar, a los efectos de la presente queja, las siguientes cuestiones:

- La plaza con número de RPT (...) (personal laboral de la categoría profesional de auxiliar educativo) estaba ocupada, en la fecha de la publicación de la convocatoria de promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, por doña (...), personal laboral fijo con la categoría profesional de auxiliar educativo.

- En la Orden de 14 de febrero de 2007, por la que se convoca promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, la plaza (...) aparece ofertada en el apartado b) del Anexo I (pág. 3737 del Boletín Oficial de Canarias nº 35, 16-II-2007), es decir, como plaza susceptible de ser ocupada si queda vacante a resultas de la promoción.

- La plaza (...) quedó vacante con fecha 5 de abril de 2008 al cesar en la misma su titular, contratándose a la reclamante, doña (...) mediante la modalidad de vacante de plantilla.

A la vista de los anteriores antecedentes, cabe recordar lo dispuesto en la Base Primera de la Orden de 14 de febrero de 2007, por la que se convoca promoción interna para la cobertura de vacantes correspondientes a diversas categorías profesionales del personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias:

“Se convoca procedimiento selectivo entre el personal laboral fijo, fijo discontinuo, fijo a tiempo parcial y fijo discontinuo a tiempo parcial de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias sujeto al III Convenio Colectivo vigente para cubrir, por promoción interna, 1.508 plazas pertenecientes a las categorías que se relacionan en el anexo I, apartado A) de la presente Orden, sin perjuicio de aquellas otras relacionadas en el apartado B), que pudieran cubrirse a resultas de la promoción.

El referido anexo I contempla dos apartados, conteniéndose en el apartado A) la relación de plazas directamente ofertadas, y en el apartado B) aquellos puestos ocupados por personal laboral fijo susceptibles

de ser solicitados y adjudicados si quedan vacantes a resultas de esta promoción.

La participación será a plazas del mismo grupo retributivo o del grupo inmediato superior o inferior al que se pertenezca, según el encuadramiento por grupos establecido en el anexo II del III Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias.

El sistema selectivo será el concurso de méritos.”

En definitiva, parece claro que el único supuesto en el que se permite la ocupación de los puestos del anexo I, apartado B) de la convocatoria es que resulten vacantes a resultas de la promoción. Es decir, las bases prevén que en el caso de que un trabajador promocione en esta convocatoria, su puesto pueda ser ocupado por otro que, igualmente, promocione en esta convocatoria y solicite el mismo. Las bases de la convocatoria no previeron circunstancias como la ocurrida con el puesto (...), que no quedó vacante “a resultas” de la promoción interna, sino anteriormente a la adjudicación de puestos a los trabajadores, por el cese de su titular.

Es conocido, por reiterado, que las bases de las convocatorias son la ley que debe regir los procesos selectivos así como los de movilidad en el seno de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, aunque esta Institución valora positivamente el esfuerzo realizado por esa Administración para minimizar el impacto del procedimiento de promoción interna entre el personal laboral temporal, así como que en el caso concreto de la reclamante se le haya asignado otro puesto de trabajo con idéntica localización geográfica, entendemos que no procede el desplazamiento de doña. (...) del puesto de trabajo con nº de RPT (...), al no darse el supuesto de hecho previsto en las bases para que dicho puesto de trabajo pudiera cubrirse en esta promoción interna.

Por 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*, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas que estime pertinentes para revisar el desplazamiento de puesto de trabajo de la reclamante, retornando a ésta al puesto con nº de RPT (...).”

19. TURISMO Y TRANSPORTES

Índice:

19.1. Introducción.

19.2. Inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas.

19.3. Investigaciones iniciadas de oficio.

19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente.

19.5. Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados.

19.1. Introducción

En esta área se analizan aquellas quejas relacionadas con la actividad de hostelería y turismo, así como con la

actividad del transporte, sobre todo, en este último caso, las licencias y la prestación del servicio público.

Se subraya, una vez más, que el mayor número de quejas provienen de la inactividad de las administraciones públicas en resolver las peticiones, las solicitudes y los recursos que los ciudadanos les plantean.

Se continúa con un grupo de quejas que ya constan archivadas por varias circunstancias, entre ellas, por ser asuntos de índole jurídico privado o por no haber reclamado previamente a la administración pública correspondiente para dar la oportunidad de decidir sobre la cuestión ya que esta Institución no aprecia, en los expuesto por el ciudadano, infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Sigue la exposición con aquellas quejas que fueron archivadas por no haber apreciado alguna irregularidad administrativa en la actuación de las administraciones públicas Canarias.

En esta área se han presentado múltiples consultas por la problemática existente con aquellos ciudadanos que son residentes regulares en Canarias, pero que no son originarios de la Unión Europea ni de los países que han suscrito el Convenio Schengen y, por tanto, no se pueden beneficiar de las bonificaciones previstas en el *Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la Bonificación en las Tarifas de los Servicios Regulares de Transportes Aéreo y Marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias, Baleares y las ciudades de Ceuta y Melilla*, a pesar de pagar los tributos que las distintas administraciones territoriales de su lugar de residencia les exigen.

Lo anterior motivó que este Diputado del Común incoara en el año 2003 la investigación de oficio con el Gobierno de Canarias, con la referencia **EQ 566/03**. Nos dirigimos a la Dirección General de Transportes, la cual nos informó que si bien el asunto no era de su competencia, sin embargo para colaborar con la posible solución, iban a estudiar el impacto que tal medida podría ocasionar en los presupuestos y que, una vez tuvieran todos los datos en su poder, estudiarían la conveniencia de elevar al Gobierno del Estado la propuesta de aplicación de los descuentos a los residentes en Canarias a los que hemos aludido.

Además, también se nos comunicó que cualquier decisión que al respecto se pudiera tomar debería estar ajustada a los posibles tratados o convenios entre España y los estados interesados en beneficiarse de esta medida, con el objeto de plantear el asunto e intentar que se pudiera dar una respuesta adecuada.

Esta Institución no ha recibido dato alguno sobre esta cuestión del Gobierno de Canarias.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo, al que le hemos trasladado las quejas relativas a este asunto, en este año y en los anteriores, por razones de competencia, sí nos informó que, durante el año 2008, había remitido una recomendación al Gobierno central para que incluyera una partida suficiente en los Presupuestos Generales del Estado con tal fin, que fue aceptada por el Ministerio de Fomento.

A pesar de lo anterior, durante el año que se da cuenta se pudo constatar que el Gobierno estatal no consignó partida alguna destinada a este descuento, por lo que el Defensor del Pueblo decidió reabrir la queja y nos comunicó que había reiniciado las gestiones con la Administración citada para la solución del asunto, por lo que, cuando nos informe de sus gestiones, expondremos el resultado de este asunto.

Mencionamos, a continuación, las administraciones públicas de Canarias que han incumplido el deber legal de colaborar con el Diputado del Común, a las que se ha tenido que emitir resolución recordándole dicha obligación legal, (*artículo 30 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en adelante LDC*) que son:

- EQ 1228/06 al Ayuntamiento de Teguiise
- EQ 447/07 al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- EQ 76/08 a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias
- EQ 2092/08 al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás.

Las administraciones públicas que, además de remitirles la resolución anterior, se ha tenido que requerirlas, paso previo a declararlas obstruccionistas y entorpecedoras de la labor de esta Institución (*artículo 34 LDC*), son las que siguen:

- EQ 1228/06 al Ayuntamiento de Teguiise
- EQ 447/07 al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife
- EQ 2092/08 al Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás.
- EQ 76/08 a la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

19.2. Inactividad o falta de respuesta de las administraciones públicas

EQ1253/09 al Cabildo de Tenerife, EQ 146/09, también al Cabildo de Tenerife, EQ 1094/09 al Ayuntamiento de Antigua.

Recogemos, en este apartado, aquellas quejas en las que las administraciones públicas Canarias no han dado respuesta expresa a las peticiones, las solicitudes y los recursos que los ciudadanos les han planteado.

Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el *artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio*, reguladora de esta Institución, que mandata al Diputado del Común para que vele con el fin de que las administraciones públicas resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos les formulen, se relacionan, a continuación, las actuaciones motivadas por la inactividad administrativa.

Así, en el EQ 1253/09, el ciudadano presentó su queja por haber reclamado al Cabildo de Tenerife una respuesta expresa en relación con una multa que se le había impuesta a su hijo, por carecer de bono de transporte en un medio público y no obtuvo respuesta.

Solicitado el oportuno informe a dicha administración insular, se nos informa que actuó y contestó la instancia de la ciudadana, por lo que archivamos la queja por solución.

En el EQ 1094/09, una asociación de taxistas se quejaba de la falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Antigua a los múltiples escritos que le había presentado.

Admitida la queja y previo su estudio, se solicitó, en octubre del año que se da cuenta, el correspondiente informe y, en el mes de diciembre se tuvo que reiterar, puesto que no habíamos recibido respuesta, por lo que del resultado de la misma se rendirá en el próximo ejercicio.

19.3. Investigaciones iniciadas de oficio EQ 447/07, EQ 76/08.

Se describen, a continuación, los expedientes de queja tramitados en las investigaciones de oficio de esta Institución sobre aquellos asuntos que las originaron, si bien se incoaron en ejercicios pasados.

El EQ 76/08 fue un expediente abierto para hacer un seguimiento del procedimiento de responsabilidad patrimonial que la Consejería de Empleo Industria y Comercio del Gobierno de Canarias que había incoado como consecuencia de la aceptación de la resolución que con tal fin esta Institución le remitió en el EQ 1345/05, señalado en el informe anual del año anterior. La tramitación que se siguió fue la siguiente.

Durante el año 2008 no se obtuvo colaboración alguna a nuestras múltiples peticiones de informe para que nos comunicaran el estado procedimental del expediente de responsabilidad patrimonial antes referido, peticiones de informe que se cursaron en abril y agosto. En noviembre de aquel año, se remitió una resolución al ilustrísimo señor secretario general técnico de la consejería, en la que se le recordó su deber legal de colaborar con esta Institución. A pesar de ello, al cierre del 2008 no se había contestado.

Durante el presente ejercicio, ante la falta de respuesta de la Consejería de Empleo Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, se tuvo que remitir una Advertencia a la Secretaría General Técnica para que informara, con el aviso de que, si no respondía, se daría cuenta al Ministerio Fiscal. La respuesta fue inmediata y en ella se nos comunicó que el procedimiento de responsabilidad patrimonial había concluido, con traslado, a tal efecto, de la resolución expresa dictada, por lo que archivamos por solución la investigación, al haberse tramitado el procedimiento.

Por su parte, en el EQ 447/07, que se origina para hacer un seguimiento sobre el procedimiento de responsabilidad patrimonial municipal que debería de estar tramitando el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, ante el mal estado de una de sus vías y, consecuentemente, por los daños sufridos en el vehículo de un ciudadano.

En dicha investigación de oficio, esta Institución solicitó al citado ayuntamiento, en mayo, agosto y septiembre del año 2008, el correspondiente informe, teniendo que recordarle, en noviembre de dicho año, al Excmo. Sr. Alcalde-presidente de la corporación municipal su deber legal de colaborar con esta Institución y, por tanto, de responder a nuestras reiteradas peticiones de informe.

En lo que va de año, nos ha respondido que habían perdido los oficios que se le habían remitido desde esta Institución y solicitaban su nuevo reenvío para poder reconstruir su propio expediente.

Por lo expuesto, la investigación sigue en curso por la falta de diligencia de la administración municipal.

19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente EQ 284/09, EQ 1964/08 en el Cabildo de Lanzarote.

Se agrupan en este epígrafe aquellas quejas que o no fueron admitidas a trámite o bien, habiendo sido admitidas después se comprobó que no se apreció por esta Institución vulneración de algún derecho o libertad constitucional, sin embargo, en todos los casos, y siguiendo con lo dispuesto por el artículo 25.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de la actuación de esta Institución, que establece que, aunque no sea admitida a trámite una queja, el Diputado del Común podrá informar al ciudadano de las vías más oportunas para el ejercicio de su acción, así se actuó.

Así, en el EQ 284/09, el interesado planteaba que, al cambiar su billete de avión por razones de urgencia, la agencia de viajes con la que había contratado no le aplicaba el descuento por residencia, se le indicó lo que el artículo 1 de la Ley Territorial 7/2001, del 31 de julio, del Diputado del Común establece:

“El Diputado del Común es el alto comisionado del Parlamento de Canarias, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisará las actividades de las administraciones públicas canarias en sus relaciones con los ciudadanos y a fin de garantizar dichos derechos y libertades, de acuerdo con lo establecido en la presente ley”

Por tanto, el asunto que nos planteó trataba de una cuestión jurídica privada por lo que no podíamos admitir la queja a trámite.

Finalmente, le aconsejamos que dirigiera su reclamación a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, acompañándole copia de los documentos relacionados. A esta administración nos dirigimos también nosotros para trasladarle el escrito de queja del ciudadano, con el fin de que la misma se pusiera en contacto con el interesado.

19.5. Quejas archivadas por versar sobre asuntos jurídico privados

EQ 990/09 y 73/09.

Ambas quejas eran relativas a actuaciones de compañías mercantiles de capital privado de transporte aéreo.

En la primera el interesado manifestaba su desacuerdo en la forma de emitir su billete por la empresa privada por cómo consignaban los datos en el mismo. En la segunda, por estar disconforme con los horarios de vuelo de una compañía aérea.

Las dos fueron archivadas por tratarse de asuntos jurídico privado, no sin antes indicarle el camino más adecuado para ejercitar su acción.

Así, en el EQ 73/09, le indicamos que debería de dirigir su reclamación a la Dirección General de Transportes del Gobierno de Canarias, para que la misma tomara razón del problema planteado y le diera respuesta expresa del mismo, informándonos la misma de que así había actuado.

20. VIVIENDA

Índice:

20.1. Introducción.

20.2. Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta Básica de Emancipación.

20.3. Subvenciones al propietario para la puesta en arrendamiento de viviendas libres desocupadas.

20.4. Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler.

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.

20.6. Desperfectos en viviendas sujetas a la protección pública.

20.7. Quejas de oficio.

20.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda.

20.9. Resoluciones más significativas en el área de Vivienda.

20.1. Introducción

A pesar de las políticas públicas que tienen como finalidad la regulación y el seguimiento de las actividades del sector privado, lo cierto es que, en gran medida, el mercado continúa siendo el principal regulador del precio, la ubicación, y la disponibilidad del suelo y de la vivienda, mientras que el cometido de los estados, en la regulación de la disponibilidad de viviendas dignas y adecuadas, en general, ha ido disminuyendo.

En este sentido son significativos los datos publicados por el Ministerio de Vivienda, según los cuales, mientras que en el año 2001 el porcentaje de viviendas acogidas a algún régimen de protección pública sobre el total del parque de viviendas nacional ascendía al 12,11 %, en el año 2007 este porcentaje descendía al 11,15 %. (en el ámbito de la CAC estos porcentajes se reducen, respectivamente, al 6,64 y 5,98 %).

Así, continúa siendo general la percepción que la mayoría de la población tiene de la vivienda como una mera mercancía o bien económico, en detrimento de la dimensión como derecho que el concepto de “vivienda digna” tiene en nuestro ordenamiento.

La presente crisis es una oportunidad, tal y como afirma la relatora especial de la ONU, en su informe sobre el derecho a la vivienda adecuada (presentado en la 10ª sesión del Consejo de Derechos Humanos de la ONU), para reflexionar en la distinción entre los derechos de propiedad y el derecho a un vivienda adecuada, de manera que los poderes públicos, en todas sus actuaciones, no sólo reflejen el reconocimiento de tal derecho sino que, en consecuencia, implementen los mecanismos para facilitar el ejercicio del derecho humano a disfrutar de una vivienda digna.

De esta manera, partiendo de la premisa de que el mercado por sí solo es incapaz de proveer de vivienda digna a todos los ciudadanos, es preciso continuar en la línea de intervención pública al respecto, incidiendo y

regulando el mercado, para, con ello, garantizar a todos el ejercicio del derecho a disfrutar de una vivienda adecuada.

Si bien la actual normativa, desde la vigente *Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo*, en su Disposición final 4ª, hasta los distintos planes de vivienda, establece el compromiso de los poderes públicos para potenciar políticas de fomento del alquiler, lo cierto es que aún hoy se pueden considerar insuficientes, en términos porcentuales, las actuaciones públicas encaminadas en esta dirección.

Según la mayoría de los analistas, un cambio en el modelo de tenencia de la vivienda, tanto de la acogida al régimen de protección pública como de la libre, de manera que se incrementara porcentualmente el número de familias residiendo en viviendas de alquiler, supondría una serie de beneficios que afectarían a ámbitos tan distintos como el empleo (mejora en el empleo al reducir el desempleo estructural producto de la escasa movilidad de los trabajadores que, con vivienda en propiedad, no quieren o no pueden modificar sus lugares de residencia por encontrarse *atados* a una vivienda), el adelanto en la edad de emancipación, o en la protección ante fases de disminución de ingresos o aumento de gastos, financieros o no.

Por otro lado, es evidente el cambio que, en muy poco tiempo, se ha producido en el mercado de la vivienda, tanto en el ámbito como, en particular, en la Comunidad Autónoma de Canarias, en donde se ha pasado de un escenario de escasez de viviendas a una situación de exceso de oferta de vivienda libre, a consecuencia tanto del incremento de las existencias de viviendas que no han sido vendidas, como de la disminución de la demanda. Asimismo, junto con otros factores cuyo estudio excedería de las limitaciones de este informe, ha supuesto una cierta, ya sostenida en el tiempo, reducción de los precios medios de la vivienda.

A este cambio de escenario no han de ser ajenos los poderes públicos, los cuales, ante estas nuevas realidades deben reaccionar en consecuencia y con premura, para ajustar sus políticas a las nuevas necesidades, partiendo de la base de que, si bien, en general, han bajado los precios de la vivienda en todos los tipos y ha aumentado el parque de vivienda en venta, no es menos cierto que no ha disminuido la necesidad de viviendas de muchísimas familias que no pueden acceder a la propiedad (que, en no pocas ocasiones, han perdido recientemente) pero precisan la tenencia de un hogar.

La constatación de esta realidad es otro argumento que hace, si cabe más necesario, que, por parte de las administraciones públicas, dentro del ámbito de sus competencias, se implementen los mecanismos precisos para fomentar la reactivación del mercado de alquiler de viviendas, tanto libre como acogida a la protección pública.

Tradicionalmente en España y por extensión en la Comunidad de Autónoma de Canarias, la oferta de viviendas de titularidad pública destinada al alquiler se ha centrado, casi limitándose en exclusiva en ocasiones, a los sectores más desfavorecidos económicamente, de manera que amplias capas de la población con un poder adquisitivo medio han quedado excluidos, por los límites normativos, de acceder a dichas viviendas.

Denuedo, debemos hacer referencia a que, precisamente, la actual coyuntura recesiva puede y debe ser un buen

momento para reflexionar al respecto, de manera que, cuando son muchas las familias que, con anterioridad a la actual crisis, se movían en entornos de rentas medias y, ahora, están sufriendo para mantener la propiedad de su vivienda, se valore por los poderes públicos la posibilidad de modificar ese modelo de tenencia de la vivienda fomentando el alquiler de viviendas, incluso de titularidad pública, entre las familias de ingresos medios.

Y ello porque las actuales circunstancias han demostrado que la tenencia en propiedad es una forma segura de posesión sólo en determinadas circunstancias, en particular cuando son adecuadas, sostenibles y estables financieramente las formas de adquirirla, mientras que la tenencia en alquiler puede ser más segura cuando no se dan aquellas circunstancias y siempre que la legislación proteja y potencie el inquilinato mediante mecanismos asequibles y controlados.

En cuanto a novedades normativas en materia de vivienda del presente ejercicio, debemos destacar:

- **RD 2066/2008**, de 12 de diciembre por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 (BOE núm. 309 del 24 de dic. 2008).

Esta nueva regulación normativa tiene como líneas generales la pretensión de ampliar los colectivos con protección preferente en el acceso a VPO extendiendo los beneficios a las rentas medias; fomentar el alquiler con nuevas tipologías de VPO y alojamientos protegidos para colectivos vulnerables; aumentar la actuaciones en rehabilitación (incorporando el Programa Renove de mejora de la eficiencia energética y la accesibilidad), y facilitar la reconversión de las existencias de viviendas libres en VPO al servicio de los ciudadanos. Para ello se ha incrementado el presupuesto del plan en torno a un 49% más que el anterior planeamiento.

- **Decreto 135/2009** de 20 de octubre, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias 2009-2012, en relación con el cual, a falta de una más profunda valoración que en ejercicios posteriores se podrá efectuar en cuanto a consecuencias y resultados, hemos de destacar el dato del nivel de ejecución que, en términos de actuaciones calificadas, se establece del plan 2005-2008, que se fija en un 114,4%.

Si bien este dato es por sí positivo, es obvio que para conocer con una mejor perspectiva general el grado real de ejecución de los objetivos propuestos sería preciso conocer otros datos que no constan (por ejemplo el nivel de ejecución en términos presupuestarios), y que con el objeto de valorar las posibles necesidades futuras sería conveniente reflejar entre otros datos, el número de actuaciones que, por agotamiento del crédito disponible, han resultado infructuosas.

En cualquier caso desde el Diputado del Común coincidimos con otras instancias en que sería deseable que, con el objeto de poder efectuar una mejor valoración de los resultados reales de los distintos planes de vivienda y, con ello, arbitrar medidas que supongan mejoras en la eficacia de los recursos disponibles, se articulen organismos que tengan por objeto, precisamente, el estudio de los resultados obtenidos por dichos planes, tal como podría ser un observatorio para la vivienda en Canarias.

- **Orden, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, de 29 de septiembre de 2009**, por la que se regula el régimen de inscripción, funcionamiento, y estructura, del Registro Público de demandantes de vivienda protegida de Canarias, cuya entrada en funcionamiento va a suponer un importante cambio en el marco normativo en el ámbito de la vivienda acogida al régimen de protección pública en Canarias, tanto por su propio contenido, como por la consecuencia inmediata de la entrada en vigor del *Decreto 138/07 (BOC de 8 de junio de 2007)*, que establece el nuevo régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda.

Durante el año 2009 se ha apreciado un importante incremento del número de quejas formuladas ante el Diputado del Común tramitadas en el área de vivienda, no siendo ajena a esta circunstancia la incidencia que la actual crisis económica está teniendo en muchas familias canarias que están viendo cómo, debido la crisis económica no pueden acceder, o están perdiendo la posibilidad de mantener, un techo que, de manera digna y adecuada, les cobije.

Durante el año 2009 se han tramitado en el área funcional de Vivienda un total de 192 expedientes de queja, de los cuales 116 tuvieron entrada en dicho ejercicio y resto procedían de años anteriores. Hasta el 31 de diciembre se habían archivado 87 expedientes, destacando como motivos de archivo (un 43,6 % del total) los que lo han sido por haberse solucionado o encontrarse en vías de solución el asunto inicialmente planteado por el reclamante.

En cuanto a las administraciones a las que el Diputado del Común hubo de dirigir los correspondientes recordatorios del deber legal de colaborar con esta Institución ante la falta de contestación a las peticiones de información son:

- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda: **EQ: 291/08; 1145/08; 895/07; 1139/08; 823/08; 2093/08; 1715/08; 1904/08; 1389/08; 163/09; 1139/08; 385/09; y 1011/08**

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: **EQ 576/08; 1915/08**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: **EQ 1422/08**

Y la reiteración del Recordatorio del deber legal de colaborar a:

- Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda: **EQ 291/08; 1145/08; 1011/08.**

- Ayuntamiento de Tuineje: **EQ 962/07**

- Ayuntamiento de Tegueste: **EQ 170/07**

Desde el punto de vista cuantitativo, el número más importante de quejas, con entrada en este ejercicio, ha tenido su origen en problemas derivados de solicitudes de ayuda económica al inquilino en las cuales los peticionarios no han visto satisfechas sus expectativas al resultar desestimadas o, en su mayoría, al ver dilatado en exceso el procedimiento de tramitación administrativa y abono de las cantidades concedidas.

En este sentido debemos incidir en que es preciso y urgente que se articulen los mecanismos que procedan, incrementando en su caso los medios humanos y materiales necesarios, en la medida que sea preciso, para reducir los plazos de tramitación y abono de este

tipo de ayudas que, teniendo el carácter de básicas, son, en la mayoría de las ocasiones, de vital y apremiante necesidad para las familias solicitantes, a las cuales, en muchas ocasiones, el retraso observado en el abono de tales ayudas puede situarlas en riesgo de exclusión social.

20.2. Subvenciones al inquilino para el arrendamiento de viviendas. Retrasos y denegaciones. Renta básica de emancipación. (EQ 1904/08; 1593/08; 62/09, 83/09, 158/09, 181/09, 385/09, 395/09, 442/09, 474/09, 502/09, 678/09, 745/98; 1387/09; 1538/09 ...)

En este epígrafe se agrupan aquellos expedientes que se ocasionan, por un lado, debido retraso producido en la tramitación de las ayudas destinadas a subvencionar el coste del alquiler de vivienda, por otro, por la denegación de dichas ayudas y, por último, se agrupan los que presentan dificultades derivadas de expedientes de solicitud de la denominada renta básica de emancipación.

En relación con las dos primeras cuestiones, el Gobierno de Canarias estableció, en el Plan de Vivienda de Canarias 2005-2008 (que se mantiene en el vigente plan), una línea de ayudas destinadas al inquilino de vivienda habitual (quedando por tanto excluidos los arrendamientos de vivienda por temporada), teniendo preferencia los inquilinos que se encuentren en algunos de los supuestos previstos en el artículo 15 del *RD 801/2005* (que aprueba el *Plan Estatal 2005-2008*), entre los cuales se encuentran, entre otros, los menores de 35 años; las familias monoparentales o numerosas; las víctimas de violencia de género y las personas con discapacidad reconocida oficialmente.

Para poder acceder a dichas ayudas la vivienda arrendada ha de ser libre o protegida de régimen general de renta media y dedicada a domicilio permanente del inquilino, su unidad familiar no podía superar unos ingresos anuales ponderados de 2,5 veces el indicador público de renta de efectos múltiples (en adelante IPREM), debiendo, además, cumplir otra serie de requisitos normativamente establecidos, y siendo la cuantía por abonar el 40% de la renta anual con el límite de 2 880 €.

Durante el ejercicio 2009, han sido muy numerosas las reclamaciones formuladas ante el Diputado del Común por personas que, habiendo formulado la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de la subvención al inquilino y habiendo aportado toda la documentación al efecto requerida, han visto como en los expedientes al efecto incoados se ha incurrido en dilaciones, bien en la tramitación del expediente hasta su resolución, bien en el pago de la ayudas una vez recaída aquella, siendo lo habitual que el retraso se produzca en ambas en ambas fases del procedimiento.

Por otro lado, de la investigación realizada se desprende que, de forma sistemática, se está obviando el trámite de notificar formalmente a los interesados la resolución, estimatoria o no, limitándose la Administración a dar, previa petición al respecto, una información verbal acerca de la fecha y el sentido de la resolución.

En el **EQ 62/09**, el reclamante manifestaba que, habiendo formulado, con fecha 6 de junio de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de

vivienda y de subvención al inquilino, no había recibido hasta la fecha contestación alguna al respecto a pesar de las gestiones que, en dicho sentido, había realizado.

Solicitado, con fecha 19 de febrero de 2009, un informe sobre el asunto planteado por el reclamante y, en concreto, sobre el estado del expediente al efecto incoado - trámites efectuados en el mismo, motivos en su caso de la dilación producida y previsiones al respecto - se hubo de reiterar la petición formulada ante la inicial falta de contestación.

A través de un escrito de fecha 9 de julio de 2009, el Instituto Canario de la Vivienda nos informa que, habiendo formulado el interesado día 6 de junio de 2008 la referida solicitud de ayuda, el día 09 de julio de 2009 se dicta propuesta de resolución reconociendo al interesado el derecho a obtener subvención al inquilino y se traslada al servicio de Planificación y Gestión Económica para su fiscalización y comprobación de crédito adecuado y suficiente. Al mismo tiempo, por parte del servicio de Promoción Privada del Instituto se comunicó formalmente al reclamante que el retraso producido tiene su origen en el ingente trabajo que pesa sobre la unidad actuante, al haberse desbordado las previsiones para el año 2008, que han duplicado el número de solicitudes del año anterior de ayuda al alquiler y contar con el mismo personal. Trasladado al reclamante para alegaciones la comunicación referida, hasta la fecha de cierre de este informe, no consta que la ayuda haya sido percibida por el reclamante.

Con la referencia **EQ 83/09**, se ha tramitado el expediente en el que un vecino de La Oliva, isla de Fuerteventura, dirige a este Institución comunicándonos que, habiendo formulado con fecha 1 de julio de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, no había recibido hasta la fecha - febrero de 2009 - contestación alguna a pesar de las reiteradas gestiones realizadas solicitando de información.

Se requiere el correspondiente informe a la Administración actuante. La petición hubo de ser reiterada ante la inicial falta de contestación. Al final, en un informe fechado el día 9 de julio de 2009, se nos comunica que en el expediente de referencia se detectaron defectos en la documentación exigida, se requirió al reclamante para su aportación, tras lo cual, evacuado el trámite conferido, se había procedido, el 7 de julio de 2009, a dictar propuesta de resolución reconociendo el derecho del solicitante a obtener la subvención.

Se traslada al reclamante el citado informe para alegaciones, y nos comunica, el 19 de octubre de 2009, que todavía nos ha recibido el importe de la ayuda al parecer concedida. Este Diputado del Común acuerda remitir la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una nueva petición de informe sobre los motivos del retraso producido en el efectivo pago de la ayuda al parecer concedida, así como las previsiones al respecto. Hasta la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir la información requerida. Se nos informa, por otra parte, de que el reclamante que no ha recibido aún la solicitada ayuda.

Igual causa que los anteriores motivó el **EQ 181/09**, en el que, tras la oportuna investigación, se constató que en el expediente incoado a raíz de la petición efectuada por

un ciudadano que había formulado la repetida solicitud de ayuda el día 12 de febrero de 2008, aportando toda la documentación al efecto requerida, la preceptiva propuesta de resolución reconocía el derecho para obtener la primera anualidad de subvención al inquilino que se dictó el 6 de noviembre de 2008. Trasladado el expediente al correspondiente servicio para su fiscalización, el pago al reclamante se hizo efectivo el día 25 de marzo de 2009.

Significativos son, también, los datos recabados en el **EQ 385/09**. Una reclamante, vecina de Arrecife, nos comunicó que formuló, el 28 de mayo de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y subvención al a inquilino y que no había recibido, en abril de 2009, comunicación alguna al respecto. Solicitada la oportuna información a la Administración competente, no nos la facilitó en los plazos debidos. En consecuencia, nos obligó a remitir, primero una reiteración de la solicitud del informe y, más tarde, el recordatorio del deber legal de colaborar con esta Institución. Por otro lado, de la información facilitada por la reclamante, se desprende que, en el mes de octubre de 2009, se le informó, de manera verbal, que la ayuda se había aprobado y se encontraba pendiente de ordenarse el pago efectivo de la misma.

En el **EQ 1593/08**, una reclamante nos comunicó que, formuló, el día 20 de febrero de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y subvención al inquilino y que no había recibido respuesta formal alguna a dicha petición. Se le comunicó, de manera verbal, que su expediente se hallaba pendiente de resolución. Solicitada la pertinente información al respecto, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica, mediante sendos informes de fecha 11 de noviembre de 2008 y 8 de julio de 2009, que:

- En efecto, la solicitud de la reclamante data del día 20 de febrero de 2008.

- El 5 de noviembre de 2008 se procedió por el jefe de servicio de Promoción Privada al visado del contrato de arrendamiento (diligencia que supone la declaración de actuación protegida por ajustarse a los requisitos legalmente establecidos) y, con la misma fecha, propone al director del I.C.V. conceder a la reclamante la solicitada subvención al inquilino por un importe de 2016 euros, quedando pendiente el expediente de fiscalización por la Intervención Delegada

- El 16 de marzo de 2009, tras la referida fiscalización, el director del Instituto Canario de la Vivienda firmó la resolución por la que se reconoce a la reclamante el derecho a obtener la citada subvención por una primera anualidad de duración del contrato de arrendamiento, concediéndosele la misma por el importe antes señalado.

- El 7 de mayo de 2009, la Intervención Delegada contabilizó el documento contable de disposición y obligación de pago a favor de la interesada.

- El motivo de la dilación en el pago de la subvención es, según la Administración, el elevado número de actuaciones que se tramitan en ese Instituto.

De acuerdo con lo manifestado por la reclamante mediante un escrito en el que confirma que recibió el pago de la primera anualidad en el mes de mayo de 2009, se procedió al archivo del expediente, si bien hubo de iniciarse otro, con la referencia **EQ 1538/09**, al comunicarnos este

mismo reclamante, con posterioridad, que, con fecha 18 de mayo de 2009, solicitó el pago de la segunda anualidad. Aportaba toda la documentación requerida, y lo único que, al respecto, se le había comunicado, de manera verbal, el 13 de octubre de 2009, era que su expediente se hallaba pendiente de resolver. A la vista de ello formulamos a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda nueva petición de información, la cual nos encontramos a la espera de recibir.

De la investigación realizada en los expedientes originados por reclamaciones relativas a dilaciones en los expedientes de concesión de ayudas al inquilino, se puede concluir que, en términos generales, se observa un retraso generalizado en la tramitación de dichos expedientes, tanto en la fase inicial del mismo (hasta la resolución de la propuesta de resolución), como en la de fiscalización económica y efectivo pago de la primera anualidad, de manera que son habituales procesos en los que la tramitación se alarga en el tiempo más de 18 meses desde la solicitud hasta el pago. Teniendo en cuenta, por otro lado, la escasa complejidad técnico-administrativa de este tipo de expedientes, en los cuales la Administración se limita a la comprobación de una serie muy limitada de requisitos exigidos, los retrasos que se están produciendo sólo pueden explicarse por la insuficiencia de los medios que la Administración responsable ha dedicado al respecto, siendo preciso que se tomen las medidas oportunas, implementando los mecanismos precisos, tendentes a superar ese “desbordamiento” al que en algunos expedientes se nos ha hecho referencia.

Y ello urge, ya que no se puede olvidar que este tipo de ayudas tienen un carácter que, en muchos casos, pueden calificarse como de emergencia social toda vez que las familias solicitantes que pueden optar a las mismas se encuentran, en la mayoría de las ocasiones, en situaciones de extrema necesidad.

Con la referencia **EQ 1904/08**, se ha tramitado una reclamación interpuesta por un ciudadano que alegaba haber formulado, con fecha 7 de julio de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, sin recibir hasta la fecha contestación alguna. Motivó, en consecuencia, la presentación de la correspondiente reclamación, sin que la misma hubiera recibido tampoco contestación.

Recabada, previos los trámites oportunos, la correspondiente información sobre el asunto planteado por el reclamante y, en concreto, sobre el trámite dado a los referidos escritos, las actuaciones llevadas a cabo en el expediente que, al efecto, se hubiese incoado, motivos, en su caso, de la dilación producida y previsiones al respecto, el Instituto Canario de la Vivienda nos informa, tras haber reiterado, en dos ocasiones, la solicitud de información formulada, de que en el expediente de referencia se informó el 6 de abril de 2009 y que carecía de cierta documentación que se requirió su aportación al reclamante.

Por el contenido de dicho informe y con objeto de recabar una información más precisa, hubo de remitir nueva petición de informe a la Administración con la finalidad de conocer los motivos de la dilación producida en detectar la falta de documentación en el expediente de referencia en el que, al parecer, presentada la solicitud

el día 7 de julio de 2008, no se observó e informó sobre dicha falta hasta el día 6 de abril de 2009, así como sobre la documentación que restaba por aportar y cuál es la que, al parecer ha aportado el reclamante.

Hasta la fecha del cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir la información solicitada cuya remisión ha debido de reiterarse.

En otro orden de cosas y en relación con las quejas que tienen su origen en problemas derivados de solicitudes de la denominada renta básica de emancipación (RBE), entre otros los **EQ, 658/09; 829/09, 975/09, 1062/09, 1193/09, 1226/09**), aunque estas ayudas están destinadas también a sufragar los costes de alquiler de vivienda habitual, no sólo son distintos los requisitos y cuantías, sino que su tramitación es también diferente ya que, recaída la resolución favorable y fiscalizada la misma, el pago, mediante las entidades bancarias concertadas al efecto, se ordena por la Administración Central del Estado.

En el **EQ 658/09** un vecino de Breña Baja, La Palma, actuando en su propio nombre y en el de otra afectada, nos comunicaba que, en el mes de abril de 2008, había solicitado una ayuda para alquiler a jóvenes canarios y la renta básica de emancipación. Con fecha 8 de septiembre del mismo año, les fue reconocido el derecho a percibir la renta básica de emancipación, y que no fue, hasta junio de 2009, abonada. Y ello, a pesar de las gestiones efectuadas al respecto. Mientras que, en relación con a la ayuda para alquiler, se les requirió para subsanar ciertos defectos detectados. Se efectuó, el 7 de enero de 2009, sin que tampoco, en esta cuestión, se les hubiese notificado nada al respecto.

Admitida a trámite la queja, se solicitó a la Administración competente el oportuno informe acerca del asunto planteado por los reclamantes y, en concreto, sobre: los trámites realizados en los expedientes de referencia; los motivos, en su caso, de la dilación producida en efectuar el abono de la renta básica de emancipación, al parecer aprobada; el estado de los expedientes de ayuda al alquiler para jóvenes canarios instados por los reclamantes, y previsiones al respecto.

Con un informe fechado en agosto de 2009, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que ese organismo, si bien gestiona la ayuda en relación con la tramitación del expediente, conducente a emitir la correspondiente resolución de reconocimiento del derecho a la renta básica de emancipación de los jóvenes, no obstante con dicha resolución debe dirigirse a la entidad bancaria con el objeto de causar alta en el programa de pagos, denominado SIEMPRE, para proceder a su pago, que corresponde al Ministerio de Vivienda, órgano competente para su abono. En consecuencia, nos comunican que ese Instituto no puede tomar medidas al respecto, debiendo acudir, en su caso, al citado Ministerio.

No obstante, se nos informa, asimismo, que, consultado el programa, se observa que, con fecha 16 de junio y 26 de julio respectivamente, se han ordenado los pagos referentes a los reclamantes por parte del Ministerio, comunicándonos que, con respecto a la cuestión también planteada sobre las ayudas al alquiler para jóvenes canarios quedan pendientes de remitir el informe.

Se dio traslado a los reclamantes la información remitida por la Administración con la finalidad de que efectuaran para

las alegaciones que estimasen oportunas. Nos encontramos a la espera de que evacue el trámite conferido.

Con la referencia **EQ 975/09** se ha tramitado la reclamación de una ciudadana residente en Santa Cruz de La Palma que afirmaba haber solicitado una ayuda del programa de renta básica de emancipación, que se le concedió y, previos los trámites oportunos, se comenzó a efectuar su abono, de manera periódica, hasta el mes de diciembre de 2008 en que fue suspendido el pago. Al parecer, por no constar realizada una transferencia de pago del alquiler de dicho mes. Sin embargo, según asimismo manifestaba la reclamante, ella había efectuado las correspondientes transferencias a la cuenta corriente del arrendador desde el mes de noviembre de 2008 hasta la fecha, con la única excepción del mes de marzo de 2009, por un problema ya solucionado con su entidad bancaria, a pesar de lo cual no se había reanudado el pago.

Con las manifestaciones de la reclamante y teniendo en cuenta la documentación aportada, se instó a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda para que nos remitieran el informe acerca del asunto planteado y, específicamente, sobre los motivos por los que, en su caso, se ha suspendido el pago de la renta básica de emancipación a la reclamante y sobre el estado del expediente de referencia.

Se tuvo que reiterar la solicitud ante la inicial falta de respuesta a la misma en plazo. Con fecha 17 de noviembre, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que, correspondiendo la gestión del pago al Ministerio de Vivienda no pueden tomar, respecto a la cuestión planteada por la reclamante, medida alguna, siendo de exclusiva competencia estatal la resolución de la misma. Puestos en contacto con la reclamante, nos ha informado que, si bien le ha comunicado que debe proceder de nuevo a darse de alta en el sistema de pago, todavía no se ha reanudado el abono de la ayuda.

La suspensión, esta vez sin motivo conocido por el reclamante, del pago de la RBE, tras haber cobrado las primeras mensualidades, motivó el **EQ 1226/09**. Al cierre de este informe nos encontramos a la espera de que el ciudadano reclamante nos aporte la documentación precisa para poder proseguir con la tramitación de su expediente.

Del estudio de los expedientes de queja que tienen como causa los problemas suscitados por supuestas irregularidades en la concesión de ayudas del programa renta básica de emancipación, se puede concluir que el procedimiento establecido para la tramitación de este tipo de ayudas está produciendo, en ocasiones, retrasos y faltas de información que podrían fácilmente subsanarse con una mejora en los sistemas coordinación y comunicación de las administraciones, central y autonómica, con competencia en esta materia.

20.3. Subvenciones a los propietarios de viviendas desocupadas para su puesta en arrendamiento (EQ 141/09, 427/09, 354/09, 784/09...)

Con el objeto de fomentar la puesta en arrendamiento de viviendas desocupadas, el Plan de Viviendas de Canarias 2005-2008 estableció una línea de ayudas económicas destinadas a los propietarios de viviendas libres que pusieran en arrendamiento las mismas,

cumpliendo una serie condicionantes (entre otros que el precio máximo de renta no superara los 82,55 €/m² de renta anual, y que la vivienda se destinara al alquiler durante un periodo mínimo de 5 años). Con el mismo objetivo de fomentar el mercado de alquiler, se establecieron ayudas económicas a los propietarios de viviendas que las rehabiliten para arrendarlas.

Peticionarios de ambas ayudas han interpuesto reclamaciones de queja ante el Diputado del Común por supuestas irregularidades, fundamentalmente consistentes en dilaciones indebidas en la tramitación de estas ayudas y en la denegación de las mismas por agotamiento del crédito disponible.

En el **EQ 141/09**, una ciudadana formuló una reclamación alegando que, había formulado una solicitud de subvención para la rehabilitación de una vivienda vacía para destinarla al alquiler; le fue concedida la preceptiva calificación positiva, notificada mediante escrito de fecha 2 de abril de 2008, a pesar de lo cual, tras cumplimentar los trámites debidos, hasta la fecha, en el mes de febrero de 2009, no se le había abonado la cuantía aprobada.

Esta Institución considerando que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar un informe acerca del asunto planteado por la reclamante y, en concreto, sobre los trámites realizados en el expediente de referencia desde la notificación realizada a la interesada con fecha 2 de abril de 2008; motivos, en su caso, de la dilación producida en el abono de la subvención concedida y previsiones al respecto.

Remitido el informe requerido, la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, nos comunica que, en efecto, el expediente de referencia, tras cumplimentarse los requisitos exigidos se calificó favorable en la fecha señalada - 2 de abril de 2008 - y que, a partir de ahí, se demoró su ahí su tramitación "por diferencias de criterio con la Intervención Delegada, al entender ésta que la subvención al arrendador era incompatible con la rehabilitación" (habiendo solicitado ambas la reclamante). Asimismo se nos comunica que solventada la discrepancia y teniendo en cuenta que la solicitud de ayuda al arrendamiento de vivienda databa de diciembre del año 2007, se procedió a su abono, previa fiscalización, el día 6 de marzo de 2009.

Al constatar que la otra ayuda solicitada, la referida a la rehabilitación de la vivienda, ya se había abonado a la reclamante, que nos comunicó formalmente haber recibido ambas cantidades, solicitó el archivo de la queja. En consecuencia, se procedió al archivo del expediente por solución del asunto.

En los **EQ 427/09** y **784/09**, los reclamantes nos manifiestan que, tras formular en los meses de abril y junio de 2008, respectivamente, sendas solicitudes de subvención a los propietarios de viviendas desocupadas para su puesta en arrendamiento, no habían obtenido hasta la fecha, cerca de un año después, respuesta alguna, a pesar de las reiteradas peticiones que, al efecto, habían realizado. Por esta causa, se formularon las correspondientes peticiones de informe a la Consejería de Bienestar Social

Juventud y Vivienda para recabar la información sobre las cuestiones planteadas por los reclamantes y, en particular, sobre los motivos de la dilación, al parecer producida en la tramitación de los expedientes de referencia; el estado de los mismos; previsiones al respecto y las medidas que, en su caso, estaba previstas llevar cabo para paliar el retraso en el que se había incurrido.

En síntesis y en relación con el **EQ 427/09**, la Administración actuante nos comunica que, al publicarse, con fecha 27 de enero de 2006, en el BOE el Convenio de colaboración entre el Ministerio de Vivienda y la Comunidad Autónoma de Canarias, para la aplicación del Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda, en cuyo Anexo I se recogía el número de actuaciones por financiar de ayudas a propietarios de viviendas libres para alquilar para los programas 2007 y 2008, la Comunidad Autónoma de Canarias había cumplido los objetivos suscritos, pero, por parte del Ministerio de Vivienda, no se habían aumentado los mismos, estando por ello agotado el crédito existente, por lo que la solicitud de referencia "...se encuentra fuera de los objetivos acordados en el convenio".

A la vista del contenido del referido informe, se acordó por el Diputado del Común remitir nueva comunicación a la Administración competente con el objeto de recabar información sobre los criterios seguidos para conceder las ayudas que sí han sido concedidas con cargo al crédito inicialmente librado al efecto.

Nos encontramos a la espera de recibir la solicitada información.

El reclamante nos ha comunicado que, si el hecho de puesto el asunto en manos del Diputado del Común le permitió acariciar la idea de resolver la situación sin tener que recurrir la vía jurisdiccional con los gastos que ello le acarrearía, los plazos no le permiten esperar a la culminación de las gestiones de esta oficina por lo que ha optado por interponer recurso contencioso-administrativo contra la referida resolución denegatoria, quedando no obstante a la espera de aquellas.

Teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 26 de nuestra ley reguladora, que permite la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas, a pesar de que el fondo de las mismas se halle subiudice, se mantiene en curso el expediente de referencia.

Igual causa que el anterior motivó el **EQ 784/09** en el que, mediante el informe recibido, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunica que la subvención solicitada se ha resuelto negativamente por los mismos motivos de agotamiento del crédito disponible y quedar por tanto la solicitud fuera de los objetivos acordados en el precitado convenio.

Trasladado el citado informe al reclamante para que formulase las alegaciones, nos encontramos, a la fecha de cierre del presente documento, a la espera de recibirlas. Consta, no obstante, el reclamante, con fecha 20 de diciembre de 2009 ha vuelto a reclamar una nueva solicitud de ayuda destinada a la puesta en arrendamiento de una vivienda libre desocupada. En este caso, ahora al amparo de lo preceptuado en el **RD 2066/2008 que regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012**, y en el *Decreto*

Territorial 135/2009, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canaria 2009-2012.

En este sentido es importante destacar el contenido del *Decreto 165/2009, de 29 de diciembre*, por el que se amplía, hasta el 31 de diciembre de 2010, el plazo de aplicación de las medidas para hacer frente a la coyuntura económica, previstas en el *apartado 1 de las Disposición Transitoria Primera del Decreto 135/2009* cuya finalidad es paliar, en la medida de lo posible, las consecuencias que se derivan de la actual crisis económica, articulando una serie de medidas de fomento del mercado de alquiler, mediante ayudas tanto al promotor/propietario de las viviendas que, cumpliendo las condiciones establecidas, las ofrecen en alquiler, como a los arrendatarios de las mismas.

20.4. Solicitantes de viviendas de protección pública en régimen de alquiler (EQ 1327/08 21/09, 74/09, 57/09, 182/09, 572/09, 587/09, 1348/09...).

De nuevo, durante este ejercicio, han sido varios los expedientes tramitados a raíz de la interposición de reclamaciones formuladas por ciudadanos que, por distintos motivos, no han visto satisfechas sus expectativas de acceder a una vivienda de titularidad pública en régimen de alquiler.

Las situaciones planteadas por los reclamantes son, obviamente, distintas, pero, en la mayoría de las ocasiones, subyace la misma realidad. Ésta no es otra que, a pesar de los medios que al efecto se destinan por las administraciones competentes, aún hoy son muchas las familias que residen en Canarias que, después de largos años de infructuosa espera, ven cómo en las distintas promociones que se bareman resultan ya directamente excluidas, por distintas circunstancias, ya con puntuación insuficiente para acceder a la adjudicación de una vivienda.

En el **EQ 1348/09**, un ciudadana nos comunicó que, desde el año 1995, venía solicitando en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria la adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler sin que hasta la fecha, a pesar de la grave situación en que se encuentra, víctima de maltrato, según manifestaba, con un grado de discapacidad del 65%, con un hijo a cargo y acogida temporalmente hubiera resultado adjudicataria.

De los datos al efecto recabados, se confirmó que, en efecto, la reclamante era solicitante de vivienda de promoción pública en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria desde el 25 de enero de 1995.

Interviniendo dicha corporación, conforme establece el *Decreto 194/1994, de 30 de septiembre por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler* (vigente hasta la entrada en vigor de la *Orden de 24 de septiembre de 2009 de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda*) en el proceso de adjudicación como entidad colaboradora, valorando las solicitudes, requiriendo la acreditación de los datos contenidos en las mismas y su actualización a fecha de cierre de la promoción, elaborando la relación nominal de excluidos y admitidos, recabando la documentación necesaria de otras administraciones y emitiendo los informes técnicos que resulten procedentes.

En concreto y al respecto, al última promoción con fecha de cierre establecida al momento de emisión del informe en el citado municipio, la referida a la promoción de 210 viviendas en ciudad del Campo (fecha de cierre 30 de abril de 2008), constaba, según el referido informe, que la reclamante no había procedido a actualizar los datos contenidos en la solicitud. El número total de solicitantes era de 8.542.

Asimismo, conforme a lo establecido en el citado *Decreto 194/1994*, que fija que se citará a los solicitantes en un número mínimo al de viviendas por entregar por cada cupo más un tercio, para la actualización de los datos de su solicitud hasta la fecha del cierre de cada promoción, a aquéllos con puntuación inicial suficiente para cubrir la proporción anteriormente citada, el ayuntamiento citó a un total de 1.613 de ellos (cifra, por otra parte, muy superior al mínimo establecido) entre los cuales no se encontraba la reclamante, la cual, desde el año 1995, no ha alcanzado la puntuación necesaria a pesar de que, en la última de las entregadas, constaba la minusvalía citada.

Además, en relación con la petición efectuada con posterioridad por la reclamante para la inclusión en su solicitud de un hijo a su cargo, no hubo ninguna nueva promoción en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, con fecha de cierre fijada posterior a la antes citada y ya remitida a la Comisión de Vivienda de Canarias. En este sentido, además, las nuevas promociones por entregar quedarán sujetas, en cuanto a su procedimiento, a lo regulado en el *Decreto 138/2007*, que establece la obligatoriedad de la inscripción en el Registro Público de demandantes de vivienda protegida de Canarias.

Por último se nos informó que, en relación con a la posibilidades de que la reclamante fuera beneficiada, dada su precaria situación, de una ayuda al alquiler, independientemente de las líneas de ayuda establecidas directamente por el Gobierno de Canarias, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria estableció unas ayudas económicas en materia de vivienda, reguladas por una Bases al efecto publicadas en el *BOP de Las Palmas nº 158*, cuyo plazo máximo de recepción fue el 30 de enero de 2009, y la solicitud de la reclamante no se encontraba entre las 1 663 peticiones recibidas a su nombre.

En relación con la petición de información que, en términos similares se dirigió, en noviembre de 2009, a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, nos encontramos a la espera de recibir respuesta.

Es significativo también el **EQ 1327/08**. Un reclamante nos comunicaba que, había solicitado la adjudicación en régimen de alquiler de una vivienda de protección pública en el municipio de Telde y que, después una serie de vicisitudes, se le informó que aquella se le había adjudicado mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones. Constaba, al parecer, una resolución administrativa en dicho sentido. Afirmaba, asimismo, el reclamante que, con posterioridad, recibió una llamada telefónica informándole de que dicha resolución se iba a “anular” por no llevar residiendo dos años en el municipio de referencia, cuando, según afirma, la fecha de aquella es anterior al momento en que, de manera temporal, y por motivos, al parecer, justificados, se empadronó en otro municipio.

Admitida la queja, y con el objeto de recabar la oportuna información, se solicitaron los oportunos informes a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda acerca del asunto planteado, de los cuales, en síntesis, se deduce que:

- Como consecuencia de la existencia de una vivienda vacante en la promoción de viviendas “76 viviendas Las Medianías”, del término municipal de Telde, se solicitó por parte del Instituto Canario de la Vivienda, con fecha 19 de febrero de 2008, a dicho ayuntamiento, al amparo de lo establecido en el *artículo vigésimo del Decreto 194/94 de 30 de septiembre*, la correspondiente propuesta de adjudicación.

- Con fecha 28 de febrero de 2008 el Ayuntamiento de Telde remite al Instituto Canario de la Vivienda, la propuesta de segunda adjudicación a nombre de la esposa del reclamante, adjuntando a dicha propuesta el correspondiente informe social.

Según se nos informa, como consecuencia de dicha propuesta se procede, con fecha 24 de marzo de 2008, a dictar la correspondiente Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda por la cual se adjudica la vivienda referenciada a la esposa del reclamante.

Posteriormente, iniciados los trámites para la notificación de la Resolución, por los servicios del ICV se comprueba que la unidad familiar no reúne los requisitos necesarios para ser adjudicataria de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler establecidos en el *Decreto 194/04 de 30 de marzo* por “no residir en el municipio de Telde en el momento de formularse la propuesta de adjudicación, y no llevar dos años residiendo o trabajando en el mismo con carácter previo a la referida propuesta”

Por ello, y sin notificar la resolución, se procede por el Instituto Canario de la Vivienda a recabar los correspondientes datos de empadronamiento de los Ayuntamientos de Telde y Arucas, copia de los cuales les son remitidas, tras lo cual, con fecha 6 de mayo de 2008, según se nos informa, se remite un escrito, desde el Instituto Canario de la Vivienda, al ayuntamiento de Telde, como proponente de la adjudicación, comunicando a dicha corporación “los referidos extremos”.

Con fecha 23 de mayo de 2008, tiene entrada en el ICV el escrito del Ayuntamiento de Telde “a medio del cual anula la propuesta de adjudicación remitida a favor de la referida solicitante”.

El 6 de mayo de 2008, se procede a dictar la Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda a medio de la cual se deja sin efecto la Resolución de adjudicación de vivienda a la esposa del reclamante

De todo lo anterior se desprende, entre otros extremos, que la referida Resolución anulatoria no ha podido fundamentarse en el informe recibido del Ayuntamiento de Telde, sino en los propios datos recabados por el Instituto Canario de la Vivienda, obviando y, en contradicción con la propuesta de adjudicación formulada por el ayuntamiento de referencia, aún en vigor al momento de la repetida resolución.

Por otro lado, el escrito remitido por el Ayuntamiento de Telde, era un mero informe social -Negociado de Vivienda-. En cualquier caso el referido “informe” concluye “anulando” la inicial propuesta de adjudicación,

obviando de manera sorprendente todo el procedimiento administrativo establecido para la nulidad o anulabilidad de oficio de los actos administrativos.

“Teniendo en cuenta, entre otras, las anteriores otras consideraciones, el Diputado del Común remitió a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una Sugerencia, en el sentido de que se valorara la posibilidad de proceder a la adjudicación, mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones a la unidad familiar del reclamante de una vivienda de titularidad pública en el municipio de Telde, en atención a las especiales circunstancias que concurren en el presente caso. A pesar de los trámites realizados, nos encontramos la espera de recibir respuesta a la cita Resolución.

Durante el ejercicio 2009, ha formulado escritos de queja ante el Diputado del Común una serie de personas residentes en infraviviendas sitas en la zona denominada La Charca, Arguinenín (Mogán). Llevan solicitando la adjudicación, en régimen de alquiler, de una vivienda de titularidad pública que palie su situación de necesidad de vivienda, y que han visto como no han resultado adjudicatarias de una de las 50 viviendas en Loma del Pino Seco recientemente adjudicadas y temen, además, que sean demolidos sus actuales hogares.

Por la documentación aportada y teniendo en cuenta las distintas manifestaciones de los reclamantes, se procedió a requerir la información al Ayuntamiento de Mogán y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el asunto que ellos plantean y, en concreto, sobre el estado actual de los expedientes al efecto incoados; circunstancias tenidas en cuenta, en cada caso, en las baremaciones efectuadas, así como acerca de las medidas que, tendentes a paliar la grave situación de necesidad de vivienda de los reclamantes se hayan adoptado o estén previstas efectuarse..

Por la información facilitada por las referidas administraciones de manera individualizada respecto a cada de los reclamantes se concluye que, mientras alguna de las infraviviendas de referencia se encuentran en dominio público y sobre las mismas existen expedientes de demolición por dicha causa, otras, en cambio, se sitúan en suelo de titularidad privada. Todos estos inmuebles se encuentran dentro de un programa de erradicación del chabolismo.

En este sentido, la promoción de 50 viviendas en régimen especial de alquiler en la Loma de Pino Seco II, se destinó a la erradicación del chabolismo, tras aprobarse por el director del Instituto Canario de Vivienda la propuesta al efecto realizada mediante acuerdo del pleno del Ayuntamiento de Mogán de fecha 4 de marzo de 2008 que solicitaba el referido destino.

Como fecha de cierre de la promoción se fijó el 30 de junio de 2008 y se estableció, como límite de ingresos ponderados la cuantía de 14.225,4 euros (equivalente a dos veces el IPREM). El 9 de marzo de 2009 se formuló una petición de comunicación a los solicitantes, sobre los datos para el periodo comprendido entre julio de 2007 y junio de 2008 (es decir, el año natural anterior a la fecha de cierre), y se hizo mención de que dichos datos servirían para hacer la relación de los posibles adjudicatarios de la promoción.

Tras la valoración de las circunstancias socioeconómicas de las familias afectadas y acreditado,

en su caso, el cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Decreto 194/1994* (todavía de aplicación a dicha promoción), por el Ayuntamiento de Mogán se remitió al Instituto Canario de la Vivienda la preceptiva propuesta de adjudicación para la promoción de referencia con destino a la erradicación del chabolismo. La comisión de Vivienda informó favorablemente.

Por otro lado, y en relación con las medidas por adoptar con relación a las 17 familias que quedaron excluidas de la adjudicación, se nos informa que el Ayuntamiento de Mogán va a solicitar al Instituto Canario de Vivienda una reserva de cupo en una nueva promoción de 50 viviendas que, en la actualidad, se encuentra en construcción para aquéllas familias que, a la fecha de cierre cumplan los requisitos normativamente establecidos. La intención, es terminar de erradicar las infraviviendas existentes en la zona. Al mismo tiempo, se nos informó que para esas familias se tramitará, hasta el momento de la adjudicación, una ayuda al alquiler hasta que se efectúe aquélla, según las circunstancias sociofamiliares actuales.

20.5. Adquisición de viviendas sujetas al régimen de protección pública (EQ 317/09, 454/09, 1352/09, 1224/09; 1454/09; 1926/08; 1540/09...)

En este epígrafe se incluye una serie de expedientes de queja originados por problemas derivados de expedientes de solicitud de ayudas a la adquisición de viviendas usadas para uso propio (regulada por *RD 801/2005 de 1 de julio, BOE nº 166 de 13-07-2005, y Decreto Territorial 27/2006, de 7 de marzo, BOC nº 49 de 2006*), y aquellos otros referentes a la llamada Hipoteca Joven Canaria, que fija importantes ayudas, de entre 3 000 a 12 000 euros para aquellos solicitantes, no mayores de 35 años, cuyos ingresos familiares ponderados no superen 4,5 y 2,5 veces respectivamente el IPREM.

Del estudio de varios de estos expedientes se deduce que el problema que subyace, en muchas ocasiones, es un defecto en la información facilitada al ciudadano o en la recepción de la misma en relación con los requisitos exigidos para poder acceder a la ayudas solicitadas, Entre otros: el de la inexcusabilidad del límite del precio máximo por metro cuadrado útil o en los plazos máximos de presentación de la solicitud (a contar desde la formalización de la transmisión)

Así en el **EQ 454/09** una reclamante, con discapacidad calificada administrativamente como gran invalidez, nos comunicaba que, habiendo solicitado una subvención para la adquisición de una vivienda, le ha sido denegada la misma por superar el precio por metro cuadrado establecido normativamente.

Alegaba la reclamante que consideraba injusta dicha denegación ya que el motivo de que superar la citada ratio es que, debido a su discapacidad, la vivienda adquirida es pequeña y cuenta con una serie de servicios que encarecen el precio por metro cuadrado pagado. Manifestaba, además, que, de manera informal, se había comunicado en el momento de efectuar la petición que se tendría en cuenta su condición de discapacitada para aceptarle la subvención a pesar de superar la ratio establecida.

Asimismo afirmaba que, interpuesto el recurso de reposición contra la desestimación de su petición de

ayuda económica, no se había resuelto a pesar del tiempo transcurrido

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, el Diputado del Común requirió a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda la emisión del oportuno informe con el objeto de recabar la información sobre el asunto que nos ocupa y, en particular, sobre los trámites efectuados a raíz del recurso de reposición formulado por la reclamante; los motivos, en su caso, de la falta de contestación al mismo y las posibilidades de que, teniendo en cuenta la condición de persona con minusvalía, se pudiera aplicar alguna excepción a la norma general referente al precio máximo por metro cuadrado exigido en la normativa aplicable.

De la información facilitada por la Instituto Canario de la Vivienda, se desprende que el precitado recurso de reposición contra resolución del director del Instituto desestimatoria de la ayuda económica solicitada la formuló la reclamante el 20 de noviembre de 2007. El director del Instituto Canario de la Vivienda emite, el 20 de abril de 2009, una Resolución Delegada por la que se resuelve dicho recurso.

De los datos obrantes se concluye que:

- En efecto en cuanto al fondo del asunto planteado, la denegación de la ayuda solicitada por superar la ratio máxima establecida de 1223'52 euros por metro cuadrado útil, fue ajustada a Derecho conforme a las condiciones que, para obtener visado de contrato de compraventa de vivienda usada para uso propio y de reconocimiento del derecho a las medidas de financiación, se prevén en el *Real Decreto 801/2005* que regula el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso a los ciudadanos a la vivienda y en el *Decreto 27/2006* por el que regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias, en su artículo 46 para las viviendas de régimen general básico.

- Se produjo un retraso excesivo en resolver el recurso de reposición interpuesto por el reclamante. Cuestión aún más injustificable por el hecho de que la desestimación del mismo contiene un único fundamento jurídico formal (la presentación fuera de plazo del recurso) sin entrar a valorar el fondo de la cuestión planteada.

- La normativa aplicable, al no recoger excepciones aplicables a situaciones, excepcionales pero habituales, de minusvalía de los reclamantes, puede producir casos que pueden considerarse de injusticia subjetiva.

El problema planteado por los solicitantes de subvenciones acogidas al programa de Hipoteca Joven Canaria que no han visto satisfechas la expectativas creadas han sido causa de una serie de expedientes de queja tramitados por esta Institución. (EQ 1224/09; 1352/09; 1454/09; 1540/09), alguno de los cuales (EQ 1454/09) ha sido presentado de forma colectiva por varios afectados.

Con referencia a esta cuestión que en la Comunidad Autónoma de Canarias ha afectado a un gran número de personas, el marco normativa viene determinado por las bases al efecto publicadas el 4 de marzo de 2008 en el BOC nº 46, para la convocatoria de subvenciones genéricas, en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a facilitar el acceso de jóvenes con edades comprendidas entre 18 y 35 años, ambas incluidas, a una vivienda en propiedad.

La actividad subvencionada era, específicamente, la adquisición onerosa, para su destino como a residencia habitual y permanente, de una vivienda financiada mediante la Hipoteca Joven Canaria, durante el período comprendido entre el 16 de julio de 2007 y 15 de junio de 2008.

En la base tercera se estableció que, si en función del número de solicitudes presentadas, dichos créditos resultasen insuficientes, éstos podrían incrementarse mediante la oportuna transferencia de crédito con anterioridad a la fecha en que se dicte la correspondiente Resolución de concesión de las subvenciones.

Por otro lado, el importe de la subvención que se reconocerá en cada caso se fijó que dependería de la capacidad económica del solicitante de acuerdo con la baremación establecida en: Hasta 2,5 veces el IPREM: 12 000 €; hasta 3,5 veces el IPREM: 6 000 €; y hasta 4,5 veces el IPREM: 3 000 €.

En la base 6.3, se reflejó que el importe total de las subvenciones concedidas al amparo de la convocatoria no podrá superar el total de la dotación presupuestaria prevista en la base 3 de la misma (5 618 000 euros), y en la base 8, se estableció, en relación con los criterios de valoración de las solicitudes, que, para la valoración de las mismas se estaría, atendiendo a los ingresos familiares ponderados, a los siguientes criterios: Ingresos hasta 2,5 veces el IPREM: 15 puntos; ingresos hasta 3,5 veces el IPREM: 10 puntos; e ingresos hasta 4,5 veces el IPREM: 5 puntos. En caso de empate entre las puntuaciones de los solicitantes, se fijó que se atendería al orden de presentación de sus solicitudes.

Por último, en cuanto al procedimiento de valoración se fijaba la subvención se tramitará en régimen de concurrencia competitiva, mediante la comparación de las solicitudes presentadas con el fin de establecer un orden de prelación según la puntuación que resulte de aplicar los criterios de valoración que se contienen en la base octava. Se volvía a insistir en que las subvenciones se otorgarían hasta agotar el crédito presupuestario, según el citado orden de prelación.

Establecido el anterior marco normativo, se publicó ampliamente la línea de ayudas contenida en el mismo, de manera que, a través de las oficinas de vivienda de los distintos municipios de las islas o bien directamente en las de la Bolsa de Vivienda Joven se formularon gran cantidad de peticiones, muchas de las cuales fueron, al final, desestimadas mediante la Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda publicada en el *BOC 27 de febrero de 2009*, ya que se superó la dotación presupuestaria existente.

En relación con esta cuestión, se está tramitando el EQ 1352/09. Una reclamante, residente en el municipio de Santa Cruz de Tenerife manifiesta que había formulado una solicitud de ayuda para la compra de la primera vivienda para jóvenes menores de 35 años; se le informó, inicialmente, en "la bolsa de vivienda joven de Canarias-La Laguna-" de que todas aquellas solicitudes que fueran entregadas en plazo y cumplieran los requisitos exigidos obtendrían la ayuda (en su caso la máxima, de 12 000 euros). Afirma, asimismo, que, con posterioridad, se le comunicó que, como consecuencia de

un recorte presupuestario, su solicitud sería desestimada al establecerse un criterio cronológico, es decir, según la fecha de entrada de las solicitudes.

Interpuso el correspondiente recurso de reposición contra dicha desestimación con fecha 26 de marzo 2009, al entender, entre otros aspectos, que el criterio seguido era contrario a derecho y posterior solicitud de acto presunto el pasado 6 de octubre de 2009, al parecer, no ha recibido contestación alguna.

Asimismo, en el **EQ 1224/09** otro reclamante nos comunicaba que había presentado la solicitud para obtener una ayuda de primera vivienda y que le fue denegada por “falta de fondos”. Formuló la reclamación contra dicha denegación, con fecha de marzo 2009, sin hasta la fecha, en septiembre de 2009, hubiera recibido contestación alguna al respecto.

La misma causa fue el origen del **EQ 1454/09**. Un grupo de afectados por la denegación de las referidas subvenciones manifiestan que, en todo momento, por la información facilitada en las distintas oficinas municipales o dependientes del Gobierno de Canarias se les aseguraba que, cumpliendo los requisitos exigidos, se accedería a la subvención. Por tal motivo decidieron cumplimentar las exigencias requeridas, asumiendo con ello las obligaciones inherentes a aquéllas que, de otro modo, no hubiesen aceptado.

Ante el contenido de estas reclamaciones, el Diputado del Común ha remitido a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda las correspondientes peticiones de información, así como que se le ha sugerido la posibilidad de que, teniendo en cuenta tanto el gran número de personas que, al parecer, han sido afectadas por la denegación de las ayudas a las que alude el reclamante, cuyas expectativas se han visto frustradas, como la grave situación que se les ha creado, se articule alguna medida para que los solicitantes de estas ayudas puedan acogerse a las líneas de financiación que al efecto se puedan establecer e incluidas en vigente Plan Canario de Viviendas.

Diversas fueron las reclamaciones interpuestas por ciudadanos que, después de suscribir los contratos de adquisición de viviendas en construcción, acogidas al régimen de protección pública, denunciaban retrasos en su entrega.

Partiendo de lo preceptuado en el *artículo 24 del Decreto 27/2006, de 7 de marzo*, que concede al promotor un plazo máximo de 36 meses a partir de la obtención de la calificación provisional para presentar la solicitud de calificación definitiva (que requiere la previa terminación de las obras según el artículo 25.2 del referido texto normativo), es regla general que los contratos privados suscritos al efecto recojan, cómo periodo máximo de construcción, precisamente ese límite de 36 meses.

En el **EQ 1926/08**, referido a una vivienda promovida por Visocan, se comprobó, materializada la investigación, que la promotora había cumplido, *in extremis*, los plazos contractual y normativamente establecidos y no se pudo imputar a la empresa, en sentido estricto, el incumplimiento formal de los plazos establecidos, ya que, según la documentación aportada y teniendo en cuenta que VISOCAN, según la estipulación sexta del contrato privado suscrito, disponía

de un plazo de treinta y seis meses, contados a partir del otorgamiento de la Calificación Provisional para finalizar las obras, y que la cédula de calificación provisional tuvo fecha 14 de octubre de 2005. El plazo para solicitar la calificación definitiva, una vez finalizadas las obras, finalizaba el 14 de octubre de 2008 y Visocan formuló la referida solicitud el día 9 de dicho mes.

Además y en relación con lo establecido en el contrato privado en su día suscrito, en su estipulación vigésimo primera se fijó que: *...el vendedor se obligaba a elevar a escritura pública la venta, y a entregar las llaves de la vivienda, en un plazo máximo de tres meses contados desde la concesión de la Calificación Definitiva...*, por lo que, otorgada la referida calificación el día 27 de noviembre de 2008 y formalizada la compraventa y entrega de llaves el día 30 de diciembre siguiente, entendemos que la entidad vendedora ha cumplimentado la obligación asumida en cuanto los plazos establecidos.

20.6. Desperfectos en viviendas sujeta a la protección pública. (EQ 254/08 196/09, 368/09, 714/07; 565/09, 813/09...)

De nuevo, durante el presente ejercicio, han sido frecuentes los expedientes de queja tramitados por el Diputado del Común como consecuencia de reclamaciones interpuestas por ciudadanos que expresan su queja ante la inactividad de la Administración frente a desperfectos existentes en viviendas acogidas a la protección pública.

En este epígrafe incluimos, los casos en los que en los que las viviendas fueron adquiridas en propiedad y, por lo tanto, lo que se denuncia es una responsabilidad de la Administración en su función de supervisor de tales promociones (**EQ 196/09**) y los supuestos en los que los desperfectos existentes se encuentran en viviendas de titularidad pública (**EQ 368/09, 565/09**), en los cuales la administración propietaria tiene una responsabilidad directa, como propietaria, sobre las reparaciones que sean necesarias para conservar la vivienda en las condiciones de habitabilidad para servir al uso convenido, salvo cuando el deterioro de cuya reparación se trate sea imputable al arrendatario-adjudicatario.

En el **EQ 254/08**, el reclamante, propietario de una vivienda acogida al régimen de protección pública, sita en Gáldar, nos comunicaba que venía solicitando, desde la fecha de su adquisición, la subsanación de una serie de desperfectos en la misma.

Tras una serie de trámites realizados en el expediente incoado por la Administración, en el mes de junio de 2004, se resuelve estimar el recurso de alzada interpuesto por la entidad constructora contra la resolución recaída en dicho expediente. Además, se ordena la incoación de un nuevo expediente por deficiencias constructivas en la referida vivienda. Al parecer, dicha incoación se acuerda el día 25 de octubre de 2004 (expediente S-14/04), pero no consta que al reclamante se le notificara dicha decisión hasta el día 29 de octubre de 2007 a pesar de las reiteradas gestiones que al respecto hubo de realizar.

Ante tales antecedentes se acordó, en el ejercicio 2008, admitir la queja a trámite y solicitar el oportuno informe

acerca del asunto que el reclamante planteaba sobre el estado del expediente de referencia, los trámites, con expresión de fechas, realizados en el mismo, y motivos, en su caso, de la dilación producida.

Por el contenido del informe que, al final, nos la Administración, se desprende, en síntesis, que, en el expediente de referencia, se ha producido una demora “debido al exceso de carga de trabajo en el servicio”, lo cual ha supuesto la caducidad del referido expediente sancionador.

Por los datos consiguientes, se acordó remitir a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda una resolución en la que, sometiendo a su juicio una serie de consideraciones, se estimaba oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a actuar, de forma eficaz, en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho al tiempo que le sugería que se habilitaran, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, implementando, en el supuesto concreto que nos ocupaba, los medios personales necesarios para evitar, en lo sucesivo, la caducidad de expedientes los sancionadores incoados.

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 37 de nuestra ley reguladora, se le sugirió que estudiara la posibilidad de proceder a efectuar los trámites oportunos que fuesen precisos para dar satisfacción a la petición de la intervención formulada por el reclamante, incoando, en su caso si fuere preciso, los procedimientos administrativos oportunos.

En sentido es significativo entre otros, el **EQ 368/09** en el que la reclamante denunciaba una serie de desperfectos existentes en su vivienda de propiedad pública, ante los cuales la administración titular no había respondido sus demandas de reparación.

Tras la oportuna investigación, la administración competente nos informó que, practicadas las correspondientes visitas de inspección, los informes de los técnicos competentes concluían en que el origen de los desperfectos denunciados era el resultado de ciertas obras ilegales, al parecer realizadas por los adjudicatarios en las azoteas del edificio. En el referido informe se aludía, asimismo, a que, debido a la utilización de planchas de amianto en las cubiertas, según el protocolo de gestión y tratamiento de residuos peligrosos, en el caso del amianto, “el proceso de deslaminaje conllevará un procedimiento extenso, caro y muy complicado”. De cualquier forma se concluye que al ser los defectos apreciados motivados por obras ilegales, al parecer, realizadas por los usuarios, correspondería a los adjudicatarios responsables su subsanación.

En el **EQ 196/09**, un reclamante, que actuaba su nombre y en el de otros vecinos afectados, nos comunicó que, habiendo adquirido la propiedad de una viviendas en un edificio de nueva construcción sito en la Villa de Ingenio, habían surgido una serie de problemas, al parecer, derivados de unos defectos existentes en ciertos

elementos comunes del edificio que impedían su correcto enganche a la red de suministro eléctrico y de agua. Tras denunciar los desperfectos ante la Consejería de Empleo, Industria y Comercio, esta Administración les contestó requiriendo a la comunidad de propietarios para que los subsanaran.

Salvando el hecho de que el fondo de la cuestión planteada podría tratarse de un problema jurídico privado (entre los reclamantes, por un lado, y el promotor del edificio y, en su caso, ante la compañía suministradora de energía, por el otro) y, por tanto ajeno a nuestras competencias, y así se comunicó al reclamante, sin embargo, esta Institución requirió la oportuna información a la Consejería de Empleo Industria y Comercio sobre la falta de contestación a varios escritos remitidos por los reclamantes.

Se constata por el contenido de la información recabada que a raíz de la reclamaciones efectuadas, el 22 de mayo de 2008 el jefe de sección Censo Industrial realizó una visita de inspección al edificio de referencia y se levantó la correspondiente acta en el que se indican las deficiencias y otras circunstancias detectadas y se concedía un plazo de 30 días para proceder a la legalización de las instalaciones, con la aportación del oportuno proyecto técnico y la preceptiva documentación de puesta en marcha.

Con posterioridad, el 7 de agosto de 2008, la expresada Administración solicitó a la entidad promotora la aportación de una serie de documentación referida las instalaciones y se le advertía que el incumplimiento de la misma supondría considerar a la citada empresa como responsable directa de las obras ejecutadas. Los reclamantes solicitaron la ampliación del plazo para la presentación de la documentación que se les concedió por un periodo de 90 días. Con fecha 4 de noviembre de 2008, se emitió un informe propuesta de expediente sancionador a la entidad promotora.

En conclusión, de las actuaciones señaladas se desprende que las actuaciones del servicio de Seguridad Industrial se encaminaron, por un lado, a la legalización de las instalaciones de fontanería del edificio en cuestión y para ello se requirió la presentación de la preceptiva documentación de puesta en marcha y, paralelamente, a exigir responsabilidades a quien se entendió responsable de la situación denunciada. Los reclamantes no presentaron alegaciones ante lo informado por la Administración y, en consecuencia, se procedió al archivo, por desistimiento, del expediente.

En el ejercicio 2009, se ha continuado con la tramitación del **EQ 714/07**, originado por unos desperfectos existentes en el trastero de una vivienda sujeta a protección pública. Su propietaria nos comunicaba que, a pesar de las reparaciones realizadas (apertura y posterior cierre de un hueco en el techo del trastero para verificar el origen de las humedades y pintura del mismo), las filtraciones continuaban imposibilitando el uso del referido trastero. Al parecer, los referidos desperfectos ya habían sido objeto de actuaciones por parte de la administración responsable de la supervisión del edificio, que, en su día, procedió a archivar el expediente al haber comunicado la

empresa constructora la subsanación de los defectos que se denunciaban.

Recabada la información sobre el asunto, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos comunica, en un primer informe, que, ante la existencia de declaraciones contradictorias -Visocan sostiene que la empresa constructora les ha notificado que las obras reparadoras de las deficiencias denunciadas se han subsanado -, se está a la espera de que los servicios técnicos del Instituto Canario de la Vivienda informen, tras la visita de inspección, con el objeto de proseguir con las actuaciones que proceda.

Con posterioridad, después de nuevas gestiones de esta Institución, se nos comunica que se ha comprobado que la constructora solamente ha ejecutado la reparación de daños en paramentos del trastero y que, informada la promotora (Visocan) de esta circunstancia, los técnicos de la misma afirman que se procederá en breve y con cargo a la constructora, a la ejecución de las obras oportunas para resolver el origen de las infiltraciones de acuerdo con los informes técnicos y que, una vez terminadas las obras, se comunicará al Instituto Canario de la Vivienda para su conocimiento y efectos oportunos.

Por último, tras una nueva petición de información sobre el estado del expediente, que hubo de reiterar en tres ocasiones, el informe emitido por el jefe de servicio de Promoción Privada del ICV nos da cuenta de que la promotora ha presentado un escrito en el que comunica la realización de las obras de referencia, acompañada de las facturas y la conformidad de la denunciante.

Se da traslado de este informe a la reclamante y se procedió, por solución del asunto planteado, al archivo del expediente de queja. Es preciso, por lo expuesto en este expediente, el que debamos insistir en la necesidad de que se agilicen los mecanismos y procedimientos administrativos de forma que problemas del tipo del denunciado, de fácil y rápida subsanación, tengan una pronta solución y no se alarguen de forma innecesaria en claro perjuicio de la ciudadanos y, además, que se deben acortar los tiempos de respuesta a la peticiones formuladas por esta Institución.

20.7. Quejas de oficio

EQ 291/08. Falta de puesta en marcha del Registro público de demandantes de vivienda protegida de Canarias. En el informe correspondiente al ejercicio 2008, ya hicimos referencia a la queja tramitada con **EQ 291/08**, incoada de oficio por esta Institución, cuyo objeto era recabar información sobre los motivos por los que, a pesar del tiempo transcurrido desde la publicación del *Decreto 138/07 (BOC de 8 de junio de 2007)*, que establece el nuevo régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, hasta la fecha no se había regulado normativamente el Registro público de demandantes de vivienda protegida de Canarias, lo que impedía, en virtud de lo preceptuado en la disposición final segunda del citado decreto, su entrada en vigor.

Aunque hasta la fecha de cierre del presente informe no habíamos recibido una respuesta formal a las reiteradas peticiones de información al efecto realizadas, con fecha

8 de octubre de 2009 se publicó en el BOC, la *Orden de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, de 24 de septiembre de 2009*, que regula el régimen de inscripción, funcionamiento, y estructura del Registro público de demandantes de vivienda protegida de Canarias. De esta manera se ha dado cumplimiento, finalmente, a lo establecido en el artículo 15 del *Decreto 27/2006, de 7 de marzo*, que regula las actuaciones del Plan de viviendas de Canarias 2005-2008, que “creaba” el referido registro con la finalidad de facilitar los datos precisos para la adjudicación y venta de las viviendas protegidas, tanto en la primera como en ulteriores transmisiones, así como proporcionar a las diferentes administraciones públicas una información actualizada de la demanda de vivienda protegida existente en Canarias, facilitando con ello a aquellas la adecuación de las programaciones de vivienda protegida a la demanda real existente.

La referida Orden regula los términos y condiciones en que se va a proceder a la inscripción en el citado Registro, estableciendo en sus disposiciones generales, su objeto, finalidad y obligatoriedad, así como el procedimiento, requisitos, duración y modificación de las inscripciones y las condiciones de acceso a los datos registrales. Así, se fija que deberán inscribirse en el expresado Registro todas las personas o unidades familiares que deseen ser adquirentes o adjudicatarios de una vivienda protegida, tanto de promoción pública como de promoción privada, siendo este requisito ineludible para adquirir la condición de demandante de vivienda y poder acceder, en régimen de venta o alquiler, a una vivienda protegida.

Con la entrada en vigor de este Registro y, por ende, con la del *Decreto 138/2007*, se deroga el hasta ahora vigente *Decreto 194/1994, regulador del procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler*. Se produce con ello un importante cambio en la regulación normativa del procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas, cambio que, desde distintas instancias, incluida esta Institución, mediante diversas Sugerencias remitidas al efecto desde hace varios años, se venía solicitando. Y ello porque las nuevas necesidades y los cambios de carácter socio-económicos sobrevenidos desde la promulgación de ya lejano *Decreto 194/1994* obligaban, desde hace tiempo, a una adecuación de la normativa reguladora del procedimiento y de los requisitos exigidos a los solicitantes de vivienda protegida, así como de las circunstancias ponderadas tenidas en cuenta para las baremaciones por efectuar. En cualquier caso, es preciso que transcurra el tiempo para hacer un balance más exhaustivo que la aplicación de esta nueva normativa va a tener.

EQ 163/09. Problemas en el grupo 41 viviendas de Santa. Rita, en Granadilla de Abona. Esta Institución conoció, en el mes de febrero de 2009, que un conjunto de vecinos del grupo 41 viviendas de Santa Rita, en el municipio de Granadilla de Abona, Tenerife, intentaba solventar sin éxito el problema que, al parecer, mantienen con una familia residente en la misma urbanización que, según afirmaban, incumple de manera sistemática, desde hace tiempo, las más mínimas normas de convivencia.

Informados de que ese grupo de vecinos había acudido, en diversas ocasiones, al Instituto Canario de la Vivienda solicitando, de manera infructuosa, la incoación del correspondiente expediente de desahucio administrativo a la referida unidad familiar por incumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de adjudicación o cualquier otra medida efectiva al respecto, y habiendo sido, al parecer, desatendidas hasta el momento sus demandas, se acordó, de conformidad con lo establecido en el artículo 22.1 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, iniciar una investigación de oficio y solicitar un informe sobre sí, por parte de la Administración de referencia, se tenía conocimiento de los problemas de convivencia que, desde hace años, se vienen denunciando en el referido bloque de viviendas así como, respecto a posibles incumplimientos por determinados adjudicatarios de las obligaciones asumidas en las contratos de adjudicación y, en su caso, sobre las medidas que al respecto se hubiesen tomado o estuviesen previsto adoptar.

El día 9 de marzo de 2009, se remitió la petición del informe y, ante la falta de respuesta, hubo que reiterar la solicitud en un escrito de fecha 8 de mayo. Se instaba a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, el informe solicitado sobre el asunto objeto de reclamación.

A pesar de las gestiones realizadas y habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa Administración remitiera el informe requerido, no se ha recibido la respuesta, en consecuencia, hubo que remitir a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, con fecha 24 de septiembre, un Recordatorio de deberes legales. Hasta la fecha del cierre del presente informe, esta Institución se encuentra a la espera de recibir la información solicitada.

20.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda. (EQ 170/07; 821/08; 1030/07; 940/08; 876/07; 962/07).

Se tramitó el EQ 170/07 en el que, en síntesis, un reclamante nos manifestaba que, en el mes de marzo de 2007, había solicitado formalmente en el Ayuntamiento de Tegueste la remisión de cierta documentación y que, a pesar del tiempo transcurrido, no se la había entregado.

Esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y, tras los trámites oportunos, resolvió admitirla. Se recabó a ese ayuntamiento un informe al respecto, se emitió una Resolución en la que, después de formular las oportunas consideraciones y fundamentación jurídica, se sugirió a dicha Administración que, estudiara la posibilidad de proceder a la resolución, en plazo, de las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por el reclamante y el acceso a la información solicitada.

A través de un escrito de fecha 29 de abril de 2009 el Ayuntamiento de Tegueste comunica la aceptación

de la Sugerencia remitida por el Diputado del Común y nos informa que, habiéndose resuelto la petición formulada por el reclamante, se le ha autorizado acceder al expediente solicitado.

Motivado por la falta de respuesta a un recurso de reposición formulado por una reclamante, con fecha 9 de enero de 2008 (fecha de entrada en el ICV) contra la desestimación de una solicitud de visado de contrato de compraventa de vivienda usada para uso propio y de declaración protegida, así como del derecho a la financiación protegida para la adquisición de inmueble, se tramitó expediente de queja 821/08

Tras las oportunas actuaciones, recabada la información precisa acerca del asunto planteado, el Diputado del Común acordó remitir a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, una Resolución en la que, después hacer mención, sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, al artículo 47 de la Ley 30/92 que establece la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas, se le recordaba que el artículo 74 del citado texto legal fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites.

Por otro parte, y si bien, según la citada norma, establece que los plazos máximos para resolver el procedimiento y notificar la resolución se podrán suspender en determinados supuestos normativamente tasados, en el presente caso, no había operado ninguno de ellos. Asimismo, en el supuesto de referencia, en donde, según los datos obrantes la reclamante, tras formular el citado recurso de reposición no había recibido, transcurridos más de seis meses desde su interposición, contestación alguna a aquél, no puede tampoco argüirse la aplicación del silencio administrativo en el sentido que fuere, en descargo de la obligación de resolver que, en cualquier caso, compete a la Administración.

A la vista de lo expuesto, previo el pertinente Recordatorio legal acerca de la genérica obligación de actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales y con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho y de impulsar conforme con lo expresado en el cuerpo del escrito las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, se sugirió a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda que estudiara la posibilidad de implementar los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos de referencia, se pueda dar cumplimiento, en plazo, a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los términos establecidos, e impulsando, caso de que todavía no se hubiese llevado a cabo en el supuesto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por la reclamante.

En un escrito con entrada en esta Institución el día 3 de julio de 2009, el Instituto Canario de la Vivienda

nos comunica, por una parte, que, con fecha 28 de abril de 2009, se dictó la resolución del director del ICV por la que resuelve el recurso de reposición formulado por la reclamante, y por la otra, que, en relación con la sugerencia de implementar los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos, se dé cumplimiento, en plazo, a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos, nos informa que se está considerando la posibilidad de mejorar los medios materiales y personales de dicho servicio para agilizar la resolución de los recursos.

Igual consideración tuvo, por parte de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, la Resolución que el Diputado del Común remitió con fecha 19 de febrero de 2009 en el **EQ 1030/07**. Se le sugería, tras los correspondientes antecedentes y consideraciones jurídicas, que, con el fin de evitar las dilaciones en la tramitación de los expedientes administrativos de concesión de ayudas al alquiler (más significativa en el último trámite de fiscalización previa), que está causando un evidente perjuicio al ciudadano (que en el caso concreto ha tardado más de 19 meses en ver satisfecha su petición), se habilitaran los medios personales y materiales que fuesen precisos para lograr un recorte en los tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos de concesión de ayudas económicas para el alquiler destinadas a los inquilinos.

Así, a través de un informe del jefe de servicio de Promoción Privada, fechado el 22 de junio de 2009, se nos comunica que se han incrementado los medios personales y materiales con el fin de agilizar la tramitación de este tipo de expedientes para así responder a los ciudadanos con la mayor celeridad posible.

En el **EQ 940/08** motivado por la falta de contestación del Ayuntamiento de Arrecife a una solicitud de adjudicación de una vivienda de promoción pública formulada por un ciudadano, previos los trámites y gestiones oportunas, el Diputado del Común dictó una Resolución al considerar probado que, habiéndose presentado fuera de plazo la solicitud de vivienda del reclamante, ésta se archivó junto al resto de solicitudes presentadas en igual condición y sin que el ayuntamiento comunicara nada al reclamante.

En esta Resolución y previas las consideraciones pertinentes, se formuló a la corporación local, entre otras consideraciones, la sugerencia de que estudiara la posibilidad de proceder a la resolución de todas las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos e impulsando, en el caso concreto que nos ocupaba, una formal contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

En un escrito con fecha 9 de septiembre de 2009, el ayuntamiento, que reconoce la obligatoriedad de dar respuesta a todas las solicitudes registradas, lamenta no haber podido llevarla a cabo por falta de medios humanos; asume su parte de responsabilidad, se compromete a dar una respuesta al solicitante, así como a evitar que esa situación se vuelva a repetir en un futuro.

En el **EQ 876/07**, al que ya hizo indicación en el ejercicio anterior, y en el que este Diputado del Común

emitió una Resolución, en el mes de diciembre de 2008, dirigida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, dicha consejería en un informe que nos remite en febrero de 2009 nos comunicó, en relación con la citada sugerencia (a la que nos remitimos, para evitar la reiteración) que: En primer lugar, hay que reiterar que las suspensiones del cobro de los recibos correspondientes a viviendas cuyos titulares se han acogido al *Decreto 114/1999* se realizan de manera cautelar, puesto que, hasta que no sean amortizados los créditos que gravan las viviendas, no podrán tramitarse las solicitudes y, en consecuencia, determinar que los beneficiarios de las subvenciones reúnen los requisitos exigidos en el expresado Decreto y ello en aras a preservar los derechos que pudieran ostentar en el futuro, dado que los mismos se materializarán con la resolución que concederá, en su caso, la subvención correspondiente.

Por otra parte, se nos comunica que, con independencia de las reuniones mantenidas con los adjudicatarios en las que se les informaba de la no devolución establecida en el Decreto, así como de la llamada telefónica a los interesados que no hubieran solicitado la suspensión, como en el caso del reclamante, personal del Instituto Canario de la Vivienda ha mantenido diversas reuniones con la empresa encargada de la recaudación de los créditos de ese organismo, que culminaron con la puesta en marcha de una mejora en la aplicación informática que controla la información relativa al abono de los alquileres de las viviendas, dotada, entre otras herramientas, de una serie de alarmas de aviso para evitar que superen las cantidades establecidas para el caso de que las subvenciones fueran concedidas. Asimismo, se nos comunica que se ha instruido al personal encargado de tramitar dicho programa de la información que deben prestarse los interesados.

Tras la investigación realizada en el **EQ 962/07**, el Diputado del Común remitió, en diciembre de 2008, al Ayuntamiento de Tuineje una Resolución en la que, previos los oportunas antecedentes y consideraciones jurídicas, se sugería a dicha Administración que estudiara la posibilidad de que, en lo sucesivo se procediera a la contestación en plazo de las peticiones formuladas por los ciudadanos, en particular, en materia de vivienda, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos e impulsando, en el caso concreto que nos ocupaba, una formal y expresa contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

Con fecha 15 de abril, el Ayuntamiento de Tuineje emitió un informe en contestación nuestra sugerencia, en el que, valorando de forma positiva, la misma, se compromete a mejorar el procedimiento de respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta las deficiencias de recursos humanos y materiales con los que cuentan. Asimismo, nos comunica que está haciendo todo lo posible por responder a las peticiones de los ciudadanos en forma y plazo y, que, en el caso concreto del reclamante, se le dará una formal y expresa contestación a la petición de vivienda formulada.

20.9. Resoluciones más significativas en el área de Vivienda. (EQ: 821/08; 1327/08; 254/08; 940/08; 999/08)

EQ 821/08 Sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda al objeto de que se implementen los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos de referencia se pueda dar cumplimiento en plazo a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos.

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de doña...

Según nos manifestaba la reclamante, habiendo formulado con fecha 19 de diciembre de 2007 recurso de reposición contra una resolución dictada por el Instituto Canario de la Vivienda, hasta la fecha no había recibido contestación alguna al respecto.

Por tal motivo, esta Institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa consejería, con fecha 6 de mayo de 2008, registro de salida número 1850, informe respecto al asunto planteado por la reclamante, y, en concreto, sobre los motivos de la dilación producida, y previsiones al respecto, siéndonos debidamente contestado mediante comunicación de 4 de agosto pasado (registro de entrada 3762).

Del contenido del referido informe, cuya atenta remisión agradecemos, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que:

- La reclamante formuló, el día 8 de noviembre de 2006, ante el Instituto Canario de la Vivienda (en adelante ICV) solicitud de visado de contrato de compraventa de vivienda usada para uso propio y de declaración protegida, así como del derecho a la financiación protegida para la adquisición de inmueble, al objeto de beneficiarse de las medidas que para favorecer el acceso a la vivienda de los ciudadanos establecen tanto el Plan Estatal 2005-2008 (aprobado mediante el Real Decreto 801/2005, de 1 de julio) como el Plan de Vivienda de Canarias (Decreto 27/2006 de 10 de marzo)

- El 27 de julio de 2007 tuvo salida del ICV comunicación dirigida a la reclamante y su esposo, mediante la que se notificaba resolución del director del ICV (fecha del 2 de julio de 2007) desestimando la solicitud formulada, así como *la ayuda estatal directa a la entrada*, con base en una serie de fundamentos jurídicos.

- Habiéndose formulado por los interesados, con fecha 9 de enero de 2008 (fecha de entrada en el ICV), recurso de reposición contra la resolución citada en el párrafo anterior, el Servicio de Promoción Privada del ICV remitió (desconociéndose la fecha de dicha remisión) a los Servicios Jurídicos de dicho organismo, el referido recurso, con informe y copia completa y ordenada del expediente, para su resolución, circunstancia que comunica, a petición de esta institución, el día 14 de julio de 2008, sin que al parecer hasta la fecha se haya resuelto el mismo.

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

I.- El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el *artículo 103.1 de la Carta Magna*, y *3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

II.- Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, la citada *Ley 30/92* establece, en su *artículo 47*, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas. Al mismo tiempo, en el *artículo 74* del citado texto legal se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites.

III.- Por otro lado, la expresada *Ley 30/92*, en su *artículo 42*, preceptúa que el plazo máximo en el que debe notificarse resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento, no pudiendo exceder el mismo de seis meses (salvo que una norma con rango de Ley establezca una mayor), y estableciendo que, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.

Si bien, según la citada norma, los plazos máximos para resolver el procedimiento y notificar la resolución se podrán suspender en determinados supuestos, normativamente tasados, en el presente caso no ha operado ninguno de ellos.

En el presente supuesto, según se desprende de los datos obrantes, la reclamante tras formular el citado recurso de reposición no había recibido, transcurridos más de seis meses desde su interposición, contestación alguna a aquél, no pudiéndose argüir la aplicación del silencio administrativo, en el sentido que fuere, en descargo de la obligación de resolver que en cualquier caso compete a la Administración.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto en el anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora,

le sugerimos que estudie la posibilidad de implementar los medios necesarios para que, por parte de los servicios jurídicos de referencia se pueda dar cumplimiento en plazo a la resolución de los recursos formulados por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los términos establecido, e impulsando, caso de que todavía no se hubiese llevado a cabo en el supuesto que nos ocupa, una formal contestación a la petición formulada por la reclamante.

De acuerdo con lo fijado en el referido *artículo 37.3* de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos

EQ 999/08 Sugerencia al ayuntamiento de Tegui se para que se lleven a cabo las actuaciones que resultaren procedentes para resarcir en la medida de lo posible los daños causados a los vecinos afectados por la tormenta tropical Delta, que fueron solicitantes de las ayudas previstas, y que hasta la fecha no han satisfechas sus fundadas peticiones.

Nos dirigimos a usted con motivo del escrito de queja presentado con fecha 7 de mayo de 2008 en esta Institución por don..., que se tramita en nuestras oficinas bajo el número de referencia arriba señalado.

Según nos manifestaba el reclamante, en fecha 3 de enero de 2006, formuló ante el Ayuntamiento de Tegui se escrito de solicitud de valoración de daños para acceder a la ayuda para la reparación de los daños producidos en viviendas que tengan la condición de residencia habitual y permanente, como consecuencia de la tormenta tropical Delta.

Afirmaba asimismo el reclamante que, tras algunos intentos frustrados de conocer la situación de su expediente, el 23 de octubre de 2007 formuló nuevo escrito ante el referido ayuntamiento al objeto de que éste procediera según lo estipulado, a trasladar al Instituto Canario de Vivienda su expediente.

Por último nos expresó que el 5 de noviembre de 2007 hubo de remitir personalmente la documentación que obraba en su poder al Instituto Canario de la Vivienda, desde donde le han manifestado que el ayuntamiento de referencia no había cumplimentado los informes precisos.

Esta Institución consideró que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, por lo que se acordó admitirla a trámite y solicitar a ese ayuntamiento informe con fecha 29 de mayo de 2008, registro de salida 2310, del cual no hemos recibido respuesta por su parte, acerca del asunto planteado por el reclamante y, en concreto motivos por los que, en su caso, no se había procedido a remitir al Instituto Canario de la Vivienda la información solicitada, así como relación de todos los trámites efectuados a raíz de la presentación por el reclamante de su escrito de fecha 3 de enero de 2006.

Al mismo tiempo, desde esta Institución se solicitó a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda la emisión de otro informe acerca del asunto planteado

por el reclamante y, en concreto, sobre los trámites efectuados en el expediente que al efecto se hubiese incoado, con expresión en su caso de los requerimientos de información que al ayuntamiento de referencia se hayan formulado, así como previsiones al respecto.

Del contenido del referido informe, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que:

1º) En efecto, con fecha 3 de enero de 2006, se formuló ante el Ayuntamiento de Tegui se un escrito de solicitud de valoración de daños para acceder a la ayuda para la reparación de los daños producidos en viviendas que tengan la condición de residencia habitual y permanente, como consecuencia de la tormenta tropical Delta, constando asimismo que, el 23 de octubre de 2007, el reclamante formuló nuevo escrito ante el referido ayuntamiento al objeto de que éste procediera según lo estipulado, a trasladar al Instituto Canario de Vivienda su expediente.

2º) Mediante la aprobación del *Decreto 227/2005, de 13 de diciembre*, el Gobierno de Canarias, en reconocimiento de la situación excepcional originada por el paso de la tormenta tropical Delta por el archipiélago, instauró una serie de ayudas y medidas de diferente naturaleza, encaminadas a paliar, en la medida de lo posible, los daños causados en los diversos ámbitos afectados, declarándolas, al tiempo, compatibles con las que, en su caso, pudiesen ser reconocidas por otras Administraciones Públicas.

Entre las ayudas que regula el citado Decreto se contemplan, en el artículo 4, las destinadas a compensar los daños producidos en la vivienda habitual y permanente, ya sea para la reparación o reconstrucción del inmueble dañado, o bien para sufragar los gastos de alquiler concertado como consecuencia directa de los daños causados por la tormenta, encomendando, por otra parte, a los ayuntamientos la emisión del correspondiente informe técnico.

En el ámbito estatal, la situación producida por el referido temporal supuso la aprobación del *Real Decreto Ley 14/2005, de 2 de diciembre*, que dispuso, de acuerdo con los términos y condiciones que reglamentariamente se establecieran, la concesión por el Ministerio de la Vivienda de ayudas para alquiler, reparación, rehabilitación, y reconstrucción de vivienda, confiando su ejecución a lo que resultara de la celebración de los oportunos convenios de colaboración. En desarrollo del real *Decreto-Ley 14/2005, el Real Decreto 610/2006, de 19 de mayo*, prevé la aportación de 1.500.000 euros destinados a cofinanciar las obras realizadas para la reparación de los daños producidos en la vivienda de particulares, al tiempo que reitera la atribución de la gestión de las ayudas por el citado departamento, de conformidad con las condiciones y términos que reglamentariamente se establecieran y de acuerdo con los convenios de colaboración que pudiesen llevarse a cabo

De acuerdo con las previsiones normativas anteriormente expuestas, el 3 de mayo de 2007, fue formalizado convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de Canarias y el Ministerio de la Vivienda, con el objeto de regular los criterios y el procedimiento de concesión de las ayudas a la vivienda por los daños ocasionados por la referida tormenta tropical.

Por lo tanto, sólo a partir de este momento fue posible determinar los requisitos y presupuestos que se iban a exigir para la percepción de las ayudas, ya que en dicho instrumento de colaboración se establecen, entre otros extremos, los requisitos exigibles a los beneficiarios, la documentación a presentar por los mismos para su acreditación, el carácter cofinanciado de las ayudas, y la aportación económica de cada una de las Administraciones.

Por último, el 23 de noviembre de 2007, fue publicada en el Boletín Oficial de Canarias la *Orden de la Consejería de Bienestar Social, Juventud, y Vivienda, de 20 de noviembre*, por la que se dispone la concesión de forma directa de las ayudas por los daños producidos por la referida tormenta tropical. En la exposición de motivos de la citada Orden se pone de manifiesto la importancia que en el proceso de tramitación y resolución de las ayudas, tienen los informes técnicos de cuantificación de daños, que conforme con *artículo 4 del Decreto 227/2005*, han de ser emitidos por los ayuntamientos.

Partiendo de la imposibilidad de tramitar las solicitudes sin la previa remisión de tales informes técnicos municipales, la *Orden de 20 de noviembre*, hubo de distinguir entre las solicitudes presentadas respecto de las que ya el correspondiente ayuntamiento había remitido al Instituto Canario de la Vivienda los oportunos informes técnicos de valoración de daños, y aquellos interesados que habiendo presentado solicitud en la correspondiente corporación local, ésta no había trasladado al ICV el referido informe.

Así en el apartado 1 de la parte dispositiva de la *Orden* expresamente estableciera lo siguiente “El Instituto Canario de la Vivienda otorgará las citadas ayudas a los solicitantes que, habiendo presentado solicitud de ayuda, pertenezcan a algunos de los términos municipales que correspondientes a los ayuntamientos que se relacionan en el Anexo I, siempre que se acrediten la concurrencia de los requisitos establecidos en el apartado 3”.

En dicho anexo no aparece el Ayuntamiento de Teguiise, por lo que las solicitudes de peticionarios de dicho municipio, tal y como se expresa en la citada *Orden*, deberían ser objeto de tramitación tan pronto como el ayuntamiento emita y traslade las correspondientes valoraciones.

Según consta, el Instituto Canario de la Vivienda, con fecha 31 de julio de 2007, remitió al Ayuntamiento de Teguiise escrito solicitando “certificación expedida por el órgano de la Corporación competente de la Corporación, relativa a que las solicitudes trasladadas al Instituto se corresponden con la totalidad de afectados en el término municipal. ...” y “Informe técnico de valoración o cuantificación de daños, exigido en el artículo 4 del Decreto territorial 227/2005, que deberá emitirse de forma individualizada para cada una de las solicitudes presentadas, y su no remisión a este Instituto en el plazo indicado, dada la preceptividad del mismo, determinará la no admisión a trámite de las correspondientes solicitudes”

3º) Si bien consta que el Ayuntamiento de Teguiise aportó el listado referente a solicitudes presentadas para la concesión de ayudas por daños en vivienda previstas en el *Decreto 227/2005, de 13 de septiembre*, dicho listado no incluye los importes individualizados convenientemente cuantificados, y carece del preceptivo Informe Técnico Municipal.

En atención a lo expuesto, esta Institución ha estimado conveniente someter a VI las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- El principio de eficacia que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el *artículo 103.1 de la Carta Magna*, y en el *artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las necesidades de aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

En el presente supuesto, si bien es cierto que esa Administración al parecer remitió el oportuno listado de solicitantes al Centro Directivo encargado de la tramitación de los expedientes de ayuda, no lo es menos que se omitió la obligación de “...emitirse de forma individualizada para cada una de las solicitudes presentadas” y careciendo de “Informe técnico de valoración o cuantificación de daños”.

Tal omisión ha supuesto que los solicitantes residentes en su municipio, se hayan visto privados de la posibilidad de cobrar en tiempo las ayudas previstas, para las cuales se contaba con la oportuna partida presupuestaria, con el grave y evidente perjuicio económico que ello les ha producido. En aplicación de los principios antes referenciados, se debía haber puesto los medios precisos, con anterioridad, en previsión del daño finalmente causado.

Siendo conscientes de la limitación de medios materiales y personales que determinados ayuntamientos canarios padecen, y de la dificultad que esto supone para hacer frente a determinados requerimientos técnicos, tales como el que nos ocupa, ello no puede justificar en modo alguno la dejación de las obligaciones normativamente impuestas, máxime cuando dicha dejación supone un grave y directo perjuicio para los derechos de los vecinos afectados.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 37.1 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución estima oportuno formularle la siguiente SUGERENCIA en el sentido de actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos e impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, e impulsando, en el supuesto concreto que nos ocupa, las medidas oportunas para resarcir en la medida de lo posible los daños causados a los vecinos afectados, que fueron solicitantes de las ayudas previstas, y que hasta la fecha no han satisfechas sus fundadas peticiones.

Por otro parte, habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del*

Común para que esa Administración haya remitido el informe requerido en su día, esta Institución REITERA dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estima procedente recordarle que el artículo 30.1 y 30.3 de la referida Ley, se establece que “Las Autoridades y el personal de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones” (...) y que “A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la Ley”.

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

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y este recordatorio sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos, en un plazo no superior al mes desde su recibo, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 940/08 Sugerencia al ayuntamiento de Arrecife respecto a la obligación legal de contestar formalmente las solicitudes de adjudicación de viviendas de Promoción pública.

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don...

Según manifestaciones del reclamante que, con fecha 17 de enero de 2005, formuló ante el Ayuntamiento de Arrecife una solicitud de vivienda, sin que hasta la fecha haya tenido contestación alguna a su petición.

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, mediante escrito de fecha 16 de mayo de 2008 (RS 2071), informe acerca del asunto planteado y, en concreto, sobre el trámite dado a la solicitud formulada por el reclamante, de la cual apartamos copia; trámites efectuados en el expediente que, en su caso, se haya incoado; motivos, en su caso, de la falta de contestación al referido escrito, y previsiones al respecto.

El 6 de junio de 2008 (RE nº 2918) tuvo entrada en esta Institución el informe requerido, cuya atenta remisión

agradecemos, de cuyo contenido, así como de los demás datos recabados posteriormente por esta institución, se desprende que:

- Habiendo sido presentada fuera de plazo la solicitud de vivienda del reclamante dicha solicitud pasó a ser archivada, sin más, junto al resto de solicitudes presentadas fuera de plazo, y sin que se le comunicara nada.

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Uno de los derechos que, a tenor de lo establecido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, se reconoce a los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, es el referido a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos, así como el acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos legalmente.

En ejercicio de estos derechos, la reclamante presentó la repetida solicitud de vivienda ante ese ayuntamiento, sin obtener respuesta expresa a su petición.

Entendemos que las consideraciones alegadas en su atento informe no justifican la actuación de la Administración en el presente caso ya que, sin perjuicio de aquéllas, y conforme establece la citada Ley 30/92 en su artículo 47, existe obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes, tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas.

En el presente supuesto, el reclamante tras formular su petición no recibió contestación alguna respecto a posibles deficiencias en la misma que imposibilitaran la concesión de lo solicitado, no pudiéndose argüir la presentación fuera de plazo, y por tanto la imposibilidad de conceder lo solicitado, debiéndose haber sido la misma, en su caso, contestada de manera motivada.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, impulsando conforme con lo expresado en el cuerpo de este escrito, las actuaciones que resultaren procedentes para garantizar la efectiva aplicación de aquellos.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora, le sugerimos que estudie la posibilidad de proceder a la resolución de las peticiones formuladas por los ciudadanos, habilitando en su caso los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de

los mismos, e impulsando, en el caso concreto que nos ocupa, una formal contestación a la petición de vivienda formulada por el reclamante.

De acuerdo con lo fijado en el referido *artículo 37.3* de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 1327/08 Sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en relacionada con la anulación de la adjudicación de una vivienda de titularidad pública en el municipio de Telde.

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don...

Según nos manifestaba el reclamante, habiendo solicitado (a nombre de su esposa...) la adjudicación de una vivienda de protección pública en el municipio de Telde, tras una serie de vicisitudes se le informó que le había sido adjudicada una vivienda mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones, constandingo, al parecer, una resolución administrativa en dicho sentido. Afirmaba asimismo el reclamante que, recientemente, había recibido una llamada telefónica informándole de que dicha resolución se iba a “anular”, por no llevar residiendo dos años en el municipio de referencia, cuando, según afirma, la fecha de aquélla es anterior al momento en que, temporalmente y por motivos al parecer justificados, se empadronó en otro municipio.

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, mediante el escrito de fecha 11 de junio de 2008 (RS nº 2470), un informe acerca del asunto planteado por el reclamante, y, en concreto, sobre los trámites efectuados en el expediente de referencia; motivos, en su caso, de la aludida anulación de la resolución de adjudicación; y previsiones al respecto.

Ante la falta de contestación en tiempo a dicha petición de informe, la misma hubo de ser reiterada mediante escrito de fecha 4 de septiembre de 2008 (RS nº 3979)

El 3 de noviembre de 2008 (RE nº 5090) tuvo entrada en esta Institución el informe requerido, cuya atenta remisión agradecemos, de cuyo contenido, así como de los demás datos recabados por esta institución, se desprende que:

- Como consecuencia de la existencia de una vivienda vacante en la promoción de viviendas “76 viviendas Las Medianías”, del término municipal de Telde, se solicitó por parte del Instituto Canario de la Vivienda, con fecha 19 de febrero de 2008, a dicho ayuntamiento, al amparo de lo establecido en el *artículo vigésimo del Decreto 194/94, de 30 de septiembre*, la correspondiente propuesta de adjudicación.

- Con fecha 28 de febrero de 2008 el Ayuntamiento de Telde remite al Instituto Canario de la Vivienda, propuesta de segunda adjudicación a nombre de doña..., adjuntando a dicha propuesta el correspondiente informe social.

- Según se nos informa, como consecuencia de dicha propuesta se procede, con fecha 24 de marzo de 2008,

“a dictar la correspondiente Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda a medio de la cual se adjudica la vivienda referenciada a doña...”.

- Posteriormente, iniciados los trámites para la notificación de la Resolución, por los servicios del ICV se comprueba que doña... “no reúne los requisitos necesarios para ser adjudicataria de una vivienda de promoción pública en régimen de alquiler establecidos en el *Decreto 194/04 de 30 de marzo (sic)*”, con base “no residir en el municipio de Telde en el momento de formularse la propuesta de adjudicación, y no llevar dos años residiendo o trabajando en el mismo con carácter previo a la referida propuesta”

- Por ello, “y sin notificar la resolución”, se procede por el Instituto Canario de la Vivienda a recabar los correspondientes datos de empadronamiento de los ayuntamientos de Telde y Arucas, copia de los cuales nos son remitidas.

- Con fecha 6 de mayo de 2008, según se nos informa, se remite escrito desde el Instituto Canario de la Vivienda al ayuntamiento de Telde, como proponente de la adjudicación, comunicando a dicha corporación “los referidos extremos”.

- Con fecha 23 de mayo de 2008 tiene entrada en el ICV un escrito del Ayuntamiento de Telde “a medio del cual anula la propuesta de adjudicación remitida a favor de doña...”.

- El 6 de mayo de 2008 se procede a dictar Resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda a medio de la cual se deja sin efecto la Resolución de Adjudicación de vivienda de doña....

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

- En el presente procedimiento, según se nos informa, se dicta una Resolución por el director del Instituto Canario de la Vivienda, el 6 mayo de 2008, dejando sin efecto una anterior Resolución de adjudicación de una vivienda, antes de que tenga entrada en ese centro directivo el escrito remitido por el ayuntamiento de Telde que “anula la propuesta de adjudicación”. De ello se deduce que la referida Resolución anulatoria no ha podido estar fundada en el informe recibido del ayuntamiento de Telde, sino en los propios datos recabados por el Instituto Canario de la Vivienda, obviando y en contradicción con la propuesta de adjudicación formulada por el ayuntamiento de referencia, aun en vigor al momento de la repetida Resolución.

- Por otra parte, el escrito remitido por el Ayuntamiento de Telde, fechado el 24 de abril de 2008 (pero que, según se nos informa, al parecer no tuvo entrada en el ICV hasta el día 23 de mayo siguiente) es un mero Informe social-negociado de vivienda- en el cual se refiere que la unidad familiar adjudicataria ha causado alta municipal en el municipio de Arucas el 11 de marzo de 2008 dejando de residir por tanto en el municipio de Telde desde ese momento. Es decir que a la fecha de la propuesta de adjudicación formulada por ese ayuntamiento (fecha en febrero de 2008), la unidad familiar de referencia sí

se encontraba empadronada en Telde, circunstancia que además hace difícil comprender la alusión que en dicho informe se hace respecto a la ocultación de datos por parte de los reclamantes.

- En cualquier caso el referido “informe” concluye “anulando” la inicial propuesta de adjudicación, obviando de manera sorprendente todo el procedimiento administrativo establecido para la nulidad o anulabilidad de oficio de los actos administrativos.

- De los datos recabados no consta que el Instituto Canario de la Vivienda notificara formalmente a la interesada la Resolución mediante la que se procedía a adjudicarle la vivienda de referencia, ni la posterior Resolución dejando sin efecto la anterior. En cualquier caso sí se reconoce que, sin haber notificado aquélla, se inician ciertos trámites encaminados a comprobar los datos tenidos en cuenta para dictar las misma, obviándose el trámite de audiencia a los interesados, y pudiéndose vulnerar con ello el derecho establecido en el artículo 24 CE y concordantes, a los cuales se les ha sustraído además la posibilidad de acreditar la grave situación en que se encuentran, así como los motivos y justificación de sus desplazamientos temporales (en los que, al parecer, han pesado también los graves problemas de salud de algún miembro de la unidad familiar).

- Por otro lado, de la mera lectura de las copias de los certificados de empadronamiento aportados, emitidos por los ayuntamientos de Arucas y Telde, (y que fueron base de la Resolución que anula la adjudicación efectuada) se desprende la existencia de errores en los mismos que desvirtuarían su validez. En concreto, el certificado del Ayuntamiento de Arucas refiere un alta el 1/10/02 y la baja el 4/6/07, mientras que el certificado emitido por el Ayuntamiento de Telde refiere un alta al 16/6/05 y su baja el 12/12/06, circunstancias imposibles por solaparse las fechas, para luego referir una nueva alta el 1/6/07, cuando aún se estaba de alta en Arucas.

De manera independiente a que el requisito normativamente establecido para la primera adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, exige la residencia o el trabajo, en el municipio de referencia con al menos dos años de antigüedad, no es menos cierto que lo que el *Decreto 194/94 de 30 septiembre* establece en su *artículo 13.4* (al que se remite tácitamente el vigésimo) es la residencia habitual, sin fijar que esa “residencia habitual” deba venir necesariamente acreditada por el alta en el padrón municipal. De ello se desprende que la Administración podrá recurrir a otros medios de prueba para comprobar, en su caso, la residencia de los afectados.

A la vista de los errores existentes en los certificados de referencia, parece laudable que lo correcto hubiese sido corroborar mediante otros recursos (por ejemplo vía certificación de convivencia emitida por la policía local).

Al mismo tiempo, de lo preceptuado en el tercer párrafo del repetido *artículo vigésimo del Decreto 94/1994*, se desprende que el procedimiento para proceder a las segundas y posteriores adjudicaciones de viviendas de titularidad de la Comunidad Autónoma de Canarias no es el mismo, y por la propia naturaleza de las segundas

adjudicaciones no puede ser idéntico, al establecido para las primeras adjudicaciones de dichas viviendas. Por ello consideramos que, en el presente caso, podría haberse interpretado la norma en el sentido señalado, y no proceder a la anulación de una resolución de adjudicación (obviando el procedimiento normativamente establecido para la modificación de actos administrativos) ya dictada, por el mero hecho de estimar posible la falta de cumplimiento de un requisito cuya exigencia es, al menos, discutible.

En virtud de las anteriores consideraciones, atendiendo a los antecedentes expuestos, y en atribución de lo recogido en el *artículo 37 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común*, en defensa de los derechos y libertades constitucionales y supervisión de las actividades de las administraciones públicas canarias, le formulamos la siguiente SUGERENCIA en sentido de que se valore la posibilidad de proceder a la adjudicación a la unidad familiar del reclamante de una vivienda de titularidad pública en el municipio de Telde en atención a las especiales circunstancias que concurren en el presente caso, de acuerdo con los antecedentes y fundamentos recogidos en el cuerpo de este escrito, dictando si fuere preciso los actos administrativos necesarios.

De acuerdo con lo fijado en el referido *artículo 37.3* de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 254/08 Sugerencia a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda relacionada con la caducidad de expediente sancionador por desperfectos en una vivienda acogida a la protección pública.

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta Institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don...

Según manifestaciones del reclamante, propietario de una vivienda acogida al régimen de protección pública sita en la calle El Espigón..., Sardina del Norte II, en Gáldar, el mismo viene solicitando, desde la fecha de adquisición de aquélla, la subsanación de una serie de desperfectos en la citada vivienda.

Tras una serie de trámites realizados en el expediente al efecto incoado (expediente. nº...), el 24 de junio de 2004, se resuelve estimar el recurso de alzada interpuesto por la entidad constructora contra la resolución recaída en dicho expediente, al tiempo que se ordenó la incoación de un nuevo expediente por deficiencias constructivas en la referida vivienda. Al parecer, dicha incoación se acuerda el día 25 de octubre de 2004 (expediente nº...), pero no consta que al reclamante se le notificara dicha decisión hasta el día 29 de octubre de 2007, a pesar de las reiteradas gestiones que al respecto hubo de realizar.

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, mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2008 (RS nº 927), informe acerca del asunto planteado por el Sr. ..., así como sobre

el estado del expediente de referencia... trámites, con expresión de fechas, realizados en el mismo, y motivos, en su caso, de la dilación producida.

El 12 de mayo de 2008 (RE nº 2285) tuvo entrada en esta Institución el informe requerido, cuya atenta remisión agradecemos, de cuyo contenido, así como de los demás datos recabados posteriormente por esta institución, se desprende que:

- En el informe remitido por Instituto Canario de la Vivienda, se expresa que en la tramitación del expediente de referencia se ha producido una demora (debido al exceso de carga de trabajo en el servicio) que ha supuesto la caducidad del referido expediente sancionador.

A la vista de los anteriores antecedentes sometemos a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- Una de las obligaciones que, a tenor de lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, se impone a Administraciones Públicas en sus relaciones con los ciudadanos es la resolver las peticiones formuladas por los ciudadanos, obligación que, en aplicación de lo preceptuado en el apartado 6 del citado artículo, contempla la posibilidad de habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, cuando el volumen de trabajo pudiera suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución

Segunda.- El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella a la Constitución, a la Ley y al Derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

Tercera.- Sin perjuicio de los posibles efectos del silencio administrativo, la citada Ley 30/92 establece, en su artículo 47, la obligatoriedad del cumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes, tanto para los interesados, como frente a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas. Al mismo tiempo, en el artículo 74 del citado texto legal se fija que los procedimientos administrativos están sometidos al criterio de celeridad, y se impulsarán, de oficio, todos sus trámites. En el presente supuesto, el reclamante tras formular su petición intervención a la Administración competente para supervisar el estado constructivo de su vivienda, ha visto como, "debido al exceso de carga de trabajo" en el servicio actuante caduca el expediente al efecto incoado.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio,

del Diputado del Común, esta Institución estima oportuno recordarle la obligación legal que le compete en cuanto a:

- Actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa, con estricta observancia de los criterios de eficiencia, celeridad y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho al tiempo que le sugerimos que habilite, en su caso, los medios personales y materiales que fuesen precisos para el cumplimiento de los mismos, implementando en el supuesto concreto que nos ocupa, los medios personales necesarios para evitar en lo sucesivo la caducidad de expedientes los sancionadores incoados.

Al mismo tiempo, en aplicación de lo dispuesto anteriormente citado precepto de nuestra ley reguladora, le sugerimos que estudie la posibilidad de proceder a efectuar los trámites oportunos que fuesen precisos para dar satisfacción a la petición de intervención formulada por el reclamante, incoando, en su caso, los procedimientos administrativos oportunos.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN

1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

Se presentan los datos de este informe al Parlamento 2009 con imágenes gráficas de barras o secciones a las que se adjuntan, en algunos casos, cuadros con los datos del epígrafe en cuestión. Se pretende facilitar con ello no sólo su comprensión global, sino también visualizar el conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta Institución durante el año 2009.

Junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados durante el año 2009, figuran, además, los referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con los expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar las cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza, día tras día, en esta Institución.

Las quejas presentadas durante el año 2009 han sido 1609, sin embargo, si añadimos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultan 2802 expedientes de quejas gestionados durante el ejercicio que se supervisa.

2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Expedientes de queja

El cuadro 1 presenta el total de quejas recibidas -1609-; el cuadro 2 recoge los mismos datos, aunque con referencia a los expedientes que se tramitaron durante el

ejercicio 2009, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores – 2802 quejas-

Con referencia a los expedientes tramitados (cuadros 1 y 2: 1609 y 2802, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (cuadro 1: 783, y cuadro 2: 1625). Los expedientes que, al cierre del ejercicio, continúan en trámite son 826 del año 2009 ó 1177, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

CUADRO 1
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN 2009, A 31 DE DICIEMBRE

EXPEDIENTES DE QUEJA	
Año 2009	
Número de expedientes de queja	1 609
Archivados	783
En trámite	826
Gestiones realizadas	9 709

CUADRO 2
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN 2009, A 31 DE DICIEMBRE

EXPEDIENTES DE QUEJA	
Año 2009 y anteriores	
Número de expedientes de queja	2 802
Archivados	1 625
En trámite	1 177
Gestiones realizadas	16 422

2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2009 y años anteriores

El cuadro 3, como continuación de los cuadros 1 y 2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2009, 9709 (con 6,03 de gestión media), así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 16422 (con 5,86 de gestión media).

CUADRO 3
GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS A LOS EXPEDIENTES DEL AÑO 2009 Y AÑOS ANTERIORES

AÑO 2009 Y ANTERIORES					
Expedientes tramitados	Expedientes totales	Archivados	% de archivo	Gestiones realizadas	Gestión media
Del año 2009	1 609	783	49%	9 709	6,03
Del año 2009 y anteriores	2 802	1 625	58%	16 422	5,86

En los cuadros 4 y 5, se desglosan las gestiones y se clasifican en cuatro categorías: trámites de estudio, resoluciones de archivo, trámites externos con reclamantes y trámites externos con la administración. De entre ellos, destacan, por su número, los trámites de estudio (4495, que representan el 46%) y los trámites externos con reclamantes (2607, que representan el 27%) de las quejas del año 2009. En las gestiones del año 2009 y acumulados de ejercicios anteriores, destacan también los trámites de estudio (7444, que representan el 45%) y los trámites externos con reclamantes (4006, el 24%).

CUADRO 4
GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU NATURALEZA. AÑO 2009

GESTIONES (AÑO 2009)	
Trámites de estudio	4 495
Resoluciones de archivo	783
Trámites externos con reclamantes	2 607
Trámites externos con la Administración	1 824
Gestiones totales	9 709

CUADRO 5
GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU NATURALEZA. AÑO 2009 Y ANTERIORES

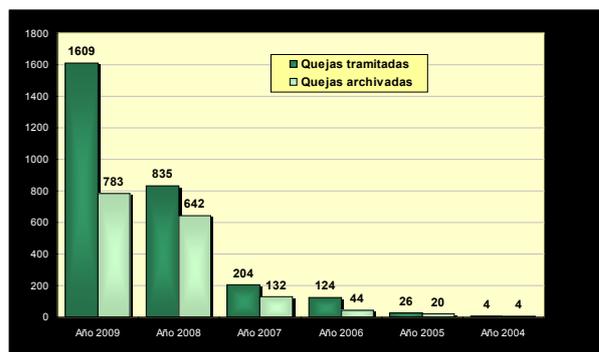
GESTIONES (AÑO 2009 Y ANTERIORES)	
Trámites de estudio	7 444
Resoluciones de archivo	1 625
Trámites externos con reclamantes	4 006
Trámites externos con la Administración	3 347
Gestiones totales	16 422

En el cuadro 6 y en el gráfico adjunto 1, se relacionan las quejas tramitadas y los archivos efectuados en el ejercicio 2009 y se clasifican las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se refleja el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2009.

CUADRO 6
QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2009

Año de presentación de la Queja	Quejas tramitadas	Quejas Archivadas	% de archivo
Año 2009	1 609	783	49%
Año 2008	835	642	77%
Año 2007	204	132	65%
Año 2006	124	44	35%
Año 2005	26	20	77%
Año 2004	4	4	100%
Totales	2 802	1 625	58%

GRÁFICO 1
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2009



2.3. Quejas clasificadas por áreas

En los gráficos 2 y 3, se clasifican las quejas según la naturaleza del problema que el reclamante plantea ante esta Institución y, atendiendo a la misma, se definen, a efectos expositivos y estadísticos, veintitrés áreas de trabajo. Debe afirmarse que, en cada área, pueden confluir títulos competenciales de dos o más Administraciones Públicas.

GRÁFICO 2
PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS.
AÑO 2009

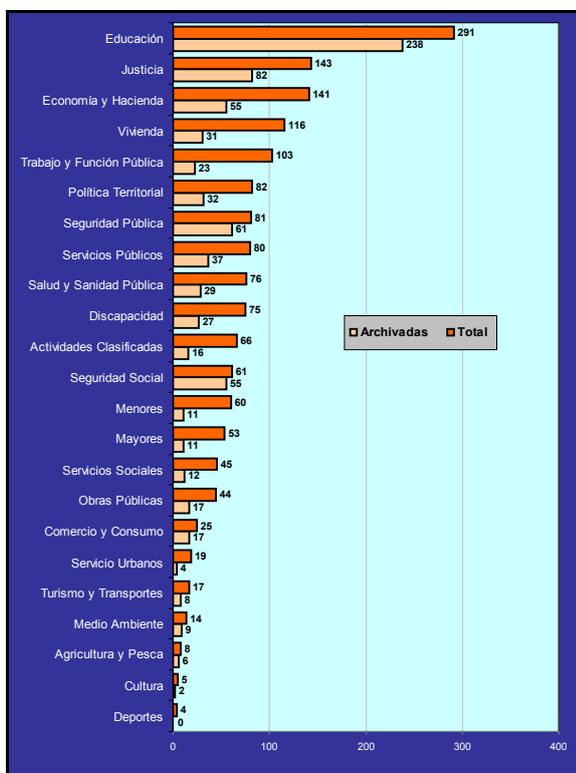
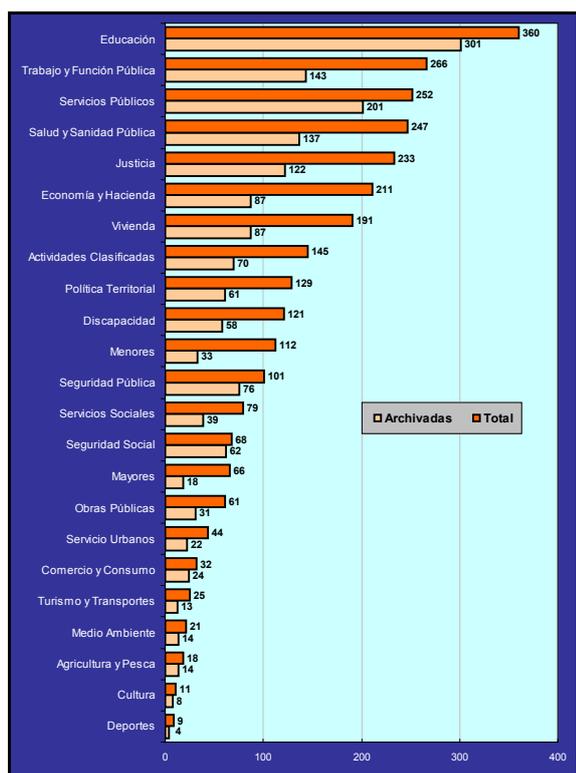


GRÁFICO 3
PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS.
AÑO 2008 Y ANTERIORES



Al considerar las quejas del año 2009, se debe destacar, como dato más significativo, el número de quejas relacionadas con el área de Educación (291 que representan el 18%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Justicia (143, el 9%), Vivienda (116, el 9%) y Trabajo y Función Pública (103, el 7%).

Las áreas de trabajo y sus contenidos son los siguientes:

- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).

- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).

- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).

- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).

- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).

- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).

- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).

- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).

- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).

- Discapacidad.

- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).

- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).

- Menores.

- Mayores.

- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).

- Obras Públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).

- Comercio y Consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).

- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).

- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).

- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).

- Agricultura y Pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).

- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).

- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).

2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia

En los gráficos 4 y 5, se clasifican las quejas atendiendo a su procedencia: quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del Estado, del extranjero, las quejas de oficio y otras, sin datos.

En el gráfico 4, se muestra el número total de quejas del año 2009, se indica su procedencia y el número de las mismas archivadas durante el ejercicio referido; en el gráfico 5, se recogen los mismos datos, pero referidos al año 2008 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2009 es la siguiente:

- Gran Canaria: 782 quejas.
- Tenerife: 409 quejas.
- Lanzarote: 118 quejas.
- La Palma: 118 quejas.
- Fuerteventura: 92 quejas.
- El Hierro: 28 quejas.
- Resto del Estado: 21 quejas.
- Quejas de oficio: 15 quejas.
- La Gomera: 13 quejas.
- Sin datos: 12 quejas.
- Extranjero: 1 queja.

GRÁFICO 4

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2009

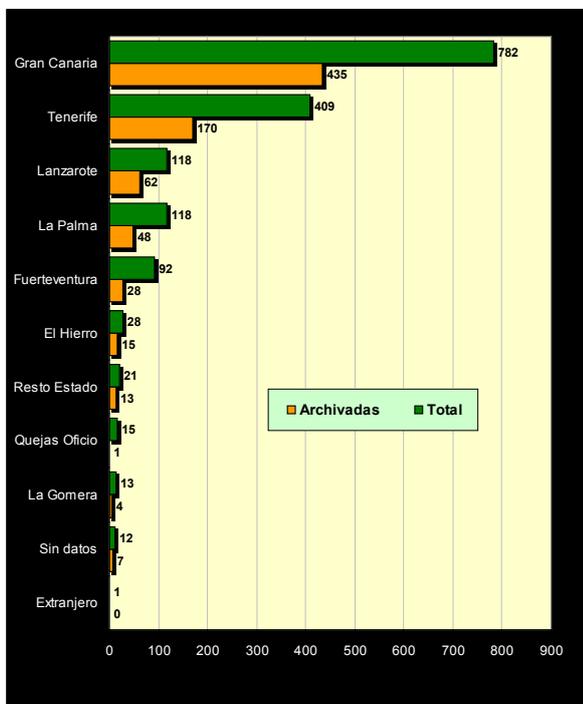
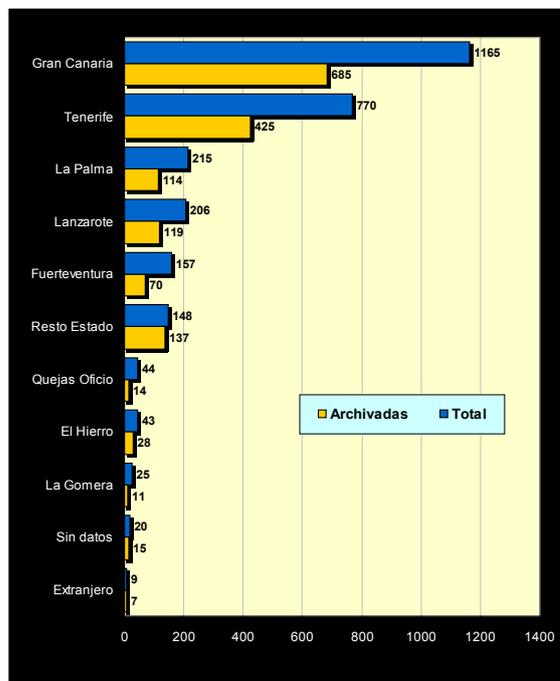


GRÁFICO 5

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2009 Y ANTERIORES



2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área

En los cuadros y gráficos siguientes, puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar su procedencia.

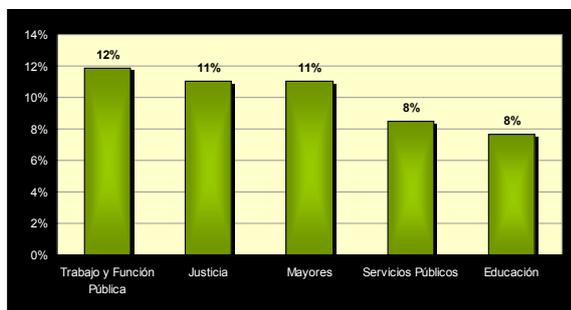
En los cuadros 7 al 13, se reflejan las quejas recibidas por áreas en cada una de las siete islas. En los gráficos 6 al 12, se indican las cinco áreas que, en cada isla, reciben más quejas.

El gráfico se acompaña de una tabla en la que se recoge el número total y de archivo de quejas en cada área funcional.

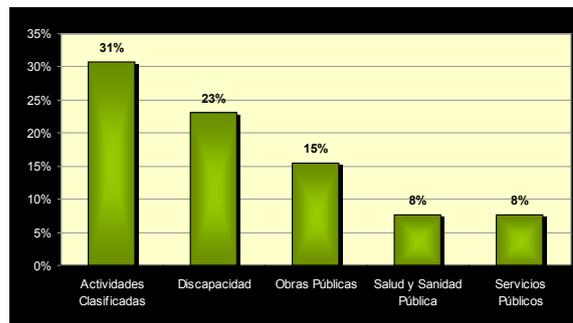
**CUADRO 7
LA PALMA**

Área	Total	Archivo
Trabajo y Función Pública	14	4
Justicia	13	4
Mayores	13	3
Servicios Públicos	10	5
Educación	9	4
Economía y Hacienda	8	3
Política Territorial	8	1
Seguridad Pública	7	6
Discapacidad	6	2
Seguridad Social	6	6
Vivienda	6	2
Salud y Sanidad Pública	5	1
Actividades Clasificadas	4	2
Comercio y Consumo	3	2
Medio Ambiente	2	2
Deportes	1	0
Menores	1	0
Obras Públicas	1	1
Servicios Sociales	1	0
Total	118	48

**GRÁFICO 6
LA PALMA**



**GRÁFICO 8
LA GOMERA**



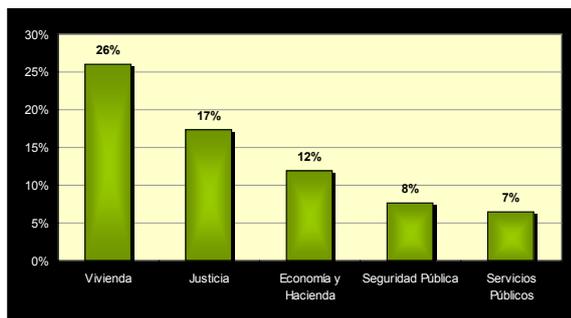
**CUADRO 8
FUERTEVENTURA**

Área	Total	Archivo
Vivienda	24	3
Justicia	16	9
Economía y Hacienda	11	3
Seguridad Pública	7	6
Servicios Públicos	6	3
Actividades Clasificadas	4	0
Trabajo y Función Pública	4	1
Educación	3	1
Medio Ambiente	3	1
Menores	3	0
Discapacidad	2	0
Política Territorial	2	0
Turismo y Transportes	2	0
Mayores	1	0
Obras Públicas	1	0
Seguridad Social	1	1
Servicio Urbanos	1	0
Servicios Sociales	1	0
Total	92	28

**CUADRO 10
GRAN CANARIA**

Área	Total	Archivo
Educación	236	219
Economía y Hacienda	58	19
Justicia	56	38
Salud y Sanidad Pública	52	23
Trabajo y Función Pública	46	11
Vivienda	42	12
Seguridad Pública	38	25
Política Territorial	37	12
Discapacidad	31	10
Actividades Clasificadas	26	7
Obras Públicas	25	8
Mayores	24	5
Seguridad Social	24	20
Servicios Públicos	21	8
Menores	20	3
Servicios Sociales	18	3
Comercio y Consumo	9	6
Servicio Urbanos	9	1
Turismo y Transportes	4	2
Agricultura y Pesca	2	1
Medio Ambiente	2	2
Cultura	1	0
Deportes	1	0
Total	782	435

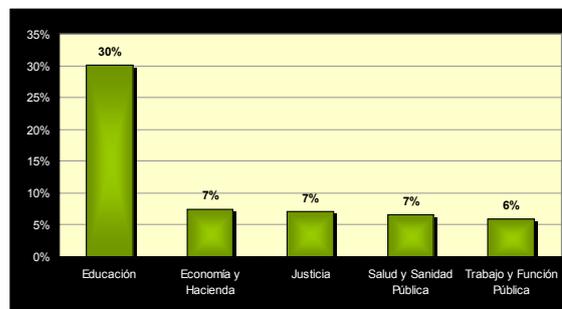
**GRÁFICO 7
FUERTEVENTURA**



**CUADRO 9
LA GOMERA**

Área	Total	Archivo
Actividades Clasificadas	4	1
Discapacidad	3	2
Obras Públicas	2	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Servicios Públicos	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Turismo y Transportes	1	1
Total	13	4

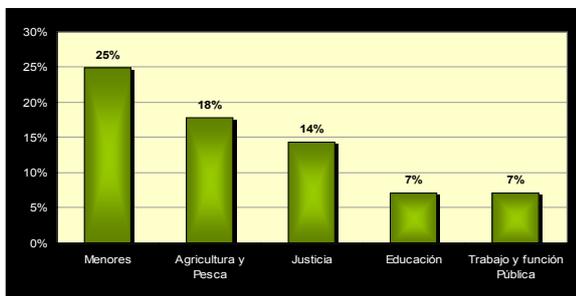
**GRÁFICO 9
GRAN CANARIA**



**CUADRO 11
EL HIERRO**

Área	Total	Archivo
Menores	7	0
Agricultura y Pesca	5	5
Justicia	4	4
Educación	2	1
Trabajo y función Pública	2	1
Cultura	1	1
Discapacidad	1	0
Economía y Hacienda	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Seguridad Pública	1	1
Servicios Públicos	1	1
Turismo y Transportes	1	1
Vivienda	1	0
Total	28	15

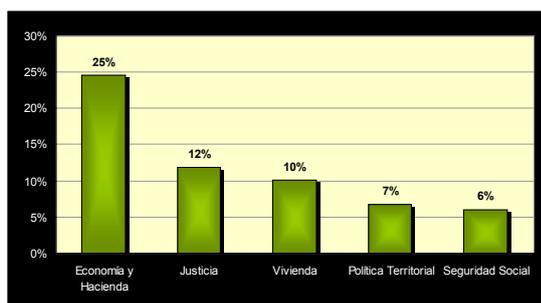
**GRÁFICO 10
EL HIERRO**



**CUADRO 12
LANZAROTE**

Área	Total	Archivo
Economía y Hacienda	29	17
Justicia	14	11
Vivienda	12	4
Política Territorial	8	5
Seguridad Social	7	7
Servicios Públicos	7	4
Actividades Clasificadas	6	2
Discapacidad	5	3
Seguridad Pública	5	5
Medio ambiente	4	1
Servicios Urbanos	4	1
Obras Públicas	3	1
Servicios Sociales	3	1
Comercio y Consumo	2	0
Educación	2	0
Menores	2	0
Salud y Sanidad Pública	2	0
Trabajo y Función Pública	2	0
Cultura	1	0
Total	118	62

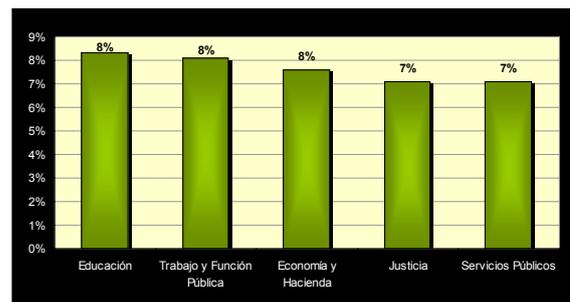
**GRÁFICO 11
LANZAROTE**



**CUADRO 13
TENERIFE**

Área	Total	Archivo
Educación	34	9
Trabajo y Función Pública	33	6
Economía y Hacienda	31	13
Justicia	29	12
Servicios Públicos	29	12
Vivienda	29	9
Política Territorial	26	14
Discapacidad	23	8
Seguridad Social	23	21
Actividades Clasificadas	22	4
Seguridad Pública	21	17
Servicios Sociales	21	8
Menores	18	5
Mayores	14	3
Salud y Sanidad Pública	14	5
Obras Públicas	12	7
Comercio y Consumo	11	9
Turismo y Transportes	8	4
Servicio Urbanos	5	2
Cultura	2	1
Deportes	2	0
Agricultura y Pesca	1	0
Medio Ambiente	1	1
Total	409	170

**GRÁFICO 12
TENERIFE**

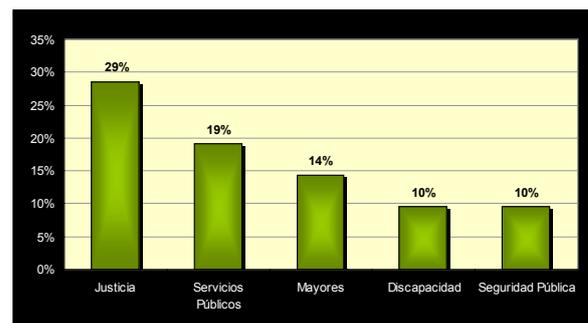


Los cuadros 14 al 17 y los gráficos 13 al 16 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, quejas de oficio, así como sin datos.

**CUADRO 14
RESTO DEL ESTADO**

Área	Total	Archivo
Justicia	6	3
Servicios Públicos	4	4
Mayores	3	2
Discapacidad	2	2
Seguridad Pública	2	1
Educación	1	1
Política Territorial	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
Total	21	13

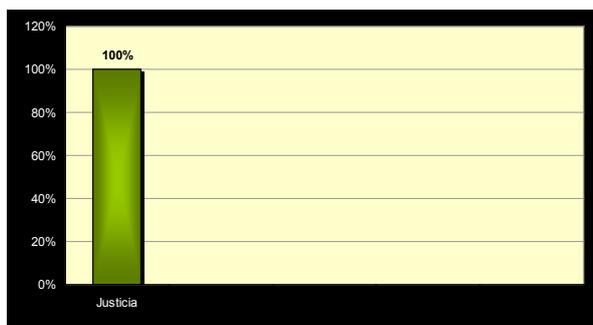
**GRÁFICO 13
RESTO DEL ESTADO**



**CUADRO 15
EXTRANJERO**

Área	Total	Archivo
Justicia	1	0
Total	1	0

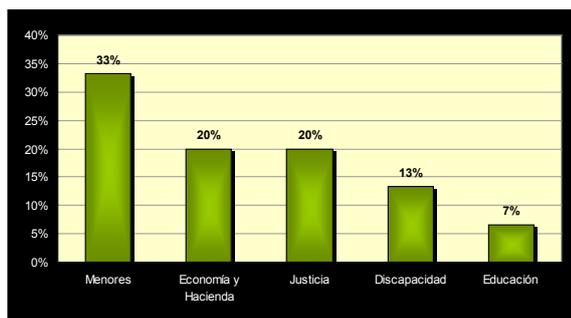
**GRÁFICO 14
EXTRANJERO**



**CUADRO 16
QUEJAS DE OFICIO**

Área	Total	Archivo
Menores	5	1
Economía y Hacienda	3	0
Justicia	3	0
Discapacidad	2	0
Educación	1	0
Vivienda	1	0
Total	15	1

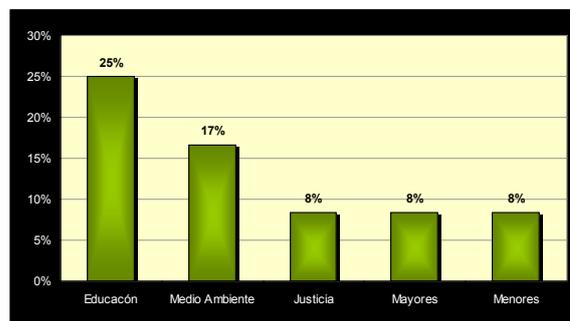
**GRÁFICO 15
QUEJAS DE OFICIO**



**CUADRO 17
QUEJAS SIN DATOS**

Área	Total	Archivo
Educación	3	3
Medio Ambiente	2	2
Justicia	1	1
Mayores	1	0
Menores	1	0
Servicios Públicos	1	0
Servicios Sociales	1	0
Turismo y Transportes	1	0
Vivienda	1	1
Total	12	7

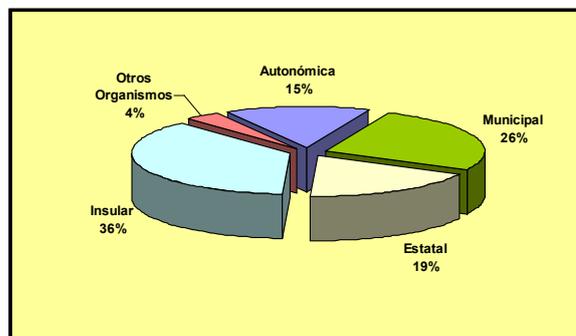
**GRÁFICO 16
QUEJAS SIN DATOS**



2.6. Quejas clasificadas por Administración

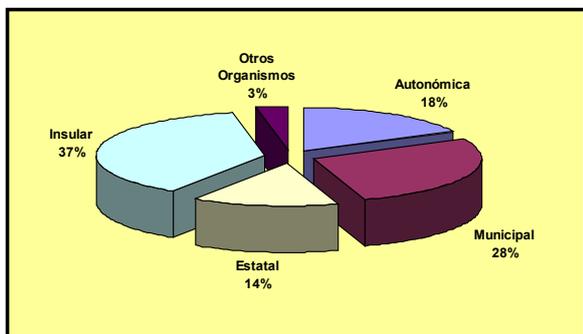
Atendiendo a la Administración hacia-contra la que se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2009, las reclamaciones, referidas en porcentajes, son las que siguen: administración insular (36%); administración municipal (26%); administración estatal (19%). Siguen, en menor medida, las referidas a la administración autonómica (15%) y a otros organismos (4%).

**GRÁFICO 17
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2009**



La clasificación de las quejas por la Administración a la que se reclama referida al año 2009 y anteriores es la siguiente: administración insular (37%); administración municipal (28%) y administración autonómica (18%). En menor medida, las referidas a la administración estatal (14%) y a otros organismos (3%).

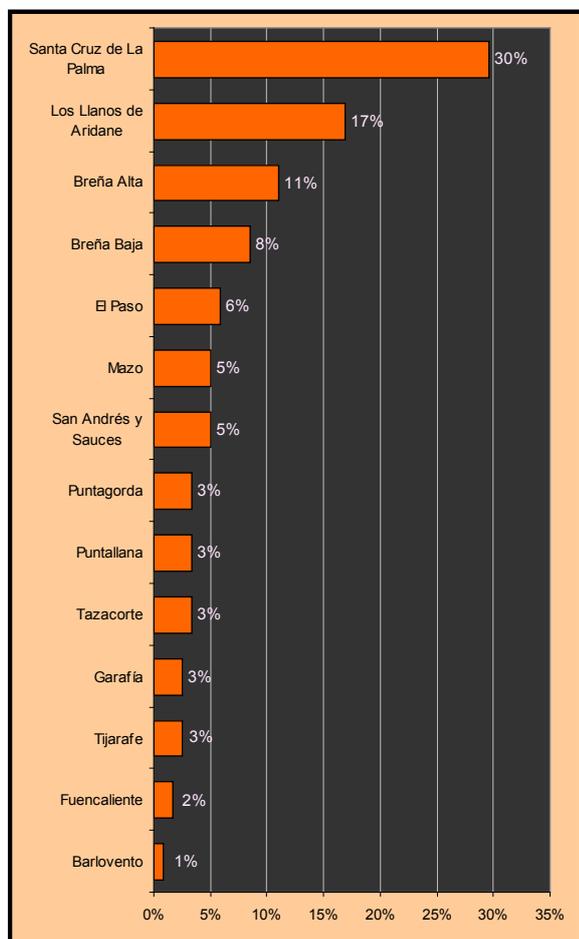
GRÁFICO 18
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2009 Y ANTERIORES



2.7. Quejas clasificadas por su procedencia. Año 2009

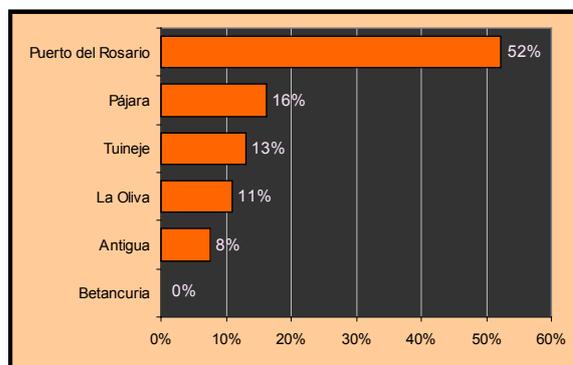
Los gráficos 19 al 26 y cuadros adjuntos 18 al 27 recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, las quejas de cada isla clasificadas por municipios; quejas procedentes del resto del estado, clasificadas por provincias; quejas del extranjero, por países; y, por último, quejas sin datos, no consta su procedencia y que se han clasificado por la forma de entrada en la Institución: correo electrónico, correo ordinario o fax.

GRÁFICO 19 Y CUADRO 18
LA PALMA



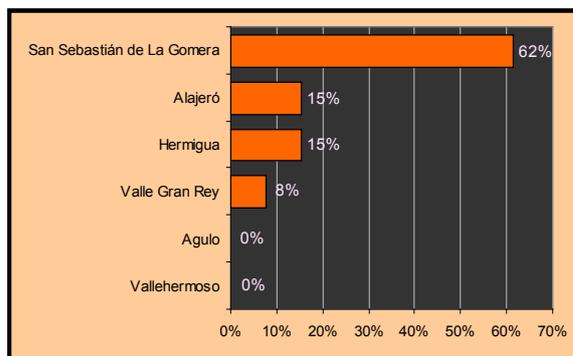
La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	35	19
Los Llanos de Aridane	20	6
Breña Alta	13	3
Breña Baja	10	4
El Paso	7	1
Mazo	6	4
San Andrés y Sauces	6	1
Puntagorda	4	0
Puntallana	4	3
Tazacorte	4	2
Garafía	3	2
Tijarafe	3	2
Fuencaliente	2	0
Barlovento	1	1
Total	118	48

GRÁFICO 20 Y CUADRO 19
FUERTEVENTURA



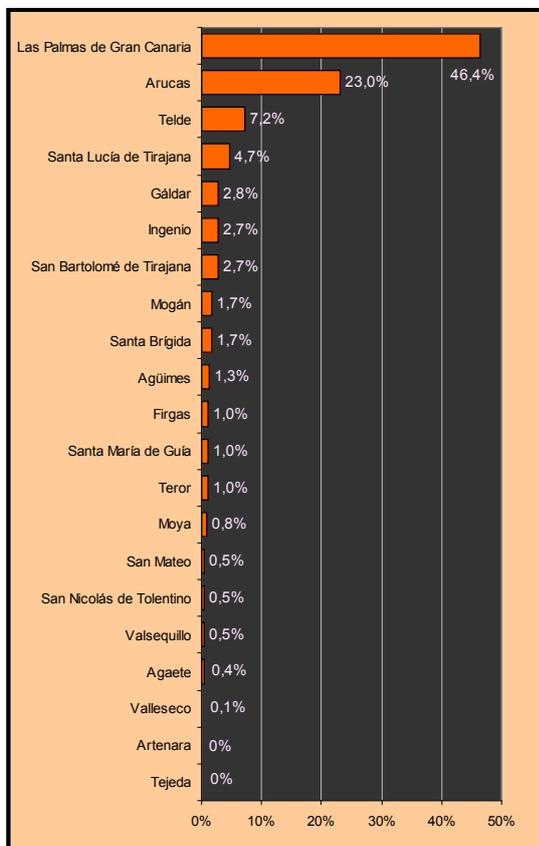
Fuerteventura	Total	Archivo
Puerto del Rosario	48	15
Pájara	15	4
Tuineje	12	5
La Oliva	10	4
Antigua	7	0
Betancuria	0	0
Total	92	28

GRÁFICO 21 Y CUADRO 20
LA GOMERA



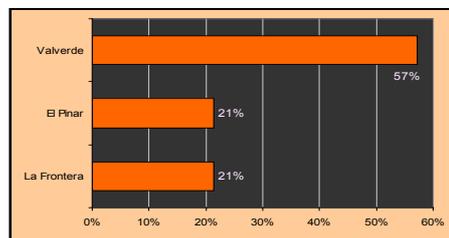
La Gomera	Total	Archivo
San Sebastián de La Gomera	8	3
Alajeró	2	1
Hermigua	2	0
Valle Gran Rey	1	0
Agulo	0	0
Vallehermoso	0	0
Total	13	4

GRÁFICO 22 Y CUADRO 21
GRAN CANARIA



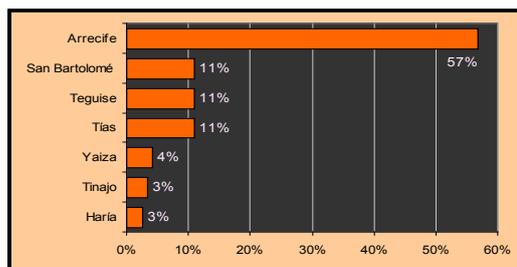
Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	363	152
Arucas	180	164
Telde	56	28
Santa Lucía de Tirajana	37	20
Gáldar	22	8
Ingenio	21	14
San Bartolomé de Tirajana	21	9
Mogán	13	6
Santa Brígida	13	6
Agüimes	10	2
Firgas	8	8
Santa María de Guía	8	2
Teror	8	4
Moya	6	5
San Mateo	4	3
San Nicolás de Tolentino	4	1
Valsequillo	4	1
Agate	3	1
Valleseco	1	1
Artenara	0	0
Tejeda	0	0
Total	782	435

GRÁFICO 23 Y CUADRO 22
EL HIERRO



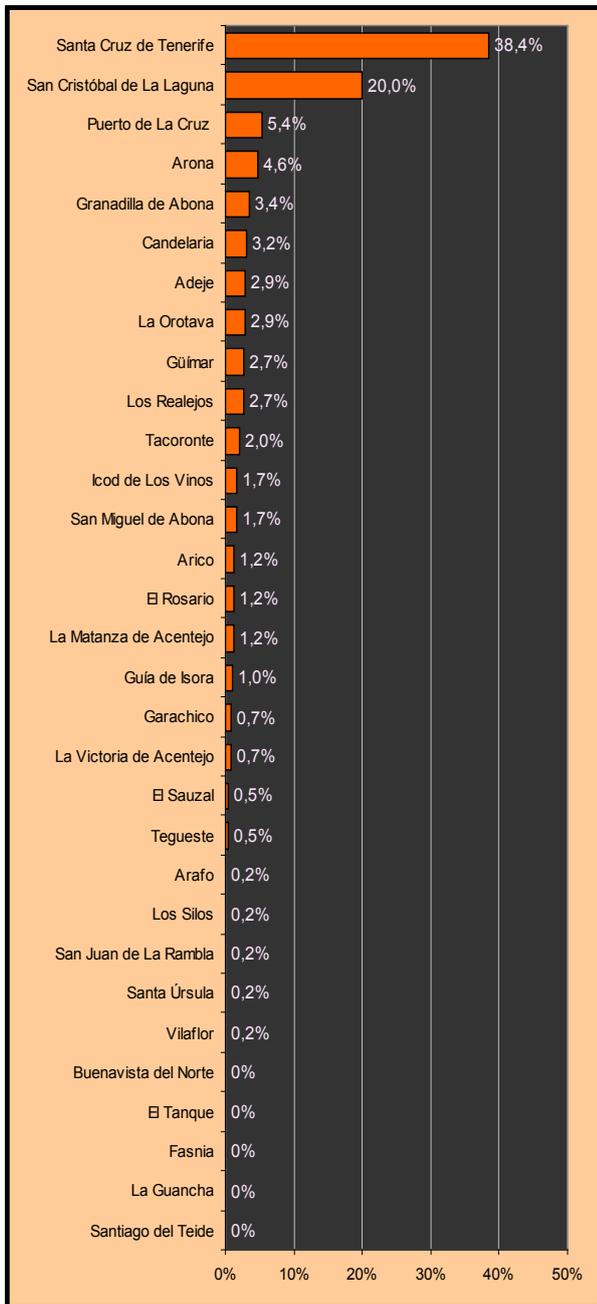
El Hierro	Total	Archivo
Valverde	16	5
El Pinar	6	6
La Frontera	6	4
Total	28	15

GRÁFICO 24 Y CUADRO 23
LANZAROTE



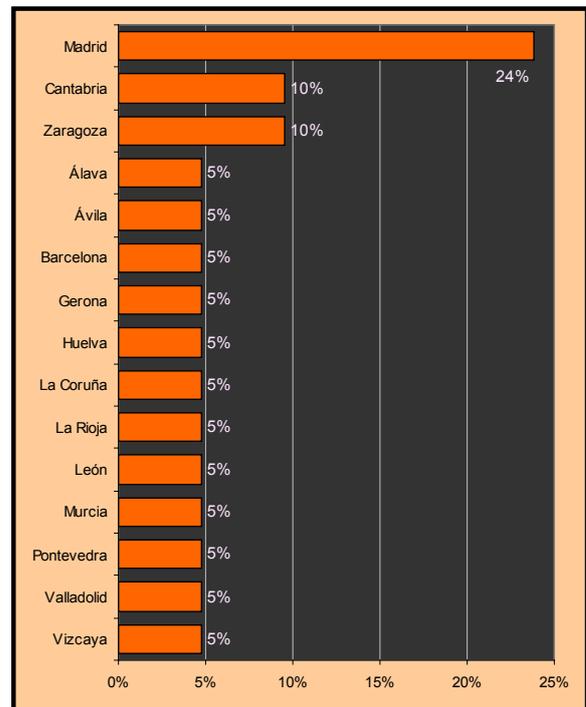
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	67	35
San Bartolomé	13	8
Teguise	13	9
Tías	13	6
Yaiza	5	2
Tinajo	4	1
Haría	3	1
Total	118	62

GRÁFICO 25 Y CUADRO 24
TENERIFE



Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	157	56
San Cristóbal de La Laguna	82	37
Puerto de La Cruz	22	13
Arona	19	9
Granadilla de Abona	14	8
Candelaria	13	4
Adeje	12	5
La Orotava	12	6
Güímar	11	3
Los Realejos	11	5
Tacoronte	8	3
Icod de Los Vinos	7	2
San Miguel de Abona	7	6
Arico	5	3
El Rosario	5	2
La Matanza de Acentejo	5	1
Guía de Isora	4	3
Garachico	3	1
La Victoria de Acentejo	3	2
El Sauzal	2	0
Tegueste	2	1
Arafo	1	0
Los Silos	1	0
San Juan de La Rambla	1	0
Santa Úrsula	1	0
Vilaflor	1	0
Buenavista del Norte	0	0
El Tanque	0	0
Fasnia	0	0
La Guancha	0	0
Santiago del Teide	0	0
Total	409	170

GRÁFICO 26 Y CUADRO 25
RESTO DEL ESTADO



Resto del Estado	Total	Archivo
Madrid	5	2
Cantabria	2	2
Zaragoza	2	2
Álava	1	1
Ávila	1	1
Barcelona	1	0
Gerona	1	1
Huelva	1	1
La Coruña	1	1
La Rioja	1	0
León	1	0
Murcia	1	1
Pontevedra	1	0
Valladolid	1	0
Vizcaya	1	1
Total	21	13

CUADRO 26
EXTRANJERO

Extranjero	Total	Archivo
Francia	1	0
Total	1	0

CUADRO 27
SIN DATOS

Sin Datos	Total	Archivo
Correo electrónico	12	7
Vía Correos	0	0
Vía Fax	0	0
Total	12	7

2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2009

El cuadro 28 y el gráfico 27 recogen, con independencia del lugar de procedencia, la oficina de recepción de las quejas. A las siete oficinas se añaden las actuaciones iniciadas de oficio. El cuadro 28 recoge las cifras totales y el gráfico 27, la distribución porcentual.

CUADRO 28
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN LA OFICINA DE RECEPCIÓN. AÑO 2009

Oficina	Total
Sede en La Palma	582
Oficina en Gran Canaria	501
Oficina en Tenerife	313
Oficina en Lanzarote	94
Oficina en Fuerteventura	79
Oficina en El Hierro	19
Actuaciones de oficio	15
Oficina en La Gomera	6
Total	1609

GRÁFICO 27



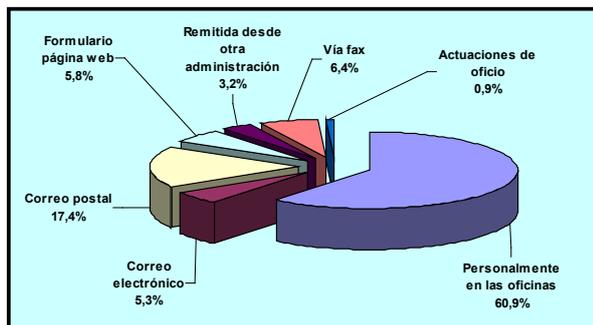
2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2009

En el cuadro 29 y el gráfico 28, se recoge la distribución de los expedientes de queja según la forma de recepción. La entrega presencial continúa siendo el método elegido por la mayoría de los ciudadanos, aunque, gradualmente, se incrementa el número de quejas recibidas por correo electrónico. El cuadro 29 recoge las cifras totales y el gráfico 28 la distribución porcentual.

CUADRO 29
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE RECEPCIÓN. AÑO 2009

Forma de recepción	Total
Personalmente en las oficinas	980
Correo postal	280
Vía fax	103
Formulario página web	94
Correo electrónico	86
Remitida desde otra Administración	51
Actuaciones de oficio	15
Total	1 609

GRÁFICO 28



2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución

El gráfico 29 describe la evolución de la recepción anual de quejas desde el año 1986 hasta el ejercicio 2009.

GRÁFICO 29



Número de quejas recibidas (1986-2009)

(1) La primera queja entró en la Institución el 13 de marzo de 1986.

V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al Informe Anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 5/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2009 (BOC nº 261, de 31 de diciembre de 2008) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de tres millones ciento veintiséis mil cuatrocientos cuarenta euros (3.126.440,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.196.238,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	671.551,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	258.582,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00 €
Crédito inicial programa 111B:		3.126.440,00 €

Constituye esta dotación inicial un incremento del 1,37% respecto de la consignada para el ejercicio 2008, que ascendía a tres millones ochenta y cuatro mil ciento ochenta euros (3.084.180,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión de 17 de febrero de 2009, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2009 de los de remanentes de crédito del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2008, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias. Esta incorporación de remanente supuso un incremento de un millón trescientos ochenta y seis euros (1.386.000,00 €) que sumados al crédito inicial consignado vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2009 de cuatro millones quinientos doce mil cuatrocientos cuarenta euros (4.512.440,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	3.092.238,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	849.551,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	570.582,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00 €
Crédito total programa 111B:		4.512.440,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2009, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 64,71% con un remanente de un millón quinientos noventa y dos mil cuatrocientos treinta euros con setenta y dos céntimos (1.592.430,72 €), siendo el Balance de Gastos y Pagos por capítulos, a fecha 31 de diciembre de 2009, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificac. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.196.238,00	903.000,00	7.000,00	3.092.238,00	27.478,79	1.702.676,34	1.362.082,87
Capítulo II	671.551,00	238.000,00	60.000,00	849.551,00	48.008,56	579.794,03	221.748,41
Capítulo VI	258.582,00	486.500,00	174.500,00	570.582,00	323.197,38	238.854,18	8.530,44
Capítulo VIII	69,00	0,00	0,00	69,00	0,00	0,00	69,00
Total 111B	3.126.440,00	1.627.500,00	241.500,00	4.512.440,00	398.684,73	2.521.324,55	1.592.430,72

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Total	Disposiciones	Disponible	% Ejecución
Capítulo I	3.092.238,00	1.730.155,13	1.362.082,87	55,95
Capítulo II	849.551,00	627.802,59	221.748,41	73,89
Capítulo VI	570.582,00	562.051,56	8.530,44	98,50
Capítulo VIII	69,00	0,00	69,00	69,00
Total 111B	4.512.440,00	2.920.009,28	1.592.430,72	64,71