



BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VII LEGISLATURA NÚM. 167
Fascículo III

17 de junio de 2011

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-0005 Informe anual correspondiente al año 2010.

Página 1

INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

7L/IDC-0005 *Informe anual correspondiente al año 2010.*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	Fascículo I	1.	ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS..	Fascículo II
I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA.....	Fascículo I	2.	AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN	Fascículo II
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	3.	COMERCIO Y CONSUMO	Fascículo II
III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS.....	Fascículo II	4.	CULTURA	Fascículo II
		5.	DEPORTES	Fascículo II
		6.	ECONOMÍA Y HACIENDA	Fascículo II
		7.	EDUCACIÓN.....	Fascículo II
		8.	JUSTICIA.....	Fascículo II
		9.	MEDIO AMBIENTE.....	Fascículo II
		10.	OBRAS PÚBLICAS	Fascículo II
				Página
		11.	POLÍTICA TERRITORIAL	4
		11.1.	Introducción	4
		11.1.1.	Consideraciones generales.....	4

Página	Página
11.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 4	13. SEGURIDAD PÚBLICA 40
11.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 4	13.1. Introducción 40
11.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común 5	13.1.1. Consideraciones generales 40
11.1.2.3. Administraciones Públicas a las que se ha enviado la reiteración, con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal 5	13.1.1. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 41
11.1.2.4. Administración Pública cuya actuación ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común 5	13.2. Extranjería 41
11.1.2.5. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado la resolución dirigida sobre el fondo del asunto 5	13.3. Tráfico y seguridad vial 41
11.2. Disciplina urbanística 5	13.3.1. Denuncias y procedimiento sancionador 41
11.2.1. La realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida 5	13.3.2. Situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial 42
11.2.2. La inaplicación, por algunas Administraciones Públicas, de las correspondientes medidas, en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas 6	13.3.3. Otras cuestiones 44
11.2.3. La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad 7	13.4. Actuación fuerzas y cuerpos de seguridad 45
11.2.4. El deber de conservación de los propietarios 7	13.5. Situaciones que alteran la seguridad ciudadana 46
11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Política Territorial 8	13.6. Otras Quejas 47
11.4. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Política Territorial 9	13.7. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Seguridad Pública 48
12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA 15	13.8. Resoluciones más significativas en el Área de Seguridad Pública 48
12.1. Introducción 15	14. SEGURIDAD SOCIAL 56
12.1.1. Consideraciones generales 15	14.1. Introducción 56
12.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 16	14.1.1. Consideraciones generales 56
12.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 17	14.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 57
12.2. Atención sanitaria y reintegro de gastos 17	14.2. Afiliación, cotización y recaudación 57
12.2.1. Cartera de servicios comunes 17	14.3. Prestaciones de incapacidad 59
12.2.2. Organización sanitaria 18	14.4. Pensiones de jubilación 60
12.2.3. Reintegro de gastos médicos 21	14.5. Prestaciones de supervivencia y familiares 61
12.3. Listas de espera 23	14.6. Prestaciones por desempleo 62
12.4. Reclamaciones contra personal sanitario 26	14.7. Asistencia sanitaria 65
12.5. Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica 26	15. SERVICIOS PÚBLICOS 66
12.6. Transporte sanitario y servicios de urgencias 28	15.1. Introducción 66
12.7. Salud pública 29	15.1.1. Consideraciones generales 66
12.8. Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria 30	15.1.2. Colaboración del Diputado del Común en la investigación de las quejas 67
12.8.1. Retrasos o falta de contestación de la administración 30	15.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 67
12.8.2. Expedientes de responsabilidad patrimonial 30	15.2. La atención administrativa 67
12.8.3. Enfermedades raras 31	15.2.1. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos 67
12.8.4. Salud laboral 31	15.2.2. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe 67
12.8.5. Salud mental 32	15.2.3. La denegación de acceso a la información o la documentación 69
12.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública 32	15.2.4. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe 70
12.10. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública 33	15.3. La energía eléctrica 70
	15.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos 72
	15.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Servicios Públicos 72
	16. SERVICIOS SOCIALES 77
	16.1. Introducción 77
	16.1.1. Consideraciones generales 77
	16.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 77
	16.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 78

Página	Página
16.2. Solicitudes de ayudas económicas 78	20. VIVIENDA..... 119
16.2.1 Estudio de quejas relativas a este epígrafe..... 78	20.1. Introducción 119
16.2.2. Conclusiones a este epígrafe..... 79	20.1.1. Consideraciones generales 119
16.3. Valoración y retraso en la concesión o renovación de la prestación canaria de inserción 79	20.1.2. Taller XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo 120
16.3.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe 80	20.1.3. Novedades legislativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, relacionadas con la vivienda acogida a la protección pública 120
16.3.2. Conclusiones a este epígrafe..... 80	20.1.4. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 121
17. SERVICIOS URBANOS 81	20.2. Ayudas para el fomento del alquiler..... 121
17.1. Introducción 81	20.3. Falta de contestación a solicitudes de ayuda en materia de vivienda 123
17.1.1. Consideraciones generales..... 81	20.3.1. Solicitudes de ayuda al alquiler y a la compra 123
17.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 81	20.3.2. Solicitudes de ayuda para la autoconstrucción 123
17.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común..... 82	20.3.3. Emisión de certificados necesarios para la inscripción registral de transmisiones de viviendas de titularidad pública 124
17.2. Servicios de abastecimiento de agua potable 82	20.4. Resolución de adjudicaciones en régimen de alquiler por circunstancias sobrevenidas..... 124
17.3. Servicios municipales. Recogida de basuras y saneamiento 84	20.5. Obras ilegales en viviendas de titularidad pública cedidas en régimen de alquiler..... 126
17.4. Omisión de una ejecución subsidiaria por parte de algunos ayuntamientos 85	20.6. Problemas de financiación 127
17.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios urbanos..... 86	20.7. Escasez de viviendas de titularidad pública destinadas al alquiler..... 127
17.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de servicios urbanos 86	20.8. Desperfectos detectados en viviendas acogidas a la protección pública 128
18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA 94	20.9. Errores en la captura de datos, y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada a nivel de la Comunidad Autónoma Canarias..... 129
18.1. Introducción 94	20.10. Solicitudes de subvención tramitadas al amparo de la resolución del director del ICV de 28 de febrero de 2008 (Hipoteca Joven Canaria) 130
18.1.1. Consideraciones generales..... 94	20.11. Reposición de viviendas de titularidad pública 131
18.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 94	20.12. Subrogación de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler..... 132
18.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010..... 94	20.13. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda..... 133
18.2. Formación. Trabajo..... 94	20.14. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Vivienda 133
18.3. Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad..... 96	IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN 135
18.4. Acceso al empleo público. Cuestiones generales .. 98	1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN..... 135
18.5. Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias..... 99	2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 135
18.6. Función pública en el ámbito docente..... 100	2.1. Expedientes de queja 135
18.7. Función pública en el ámbito sanitario 102	2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2010 y años anteriores 135
18.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de trabajo y función pública 103	2.3. Quejas clasificadas por áreas 136
18.9. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de trabajo y función pública .. 104	2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia 137
19. TURISMO Y TRANSPORTES 114	2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área 138
19.1. Introducción 114	2.6. Quejas clasificadas por administración..... 141
19.1.1. Consideraciones generales..... 114	2.7. Quejas clasificadas por procedencia. Año 2010... 142
19.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas 114	2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2010 146
19.2. Inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas 114	2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2010 147
19.3. Investigaciones iniciadas de oficio 115	2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución .. 147
19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente 115	V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO 148
19.5. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo..... 115	
19.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Turismo y Transportes..... 116	
19.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común..... 116	

11. POLÍTICA TERRITORIAL

Índice:

- 11.1. Introducción**
- 11.1.1. Consideraciones generales**
- 11.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**
 - 11.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**
 - 11.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común**
 - 11.1.2.3. Administraciones Públicas a las que se ha enviado la reiteración, con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal**
 - 11.1.2.4. Administración Pública cuya actuación ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común**
 - 11.1.2.5. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado la resolución dirigida sobre el fondo del asunto**
- 11.2. Disciplina urbanística**
- 11.2.1. La realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida**
- 11.2.2. La inaplicación, por algunas Administraciones Públicas, de las correspondientes medidas, en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas**
- 11.2.3. La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad**
- 11.2.4. El deber de conservación de los propietarios**
- 11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Política Territorial**
- 11.4. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Política Territorial**

11.1. Introducción**11.1.1. Consideraciones generales**

En virtud de la acción pública, cualquier ciudadano puede poner en marcha los mecanismos legales para asegurar y defender la legalidad urbanística. Para ello, no se exige la acreditación de un derecho subjetivo o interés legítimo, excluyendo los requisitos generales de la legitimación procesal. Una constante jurisprudencia recuerda que "(...) para el ejercicio de la acción pública es suficiente con invocar el interés general en el mantenimiento de la legalidad urbanística" (sentencias del Tribunal Supremo de 23 de junio de 1992 y 30 de noviembre de 1995, entre otras).

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

Al respecto, queremos destacar que, con celeridad y agilidad en la actuación administrativa, se podrían evitar situaciones que dificultan la resolución de estos

expedientes. Cuanto más lenta es la tramitación de los mismos, habrá más posibilidades de que se produzca su caducidad o de que prescriban las infracciones que se denuncian.

Llama la atención de este comisionado la frecuencia con la que se encuentran situaciones en las que se ha declarado la ilegalidad de una actuación urbanística, y no se producen consecuencias en el plano de la realidad. En muchas de las quejas tramitadas, la situación denunciada se resuelve con la imposición de una multa en el expediente sancionador, sin que la respectiva administración continúe con el proceso de devolución de esa realidad al estado anterior a la comisión de la infracción, normalmente mediante la demolición de lo ilegalmente construido.

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

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

En relación con las quejas seleccionadas para el presente informe, en el área de Política Territorial, dentro del apartado de Disciplina Urbanística, se refieren, sobre todo, a los siguientes temas:

- La realización de obras sin licencia urbanística o excediendo la concedida.
- La inaplicación, por algunas administraciones públicas, de las correspondientes medidas, en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas.
- La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad.
- El deber de conservación de los propietarios.

11.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**11.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Antigua (EQ 1437/2009, EQ 0024/2010 y EQ 0048/2010)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 0925/2008 y EQ 1295/2009)
- Ayuntamiento de El Paso (EQ 0388/2009)
- Ayuntamiento de La Oliva (EQ 1122/2007, EQ 1122/2007, EQ 0526/2009, EQ 0037/2010 y EQ 0673/2010)
- Ayuntamiento de Arucas (EQ 0387/2009, EQ 0320/2010, EQ 0478/2010 y EQ 0712/2010)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ 1021/2008)

- Ayuntamiento de Arrecife (EQ 1347/2008)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (EQ 0365/2010)
- Ayuntamiento de Arona (EQ 0608/2007)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 0139/2009, EQ 0139/2009, EQ 1551/2009, EQ 0034/2010, EQ 0166/2010 y EQ 0334/2010)
- Ayuntamiento de Valleseco (EQ 0409/2009, EQ 0409/2009 y EQ 0410/2009)
- Ayuntamiento los Llanos de Aridane (EQ 0399/2009, EQ 0399/2009, EQ 0687/2009 y EQ 1489/2009)
- Ayuntamiento de La Orotava (EQ 1497/2008)
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino (EQ 1310/2009)
- Ayuntamiento de Breña Alta (EQ 0445/2010)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (EQ 0412/2009 y EQ 1591/2009)
- Ayuntamiento de San Andrés y Sauces (EQ 0684/2009)
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona (EQ 0155/2010)

11.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado el deber de colaborar con el Diputado del Común

- Ayuntamiento de Antigua (EQ 1437/2009 y EQ 0024/2010)
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 0169/2007)
- Ayuntamiento de El Paso (EQ 0178/2009 y EQ 0388/2009)
- Ayuntamiento de La Oliva (EQ 1122/2007, EQ 0526/2009, EQ 0037/2010 y EQ 0673/2010)
- Ayuntamiento de Arucas (EQ 0387/2009, EQ 0320/2010 y EQ 0712/2010)
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ 1021/2008)
- Ayuntamiento de Arrecife (EQ 1347/2008)
- Ayuntamiento de Arona (EQ 0169/2007 y EQ 0608/2007)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 0139/2009, EQ 0517/2009, EQ 0034/2010 y EQ 0166/2010)
- Ayuntamiento los Llanos de Aridane (EQ 0399/2009 y EQ 1489/2009)
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino (EQ 1310/2009)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (EQ 0412/2009)
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (EQ 1064/2009)
- Ayuntamiento de Mogán (EQ 0179/2009)
- Ayuntamiento de Adeje (EQ 1788/2007)
- Ayuntamiento de Puerto de La Cruz (EQ 0365/2010)
- Ayuntamiento de La Orotava (EQ 1497/2008)
- Ayuntamiento de Valleseco (EQ 0409/2009)

11.1.2.3. Administraciones Públicas a las que se ha enviado la reiteración, con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal.

- Alcalde del Ayuntamiento de Arucas (EQ 0097/2009)
- Alcalde del Ayuntamiento de Mogán (EQ 0179/2009)
- Alcalde del Ayuntamiento de La Orotava (EQ 1497/2008)
- Alcalde del Ayuntamiento de Valleseco (EQ 0728/2009)
- Alcalde del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos (EQ 1064/2009)

- Alcalde del Ayuntamiento de Tías (EQ 0604/2009)
- Alcalde del Ayuntamiento de Telde (EQ 0602/2009)
- Alcalde del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 0517/2009)
- Alcalde del Ayuntamiento de Arico (EQ 1518/2008)
- Alcalde del Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ 1021/2008)
- Alcalde del Ayuntamiento de El Paso (EQ 0178/2009 y EQ 0388/2009)

11.1.2.4. Administración Pública cuya actuación ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común

La actuación del alcalde del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera ha sido declarada obstruccionista por el Diputado del Común (EQ 0370/2009).

11.1.2.5. Administraciones Públicas a las que se ha reiterado la resolución dirigida sobre el fondo del asunto

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (EQ 1295/2009)
- Ayuntamiento de Gáldar (EQ 1823/2008)
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (EQ 0412/2009)
- Ayuntamiento de La Oliva (EQ 1122/2007)
- Ayuntamiento de Valleseco (EQ 0410/2009)

11.2. Disciplina Urbanística

11.2.1. La realización de obras sin licencia urbanística o más allá de la concedida

La disciplina urbanística se identifica con la función de control del cumplimiento del ordenamiento urbanístico que corresponde a las Administraciones públicas, e incluye tanto las medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística, como las medidas sancionadoras. Ambas medidas son independientes, persiguen fines diferentes y tienen distinta naturaleza.

Entrando en el contenido de algunas de las quejas que hemos seleccionado para el presente informe, hemos constatado que, en algunos supuestos, las respectivas administraciones públicas proceden a incoar los correspondientes procedimientos sancionadores sin que los mismos sean resueltos, sin que las obras resulten legalizadas, ni se haya procedido a la reposición de la realidad física alterada, con lo cual el infractor no satisface la multa que, en su caso, hubiera sido impuesta, ni la respectiva administración ejercita la potestad de restablecer el orden jurídico perturbado.

Dicha situación se ha visto reflejada, entre otros, en el EQ 0445/2010, en el que un ciudadano solicitó la intervención de esta Institución, debido a la falta de actuación del Ayuntamiento de Breña Alta, ante la ejecución de unas obras más allá de la licencia urbanística concedida.

Al respecto, la citada corporación municipal no tuvo en cuenta, por un lado, que la tarea de control que la Ley le confiere no se agota con el acto de autorización del proyecto, es decir, con la concesión de la licencia y, de otro lado, que, en el supuesto de que se trate de licencias urbanísticas condicionadas, el ayuntamiento ha de comprobar que se ha dado cumplimiento a las condiciones establecidas en dicho

título y, en caso contrario, ejercer sus competencias en materia de disciplina urbanística.

Dado que nos encontrábamos ante la comisión de una infracción contra la ordenación urbanística, y, al no constar que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural hubiera requerido a la citada corporación municipal con carácter previo a incoar el expediente sancionador, de acuerdo con lo establecido en el artículo 190 c) 1) del TRELOTRENC, esta Institución consideró que la competencia para iniciar, instruir y resolver dicho expediente residía en la aludida entidad local, por lo que se le recordó su deber legal de ejercer sus competencias para controlar que las obras que se pretenden realizar o se ejecutan en su término municipal se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia y, en el supuesto de que se transgreda dicha legalidad, se ejerza su potestad restauradora, sancionadora y disciplinaria.

Nuestra resolución fue parcialmente aceptada, habiéndonos informado el Ayuntamiento de Breña Alta de que, ante la falta de incoación por el mismo del correspondiente expediente sancionador, la referida Agencia había procedido a ello. Asimismo, la citada corporación municipal nos comunicó que el aludido departamento autonómico había asumido la competencia de restablecimiento del orden jurídico perturbado.

También ha podido constatarse que, en aquellos escasos supuestos en los que se acuerda la reposición de la realidad física alterada mediante la demolición de las obras, no se procede a la ejecución forzosa cuando por parte de su promotor no se da cumplimiento a la resolución dictada. La razón aducida por esta administración, para justificar la falta de ejecución subsidiaria de las obras, ha sido la no disponibilidad de consignación presupuestaria para ello, la escasa entidad de las obras, la acumulación de tareas, etc.

Sobre ello, conviene recordar que, declarada la ilegalidad de una actuación edificatoria, en aquellos supuestos en que la administración no procede a la ejecución de sus propios actos y el tiempo transcurre con el resultado de que las construcciones formalmente declaradas ilegales y, en muchos casos, ilegalizables, permanecen en la realidad. En consecuencia, tal demora en la ejecución compromete la seguridad jurídica.

Sobre la inmediata ejecutividad de los actos administrativos, el Tribunal Supremo, en su sentencia de 17 de febrero de 2000, establece que "(...) lo que significa que deben llevarse a efecto de manera inmediata, pues toda demora irrazonable pudiera ir contra lo dispuesto en el artículo 106 de la Constitución Española y, en concreto, contra el principio de eficacia, impidiendo cumplir el fin de servir con objetividad los intereses generales que constituyen el soporte de la actuación de la Administración pública (...), y, aunque ni la legislación específica urbanística ni la general de procedimiento administrativo prevean plazos de prescripción para ejecutar lo acordado, el principio expuesto, junto a los de seguridad jurídica y de interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos (artículo 9.3 de la Constitución), fuerzan a entender que la ejecución forzosa se halla sujeta a plazos de prescripción.

En la medida en que el acto administrativo ordenó al constructor el derribo de un edificio, aquél contiene una obligación de hacer, la exigencia de cuya efectividad no puede quedar indefinidamente pendiente en el tiempo, sino que por

tratarse, en definitiva, de una obligación personal está sujeta al plazo de prescripción de quince años del artículo 1.964 del Código Civil, que es el plazo del que la Administración disponía para acudir al mecanismo de ejecución subsidiaria".

Por otro lado, esta Institución ha observado que en algunas de las quejas tramitadas, el promotor de las obras ha cooperado con la administración en el restablecimiento del orden jurídico alterado, bien mediante la legalización de las mismas, bien mediante su demolición de forma voluntaria.

A juicio de este comisionado parlamentario, ello ha podido obedecer al cambio legislativo producido con la aprobación de la Ley 4/2006, de 22 de mayo, de modificación del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTRENC), que establece la posibilidad de que el responsable de las obras ilegales se acoja a la reducción de la cuantía de la multa que le ha sido impuesta, cuando el mismo coopera con la administración en el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

En el presente epígrafe también hemos de referirnos a aquellas quejas en las que los ciudadanos manifiestan que la administración a la que se dirigen para denunciar la ejecución de obras, presuntamente sin los correspondientes títulos habilitantes, no reciben respuesta ni se les informa del trámite que se ha dado a su denuncia.

Ello ha dado lugar a la formulación de varias resoluciones a la respectiva administración, con el fin de que se considere que, si el ciudadano actúa como mero denunciante de una infracción urbanística, sus derechos como tal denunciante (eventual solicitante de la incoación de un procedimiento sancionador), se limitan a ser informado de la incoación o no del procedimiento sancionador.

Dicho supuesto se planteó, entre otros, en el EQ 1122/2009, en el que esta Institución dirigió una resolución al Director Ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, recomendándole que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante una resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

El citado departamento autonómico rechazó dicha resolución y, con el fin de clarificar el asunto, nos remitió una copia del informe suscrito por el servicio jurídico de la Comunidad Autónoma de Canarias. Una vez estudiado el contenido de dicho documento, esta Institución pudo constatar que nuestra recomendación coincidía plenamente con el contenido del referido informe, en el apartado referido al supuesto en el que el solicitante de la información fuera un "mero denunciante".

Ello dio lugar a que nos dirigiéramos de nuevo a la aludida agencia, con el fin de que nos comunicaran la aceptación o el rechazo de la resolución formulada, sin que, a la fecha de cierre del presente informe, hubiéramos recibido respuesta.

11.2.2. La inaplicación, por algunas administraciones públicas, de las correspondientes medidas en el supuesto de que las órdenes de suspensión de obras resulten incumplidas

Las medidas que ha de adoptar la administración, en el supuesto de que la orden de suspensión de obras dictada

sea incumplida, son la imposición de hasta diez multas coercitivas, así como la comunicación al Ministerio Fiscal, a los efectos de la exigencia de la responsabilidad penal que pudiera proceder, de conformidad con lo establecido en el artículo 176.4 del TRELOTRENC.

Sin embargo, en un gran número de quejas cuya investigación ha llevado a cabo esta Institución, se ha podido constatar que las aludidas medidas no se aplican, aun cuando las obras continúan ejecutándose.

Ello ha dado lugar a que, en dichos supuestos, hayamos tenido que recordar a la respectiva administración dicha obligación legal.

11.2.3. La licencia de primera ocupación y la cédula de habitabilidad

La finalidad de la licencia de primera ocupación, explicitada de modo genérico en el artículo 21.2 del reglamento de servicios de las corporaciones locales, aprobado en virtud de Decreto de 17 de junio de 1955, es confrontar la obra realizada -edificio o instalación- con el proyecto que sirvió de soporte a la licencia otorgada en su día y, en su caso, si. Efectivamente, se han cumplido las condiciones lícitas establecidas en la licencia urbanística.

Mediante la licencia de primera ocupación, de naturaleza estrictamente reglada, se controla el efectivo cumplimiento de la licencia de obras, tal y como viene reiteradamente declarando el Tribunal Supremo (sentencias de fecha 2-10-1999, RJ 6978; 14-12-1998, RJ 10102, entre otras).

Vemos, pues, que, a través de la licencia de primera ocupación, la administración tiene otra ocasión para controlar la legalidad urbanística.

Dicha licencia de primera ocupación es uno de los documentos que hay que presentar ante la administración, con el fin de obtener la cédula de habitabilidad.

Sin embargo, a pesar de la necesidad de obtener dichos documentos con el fin de realizar la contratación definitiva de los suministros de energía eléctrica, agua, gas y telecomunicaciones, algunos ciudadanos continúan presentando quejas, debido al retraso considerable que se produce en el otorgamiento de la licencia de primera ocupación y de la cédula de habitabilidad.

Al respecto, merece destacarse el **EQ 1489/2009**. El reclamante manifestaba que habían transcurrido cuatro años desde que había solicitado dicha licencia y la correspondiente cédula para su vivienda, sin que el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane le hubiera requerido para que presentara documentación alguna ni respondido a sus escritos, lo que le estaba ocasionando perjuicios.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, esta Institución procedió a archivar el aludido expediente de queja, ya que, al tiempo de emitir el informe que se había solicitado, El alcalde dictó la resolución concediendo la cédula de habitabilidad y, en consecuencia, se alcanzó una solución favorable.

11.2.4. El deber de conservación de los propietarios

El asunto que se plantea en las quejas presentadas suele afectar, por lo general, al problema del deterioro que presentan determinados edificios, los cuales, según los

informes técnicos municipales que se emiten, afectan a la estabilidad del inmueble y, por ende, a la seguridad no solo de las personas que habitan en el mismo, sino del resto de usuarios de la vía pública.

Ante dicha situación, la administración ostenta la potestad para dictar, en el ejercicio de sus funciones de policía en materia urbanística, órdenes de ejecución de obras dirigidas a los propietarios de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones, con la finalidad de evitar que su deficiencia ocasione riesgos a personas y cosas y peligros para la higiene y también para el sostenimiento de lo que se ha llamado la "imagen urbana".

Sobre ello, el Texto Refundido de la Ley del Suelo, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio (TRLRS'08), en su artículo 9.1, establece que los propietarios tienen los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística, conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles; así como realizar los trabajos de mejora y rehabilitación hasta donde alcance el deber legal de conservación. En similares términos se pronuncia el TRELOTRENC.

Al respecto, no debemos olvidar que "(...) la Constitución reconoce un derecho a la propiedad privada que se configura y protege como un haz de facultades individuales sobre las cosas, pero también, y al mismo tiempo, como un conjunto de deberes y obligaciones establecidos de acuerdo con las Leyes, en atención a valores o intereses de la colectividad, es decir, a la finalidad o utilidad social que cada categoría de bienes objeto de dominio esté llamada a cumplir" (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 4 de junio de 2002).

La efectividad del deber de conservación se garantiza a través de las órdenes de ejecución.

A pesar de lo anteriormente expuesto, esta Institución ha podido constatar que algunos ayuntamientos no proceden a ordenar la ejecución de las obras necesarias para conservar las condiciones referidas con anterioridad, y, en aquellos supuestos en que se procede a dictar la correspondiente orden, aun cuando la misma resulta incumplida, la respectiva administración no procede a la ejecución subsidiaria, a costa del obligado o a la imposición de multas coercitivas, lo que supone una vulneración de lo dispuesto en el artículo 157.3 del TRELOTRENC.

Dicha situación se ha visto reflejada, entre otros, en el **EQ 0604/2009**, en el que el reclamante manifestaba que, a pesar de los numerosos escritos que había presentado ante el Ayuntamiento de Tías, desde el año 2006, como consecuencia de la situación de abandono en que se encontraba un edificio situado junto a su propiedad, dicha corporación municipal no había actuado.

Al respecto, esta Institución fue informada de que se requeriría a la propietaria de dicho edificio para que adoptara una serie de medidas, con apercibimiento de que, en el supuesto de que no se diera cumplimiento a las mismas, se procedería a la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores.

Tras haberse realizado numerosas gestiones desde esta Institución, la referida corporación municipal nos comunicó que había procedido a incoar el expediente sancionador, sin que conste que, a pesar de que la interesada no ha atendido el requerimiento que le fue practicado, se hayan adoptado las medidas a las que, legalmente, viene obligada la aludida entidad local.

A la vista de ello, este Diputado del Común ha acordado formular una resolución al Ayuntamiento de Tías, con el fin de recordarle su deber legal de proceder a la ejecución forzosa o a la imposición de las multas coercitivas, así como a la vía de apremio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 45.1 del TRLS'08 y 157.3 del TRELITRENC.

11.3. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Política Territorial

EQ 1823/2008. Recomendación al Ayuntamiento de Gáldar de iniciar, tramitar y resolver el expediente sancionador al infractor, así como de requerirle para que presente los proyectos reformados. Asimismo, se recordó a la citada corporación municipal el deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Dicha resolución fue aceptada parcialmente por el Ayuntamiento de Gáldar.

EQ 0155/2009. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, a los efectos de que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y dote de los medios necesarios a los servicios correspondientes, para que se lleve a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las potestades de disciplina urbanística. Asimismo, se recomendó que se proceda a la redacción de los informes técnicos, así como que se incoen, tramiten y resuelvan los procedimientos sancionadores a los presuntos responsables de las infracciones.

La citada resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

EQ 0410/2009. Recomendación al Ayuntamiento de Valleseco, con el fin de que se requiera a la promotora de las obras para que acredite que las mismas se encuentran total y completamente terminadas. De no ser posible a la interesada probar dicho extremo, se recomendó que se llevara a cabo una visita al lugar por un técnico municipal, con el fin de efectuar la correspondiente comprobación. Asimismo, se recomendó que se iniciara el expediente sancionador y que se adoptaran las medidas procedentes para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

En dicha resolución se recordó el deber legal de llevar a cabo las correspondientes actuaciones con la debida celeridad y, con ello, evitar que se produzca la prescripción de la infracción urbanística, así como la caducidad de la acción que tiene la administración para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

Nuestra resolución fue parcialmente aceptada por el Ayuntamiento de Valleseco.

EQ 0445/2010. Recordatorio al Ayuntamiento de Breña Alta del deber legal de ejercer sus competencias para controlar que las obras que se pretenden hacer o que se ejecutan en su término municipal se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia y, en el supuesto de

que se transgreda dicha legalidad, se ejerza su potestad restauradora, sancionadora y disciplinaria.

Asimismo, se recomendó a dicha corporación municipal incoar, tramitar y resolver el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable.

La aludida resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Breña Alta, aunque no ejerció su competencia, al haber actuado la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

EQ 0449/2010. Recomendación al Ayuntamiento de Tuineje, a los efectos de que, en el supuesto de que no hubiera transcurrido el plazo de cuatro años desde la total terminación de las obras, se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada.

Asimismo, se le recordó los deberes legales de cumplir, con la máxima diligencia, el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, así como de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad.

Nuestra resolución se encuentra pendiente de respuesta por el Ayuntamiento de Tuineje.

EQ 0608/2007. Recomendación al Ayuntamiento de Arona con el fin de que se resuelva ordenar la realización de los trabajos necesarios para devolver al estado original las terrazas cerradas por las obras llevadas a cabo, así como para que se inicie el correspondiente procedimiento para el cobro de las multas que han sido impuestas.

Dicha resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Arona.

EQ 1058/2009. Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana con el fin de que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada y que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para resolver el asunto planteado.

Dicha resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

EQ 1122/2007. Recomendación al Ayuntamiento de La Oliva con el fin de que se dé cumplimiento al mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones públicas de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, así como de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad.

Nuestra resolución se encuentra pendiente de respuesta del Ayuntamiento de La Oliva.

EQ 1122/2009. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural a los efectos de que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

Dicha resolución no fue aceptada por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

EQ 1013/2010. Recomendación al Ayuntamiento de Santa Brígida de entregar a los ciudadanos que tengan la condición de interesados, una copia de los documentos contenidos en los procedimientos que se tramiten.

Dicha resolución ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Santa Brígida.

EQ 0684/2009. Recomendación al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces a los efectos de que se inicie el procedimiento para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, así como el recordatorio de los deberes legales de cumplir el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, así como de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad.

La citada resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de San Andrés y Sauces.

EQ 1378/2009. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural con el fin de que se inicie, instruya y resuelva el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable, así como que se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado.

Nuestra resolución se encuentra pendiente de respuesta de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

11.4. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Política Territorial.

EQ 0445/2010. Recordatorio al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Breña Alta del deber legal de ejercer sus competencias ante la ejecución de unas obras sin las correspondientes autorizaciones, así como la recomendación de que se incoe, tramite y resuelva el procedimiento sancionador al presunto responsable.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, en el que se puso de manifiesto la ejecución de unas obras en una zona de ese término municipal.

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

ANTECEDENTES

I. Con fecha 16-04-10, don (...) presentó una queja ante esta Institución, como consecuencia de la falta de actuación de ese ayuntamiento, ante la realización de unas obras, presuntamente ilegales, consistentes en la ampliación y reforma de la vivienda situada en la calle (...).

II. Con fecha 17-05-10, este comisionado parlamentario solicitó un informe a esa entidad local, con el fin de conocer si las referidas obras contaban con la preceptiva licencia urbanística, así como, en el supuesto de que no dispusieran de dicha autorización, cuáles habían sido las actuaciones llevadas a cabo y, en particular, si se había procedido a incoar el correspondiente procedimiento sancionador. Dicha petición fue reiterada el 06-07-10 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 17-08-10.

III. Con fecha 06-09-10, esa corporación municipal nos remitió el informe solicitado que confirmaba que las aludidas obras denunciadas por el destacamento del Servicio de Protección de la Naturaleza (Seprona) el (...), habían sido realizadas más allá de la licencia urbanística concedida, constituyendo una infracción grave. De dicho informe se desprende que han transcurrido más de dos años desde que el Seprona remitió a ese ayuntamiento la correspondiente

denuncia, y no se ha llevado a cabo actuación alguna, aun cuando nos encontramos ante la comisión de una infracción contra la ordenación urbanística.

A la vista los hechos reseñados esta Institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), en su artículo 25.2.d), señala como servicios y competencias obligatorias y primarias, la “ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística”. Lo que justifica no ya solo que el municipio controle y examine legalmente que las obras que se pretenden hacer en su territorio, se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia, sino que ejerza su potestad disciplinaria y restauradora cuando se transgreda dicha legalidad.

Segunda.- En nuestra Comunidad Autónoma rige el principio de utilización del suelo con arreglo al interés general, de conformidad con lo establecido en 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 (TRELOTRENC). En consecuencia, las potestades de protección de la ordenación y sanción de las infracciones a la misma están informadas por dicho principio y la administración tiene el deber inexcusable de tramitar el procedimiento para el ejercicio de tales potestades.

Sobre ello, el artículo 188.1 del TRELOTRENC 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”.

Tercera.- Respecto al ejercicio de la potestad sancionadora, el informe recibido expone que, en los supuestos de inactividad municipal y tratándose de una infracción contra la ordenación urbanística, de carácter grave, es la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural la que debe actuar, en aplicación del artículo 190 c) 1) del TRELOTRENC.

La competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, se encuentra regulada en el artículo 190 del TRELOTRENC, que la distribuye entre los ayuntamientos, los cabildos si no están consorciados en la citada agencia y la propia agencia. “La idea rectora parece ser distribuir la competencia para incoar, instruir y resolver los expedientes sancionadores según cuál sea el ámbito competencial al que se refiera la norma material infringida. Si la norma infringida se

refiere a un ámbito de competencia local, será el alcalde la autoridad competente para incoar, instruir y resolver los expedientes sancionadores (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias –sede Santa Cruz de Tenerife–, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 10 de abril de 2006. EDJ 2006/102004). Al respecto, hemos de tener en cuenta que, en dicha fecha, no se había producido la aprobación de la Ley 4/2006, de 22 de mayo, que modificó el TRELATRENC, según el cual la competencia reside en el ayuntamiento y no en el alcalde.

Por otro lado, en el expediente no consta que la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural haya requerido a ese Ayuntamiento para que procediera a incoar el correspondiente expediente sancionador en el plazo de quince días a partir de la notificación, con el apercibimiento de que su inactividad daría lugar a que por dicha agencia se ejercitaría la competencia, de conformidad con lo previsto en el citado artículo 190 c) 1) del TRELATRENC.

A la vista de que nos encontramos ante la comisión de una infracción contra la ordenación urbanística y, al no constar que la referida Agencia haya efectuado el requerimiento al que venía obligada, con carácter previo a incoar el expediente sancionador, dicha competencia reside en ese ayuntamiento sin que pueda considerarse que el citado departamento autónomo se haya subrogado en el ejercicio de tal competencia (sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, sede Las Palmas, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 22 de junio de 2007. EDJ 2007/209294).

Cuarta.- Respecto al conflicto competencial entre ese ayuntamiento y la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, al que se hace referencia en el informe municipal emitido, a juicio de este Diputado del Común, no existe tal conflicto, ya que, como ha quedado indicado, con anterioridad, nos encontramos ante una infracción de la competencia municipal (la ejecución de unas obras más allá de la licencia urbanística concedida) y, en consecuencia, no se estima aplicable la regla de resolución de conflictos de competencia establecida en la letra d) del referido artículo 190 del TRELATRENC, según el cual “Cuando en un mismo supuesto concurren presuntas infracciones de la competencia municipal o insular y de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural, la competencia corresponderá a esta última”.

En consecuencia, este comisionado parlamentario considera que ese Ayuntamiento no ha ejercido la competencia que, legalmente, tiene atribuida en el apartado a) del aludido artículo 190 del TRELATRENC, 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.

En virtud de los antecedentes y de 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, he resuelto remitir a VS la siguiente Resolución:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De ejercer sus competencias para controlar que las obras que se pretenden hacer o se ejecutan en su término municipal se ajustan a la legalidad urbanística mediante la licencia y, en el supuesto de que se transgreda dicha legalidad, se ejerza su potestad restauradora, sancionadora y disciplinaria.

- De colaborar con este Diputado del Común en sus actuaciones.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

De incoar, tramitar y resolver el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable, en el supuesto de que la infracción no se encuentre prescrita.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada ley 7/2001, deberá comunicar a este comisionado parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto de que acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

EQ 0684/2009. Recomendación al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces a los efectos de que se inicie el procedimiento para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, así como el recordatorio del deber legal de llevar a cabo una gestión correcta de las potestades de disciplina urbanística.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja presentada por don (...), que vino motivada por las escasas actuaciones que, al parecer, había llevado a cabo ese ayuntamiento, ante la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en el número (...), en ese término municipal.

Realizada la correspondiente investigación, esa entidad local remitió a esta Institución una copia de las licencias de obras nº (...), concedidas a la promotora de las mismas. Tras estudiar el contenido de dichas autorizaciones, nos dirigimos a esa corporación municipal con el fin de conocer si las obras de ampliación de la segunda planta en el emplazamiento más arriba indicado, se encontraban amparadas en los referidos títulos.

Al respecto, ese ayuntamiento nos comunicó que las obras denunciadas contravenían la licencia urbanística concedida, por lo que (...) esta Alcaldía, con fecha 26.11.09, ordenó la suspensión de los actos de edificación en el número (...), requiriendo a la afectada para que, en el plazo de tres meses, procediera a ajustar las obras a la licencia concedida.

Con posterioridad, concretamente el 09-03-10, esa Alcaldía requirió, de nuevo, a la interesada, a los efectos de que, en el plazo de quince días, presentara el correspondiente proyecto de legalización de las obras.

Con fecha 11-08-10, esa corporación municipal nos informó de que “(...) se habían iniciado dos procedimientos contra la interesada, uno encaminado a la protección de la

legalidad y restablecimiento del orden jurídico perturbado y, otro, el sancionador, como consecuencia de la infracción cometida.

En cuanto al expediente sancionador, esta Alcaldía, mediante resolución de fecha 2 de marzo del año en curso, declaró la prescripción de la infracción urbanística cometida por haber transcurrido el plazo legalmente establecido.

En lo que respecta al expediente de protección de la legalidad urbanística, esta Alcaldía, mediante resolución de fecha 5 de julio último, declaró la caducidad del procedimiento de que se trata; sin perjuicio de la incoación de otro procedimiento de restablecimiento del orden jurídico perturbado, en tanto no prescriba la acción de protección de la legalidad. Dicha resolución ha sido recurrida por la interesada (...).

Con fecha 23-11-10, esa entidad local nos ha comunicado que "(...) la resolución por la que se declaró la caducidad del procedimiento de protección de la legalidad urbanística aún no constituye un acto firme".

A la vista de los antecedentes expuestos, esta Institución estima necesario formular las siguientes

CONSIDERACIONES

- En relación con procedimiento sancionador iniciado, no se ha tramitado en los plazos legalmente establecidos, lo que ha dado lugar a la prescripción de la infracción, desconociendo este Diputado del Común las razones de dicho incumplimiento.

- Por lo que se refiere al expediente de protección de la legalidad urbanística, esa corporación municipal ha procedido a declarar la caducidad del procedimiento, viniendo obligada a incoar uno nuevo, al no haber transcurrido el plazo que establece el artículo 180 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.

Sobre ello, hemos constatado que una de las razones aducidas por esa entidad local para justificar las escasas actuaciones realizadas, es la sobrecarga de trabajo existente en ese ayuntamiento, en relación con los escasos recursos humanos de que dispone y la precaria situación económico-financiera por la que atraviesa la hacienda local.

Sin embargo, aun cuando este comisionado parlamentario considera que, en ocasiones, dicha circunstancia puede dificultar el cumplimiento de este tipo de obligaciones de manera adecuada, 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.

Debemos recordar 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 y tramitar los procedimientos establecidos para el ejercicio de tales potestades, pero no de cualquier manera, sino de

acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución (CT) y en el artículo 3 de la LRJPAC, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos establecidos en la normativa vigente.

Por otro lado, es preciso recordar que el artículo 41 de la LRJPAC, referido a la responsabilidad de la tramitación, señala: "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".

En virtud de todo lo señalado anteriormente, se ha considerado procedente dirigir a VS la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Que se inicie el correspondiente procedimiento para el restablecimiento del orden jurídico perturbado.

- Que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extreme sus esfuerzos y dote de los medios necesarios a los servicios correspondientes para que se lleve a cabo una gestión correcta y exhaustiva de las potestades de disciplina urbanística, evitando que se generen situaciones de impunidad, en especial, por efecto de la prescripción.

Asimismo, se ha estimado procedente dirigir a VS el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De cumplir con la máxima diligencia el mandato legal que asigna la legislación urbanística a las administraciones municipales de inspeccionar, preservar y restablecer el orden jurídico perturbado, actuando con la debida diligencia.

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

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la referida *Ley 7/2001*, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca de juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes.(...)

EQ 0410/2009. Recomendación al Ayuntamiento de Valleseco para que se lleven a cabo actuaciones con el fin de determinar la fecha de la total terminación de las obras, así como para que se incoe el correspondiente expediente sancionador y que se proceda al restablecimiento del orden jurídico perturbado. También se le recordó el deber legal de comunicar a los denunciante la decisión adoptada en el procedimiento preliminar, en aquellos supuestos en que se formulen denuncias, así como de actuar con la debida

celeridad ante la comisión de una presunta infracción urbanística.

(...) Agradecemos la remisión de su informe de fecha (...), en relación con el expediente de queja promovido por don (...), como consecuencia de la ejecución de unas obras, consistentes en la construcción de dos cuartos en la planta alta de la vivienda situada en la calle (...).

Una vez estudiado el contenido de los informes emitidos por esa corporación municipal, constan los siguientes

ANTECEDENTES

I.- Las obras denunciadas no cuentan con la correspondiente licencia urbanística, habiéndose calificado como grave dicha infracción urbanística.

II.- La promotora de las obras ha manifestado que las mismas fueron realizadas en el año 2007, sin que en el expediente conste acreditada la antigüedad de las mismas.

III.- En el informe emitido por el técnico municipal el (...), consta incorporada una foto aérea "(...) del año 2004, donde se detecta la construcción ejecutada.

IV.- El reclamante ha aportado documentación complementaria, consistente en dos fotogramas de GRAFCAN, acreditativa, según el (...), de que, en el año 2004, no se aprecia la construcción denunciada, la cual sí aparece en el fotograma del año 2007, que es el año de la ejecución de las obras, según manifestó la promotora de las mismas.

Asimismo, el reclamante ha aportado varias fotografías realizadas hace unas fechas, donde se aprecia el encalado reciente de la construcción, aun sin pintar ni terminar. Se acompaña copia de la referida documentación.

V.- En el expediente no consta que se haya dado respuesta a los escritos presentados por el Sr. (...), ni que se haya incoado el correspondiente expediente sancionador al infractor.

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

CONSIDERACIONES

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

En nuestro ámbito territorial, las obras objeto del presente expediente de queja se encuentran entre los supuestos comprendidos en el artículo 166 del TRELOTRENC y, en consecuencia, sujetas a previa licencia urbanística.

Al respecto, el artículo 177.1 del TRELOTRENC dispone que "El restablecimiento del orden jurídico perturbado por un acto o un uso objeto de la suspensión a que se refiere el artículo anterior o cualquier otro realizado sin la concurrencia de los presupuestos legitimantes de conformidad con este Texto Refundido, aun cuando no esté ya en curso de

ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso suspendido o, en su caso, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, incluso mediante los sistemas de ejecución forzosa previstos en la legislación de procedimiento administrativo, con el fin de restaurar el orden infringido, y con cargo al infractor".

El número 2 añade: "La apreciación de la presunta comisión de una infracción a este Texto Refundido dará lugar siempre a la incoación, instrucción y resolución del correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras, actos, actividades o usos objeto de éste".

Por su parte, el artículo 190 a) del TRELOTRENC, establece que la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, corresponde a ese ayuntamiento, siempre que se trate de infracciones contra la ordenación urbanística; supuesto en el que nos encontramos.

En el asunto planteado observamos que esa entidad local no ha iniciado el correspondiente expediente sancionador ni ha adoptado medida alguna, a pesar de que, desde el año 2008, las obras vienen siendo denunciadas por el Sr. (...), limitando su actuación a la visita de inspección efectuada, en el que se constata la veracidad del informe de la policía local, que recoge la alegación de la promotora de las obras respecto a la antigüedad de las mismas, sin que se haya aportado documento alguno que la acredite.

De todo ello se desprende que ese ayuntamiento no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, olvidando, con ello, que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el artículo 164.2 del TRELOTRENC, no pudiendo esa administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el artículo 188.2 del citado Texto Refundido.

Segunda.- En relación con la falta de acreditación de la fecha de la completa y total terminación de las obras, dado que a esa administración no le consta dicho dato, y considerando que el TRELOTRENC no especifica el concepto de obras totalmente terminadas, "(...) podemos acudir al artículo 32 del Reglamento de Disciplina Urbanística, que fija tres criterios diferentes: a) a partir de la fecha de expedición del certificado final de obras suscrito por el facultativo competente; b) a falta de éste, desde la fecha de notificación de la licencia de ocupación o de la cédula de habitabilidad (cuando se trate de obras de nueva planta) o desde que el titular de la licencia comunique al ayuntamiento la finalización de las obras (en los demás casos) y c) en defecto de los citados documentos, se tomará como fecha de terminación la que resulte de cualquier comprobación realizada por la administración. En todo caso, la carga de la prueba de la total terminación de las obras corresponde al propietario o responsable que invoque el transcurso de dicho plazo. (sentencias del Tribunal Supremo de 27 de mayo de 1998, Arz. 4267 y 24 de diciembre de 1996, Arz. 9539)". [Fernando Betancor Reyes y otros. "Derecho Urbanístico de Canarias". Instituto de Estudios Canarios, pág. 309].

Otras sentencias que se han pronunciado en el mismo sentido son las dictadas por el Alto Tribunal con fechas 8 de julio de 1996, Arz. 5939; 24 de noviembre de 1994, Arz. 8647; 26 de septiembre de 1988, Arz. 7262; 19 de febrero de 1998, Arz. 1322 y 14 de mayo de 1990, Arz. 4072.

En consecuencia, este Diputado del Común considera necesario que se lleve a cabo la correspondiente visita de inspección al lugar y que se levante acta, con el fin de comprobar si las obras se encuentran totalmente terminadas y, en su caso, determinar la fecha de culminación de las mismas; todo ello, en el supuesto de que su promotora se vea en la imposibilidad de acreditar dicho extremo con otros medios probatorios, pues, como conoce esa entidad local, el fundamento de la presunción de veracidad de las actas administrativas es el de servir de base probatoria respecto de hechos fugaces o de difícil acreditación (José Garberí. “El procedimiento administrativo sancionador”. Editorial Llobregat, Tirant Lo Blanch, 3ª edición, pp. 359 y 360).

Para mayor abundamiento, “Importa destacar que en el supuesto litigioso –realización de obras sin licencia–, la carga de la prueba no la soporta la Administración, sino el administrado que voluntariamente se ha colocado en una situación de clandestinidad en la realización de unas obras y que, por tanto, ha creado la dificultad para el conocimiento del “dies a quo” (sentencia del Tribunal Supremo de 16 de mayo de 1991, Arz. 4281). En aplicación de todo ello y dado que el principio de la buena fe, plenamente operante en el campo procesal (Ley Orgánica del Poder Judicial, artículo 11.1), impide que el que crea una situación de ilegalidad pueda obtener ventaja de las dificultades probatorias originadas por esa ilegalidad (sentencias del Tribunal Supremo de 23 de julio de 1996, Arz. 6205 y 8 de julio de 1996, Arz. 5939), esta Institución le traslada la siguiente:

RECOMENDACIÓN

- Que se requiera a la promotora de las obras, a los efectos de que acredite que las mismas se encuentran total y completamente terminadas y, en su caso, su fecha.

- De no ser posible a la interesada probarlo, que se lleve a cabo una visita al lugar por un técnico municipal, con el fin de determinar si la obra se encuentra total y completamente terminada y, en su caso, que informe de su fecha; todo ello mediante el levantamiento de la correspondiente acta.

- Que se inicie el correspondiente expediente sancionador a la interesada, en el supuesto de que no haya transcurrido el plazo de dos años desde la total terminación de las obras, y que se adopten las medidas que procedan para el restablecimiento del orden jurídico perturbado, de no haber transcurrido cuatro años desde la total terminación de las obras.

Asimismo, se le RECUERDA

LOS SIGUIENTES DEBERES LEGALES

- De comunicar a los denunciadores, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar, en aquellos supuestos en que se formulen denuncias.

- De llevar a cabo las correspondientes actuaciones con la debida celeridad ante la comisión de una presunta infracción y, con ello, evitar que se produzca la prescripción de la infracción urbanística, así como la caducidad de la acción que tiene la administración para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes (...).

EQ 1823/2008. Recomendación al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Gáldar a los efectos de que se inicie, tramite y resuelva el expediente sancionador al infractor, así como que se le requiera para que presente los proyectos reformados. Al mismo tiempo, se le recordó el deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus actuaciones.

(...) Nuevamente nos dirigimos a VS en relación con la queja de referencia, que vino motivada por la falta de respuesta de ese ayuntamiento a las solicitudes de información urbanística formuladas por doña (...).

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

ANTECEDENTES

Primero.- En varias fechas, doña (...) formuló denuncia ante esa corporación municipal como consecuencia de las obras que se estaban llevando a cabo, para la ampliación de una vivienda entre medianeras, en la calle (...), de ese término municipal, ya que, según la denunciante, las mismas no se ajustaban a la licencia urbanística concedida.

Segundo.- Con fecha 04-11-08, una vez admitida la queja a trámite, esta Institución solicitó a esa entidad local un informe acerca de si las referidas obras contaban con las correspondientes autorizaciones, así como, en su caso, cuáles habían sido las medidas adoptadas. Dicha petición fue reiterada el 12-01-09 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 12-03-09.

Tercero.- Con fecha 03-04-09, esa corporación municipal nos informó de que se había procedido a la apertura de dos expedientes de disciplina urbanística contra don (...), por contravenir las determinaciones técnicas del proyecto de obra presentado para la obtención de la preceptiva licencia municipal de obras para la ejecución del proyecto denominado “ampliación de edificación”, en el referido emplazamiento, y para el que se otorgó la correspondiente licencia de obra por decreto de (...).

Una vez estudiadas las actuaciones obrantes en ambos expedientes, consta lo siguiente:

Expediente D.U. (...): Con fecha (...), en virtud de Decreto de esa alcaldía, se acordó la suspensión y paralización de las obras de construcción de forjado en planta sótano, las cuales no estaban previstas en el proyecto de obra que sirvió de base para el otorgamiento de la licencia concedida para llevar a cabo la ampliación de la vivienda. Asimismo, en dicha resolución se dispuso, entre otras medidas, el precinto de las obras y se concedió

al responsable de las mismas un plazo de tres meses para que instara su legalización, mediante la solicitud de la correspondiente licencia urbanística. Según el informe emitido por el técnico municipal, dichas obras son susceptibles de legalización.

Expediente D.U. (...): Con fecha (...), en virtud de Decreto de esa alcaldía, se acordó la suspensión y paralización de las obras consistentes en ampliación de edificación al amparo de Decreto de alcaldía de fecha (...), encontrándose ejecutando unas obras que no se ajustan al proyecto, por cuanto la superficie del patio difiere del proyectado por el arquitecto. Asimismo, en dicha resolución se dispuso, entre otras medidas, el precinto de las obras y se concedió al responsable de las mismas un plazo de tres meses para que instara su legalización.

Cuarto.- Con fecha 18-09-09, esta Institución se dirigió a esa entidad local con el fin de conocer si el promotor de las obras había atendido los requerimientos que le habían sido notificados y, en consecuencia, había solicitado la legalización de las obras realizadas más allá de la licencia urbanística concedida. Dicha petición fue reiterada el 13-10-09 y objeto de un recordatorio del deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 18-12-09.

Quinto.- Con fecha (...), este comisionado parlamentario fue informado de que el Sr. (...) no había presentado la documentación necesaria para la legalización de las obras objeto de los referidos expedientes. No obstante, dado que las mismas resultan legalizables, no procedía el restablecimiento del orden jurídico perturbado mediante la reposición de la realidad física alterada.

No consta que se haya incoado el correspondiente expediente sancionador al infractor.

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

CONSIDERACIONES

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

En nuestro ámbito territorial, las obras objeto del presente expediente de queja se encuentran entre los supuestos comprendidos en el artículo 166 del TRELOTRENC y, en consecuencia, sujetas a previa licencia urbanística.

Al respecto, el artículo 177.1 del TRELOTRENC dispone que “El restablecimiento del orden jurídico perturbado por un acto o un uso objeto de la suspensión a que se refiere el artículo anterior o cualquier otro realizado sin la concurrencia de los presupuestos legitimantes de conformidad con este Texto Refundido, aun cuando no esté ya en curso de ejecución, tendrá lugar mediante la legalización del acto o uso suspendido o, en su caso, la reposición a su estado originario de la realidad física alterada, incluso mediante los sistemas de ejecución forzosa previstos en la legislación

de procedimiento administrativo, con el fin de restaurar el orden infringido, y con cargo al infractor”.

El número 2 añade: “La apreciación de la presunta comisión de una infracción a este Texto Refundido dará lugar siempre a la incoación, instrucción y resolución del correspondiente procedimiento sancionador, sean o no legalizables las obras, actos, actividades o usos objeto de éste”.

Por su parte, el artículo 190 a) del TRELOTRENC, establece que la competencia para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, no disciplinarios, corresponde a ese ayuntamiento, siempre que se trate de infracciones contra la ordenación urbanística; supuesto en el que nos encontramos.

Sin embargo, esta Institución ha constatado que esa entidad local no ha iniciado el correspondiente expediente sancionador ni ha adoptado medida alguna desde el año 2008, en que dictó los Decretos a los que se ha hecho referencia en apartados anteriores; todo ello aun cuando el promotor de las obras no ha atendido los requerimientos formulados por esa corporación municipal.

De todo ello se desprende que ese ayuntamiento no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, olvidando, con ello, que la intervención en el uso del suelo y de la construcción y edificación, así como las potestades de protección de la ordenación y de sanción de las infracciones a la misma, son de ejercicio inexcusable, según establece el artículo 164.2 del TRELOTRENC, no pudiendo esa administración, en ningún caso, dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, tal y como reza el artículo 188.2 del citado Texto Refundido.

A la vista de todo ello, esta Institución, en uso de las facultades que tiene conferidas por el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, RECOMIENDA a VS lo siguiente:

- Iniciar, tramitar y resolver el expediente sancionador al infractor para imponerle la correspondiente multa.
- Requerir al promotor de las obras para que sin más dilación presente los proyectos reformados.

Asimismo, se RECUERDA a VS EL DEBER LEGAL de colaborar con este Diputado del Común en sus actuaciones, de acuerdo con lo establecido en nuestra Ley reguladora.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en término no superior al de un mes (...).

EQ 1122/2009. Recomendación al director ejecutivo de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural a los efectos de que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

(...) Nuevamente nos ponemos en contacto con usted, en relación con el expediente de queja arriba referenciado, agradeciéndole la remisión del informe cuya copia se acompaña.

Al respecto, y con el fin de dar el cauce más conveniente a la presente reclamación, le solicitamos que nos comuniquen

las actuaciones que se han llevado a cabo por esa Agencia, a raíz de la emisión del citado informe.

Por otro lado, hemos de hacer referencia a las razones aducidas por esa Agencia para justificar la falta de respuesta a los escritos presentados por el colectivo reclamante y, que, en resumen, se concretan en que los denunciados no tienen derecho al procedimiento, no ostentan la condición de interesado y no pueden tener acceso directo o indirecto a la concreta tramitación.

Sobre ello, 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, aunque 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. 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 se debe 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 estas (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 esta, 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 VI que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicarse a esta Institución los actos adoptados como consecuencia de la presente resolución o, en su caso, remitir informe razonado acerca del juicio que la misma le merece, en el plazo no superior al de un mes (...).

12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA

Índice:

12.1. Introducción

12.1.1. Consideraciones generales

12.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

12.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010

12.2. Atención sanitaria y reintegro de gastos

12.2.1. Cartera de servicios comunes

12.2.2. Organización sanitaria

12.2.3. Reintegro de gastos médicos

12.3. Listas de espera

12.4. Reclamaciones contra personal sanitario

12.5. Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica

12.6. Transporte sanitario y servicios de urgencias

12.7. Salud pública

12.8. Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria

12.8.1. Retrasos o falta de contestación de la administración

12.8.2. Expedientes de responsabilidad patrimonial

12.8.3. Enfermedades raras

12.8.4. Salud laboral

12.8.5. Salud mental

12.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública

12.10. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Sanidad y Salud Pública

12.1. Introducción

12.1.1. Consideraciones generales

Comenzamos señalando que el mayor número de quejas recibidas, en el año 2010, se centran en la insatisfacción del ciudadano con la inadecuada e incorrecta atención u organización sanitaria y las listas de espera.

En materia de sanidad pública, continúan predominando, en este ejercicio, las denuncias por excesivas demoras para la atención médica y los retrasos en el diagnóstico, saturación asistencial en los servicios de urgencias, la

tardanza en la obtención del resultado de pruebas o deficiente atención en las áreas de salud mental. Junto a estos motivos de queja, también se han tramitado reclamaciones por el déficit de los recursos humanos y materiales en los centros de salud, desacuerdos de pacientes con el cambio de médico de cabecera asignado, denuncias por los retrasos en la reintegración de gastos médicos, demandas de financiación de tratamientos específicos, asuntos de supuesta vulneración de la intimidad personal de enfermos terminales, negativa del sistema sanitario público a realizar un nuevo intento de fecundación in vitro y quejas referidas al transporte sanitario, así como aquellas quejas en las que los ciudadanos reclaman la falta de resolución de sus pretensiones, en unos casos, y la disconformidad con la respuesta ofrecida por parte de la administración frente a reclamaciones presentadas en el ámbito sanitario, en otros casos. Este año se observa un mayor número de quejas donde se expone, además de la reclamación concreta, el interés del usuario sanitario en plantear al Diputado del Común, asuntos que se refieren a supuestas malas prácticas asistenciales.

En materia de salud pública, la supervisión del Diputado del Común, se ha extendido, principalmente, a la actuación de los cabildos, ayuntamientos, entidades de Derecho público u organismos vinculados o dependientes de los anteriores. En particular, destacan, este año, las actuaciones para la supervisión de la aplicación de las ordenanzas municipales de limpieza pública y recogida de residuos, para la adopción, en su caso, de las medidas que resulten necesarias en interés del ciudadano para lograr el acceso a solares y ejecución de los servicios de limpieza.

Se contabilizan, en 2010, aproximadamente 2.000 trámites realizados sobre casi 200 expedientes en materia de sanidad y salud pública que incluyen, entre otros, admisiones a trámite o no de las quejas recibidas, incoación de quejas de oficio, solicitudes de los informes pertinentes al departamento administrativo, formulación de recordatorios del deber legal de colaborar, sugerencias, recomendaciones y resoluciones, dirigidos, sobre todo, a supervisar la actuación de la administración autonómica.

Las quejas recibidas en materia de Sanidad y Salud Pública, son de diverso contenido, por lo que las mismas se han agrupado atendiendo a los siguientes asuntos:

- Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos.
- Listas de espera.
- Reclamaciones contra personal sanitario.
- Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica.
- Transporte sanitario y servicios de urgencia.
- Salud pública.
- Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria.

Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley establece los derechos y deberes de todos.

Así, en los expedientes de queja tramitados en el presente ejercicio, esta Institución mantiene su intención de coadyuvar con la administración pública canaria en la mejora de la protección de un derecho fundamental de los ciudadanos que es la salud, que la Constitución Española reconoce en su artículo 43.

En los expedientes de queja en los que no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente, o se tratan de asuntos que no son competencia de esta Institución por referirse a cuestiones de índole jurídico-privado o reclamaciones por supuestas malas prácticas asistenciales, una vez que se resuelve el archivo de los mismos, tal y como establece nuestra normativa reguladora, se informa a los promotores de los mismos sobre las vías más adecuadas para ejercitar su pretensión.

12.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Durante el presente ejercicio, en general, se ha obtenido colaboración por parte de la Consejería de Sanidad en el cumplimiento de su obligación legal de auxilio al Diputado del Común en sus actuaciones y por parte de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios dependiente orgánica y funcionalmente de aquella, como unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios sanitarios del sistema canario de la salud.

Se observa colaboración por parte de todos los órganos que componen el sistema público de salud en la Comunidad Autónoma de Canarias, con alguna excepción.

La colaboración se advierte en las actuaciones de los departamentos que integran dicho sistema canario de salud y, en particular, hemos observado una mejora en el tiempo de respuesta por parte de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad que, para algunos asuntos concretos, ha solicitado al Diputado del Común, que le fuera ampliado el plazo de respuesta máximo de quince días previsto en el artículo 29 de la Ley del Diputado del Común.

En un expediente promovido por una asociación, en el mes de julio de 2010, nos dirigimos a la Dirección General de Programas Asistenciales, para recabar un informe detallado sobre la situación en la Comunidad Autónoma de Canarias de los pacientes aquejados de una enfermedad rara, instando a dicho organismo, además, a que investigaran y evaluaran determinadas opciones de atención a los afectados por esta enfermedad rara para intentar alcanzar la máxima calidad asistencial. La Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad nos comunicó la imposibilidad de recabar todos los datos que solicitábamos y emitir el informe interesado en el plazo legal de quince días que se le indicaba, por lo que al amparo del referido precepto, nos solicitó una ampliación del mismo con tal fin. A juicio del Diputado del Común, las circunstancias aconsejaban una ampliación del plazo legal y se concedió un mes de ampliación que posibilitó que se emitiera el informe solicitado.

Con posterioridad, aunque fuera de plazo, recibimos el informe detallado sobre el tratamiento de las personas que padecen esta enfermedad en la Comunidad Autónoma, por lo que, tras formular una sugerencia para mejorar la calidad asistencial de los afectados, sugerencia que la administración aceptó en plazo, el asunto se archivó al no haber apreciado ilícito administrativo que recomendará la continuidad de nuestra actuación.

Concluimos, por tanto, que esta Institución ha podido constatar mejoras en la colaboración en el cumplimiento de los plazos de respuesta, pero continuamos formulando

recordatorios del deber legal de colaboración ya que existen retrasos, incluso, en la respuesta a los mismos, y a las recomendaciones o sugerencias que se formulan. Ha habido órganos administrativos que no han colaborado con este Diputado del Común en la emisión de los informes que se les solicitan, con lo cual se ha visto dificultada la actuación de este comisionado parlamentario. A este respecto, debemos referirnos a aquellos órganos administrativos que han dilatado en el tiempo el cumplimiento de su obligación legal de colaborar con este Diputado del Común o que han incumplido dicho deber de colaborar en forma o en plazo:

- Ayuntamiento de La Frontera (EQ 0230/2009). Se realizó la advertencia de declaración de obstruccionista al Diputado del Común y de la comunicación al Ministerio Fiscal.

- Dirección de Área de Salud de La Palma (EQ 1218/2009).

- Ayuntamiento de Moya (EQ 1086/2007). Se realizó advertencia de declaración de obstruccionista al Diputado del Común.

- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (EQ 0847/2010; EQ 0690/2010; EQ 0670/2010).

- Hospital General de La Palma (EQ 0690/2010).

12.1.2.1 Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010

A la vista de la apreciación de inactividad o la ausencia de respuesta a las peticiones realizadas a la administración, en el año que examinamos, ha sido necesario que el Diputado del Común formulara un recordatorio del deber legal de colaborar con las actuaciones que estaban siendo objeto de investigación en materia de Sanidad y Salud Pública, a las siguientes administraciones públicas canarias:

- Consejería de Sanidad (EQ 0994/2007, EQ 0643/2009, EQ 1142/2009 y EQ 1216/2010.)

- Ayuntamiento de Moya (EQ 1086/2007).

- Ayuntamiento de La Frontera (EQ 0230/2009).

- Dirección de Área de Salud de La Palma (EQ 1218/2009).

- Dirección de Área de Salud de Gran Canaria (EQ 0107/2010).

- Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil de Gran Canaria (EQ 1496/2008, EQ 0506/2009 y EQ 1166/2009).

- Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (EQ 0847/2010 y EQ 0670/2010).

- Secretaría General del Servicio Canario de la Salud (EQ 1216/2010).

12.2. Atención sanitaria y reintegro de gastos

Este año, se han recibido quejas motivadas por la disconformidad con que determinada prestación o fármaco no esté incluido en la cartera de servicios o catálogo de prestaciones del Servicio Canario de Salud, o por la denegación de financiación de un medicamento extranjero para tratar el cáncer (EQ 0750/2010), y otras quejas como que cumpliendo los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro de un gasto médico, o bien se le deniega o bien existen retrasos para su reintegro.

12.2.1. Cartera de servicios comunes

En relación con el contenido de este epígrafe, hemos de señalar que, en la acción protectora del Sistema Nacional de Salud, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, dedica una atención preferente a las prestaciones, definiendo el catálogo de prestaciones como el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores y de promoción de la salud dirigidos a los ciudadanos. En la exposición de motivos de esta norma, el citado catálogo incorpora las prestaciones contempladas en el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, de ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, derogado y sustituido por el 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.

Respecto al alcance y extensión de la atención sanitaria, es importante tener presente que el mencionado Real Decreto 1030/2006, detalla las concretas prestaciones sanitarias que deben ser facilitadas directamente por el Sistema Nacional de Salud y financiadas con cargo a la Seguridad Social, o a los fondos estatales adscritos a la Sanidad.

Sobre esta cuestión, interesa destacar, este año, el EQ 1216/2010 en el que la interesada solicitó al Servicio Canario de Salud que costeara el anestesista para que su hija, paciente con discapacidad, pudiera someterse a una endodoncia. Ante el problema de casos de personas con discapacidad de cualquier edad que, a causa de su deficiencia, no son capaces de mantener, sin ayuda de tratamientos sedativos, el autocontrol que permita una adecuada atención a su salud bucodental, se solicitó un informe a la Consejería de Sanidad, a la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y al Servicio Canario de Salud sobre los centros en que se contempla la concertación con la sanidad privada donde se puedan dirigir los pacientes con estos problemas en el ámbito de Canarias; modelo de provisión mixto y financiación pública existente, y su estado de implantación en Canarias, así como las revisiones que se hayan realizado del programa de Salud bucodental de la Comunidad Autónoma de Canarias desde el año 2008.

En este sentido, la Orden de 28 de febrero de 2005, por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión (BOC número 55, de 17 de marzo de 2005) prevé el derecho a:

“10. A las prestaciones y servicios de salud, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de la Salud.

11. A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios en los términos que se establezcan por la Administración General del Estado”.

Una de las principales novedades incluidas en la cartera de servicios del Servicio Nacional de Salud, en el año 2006, en atención primaria, es que se especifican más los servicios ya existentes (procedimientos diagnósticos y terapéuticos, rehabilitación básica, atención paliativa a enfermos terminales, prevención y promoción de la salud, atención a las mujeres, atención a los niños, etc.) y, en concreto, en el capítulo de la atención a la salud bucodental, se añade el

acceso para los discapacitados. Así, en el apartado 9) del Anexo II 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, se establece:

“9. Atención a la salud bucodental.

Comprende las actividades asistenciales, diagnósticas y terapéuticas, así como aquellas de promoción de la salud, educación sanitaria y preventiva dirigida a la atención a la salud bucodental.

La indicación de esta prestación se realiza por los odontólogos y especialistas en estomatología.

La atención bucodental en atención primaria tiene el siguiente contenido:

9.1 Información, educación para la salud y, en su caso, adiestramiento en materia de higiene y salud bucodental.

9.2 Tratamiento de procesos agudos odontológicos, entendiéndose por tales los procesos infecciosos y/o inflamatorios que afectan al área bucodental, traumatismos oseodentarios, heridas y lesiones en la mucosa oral, así como la patología aguda de la articulación temporomandibular.

Incluye consejo bucodental, tratamiento farmacológico de la patología bucal que lo requiera, exodoncias, exodoncias quirúrgicas, cirugía menor de la cavidad oral, revisión oral para la detección precoz de lesiones premalignas y, en su caso, biopsia de lesiones mucosas.

9.3 Exploración preventiva de la cavidad oral a mujeres embarazadas: Incluye instrucciones sanitarias en materia de dieta y salud bucodental, acompañadas de adiestramiento en higiene bucodental, y aplicación de flúor tópico de acuerdo a las necesidades individuales de cada mujer embarazada.

9.4 Medidas preventivas y asistenciales para la población infantil de acuerdo con los programas establecidos por las administraciones sanitarias competentes: Aplicación de flúor tópico, obturaciones, sellados de fisuras u otras.

9.5 Se consideran excluidos de la atención bucodental básica los siguientes tratamientos:

9.5.1 Tratamiento reparador de la dentición temporal.

9.5.2 Tratamientos ortodóncicos.

9.5.3 Exodoncias de piezas sanas.

9.5.4 Tratamientos con finalidad exclusivamente estética.

9.5.5 Implantes dentarios.

9.5.6 Realización de pruebas complementarias para fines distintos de las prestaciones contempladas como financiables por el Sistema Nacional de Salud en esta norma.

9.6 En el caso de personas con discapacidad que, a causa de su deficiencia, no son capaces de mantener, sin ayuda de tratamientos sedativos, el necesario autocontrol que permita una adecuada atención a su salud bucodental, para facilitarles los anteriores servicios serán remitidas a aquellos ámbitos asistenciales donde se les pueda garantizar su correcta realización”.

Por todo lo expuesto, esta Institución consideró que dicha queja reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y acordó admitirla a trámite. Se solicita información sobre el cumplimiento, por parte del sistema canario de salud, de la garantía efectiva de los

derechos de esta usuaria y demás usuarios con idéntico problema, sobre las prestaciones y servicios del Sistema Nacional de Salud y de los requisitos necesarios para su uso. En particular, solicitamos información referente a la ampliación de la cartera de servicios comunes de atención primaria de atención a la salud bucodental, así como acerca del cumplimiento por parte de la administración sanitaria canaria con competencia en la gestión de esta prestación que debe determinar la forma de proporcionarla en su ámbito.

En este contexto, se formuló una Recomendación dirigida a la Secretaria General Técnica del Servicio Canario de la Salud, relativa a la adopción de medidas para la atención bucodental adecuada de las personas con discapacidad, de cualquier edad, que permitiera su atención inmediata, procurando plazos de atención diligentes y apropiados al problema, así como un recordatorio del deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones.

Dicha Resolución fue aceptada por la Consejería de Sanidad que, si bien argumentó que la modalidad prevista para la prestación a discapacitados no puede realizarse porque los empastes no están incluidos entre las prestaciones del catálogo común del Sistema Nacional de Salud, nos informó de que habían realizado las gestiones necesarias para que la paciente, fuera anestesiada, con fin de que se le realizaran los empastes en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria que, según nos informó, es el único que en ese momento disponía del sillón adecuado para ofrecer esa prestación. Asimismo, nos informa de que el Área de Salud de Gran Canaria dispondría en breve de ese mismo material.

La reclamante nos informó de que la paciente fue atendida en el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria de Tenerife, en el mes de diciembre de 2010, por lo que el expediente se archivó por solución.

Sin embargo, a 31 de diciembre de 2010, continuaba sin resolverse el problema para todo el colectivo de discapacidad. Se nos informa de que la necesidad de anestesia para el tratamiento bucodental de personas mayores de edad y discapacitadas se ha considerado con ocasión de esta reclamación, y la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios iniciaba una investigación sobre el modo de proceder en las distintas Áreas de Salud ante casos idénticos o similares. La última información recibida por parte de la Consejería es que existe voluntad de recomendar una actuación uniforme en toda la Comunidad Autónoma para dar seguridad a los usuarios y a los órganos prestadores de servicios, que intente sortear la exclusión de esta prestación de la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud.

12.2.2. Organización sanitaria

Se confirma un incremento del interés de los ciudadanos canarios por la mejora de la gestión pública sanitaria. Los ciudadanos canarios reclaman más eficiencia y eficacia en la distribución de los recursos públicos sanitarios y manifiestan su deseo de que se garantice el derecho a la igualdad en la prestación sanitaria en las islas no capitalinas,

sobre todo en el actual escenario económico de restricción del crecimiento del gasto público.

En el **EQ 1309/2010** se presenta una queja contra la Consejería de Sanidad por un problema de diabetes, entre otras cuestiones. Tras analizar el contenido del asunto, le comunicamos al reclamante que procedíamos a emitir la resolución de inadmisión de su pretensión porque la misma se encontraba pendiente de resolución judicial, y existía denuncia presentada por el interesado ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción. A este respecto, el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta Institución, 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.

Respecto a las quejas que no se han admitido a trámite, se ha comunicado a los reclamantes el motivo de no hacerlo, explicándoles, cuáles son las razones que impiden legalmente a esta Institución su admisión. Además, se intenta orientar al ciudadano afectado sobre las vías pertinentes o recomendables para que intente la resolución del problema planteado, ya sea poniéndose en contacto con abogados en libre ejercicio o, en su caso, con los abogados del turno de oficio; o formulando reclamación directamente al órgano administrativo competente. De aquí se deduce que una de las funciones importantes de esta Institución, incluso para aquellas personas cuya queja no es admitida a trámite, consiste en informarles mejor sobre cuáles son sus derechos y las vías para su apropiada tutela.

En el **EQ 0847/2010**, la reclamante nos manifestó su total desacuerdo con la atención médica dispensada a su hijo en calidad de derivado de la Seguridad Social para una intervención quirúrgica en una clínica privada. Ante esto, la interesada presentó una reclamación ante la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, en el mes de junio de 2010.

Ante la falta de respuesta de la administración, esta Institución dirigió un escrito a dicha oficina recordándole su deber legal de contestación conforme a lo previsto en el artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, que señala que la contestación a las reclamaciones que se formulen 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 que 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 efectúe la discrepancia.

Con posterioridad, el Diputado del Común tuvo constancia de que la usuaria pudo hacer uso de su derecho de presentar escrito de discrepancia, escrito que tuvo entrada en aquella oficina en el mes de septiembre de 2010, en el que manifestaba su total desacuerdo contra lo expresado en el informe emitido por la dirección de enfermería de dicha clínica privada, que se limita a pedir

disculpas, pero no era aclaratorio de lo denunciado en el escrito presentado. Dicho informe exponía, además, que insisten en la formación continuada de su personal para ofrecer la mejor atención y cuidados a sus pacientes y familiares, pero no era aclaratorio ni explícito en cuanto a las actuaciones que, en materia de calidad en la atención a los usuarios sanitarios, se llevaban a cabo, ni en cuanto a la adecuación del número de personal con respecto a las cargas de trabajo del personal sanitario.

Esta Institución decidió solicitar un nuevo informe a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios sobre lo denunciado en el ámbito sanitario en relación con la ausencia de médico especialista, falta de cuidados de higiene personal al paciente que lo solicite y ausencia de información acerca del estado de salud del usuario sanitario.

Sugerimos, al final, a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios que, en casos similares en los que se plantee discrepancia o se reitere la reclamación por parte de un usuario sanitario, se procediera a aplicar lo estipulado en el artículo 16 del citado Decreto, y le instamos a que nos informaran sobre si, de acuerdo con los resultados de la fase de instrucción, se había aplicado lo siguiente:

1) Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas. En cuyo caso, le solicitamos que nos informaran sobre qué medidas se iban a adoptar o se habían adoptado por parte de dicho centro sanitario pues, según exponía en su informe “ya se han puesto en práctica las medidas necesarias para que estos hechos (...) no se vuelvan a repetir”.

2) Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquella, para que se informe a la oficina de manera convincente, sobre las medidas adoptadas. En cuyo caso, le solicitamos que nos informaran sobre la Recomendación y plazo que se le había concedido para que esa oficina fuera informada sobre las medidas adoptadas, y remitiese una copia a la reclamante y a esta Institución.

3) La remisión de lo actuado al órgano competente en materia de inspección, ante la obligación prevista en el artículo 4.2.a) del Decreto 225/1997, de 18 de septiembre, por el que se regulan las autorizaciones de instalación y funcionamiento de centros, servicios, establecimientos y actividades sanitarias que dispone:

“a) El sometimiento, en cualquier momento, al control, inspección y evaluación de sus actividades, organización y funcionamiento por las autoridades sanitarias competentes, así como el cumplimiento de los requisitos mínimos que puedan determinarse”.

Conforme al artículo 5.2.b) del citado Decreto, corresponderá a la Dirección del Servicio Canario de la Salud, “controlar, inspeccionar y exigir el cumplimiento de las condiciones y requisitos técnicos de los centros, servicios y establecimientos sanitarios”.

Asimismo, indicamos a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios que, en todo caso, resultaba conveniente la emisión de un nuevo informe en el que se plasmaran todos aquellos cambios y medidas que se hubieran adoptado por el centro, con una mayor concreción y claridad que evitara, por un lado, la inseguridad

jurídica del usuario y con posterioridad, por medio de la oportuna visita al centro, se determinase la exactitud de las condiciones y requisitos exigidos para ese tipo de centro ante la posibilidad de que le sean derivados pacientes de la Seguridad Social.

En el mes de octubre de 2010, solo habíamos recibido respuesta de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios en la que nos informaba de que en base al artículo 8.2 y 13.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo (modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio), procedían a remitir esta queja, para su tratamiento y contestación, a la Dirección del Área de Salud de Tenerife. Por lo que en el mes de diciembre, reiteramos nuestra petición de informe y recordamos a esa oficina que todos los poderes públicos están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones.

En el **EQ 0920/2010**, se trata de un asunto relativo a una discrepancia de un familiar con alta médica de una persona de edad avanzada. La reclamante se quejaba de la supuesta mala atención recibida por su madre en el Hospital Universitario de La Candelaria, alegando, además, la urgencia de su queja por el deterioro en el estado de salud de la paciente. A este respecto, solicitamos la comprobación de los hechos denunciados y se valoró la posibilidad de que la paciente necesitara un recurso residencial del sistema de servicios sociales, continuando la asistencia sanitaria de forma ambulatoria. Para ello, se contactó con el servicio de Trabajo Social del Hospital, con el fin de cerciorarnos de la posibilidad de que dicho servicio realizara los trámites pertinentes. Nos informaron de que la paciente había sido trasladada a la unidad de Hospital de Tórax y se había iniciado, desde dicho servicio, el estudio y valoración de las circunstancias personales y familiares para orientarla a un centro residencial de mayores de medio requerimiento, dependiente del Instituto de Acción Social y Sociosanitaria de Tenerife. Del mismo modo, solicitamos al hospital que nos mantuviese informados de la situación de la paciente y de los trámites que se lleven a cabo para solventar el asunto planteado.

En otro expediente, **EQ 0097/2010**, el reclamante deseaba que un sobrino suyo fuese atendido en el Hospital Nacional de Paraplégicos (Toledo). A la vista de lo solicitado, realizamos una gestión con el Hospital Nacional de Paraplégicos, mediante la cual se nos informó que en la provincia de Las Palmas existe una Unidad de Lesionados Medulares y de que la derivación a Toledo debía ser solicitada por el médico-rehabilitador que estuviese atendiendo al paciente. Y que, igualmente, dicho traslado debía ser autorizado por el Servicio Canario de Salud, que sería el que abonaría los gastos. Por otro lado, en los accidentes de tráfico, se deben realizar gestiones con la compañía de seguros y, en los accidentes laborales, las gestiones deben ser hechas con la mutua patronal correspondiente, de lo que informamos al promotor de la queja. El expediente se archivó por considerar que se había dado solución a la cuestión planteada.

A continuación citamos otros asuntos de quejas referidas a la organización sanitaria.

- **EQ 0634/2010**, en el que los reclamantes solicitan cambio de centro de salud por razones de movilidad y

económicas (pensionistas retornados de Venezuela y uno de ellos con un 65% discapacidad).

- **EQ 0707/2010**, cuyo origen es la supuesta deficiente organización en un centro de salud de Los Realejos.

- **EQ 0932/2010**, se solicita el cambio de horario para acudir a las sesiones de rehabilitación.

- **EQ 1117/2010**, donde se denunciaba una supuesta deficiente gestión del servicio de extracciones del Hospital Universitario de Canarias, que, al final, se archiva por no apreciarse infracción administrativa.

En el **EQ 1199/2010** se tramitó una reclamación recibida a través de la Mesa del Parlamento de Canarias, relativa a disconformidad de un ciudadano acerca del tiempo que ha tardado en recibir los resultados de unas pruebas analíticas (14 días). En este asunto, tras realizar las averiguaciones y recabar los informes pertinentes, no se observó vulneración del ordenamiento jurídico.

En materia de drogodependencia, en este ejercicio hemos recibido una queja, el **EQ 1321/2010**, en la que el reclamante manifiesta que tiene un hermano con discapacidad y sin hogar, en ese momento, con orden de alejamiento debido a que cuando toma medicación sin control u otras sustancias se pone agresivo. Según refiere, la madre de ambos, de edad avanzada y con problemas de salud, ha intentado ingresar a su hijo en un centro donde lo traten con terapias y profesionales especializados sin haber tenido éxito, ya que el ingreso debe ser mediante las unidades de atención a drogodependientes, que lo valoran e informan al respecto para que pueda ser admitido en un centro. El problema que se le presenta es el tiempo que pueda llegar a tardar hasta que finalmente ingrese, a pesar de que el paciente manifiesta su deseo de ingreso voluntario. Por ello, se nos solicitó nuestra intervención para que el paciente pudiera acceder a un centro de desintoxicación y solucionar el problema.

En el **EQ 1225/2010**, es el propio reclamante, drogodependiente, el que se dirige a la Institución para solicitar ser incluido en el programa de desintoxicación del Gobierno de Canarias.

En esta materia, en julio de 2010, se aprobó el III Plan Canario sobre drogodependencias 2010-2017, que es el instrumento de planificación y ordenación de las actuaciones que en materia de drogas se llevarán a cabo en la Comunidad Autónoma de Canarias durante ese periodo, que será vinculante para todas las administraciones públicas, entidades privadas e instituciones del sector.

A este respecto, informamos a esta Cámara de que, a raíz de los escritos de queja referidos anteriormente y otras quejas similares en la materia, y, con motivo de los recortes presupuestarios sufridos por algunas asociaciones dedicadas a la atención de las drogodependencias, esta Institución sugiere la evaluación de la incidencia de dichos recortes en algunas asociaciones, incluidas en los presupuestos para el año 2010, en el programa de atención a las drogodependencias.

En cumplimiento del Decreto 27/2008, de 4 de marzo, por el que se establece el procedimiento de elaboración y la estructura de los programas de actuación plurianual de los entes con presupuesto limitativo (BOC núm. 50 de 10/03/2008), las previsiones de desarrollo del mencionado

plan se unen con el desarrollo actual y se centran en tres ejes fundamentales:

- 1) Prevención y sensibilización.
- 2) Tratamiento e integración social.
- 3) Evaluación, seguimiento y coordinación.

La Consejería de Sanidad comunicó que destinaría, para el III Plan Canario sobre Drogas, lo recogido en el escenario presupuestario vigente (en la actualidad 2011-2013, aprobado por Resolución de fecha 3 de septiembre de 2010), sin perjuicio de la aportación que realice, además, el Servicio Canario de la Salud para la ejecución del mismo.

En relación con las disconformidades de pacientes en el cambio de médico de cabecera asignado, procede destacar una investigación iniciada en el año 2009 que ha dado lugar a la formulación por parte de la Institución, de una recomendación a la Consejería de Sanidad para que proceda al desarrollo reglamentario de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, con el alcance previsto en el artículo 7 de la vigente norma, relativo al derecho de libre elección de médico y centro o establecimiento sanitario. Es el **EQ 0322/2009**. La Ley de Ordenación Sanitaria de Canarias consagra la libre elección de médico general, pediatra hasta la edad de 14 años incluso, tóco-ginecólogo y psiquiatra, de entre los que presten sus servicios en la zona básica de salud o en el municipio de su lugar de residencia, así como a la elección, previa libre indicación facultativa, de centro o establecimiento sanitario, de entre las posibilidades que existan. Hasta la fecha no ha sido objeto de desarrollo reglamentario, a pesar de la previsión recogida en su artículo 7.2. En el mencionado caso, nos informaron de que el motivo concreto de la nueva asignación de médico de cabecera que originó la queja, no fue la incorporación de un nuevo profesional, sino la ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios y la garantía de la calidad asistencial derivada del sobredimensionamiento del cupo de usuarios que estaban adscritos a dicho facultativo (2.156 usuarios adscritos) cuando el cupo de usuarios de un médico en un centro de salud como el de este expediente, debía estar en torno a 1.500 usuarios. Con la modificación y nueva adscripción, el Área de Salud de Gran Canaria pretendía establecer un cupo de usuarios para cada médico que se acercase a lo recomendado por la Organización Mundial de La Salud y a las condiciones necesarias para que dicho centro continuase como centro docente.

De acuerdo con lo informado por la gerencia de atención primaria del área de salud de Gran Canaria, si bien el derecho a la libre elección de médico aparece consagrado en la Ley General de Sanidad, en el Decreto 1575/1993 y en el Real Decreto 8/1996, en el trámite de su desarrollo reglamentario la elección de médico no puede considerarse un derecho ilimitado, sino sujeto a limitaciones derivadas de la calidad asistencial y otras circunstancias organizativas. La efectividad de este derecho debe estar en función de los principios que si bien se señalan en la propia Ley de Ordenación Sanitaria de Canarias para la elección de centro sanitario, pueden ser aplicados a la libre elección de médico, como la ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios.

Por su parte, la Consejería de Sanidad reconoce que la citada ley contiene numerosas llamadas de colaboración

reglamentaria y que ha sido complementada, a lo largo de su vigencia, por vía reglamentaria en múltiples extremos sin que haya agotado todo su potencial en ese sentido. También reconoce que queda mucha labor hasta colmar todo el desarrollo reglamentario de que es susceptible aquella Ley, y que el Capítulo II de su Título primero, derechos y deberes de los ciudadanos en el Sistema Canario de la Salud, tiene evidente prioridad en la elaboración y aprobación de los correspondientes reglamentos ejecutivos por constituir ese estatuto, el del usuario entendido en sentido amplio, uno de los puntos fundamentales del sistema sanitario. Sin embargo, en el momento en que contesta a nuestra recomendación, la Consejería de Sanidad no comparte con esta Institución la apreciación de inmediata necesidad de desarrollo del referido precepto, por cuanto, en ese momento, estaba centrando todos sus esfuerzos en la culminación del anteproyecto de la Ley de Sanidad, que sustituiría, si alcanzaba la condición de proyecto de Ley y posterior aprobación del Parlamento de Canarias, a la vigente Ley, y, entonces, sí estima fundamental el desarrollo reglamentario del ejercicio del derecho a la libre elección.

12.2.3. Reintegro de gastos médicos

Ponemos de manifiesto las quejas relacionadas con las necesidades de las islas menos pobladas y con menos servicios sanitarios. Tal es el caso de pacientes de la isla de El Hierro que precisan recibir asistencia en sus centros sanitarios de referencia, y se quejan de retrasos en los trámites administrativos que son necesarios para obtener la documentación (P10) para recibir las dietas y bonos de viaje para el traslado. Se denuncia que los traslados de pacientes a los hospitales de referencia se realizan con menor eficiencia, más burocracia y molestias para los usuarios, pacientes y acompañantes que piden mejorar su acceso a la asistencia reduciendo los tiempos de espera, simplificando los trámites y facilitando la retirada de los billetes de viaje. Esto se podría mejorar con el denominado bono de traslado electrónico, cuya implantación, según la Consejería de Sanidad, ya estaba en marcha en 2010 (cuya eficacia pretende supervisar esta Institución), con lo que, en el caso de ser autorizado por el hospital de referencia, se llevan a cabo los trámites necesarios para acordar el desplazamiento y la documentación que se requiera en destino, derivando al paciente y acompañante a la propia agencia de viajes para retirar los billetes a que dan derecho los bonos de viaje.

Se trataría que el usuario o paciente no tenga que desplazarse a la consulta de su médico de cabecera cada vez que requiera la documentación para obtener los bonos de viaje, ya que en, su defecto, bastará con que el paciente se dirija a retirar la documentación en la propia Dirección del Área de Salud de El Hierro, donde se le expediría el documento que necesita, lo que redundaría, a su vez, en beneficio de los usuarios en cuanto a la simplificación en la tramitación general y disminución de retrasos.

En el **EQ 0503/2010**, se solicita el reembolso de gastos médicos a la Dirección de Área de Salud de El Hierro del Servicio Canario de la Salud. Ante la resolución favorable detallando los importes y las fechas en que se

había procedido al reembolso reclamado a la Dirección de Área de Salud de El Hierro, el asunto quedó archivado por solución,

Del mismo modo, en el **EQ 0572/2010**, se reclama que la dirección de Área de Salud de La Palma resolviera denegar su solicitud de reintegro de gastos médicos. En este asunto, vista la documentación y demás trámites administrativos obrantes en el expediente, y teniendo en cuenta que el reclamante no había recurrido la resolución desestimatoria de reembolso de gastos médicos, dictada por la dirección de Área de Salud de La Palma, se inadmitió la queja, explicando los motivos.

Por su parte, con antecedente en el **EQ 0694/2007**, la reclamante, en el **EQ 0107/2010**, nos solicitaba intervención puesto que no había recibido respuesta de la administración a su solicitud de reintegro de los gastos médicos de oftalmología. Tras realizar las gestiones pertinentes, se recabó el informe pretendido por la reclamante, que indicaba que dicha reclamación había sido resuelta con la notificación a la interesada en dos ocasiones, y devuelta por el servicio de correos. Si bien averiguamos que el fondo de la reclamación, que en su momento había planteado la interesada ante el Servicio Canario de la Salud y que desconocía, hasta entonces, que se había desestimado en aplicación del artículo 17 de la Ley General de Sanidad. La resolución siguió el iter procedimental legalmente previsto para las reclamaciones de reintegro de gastos por prestaciones médicas. El resultado de nuestra actuación se solucionó a favor de la ciudadana, quien obtuvo la resolución y no nos manifiesta alegaciones ni requiere más intervención de esta Institución.

En el **EQ 1187/2010**, la interesada nos manifiesta una situación de un supuesto error de diagnóstico en el Hospital Universitario de Canarias (HUC) que la llevó a operarse en otro hospital de Valencia. La intervención se complica y se la ingresa en urgencias en el hospital de esa ciudad; desde entonces. Es controlada y tratada en este centro sanitario. En el mes de marzo de 2008, acude al HUC y en el servicio de Cardiología le realizan un diagnóstico con tratamiento de oxigenoterapia domiciliaria, pero no evidencia hipertensión pulmonar, en ese momento. No obstante, en octubre de 2008 el informe de alta del servicio de neumología del Hospital La Fe informa como diagnóstico principal hipertensión pulmonar grave.

La reclamante acudió al Diputado del Común para quejarse de las contradicciones diagnósticas que ha recibido en el HUC, y manifiesta que, en la actualidad, sigue sus controles y tratamientos en el Hospital de Valencia y que, en el mes de febrero de 2010, dicho Hospital concertó una cita con el servicio de Hematología del Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria. En la actualidad se sigue el asunto en vía judicial contencioso-administrativa en Las Palmas de Gran Canaria. No obstante lo anterior, la reclamante manifiesta haber presentado, igualmente, en el mes de junio de 2010, ante la Dirección de Área de Salud de Tenerife la solicitud de inclusión en el fondo de cohesión como anexo I del Hospital La Fe de Valencia, dado que el servicio de admisión de dicho Hospital lo está reclamando; no ha obtenido, respuesta de la administración hasta la fecha.

Ante todo lo expuesto la reclamante solicitó la intervención de esta Institución para que intercediera en las siguientes pretensiones:

- 1) Que se le designe como centro de referencia en Tenerife el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria;
- 2) Que se le incluya en el citado fondo del Hospital La Fe de Valencia;
- 3) Que se le autorice a seguir los controles y tratamientos médicos en el Hospital La Fe de Valencia;
- 4) Que le sean abonados los gastos médicos y de traslado a Valencia.

Examinadas las cuestiones que le afectan y la documentación obrante en el expediente, observamos dos aspectos objeto de valoración. En primer lugar, de conformidad con el artículo 26 la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, 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. El primer aspecto del asunto que nos plantea se inserta en las previsiones de dicho artículo, por lo que esta Institución no pudo entrar en su examen. En segundo lugar, ante la denuncia de la falta de respuesta de la administración a los escritos que ha presentado ante la Dirección del Área de Salud de Tenerife, nos dirigimos a dicho organismo recordando su deber legal de resolver las pretensiones que plantea la reclamante en sus escritos.

En el **EQ 0233/2010**, un grupo de pacientes y acompañantes desplazados a la península se quejan del recorte presupuestario acordado en la compensación por manutención que reciben, tanto los pacientes como sus acompañantes. La Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, sobre las cuestiones expuestas, nos manifestó que las compensaciones por alojamiento y manutención, los supuestos previstos y las cuantías fijadas para cada caso, así como los límites máximos se ajustaban a lo previsto en el Decreto 173/2009, de 29 de diciembre, cuyo artículo 9.3 de la Sección 2ª del Capítulo II, en ningún caso, conllevaba recortes presupuestarios, sin que pudiera suponer un perjuicio para pacientes y acompañantes del Servicio Canario de Salud.

Asimismo, manifiesta la Consejería de Sanidad, que dicho Decreto contempla una situación específica para los beneficiarios que disfruten de alojamiento subvencionado, diferenciando los importes en función del régimen de pensión completa, media pensión o únicamente desayuno. Para los pacientes del proyecto alojamiento alternativo se incluye como derecho de los usuarios la manutención en régimen de media pensión.

En cuanto a la posibilidad de alojamiento alternativo en los pisos de Cruz Roja Española, manifestó que esta era una opción voluntaria e individual de cada paciente que, por otra parte, si así lo indicara, podía ser dado de baja del mismo y pasar al régimen ordinario.

De acuerdo con el contenido del informe aclaratorio de la situación por parte de la administración pública, en este asunto no se apreció infracción del ordenamiento jurídico en la actuación de la administración pública de Canarias, por lo que el asunto quedó archivado.

12.3. Listas de espera

Al igual que en ejercicios anteriores, una de las principales quejas relativas al derecho de la protección de la salud, es la que se refiere al tiempo de espera excesivo o inadecuado que afecta a los usuarios, bien para el diagnóstico, bien para la intervención quirúrgica o para tratamiento de cualquier índole. Esta materia está fundamentalmente regulada en el Decreto 116/2006 y en la Orden de 23 de mayo de 2003 y en la Orden de 20 de diciembre de 2006, por la que se establecen los plazos máximos de respuesta a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Canario de la Salud y, al mismo tiempo, determina unas garantías de cumplimiento de los mismos, así como la pretensión de que las mismas se extiendan al resto de procesos quirúrgicos y a las pruebas complementarias de diagnóstico y consultas de especialidades de la red sanitaria pública. No pretendemos relatar en este informe cada una de las quejas referidas a retrasos en la atención sanitaria de los pacientes, sino que destacaremos los asuntos más relevantes y haremos consideraciones a este problema. La disconformidad con las listas de espera y citaciones ha

sido la segunda causa de las reclamaciones recibidas en el año 2010 en el Diputado del Común, tanto para la demora o retraso para recibir prestación quirúrgica como para las pruebas diagnósticas, y consultas externas. Desde esta Institución se ha venido dejando constancia del problema en los sucesivos informes presentados al Parlamento de Canarias. En el presente ejercicio, estas quejas constituyen el 24 % de los expedientes atendidos en el ámbito de la de sanidad pública. De este modo, estimamos fundamental que la administración pública sanitaria canaria centre sus esfuerzos en activar de manera inminente las medidas de supervisión de la gestión de la demanda de los usuarios, la gestión de las distintas listas de espera, la fiabilidad del sistema de información y su cumplimiento, y la derivación a centros concertados y la calidad asistencial. Para ilustrar este problema, se presentan a continuación los datos disponibles en los sistemas de información del servicio canario de la salud sobre listas de espera del Gobierno de Canarias, por la situación de la lista de espera quirúrgica (L.E.Q.) en los centros hospitalarios de Canarias:

Situación lista de espera quirúrgica - Canarias- (30/06/2010)

Hospital	Personas en L.E.Q.		
	menos de 6 meses	más de 6 meses	Total
Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín	5.130	573	5.703
Universitario Materno - Infantil de Canarias	954	25	979
Hospital Doctor José Molina Orosa	1.350	173	1.523
General de La Palma	740	12	752
Universitario de Canarias	2.547	152	2.699
Universitario Insular de Gran Canaria	2.561	665	3.226
Universitario Ntra. Sra. de Candelaria	5.192	350	5.542
General de Fuerteventura	755	68	823
General de La Gomera	102	0	102
Insular Ntra. Sra. de los Reyes	66	7	73
S. Gestión Demanda Asistencial	592	1	593
Total	19.989	2.026	22.015

Fuente: Web de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

Situación lista de espera quirúrgica - Canarias- (31/12/2010)

Hospital	Personas en L.E.Q.		
	menos de 6 meses	más de 6 meses	Total
Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín	3.526	1.003	4.529
Universitario Materno - Infantil de Canarias	991	181	1.172
Hospital Doctor José Molina Orosa	1.246	153	1.399
General de La Palma	584	19	603
Universitario de Canarias	2.232	212	2.444
Universitario Insular de Gran Canaria	2.573	1.112	3.685
Universitario Ntra. Sra. de Candelaria	4.720	1.023	5.743
General de Fuerteventura	785	155	940
General de La Gomera	80	37	117
Insular Ntra. Sra. de los Reyes	40	8	48
S. Gestión Demanda Asistencial	641	1	642
Total	17.418	3.904	21.322

Fuente: Web de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

Con respecto a la situación de las listas de espera de las especialidades médicas del conjunto de los centros hospitalarios, según los datos que ofrece la Consejería de

Sanidad del Gobierno de Canarias en la misma fuente de información, observamos que en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2010, las especialidades

de alergología, rehabilitación y dermatología son las que presentan mayor número de pacientes en espera.

En un informe, emitido en el mes de abril de 2010 por la Dirección General de Programas Asistenciales del Gobierno de Canarias, con ocasión de una queja iniciada en el año 2009, se nos ha trasladado la preocupación de la Consejería por el déficit en varias especialidades y que, para lograr el objetivo de disminución de los tiempos de espera en las consultas externas, se han puesto en marcha iniciativas como el incremento de la actividad con jornadas de tarde de consultas externas. El **EQ 1604/2009**, se interesa por la elaboración del nuevo contrato marco que incluirá las especialidades de alergia y dermatología que posibilitarán su derivación a centro concertado, ante la necesidad inminente de activar medidas de gestión de la demanda de los usuarios.

Informamos del **EQ 0059/2010**, en el que el reclamante presenta su insatisfacción por la demora en ser citado para intervención en el Hospital Universitario de Canarias por una hernia discal que padecía desde el año 2006, y que le mantenía en cama desde el mes de noviembre de 2009. También nos comunicó que, con fecha 1 de diciembre de 2009, se le realizó una resonancia, con carácter urgente, tras lo cual fue derivado por su traumatólogo desde el Hospital General de La Palma al Hospital Universitario de Canarias, con el fin de que se le interviniera quirúrgicamente lo antes posible. No obstante, en el momento en que se dirige a esta Institución, continuaba sin haber sido citado para la referida operación, a pesar de los fuertes dolores que venía padeciendo. Aporta la copia de la reclamación presentada, sin que hubiese resuelto su pretensión. Solicitamos a la administración que se nos diera cuenta de la situación de la intervención quirúrgica requerida, dada la gravedad del caso, según narraba el reclamante en su queja. El centro hospitalario emitió un informe en el que manifestó que el reclamante ya tenía asignada la cita, dando respuesta, así, a lo solicitado. El reclamante fue operado y su recuperación fue satisfactoria. Procedimos, en consecuencia, al archivo del expediente.

En el **EQ 0058/2010**, una usuaria tenía el volante preferente para el servicio de oftalmología del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, desde el mes de octubre de 2009, y no se la había citado todavía, en el mes de enero de 2010; además, se encontraba a la espera de que la citaran para el servicio de cirugía vascular. El día 2 de febrero de 2010, tuvo salida desde esta Institución un escrito dirigido a dicho centro hospitalario, en el que solicitábamos información sobre los motivos por los que no habían citado a la reclamante para el referido servicio, dado el carácter preferente de su prescripción, así como acerca del estado de la lista de espera para el servicio de cirugía vascular, y la posible fecha en que la reclamante pudiera ser atendida. El mencionado centro hospitalario emitió informe, de fecha 12 de febrero, en contestación a nuestra solicitud, indicando las fechas de cita de la reclamante, para el mes de marzo y de mayo de 2010 respectivamente. Transcurrido el plazo previsto sin que constaran alegaciones por parte de la reclamante, procedimos al archivo del expediente. En el mes de junio de 2010, la reclamante nos comunicó que había sido operada y estaba satisfecha con la atención recibida.

En el **EQ 0065/2010**, el reclamante denuncia las demoras que venía sufriendo para su adecuada atención en la unidad de psiquiatría del hospital Febles Campos. En las gestiones personales que realizamos con el interesado, en varias ocasiones, nos comunicó que, ante la excesiva demora, decidió acudir a la psiquiatría privada. Debemos resaltar que su queja estuvo motivada porque su última cita en dicho centro tuvo lugar en abril de 2009 y, a pesar de que sufre un trastorno bipolar sin clasificar, le habían venido aplazando sus citas. La última cita que tenía prevista se la aplazaron, de nuevo, para el mes de septiembre de 2010, sin haber sido atendido, en todo este tiempo, por ningún facultativo de psiquiatría. Asimismo, nos comunicó su disconformidad con la respuesta que le ofreció la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios a la reclamación que había formulado en su momento. El reclamante manifestó su deseo de desentenderse de todos los trámites con la sanidad pública, por lo que procedimos a su archivo por desistimiento.

También en relación con la demora en la asistencia, un reclamante manifestó que, con un diagnóstico de tromboflebitis, y sufriendo taquicardias, le habían prescrito una prueba médica con carácter preferente, sin que le hubieren citado. Tras recabar informe acerca de los motivos del supuesto retraso, pudimos averiguar que el facultativo se comprometió a citar al paciente, personalmente, sin que lo hubiera hecho. El Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín nos informó de que procedían a citar al paciente, de nuevo, por medio de una carta.

Con el objeto de lograr una atención sanitaria de calidad centrada en las personas y sus necesidades, y para procurar reducir las esperas y retrasos de nuestro sistema sanitario, que ocasionan daños en el estado de salud de los ciudadanos, sugerimos a dicho centro hospitalario que, ante situaciones de usuarios sanitarios relativas a adelantos o cambios de cita concertadas por parte del Servicio Canario de Salud, se avisara al usuario de manera personalizada mediante gestión telefónica o, preferentemente, por escrito y con la antelación suficiente, así como de la fecha, hora y condiciones previstas para su atención.

En su contestación, el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín agradece nuestra sugerencia y nos informan de que este caso ha sido un hecho excepcional al haberse ofrecido el propio facultativo a realizar esa gestión personalmente y no haberlo hecho el propio servicio de admisión como hace siempre. No obstante, con posterioridad, ocurre que, en el mes de agosto de 2010, el reclamante contacta de nuevo para informarnos de que le habían prescrito una prueba médica, y le dieron cita para su realización para el mes de junio de 2011 y consulta en cardiología para un mes después. Ante los problemas surgidos para ser atendido, el usuario decidió reclamar ante el ámbito sanitario por la demora en concedérsele las citas que precisaba, es el asunto del **EQ 0086/2010**. Esta reclamación, si bien estaba dirigida contra el mismo servicio hospitalario, dio lugar a la apertura de un nuevo expediente de queja motivado en esta ocasión por el excesivo tiempo de espera previsto para la realización de un electrocardiograma en el servicio de cardiología del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr.

Negrín. El aludido centro hospitalario informó del adelanto de la prueba médica y el reclamante nos confirmó que se le había atendido, de manera satisfactoria. Se resuelve, en consecuencia, el asunto planteado.

Observamos que otra de las cuestiones que se plantea en relación con las listas de espera, es que se cita a los pacientes para la realización de pruebas diagnósticas, pero se producen demoras excesivas para la valoración de las mismas y, en consecuencia, permanecen desinformados sobre su diagnóstico, sin conocer si precisan una medicación especial, o si la vida que hacen es correcta según sus síntomas. Es por ello que nos dirigimos al centro pertinente para recabar informe de los motivos y para que se tomaran las medidas oportunas para solventar esta situación de desinformación sobre listas de espera para obtener un diagnóstico de salud. Es el **EQ 0825/2010** y nos encontramos en el plazo para su recepción.

Otro paciente de edad avanzada, con unas pruebas médicas realizadas, obtuvo cita para el traumatólogo en el complejo hospitalario insular Materno-Infantil para el mes de junio de 2010, lo que consideraba excesivo dada su edad y el hecho de que vive solo. Es el **EQ 0349/2010**. Tras diversas gestiones llevadas a cabo, finalmente, el paciente recibió las sesiones de rehabilitación que precisaba y procedimos al archivo del expediente por solución.

En el **EQ 1083/2010**, otra reclamante manifestó que tenía realizadas las pruebas de anestesia desde hacía cuatro meses para una operación ginecológica en el complejo hospitalario universitario Insular-Materno Infantil de Gran Canaria, pero todavía no la habían avisado por lo que nos manifiesta que, estando incluida en lista de espera para una intervención quirúrgica ginecológica en ese centro hospitalario, teme que se retrase mucho y tenga que iniciar, de nuevo, el proceso. Estudiada la cuestión planteada, aun cuando se trata de una intervención de carácter no urgente, solicitamos a dicho centro hospitalario que emitiese un informe relativo a la pretensión de la interesada, así como que se le ofreciera la información suficiente que le permitiera conocer la naturaleza, consecuencias y/o riesgos que pudiera conllevar que se prolongara su inclusión en la lista de espera, exponiendo dicha información de manera clara, precisa y objetiva.

En el mes de diciembre, recibimos el informe del complejo hospitalario universitario Insular-Materno Infantil de Gran Canaria, donde se indica que la reclamante fue incluida en la lista de espera quirúrgica el día 16 de julio de 2010, con carácter no urgente, y que esperan poder realizar la intervención en un plazo no superior a un mes.

Vemos por tanto, cómo los usuarios sanitarios se quejan con frecuencia de los tiempos de espera y de que, una vez se ha gestionada la derivación, no se les vuelve a dar información hasta que son citados por el centro pertinente, pudiendo llegar a tardar meses. En este sentido, hemos sugerido a la Consejería de Sanidad que introduzca medidas de mejora de la información al paciente sobre la fecha y hora aproximada de cita, en particular, cuando haya variaciones por los motivos de que se trate.

Otro asunto es el **EQ 0328/2010** en el que el reclamante se encuentra a la espera de intervención quirúrgica desde el mes de de julio de 2008. Solicitada información al respecto

al complejo hospitalario Materno Insular de Gran Canaria, pedíamos, expresamente, una investigación y una respuesta concreta a determinados aspectos de la reclamación, que no vimos reflejados en el informe respuesta que enviamos, igualmente, al reclamante para que presentase alegaciones u observaciones al respecto. Se hizo necesario pedir una aclaración al primer informe recibido, en particular, sobre si Hospital Insular no le facilitó la medicación habitual y por este motivo se desmayó varias veces, y motivos por los que no se habían llevado a cabo las gestiones pertinentes para que tramitara la realización de los estudios que requiere el paciente en ese Hospital y, con posterioridad, evaluar su situación clínica y posible intervención quirúrgica. En el momento de elaboración del presente informe, no habíamos recibido respuesta.

Por lo general, estas reclamaciones terminan en resolución favorable para el ciudadano, aunque, evidentemente, además del tiempo normal empleado para la tramitación de un expediente se añaden los inevitables retrasos que han venido sufriendo para que se procediera a su pronta atención conforme al carácter de su cita. Otros ejemplos, los encontramos en el **EQ 0652/2010**, **EQ 0900/2010** y el **EQ 1228/2010**, para los cuales se solicitó información acerca de los motivos por los que no han sido citados los reclamantes, así como acerca del estado de la lista de espera para el servicio y/o posibilidad de adelanto de las citas en el ámbito sanitario.

Resaltamos el caso de un paciente, residente en la isla de La Palma, que debía asistir a la consulta médica en el Hospital Universitario de Canarias, y que, ante la imposibilidad de viajar por motivos climáticos ajenos a su voluntad y consiguiente cancelación de su vuelo, no pudo asistir a su cita médica programada. Es el **EQ 1028/2010**. El reclamante se dirigió a esta Institución manifestando que, por teléfono, avisó al HUC de la situación y le dieron nueva cita para cuatro meses después, lo cual consideraba excesivo, teniendo en cuenta que la paciente manifestaba que había empeorado y se encontraba aún de baja médica, además del motivo por el que no pudo asistir. El reclamante había acudido al Hospital General de La Palma para que le asesoraran y poder resolver su situación, pero nos manifestó que le dijeron que no podían hacer nada para adelantarle la cita. Por este motivo, esta Institución solicitó al Hospital Universitario de Canarias la posibilidad de valorar el caso y realizar las gestiones pertinentes para que le fuera adelantada la cita prevista, expusimos el problema y el asunto quedó resuelto satisfactoriamente.

En el **EQ 1082/2010**, la reclamante tenía cita para el servicio de cirugía cardiovascular del HUGC Doctor Negrín, para el mes de abril de 2011 y solicitó que le adelantaran la cita. El centro le informa, que, para ello, debía acudir a su médico de atención primaria para que valorara si consideraba necesario remitirle al servicio de urgencias.

Las actuaciones detalladas representan el problema de la situación de las listas de espera, que se presenta a principios de este epígrafe. El hecho de que la realidad socioeconómica de Canarias no permita 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, lleva a este Diputado del Común a la defensa de la aplicación, en la medida de lo posible, con carácter general, de las recomendaciones que ha efectuado el Defensor del Pueblo para que se establezcan plazos máximos de espera en consultas externas, técnicas y pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas programadas, superados los cuales la administración pública sanitaria de Canarias, garantizará a los ciudadanos la atención inmediata en un centro sanitario; para definir y establecer criterios uniformes, en relación con la información periódica que se debe facilitar a un paciente o usuario del sistema sanitario y a los ciudadanos en general, sobre patologías y tiempos de espera que les afecta en cada uno de los centros del Sistema Público Sanitario; para promover que por los órganos competentes del Servicio Canario de Salud de Canarias se impartan las instrucciones oportunas tendentes a comunicar al usuario sanitario la fecha o período de tiempo en el que se llevará a cabo una prueba diagnóstica programada; y que se facilite al paciente o usuario sanitario información adecuada y transparente sobre tiempos de espera en cada uno de los centros sanitarios del sistema canario de salud. La Recomendación, 28/2009, de 25 de marzo, es del Defensor del Pueblo dirigida a la Consejera de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, sobre la necesidad de eliminar las demoras en la realización de estudios electromiográficos (BOCG. Sección Cortes Generales. IX Legislatura. Serie A, núm. 329, p. 517.)

Recordamos 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)).

Por tanto, consideramos que se deben centrar los esfuerzos en minimizar los tiempos de espera para la atención especializada, las pruebas diagnósticas y las intervenciones quirúrgicas en todos los organismos dependientes del Servicio Canario de la Salud, logrando una atención de calidad en un plano de igualdad efectiva de todos los ciudadanos.

12.4. Reclamaciones contra personal sanitario

Como adelantábamos en la introducción, ha sido significativo el aumento de escritos recibidos donde se expone, además de la reclamación concreta, el interés del usuario sanitario en plantear al Diputado del Común, asuntos que se refieren a supuestas malas prácticas asistenciales.

Esta Institución considera que presentar estas reclamaciones por la vía de queja ante el Diputado del Común no es la adecuada, ya que el reclamante, si lo estima oportuno, puede interponer una reclamación por responsabilidad patrimonial ante los órganos de la administración competente, pues, de acuerdo con lo establecido en el artículo 139.1 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, 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. Asimismo, si el ciudadano considera que es el caso, podrá ejercer acciones penales para dirimir la responsabilidad penal en la que hubiera podido incurrir el profesional actuante.

Ahora bien, existen quejas como ocurre con el **EQ 0543/2010**, cuya tramitación se admitió por parte de este Comisionado, al tener su origen en la disconformidad con la respuesta ofrecida por la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios a un escrito de discrepancia y ante la falta de respuesta de dicha oficina a su último escrito de discrepancia. En este asunto, el oportuno informe de la administración se recibió en el mes de diciembre de 2010, dándosele traslado para alegaciones al reclamante en el mismo mes. Todos los escritos de ese usuario sanitario estaban motivados por denuncia ante mala atención médica. Tal ha sido el caso también en los siguientes **EQ 1070/2010**, **EQ 0835/2010** que tiene su antecedente en los **EQ 1046/2007** y **EQ 1047/2007**, al exponer el interesado que su reclamación inicial ante la Consejería de Sanidad no ha sido contestada. En el **EQ 0248/2010**, el reclamante denuncia el trato médico y los insultos dispensados por una enfermera, y no está conforme con la respuesta ofrecida a sus reclamaciones en el ámbito sanitario.

Existen casos en los que hemos recabado informe acerca de los hechos manifestados, son los **EQ 0325/2010**, **EQ 0351/2010**, **EQ 0364/2010**; **EQ 0627/2010** y **EQ 0578/2010**, al considerar que requiere una actuación por nuestra parte para conseguir que se produzca una respuesta al reclamante. La mayoría de estas quejas se resuelven de manera favorable para el reclamante ya que existe la obligación de contestar a las reclamaciones y solicitudes que se presentan en el ámbito sanitario, o bien por desistimiento del reclamante que nos presenta alegaciones o decide acudir a la vía judicial, en su caso.

12.5. Confidencialidad de datos sanitarios y la historia clínica

Los pacientes y usuarios del sistema canario de salud, tienen derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en cualquier centro sanitario de Canarias, y al acceso, con las reservas marcadas por la Ley, a la documentación que integra su historia clínica, a la obtención de copia de sus datos y a que los centros sanitarios dispongan de mecanismos de custodia activa y diligente de las historias clínicas. En este

sentido adviértase la Orden de 28 de febrero de 2005, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión.

Los motivos de queja sobre la confidencialidad de datos, a menudo, vienen relacionados con los sistemas de informatización de los datos incluidos en las historias clínicas. El tratamiento de datos de carácter personal ha de realizarse de acuerdo con los principios de calidad, información, consentimiento y seguridad.

Incluimos, en este epígrafe, el **EQ 0711/2007**, archivado en el presente ejercicio y que se origina por la aparición un diagnóstico en el historial médico del usuario sanitario que, a pesar de las gestiones realizadas, no había sido eliminado del mismo. Efectuado rastreo informático por parte de los órganos competentes del sistema público, sobre lo manifestado, se nos comunicó el inicio de tramitación de un expediente disciplinario incoado como consecuencia de los hechos denunciados en la presente queja de anomalías del historial clínico denunciadas. En informe de la gerencia de servicios sanitarios de La Palma se hizo constar que por Resolución de 22 de diciembre de 2008 de la Dirección General de Recursos Humanos se puso fin al expediente disciplinario incoado como consecuencia de los hechos sobre los que versa esta reclamación, habiéndose notificado a todas las partes implicadas dicha Resolución. Asimismo, según pudo constatar esa gerencia, a través de la dirección de zona del Área de Salud de La Palma, se eliminaron del historial clínico las anomalías que, en su día, fueron denunciadas, por lo que este asunto fue, finalmente, archivado por solución, en el mes de marzo de 2010.

El **EQ 1501/2009** es una queja colectiva y promovida por una asociación para la ayuda y protección de personas afectadas por el sida. No se admitió a trámite, ya que no se acreditaba ni la identidad del reclamante, ni la condición de asociados de los supuestos interesados, ni su consentimiento para ser representados por aquella asociación. De conformidad con los requisitos para la admisión de quejas por el Diputado del Común, y el artículo 9 de la actual Ley Orgánica de 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en el que se establece que el principio de seguridad obliga a todo responsable o encargado de un tratamiento de datos a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales e impedir cualquier alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los mismos.

La decisión se comunica al promotor en un escrito motivado para que pudiera remitir tal acreditación. Por lo que, una vez recibimos la acreditación solicitada por parte de aquella, se procedió a la apertura de una queja nueva en el mes de junio de 2010, el **EQ 0670/2010**. Esta queja trae su causa en la denuncia de varias personas seropositivas que apreciaron una supuesta desprotección en lo que respecta al tratamiento dado a sus datos de carácter personal en diversos centros sanitarios. Iniciadas las actuaciones tendentes a investigar lo denunciado, esta Institución solicitó un informe a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios para que se pronunciara respecto del tratamiento dado a los datos de carácter personal

contenidos en las distintas reclamaciones que se habían formulado en diferentes centros sanitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, y que no se habían contestado, así como del cumplimiento por parte de tales centros sanitarios de la normativa para garantizar el derecho fundamental a la protección de datos que se reconoce a todo ciudadano, y su capacidad para disponer y decidir sobre los mismos.

Para este asunto, la Consejería de Sanidad nos solicitó una ampliación del plazo legal de quince días para contestar. Dicho plazo se amplía en quince días más, al considerar que se trataba de una queja colectiva que agrupaba varias reclamaciones relativas a varios centros sanitarios de Canarias. La Consejería de Sanidad se compromete a contestarnos en el mes de agosto. El informe se recibe en esta institución fuera de plazo. Tras diversas gestiones realizadas, en el mes de septiembre de 2010 contactamos con el Hospital Universitario de Canarias, que continuaba recabando la información con el objeto de remitirla a esta Institución.

Al no recibir contestación expresa de la Consejería de Sanidad sobre el asunto planteado, en el mes de noviembre, procedimos a reiterar nuestra petición de informe, recordando a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios dependiente de la Consejería de Sanidad, la obligación de todos los poderes públicos de colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones.

En el mes de diciembre de 2010, tuvo entrada en esta institución un informe de la Consejería de Sanidad que no respondía a todo lo solicitado, haciéndose constar que una de las reclamaciones se había contestado, verbalmente, por una gestión telefónica del propio facultativo cuya actuación había sido objeto de denuncia, y otra de las reclamaciones había recibido contestación escrita que había sido remitida por correo certificado al interesado, de acuerdo con lo establecido, respectivamente, en el artículo 15.2 (en cuanto a la respuesta verbal ofrecida) y en el artículo 8.2 (modificado por el Decreto 147/2011, de 9 de julio) del Decreto 94/1994, 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. Asimismo, se nos indicó que otra de las reclamaciones formuladas en este mismo expediente lo había contestado el servicio de atención al usuario del propio centro hospitalario denunciado, constandingo como resuelta a través de mediación, conforme a lo dispuesto en el Decreto 147/2011 arriba citado, relativo al funcionamiento de la referida oficina. El interesado manifestó que había quedado satisfecho con la mediación y no necesitaba contestación por escrito.

Hasta la fecha en que finaliza el presente ejercicio del que damos cuenta, esta Institución acuerda poner en conocimiento del reclamante lo manifestado en el informe de la administración para que nos presente alegaciones y comentarios al respecto, así como instar a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad a que, a la vista de las fechas en que se había solicitado informe sin que se hubiera recibido contestación, que extreme las medidas oportunas para el cumplimiento de la obligación

de contestar, formulando a su vez, una recomendación o sugerencia respecto del tratamiento dado a los datos de carácter personal de usuarios sanitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias en cumplimiento de la normativa para garantizar el derecho fundamental a la protección de datos que se reconoce a todo ciudadano.

Otro reclamante nos solicitó interceder puesto que había solicitado que se le expidiera su historia clínica y/o datos sanitarios a la gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria, sin haber recibido respuesta por parte de esta. Es el **EQ 0494/2010**. En este caso, pudimos comprobar que se trataba de un asunto de confusión de identidades en expedientes médicos del Servicio Canario de Salud que, tras las averiguaciones y comprobaciones pertinentes, se resolvió favorablemente para el interesado.

12.6. Transporte sanitario y servicios de urgencias

Se incorporan a este epígrafe aquellos asuntos referidos a los retrasos en la recogida de usuarios sanitarios, quejas por la supuesta mala atención del personal o mal funcionamiento del servicio de transporte sanitario o de los servicios de urgencias, sin perjuicio de la mención que hacemos en otros epígrafes de aquellos asuntos que, por su especificidad requieran un estudio independiente.

En la primera materia, la mesa de transporte sanitario no urgente (MTSNU) gestiona las solicitudes de traslado, responde a las peticiones de informe, y hace seguimiento de estos asuntos. Así, en el **EQ 0091/2010**, se denunciaba la falta de contestación de la administración a la queja formulada por un usuario del transporte sanitario, que considera que el largo recorrido que hace la ambulancia para recoger a pacientes de varios municipios en un mismo trayecto deteriora aún más su estado de salud, y solicita la adopción de medidas que mejoren la calidad del servicio prestado. Sobre ello, el organismo encargado de dicho servicio, gestión de servicios para la seguridad y salud en Canarias, nos comunicó que habían dado el trámite correspondiente al escrito del interesado y habían remitido la contestación a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, aunque el transporte sanitario atiende al traslado de todo tipo de pacientes y el servicio está indicado para aquellas personas que por impedimento físico no pueden trasladarse a los centros sanitarios en otro tipo de vehículo que no sean los sanitarios. Asimismo, nos comunican que el servicio responde a la demanda de todos los centros sanitarios dependientes del Servicio Canario de la Salud, así como a la de aquellos concertados con el mismo. Dichos centros solicitan los servicios a la MTSNU de acuerdo a: las necesidades de cada usuario y tipo de tratamiento o atención que requiera, en determinada secuencia semanal, turnos así como franjas horarias según sus propios cuadros horarios y medios propios, condiciones estas que deben ajustar a la disponibilidad de plazas de un tipo de recurso que responda a la situación clínica del paciente y cuya ruta contemple la zona en la que este reside y el trayecto por realizar, así como a la disponibilidad del centro. Igualmente, se hace constar, en la contestación recibida, que la empresa establece prioridades de traslados en las solicitudes que se les formula al ser conscientes de la situación que vive este tipo de pacientes, y que, en el

caso concreto planteado en la presente queja, se habían seguido, en todo momento, los protocolos de actuación de transporte sanitario no urgente ofreciéndole un servicio de acuerdo con su situación clínica y a la demanda del centro sanitario solicitante del mismo. Por lo que, en este asunto, procedimos al archivo del asunto al no haberse apreciado una vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la administración que nos permitiera continuar realizando gestiones.

Por otra parte, se planteó una reclamación contra la mala atención dispensada a una paciente en el servicio de urgencias del Hospital General de La Palma, al que había llegado remitida desde el servicio de urgencias de su centro de salud. La enferma estuvo esperando largo tiempo, hasta ser atendida a pesar de que su acompañante manifestó, en varias ocasiones, que esta se encontraba cada vez peor. Ante los hechos ocurridos, el reclamante formuló una denuncia en el ámbito sanitario, haciendo constar, también, la falta de profesionalidad, el trato denigrante dispensado por parte del personal, el desinterés ante las reclamaciones que se les formulaba y la falta de información a los familiares de los enfermos que se encontraban esperando. Se recibió la contestación por su contenido se resuelve la inadmisión de la queja. Es el **EQ 0070/2010**.

En 2010, iniciamos una investigación de oficio, a partir de una supuesta negligente atención en el servicio de urgencias en el Hospital General de La Palma ocurrida en el mes de mayo, es el **EQ 0690/2010**. En respuesta a nuestra solicitud de investigación de los hechos, la dirección del Área de Salud de La Palma nos comunica que se había dirigido al Hospital General de La Palma para recabar información al respecto. Del mismo modo, solicitamos informe al Hospital General de La Palma para conocer las circunstancias en que se desarrolló la atención en el servicio de urgencias, sin que, hasta la fecha de la redacción de este informe, hayamos recibido contestación por parte de ese centro hospitalario. Asimismo, en el marco de dicha investigación de oficio originada con motivo de conocer las circunstancias en que se desarrolló la atención sanitaria en el referido servicio la reclamante, nos manifiesta además su insatisfacción con “el trato recibido en dicho Servicio, retraso en la atención, no adaptación de los servicios públicos para personas con discapacidad, desatención de la paciente durante un largo período de tiempo y no entrega de hoja de reclamaciones para su formalización”. Todo ello motivó que esta institución solicitara, también, un informe sobre la cuestión a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, sin que hasta la fecha hayamos recibido informe o contestación.

Analizada la respuesta de la Consejería de Sanidad, observamos que en la misma no se incluye contestación a lo solicitado a los organismos mencionados, en particular, lo solicitado en el mes de julio de 2010 a la Dirección de Área de Salud de La Palma, que, únicamente, nos indicaba que respondería a través de la Secretaría General Técnica. Con respecto al escrito que dirigimos a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios sobre esta investigación de oficio y, en atención a las funciones que desempeña esa oficina de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 y del Decreto 94/1999 de 25 de mayo, modificado

por el 147/2001, de 9 de julio, solicitamos un informe genérico con los datos de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias recibidas en un determinado período, clasificadas por los criterios recogidos en el citado Decreto, y un informe específico con los datos de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias recibidas en esa oficina que se refieran al Hospital General de La Palma.

Debemos aclarar que, si bien la incoación de esta queja de oficio trae su causa en la supervisión de las posibles irregularidades que hayan podido existir en aquel servicio de urgencias, es propósito de esta Institución ampliar dicha investigación y comprobar y recabar información para el estudio del funcionamiento referido a los servicios de urgencias en general.

Por ello, se hace necesario recordar que, en cuanto a la obligación de colaborar, el Diputado del Común podrá solicitar de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de su Ley reguladora, los documentos y expedientes que juzgue necesarios para el ejercicio de su función, incluso aquellos que tengan el carácter de reservados. Asimismo, sin perjuicio de todo lo expuesto, el Diputado del Común, sus adjuntos o persona al servicio de la Institución en la que delegue, podrán, asimismo, personarse en cualquier dependencia de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de la citada ley, con el fin de comprobar y recabar cuantos datos fueren menester, de efectuar las entrevistas personales pertinentes o de proceder al estudio de los expedientes y la documentación necesaria.

Finalizamos el presente ejercicio con la solicitud de la remisión de ambos informes a la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios, sin que hayamos recibido respuesta. Según el criterio de esta Institución, el hecho de que esta investigación se haya iniciado a partir de un supuesto de presunta negligente atención en un servicio de urgencias, no es motivo suficiente para no ampliar la investigación a los problemas generales que se planteen en los servicios de urgencias de los centros hospitalarios para, de este modo, poder realizar un estudio más profundo de la estructura, organización y funcionamiento de los servicios de urgencias de la red de salud pública regional, que nos permita realizar consideraciones para determinar la adaptación a las demandas y necesidades de la población en esta modalidad de atención, así como, llegado el caso, realizar recomendaciones para su mejora.

12.7. Salud pública

En este apartado, nos referimos, fundamentalmente, a aquellos expedientes de queja relacionados con la aplicación de la normativa municipal de ordenanza municipal de limpieza pública y recogida de residuos, y adopción, en su caso, de las medidas que resulten necesarias en interés del ciudadano para lograr el acceso a solares y de ese modo proceder a ejecutar los servicios de limpieza.

En la Institución se reciben quejas con ocasión de reclamaciones sobre la ubicación de granjas dentro de zonas habitadas y los malos olores que producen afectan a los vecinos de la zona, debido a la falta de aplicación, por

algunos ayuntamientos, de la normativa sobre actividades molestas e insalubres. Las enfermedades y malos olores que ello puede provocar constituyen un grave problema para la salud pública.

Al respecto, el Ayuntamiento de Moya, en Gran Canaria, no ha contestado a nuestra solicitud de emisión de informe sobre un asunto planteado y dación de cuenta del resultado de las gestiones realizadas con el Cabildo de Gran Canaria para la emisión del informe técnico pendiente, así como un informe acerca del estado de tramitación del expediente incoado en esa corporación como consecuencia de las denuncias formuladas. Por lo que remitiremos una recomendación para que realice una visita de inspección a la citada instalación y se valoren las condiciones higiénico-sanitarias en las que se encuentra dicha granja. Esta Institución hará un requerimiento al alcalde con recordatorio de sus deberes legales y aviso de declaración de obstruccionista con las funciones del Diputado del Común.

En el ámbito de esta materia, en el ejercicio 2010, se ha procedido al archivo de diversos expedientes de queja de años anteriores. En particular, constan expedientes de queja que, habiéndose iniciado en el año 2007, han sido archivados este ejercicio por los siguientes motivos: cinco por solución; uno por desistimiento del reclamante y uno por considerar que habíamos entrado en vías de solución.

Por otra parte, en el epígrafe 10.3 de esta sección del informe, sobre resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de sanidad y salud pública, se presenta la recomendación formulada al Ayuntamiento de La Frontera para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental 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. Ha sido necesario remitir una advertencia de declaración de obstruccionista por el Diputado del Común así como advertencia de la comunicación al Ministerio Fiscal.

En el mes de enero de 2010, recibimos respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria referente al **EQ 1029/2007** para el que, en el año 2009, formulamos una resolución con recomendación para que se dictara orden de ejecución referente a la limpieza de un solar de propiedad privada. En su escrito, la corporación local nos indica que se han dado las órdenes oportunas para proceder a la limpieza de los solares objeto de reclamación, una vez verificado el hecho de que son de propiedad municipal, motivo por el cual la intervención será inmediata y el asunto queda resuelto por solución.

En el **EQ 1106/2010**, que tiene su antecedente en el **EQ 1266/2006**, la reclamante denuncia, de nuevo, que la vivienda enfrente de la suya sigue sin tapiar y produce malos olores y molestias de animales. Este expediente de queja continúa pendiente de resolver en el área de salud y sanidad pública por el Diputado del Común en colaboración con la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

La queja se originó por el mal estado en que se encuentran dos inmuebles ubicados en Santa Cruz de Tenerife, y que

han sido declarados en ruina. Existen expedientes de ejecución subsidiaria de adopción de medidas cautelares de seguridad y salubridad de los inmuebles. Esta reclamación ya se tramitó inicialmente en esta Institución en el año 2006, y quedó archivada a la vista de un informe emitido por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en noviembre de 2009, por entender que el asunto planteado en la misma había entrado en vías de solución, ya que el ayuntamiento nos comunicó que se habían adoptado medidas tendentes a dar una solución satisfactoria a la problemática que la reclamante denunciaba.

Sin embargo, en el mes de octubre de 2010, tuvo entrada en esta Institución un nuevo escrito de queja promovido por la misma reclamante, en el que nos manifiesta que la situación no ha variado, y que no se habían realizado las actuaciones manifestadas en el referido informe de la corporación local, por lo que, una vez estudiada la cuestión planteada, el Diputado del Común abrió nuevo expediente y solicitó un informe acerca de:

- Las gestiones realizadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para solucionar este problema que viene soportando la interesada.

- El resultado de la orden de ejecución de las actuaciones necesarias en los referidos terrenos, en su caso.

- El estado de las obras que se hayan llevado a cabo en los solares, desde el mes de noviembre de 2009, con el objeto de que hayan quedado libres de todos los elementos depositados en los mismos y en las condiciones de seguridad y salubridad.

La dirección de coordinación y servicios de soporte de la gerencia municipal de urbanismo, sección de gestión de recursos ha emitido dos informes, de fecha 10 de diciembre de 2010, recibidos en esta Institución a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones (CESR) y, a la vista de su contenido (sobre la liquidación provisional, en el período de pago voluntario, y existencia de dotación presupuestaria a que se refiere la Resolución de la Sra. consejera directora, de fecha 30 de marzo de 2009, y sobre dotación presupuestaria e incorporación de certificado de existencia de crédito o documento que, legalmente, lo sustituya para la tramitación y aprobación del expediente administrativo de contratación a que se refiere dicha Resolución), el asunto continúa pendiente de resolver por parte de esa corporación municipal, por lo que continuamos realizando gestiones con la CESR para resolver el asunto satisfactoriamente, y que esa comisión pueda canalizar nuestra solicitud a los servicios pertinente del ayuntamiento, realizando las gestiones de coordinación y tramitación que estime convenientes.

Este asunto encuentra su marco normativo en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y en las bases de ejecución del presupuesto del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife por las que, para autorizar todo gasto, se precisa un informe de la Intervención General o Delegada sobre la procedencia o posibilidad legal del mismo, de acuerdo con los criterios de fiscalización previa y limitada establecidos en las bases de ejecución.

En el EQ 1131/2010, recibido en el mes de octubre, se nos comunica que el Ayuntamiento de Arrecife no atendía

la denuncia sobre el estado de insalubridad y deterioro de edificio colindante con el de los afectados. El colectivo reclamante señala que no ha recibido contestación a dos escritos presentados ante esa corporación, en marzo de 2009 y octubre de 2010, relativos al estado de insalubridad y deterioro en que se encuentra un edificio colindante. Continuamos a la espera de la contestación a nuestra solicitud por parte de ese ayuntamiento.

12.8. Otras actuaciones relativas a la administración sanitaria

12.8.1. Retrasos o falta de contestación de la administración

Continúan, en este ejercicio, las quejas por retrasos para obtener contestación por parte de los organismos públicos en el ámbito sanitario, motivo de queja que hemos citado en informes anteriores al Parlamento y, en algunos de los casos, nos referimos en epígrafes anteriores. Ejemplo de ello es el EQ 0794/2010 por la falta de respuesta a reclamación por la disconformidad con la atención sanitaria recibida en el Hospital Nuestra Señora de La Candelaria por la reclamante, o casos como el EQ 0543/2010 en que el asunto se origina por la denuncia ante mala atención médica. Existe, además, disconformidad con la respuesta ofrecida, en este caso, por parte de la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios a sus escritos de discrepancia así como ante la falta de respuesta de esta oficina a dicho escrito de discrepancia. O como el caso del EQ 1057/2010 en el que el reclamante comunica que no ha recibido contestación a un escrito dirigido a la Consejería de Sanidad.

Estas quejas de los usuarios sanitarios nos ha llevado a formular diversas recomendaciones y sugerencias a las autoridades sanitarias competentes en esta materia, con el objeto de que se tramiten las contestaciones y respuestas con la mayor brevedad posible, con el fin de que se respete una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo y que no pierdan valor por retrasos en la gestión, y para que se extremen al máximo los deberes legales que se derivan de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 42 establece la obligación de resolver “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”. Asimismo, dicho precepto de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999 de 13 de enero, establece que: “el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”.

12.8.2. Expedientes de responsabilidad patrimonial

El derecho a obtener una resolución expresa sobre lo petitionado a la administración le impone un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas excesivas al ciudadano, y ha dado lugar, igualmente, a la realización de actuaciones de solicitud de información sobre el estado del procedimiento administrativo, sobre trámites concretos que se hayan cumplimentado y sobre los resultados de los mismos. De conformidad con la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando todos los trámites que constituyen el expediente administrativo, procede directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una administración eficaz que sirve, con objetividad, los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su artículo 9.3.

La falta de resolución expresa por parte del Servicio Canario de la Salud en expedientes de responsabilidad patrimonial, por supuesta negligencia médica, ha motivado nuestra intervención en el presente ejercicio en los **EQ 0347/2010**, **EQ 0852/2010** o el **EQ 1291/2010**, en los que en alguna ocasión hemos procedido a su archivo por encontrarse el asunto objeto de la queja pendiente de resolución judicial.

12.8.3. Enfermedades raras

En un escrito recibido en esta Institución, el **EQ 0770/2010**, se advertía de los problemas que padecen los afectados por las enfermedades de sensibilización central (síndrome de sensibilización química múltiple, síndrome de fatiga crónica, fibromialgia y electrohipersensibilidad).

Se formula una consulta a la Dirección General de Programas Asistenciales, y se nos informa que, en la Comunidad Autónoma de Canarias, existen protocolos de actuación de aquellas enfermedades crónicas, emergentes o de alta prevalencia, destinados a conseguir una atención de calidad, y se nos informa que, próximamente, se prevé poner en marcha el documento de manejo del paciente con fibromialgia, así como la constitución de un grupo multidisciplinar de trabajo para la elaboración del síndrome de fatiga crónica, lo que se informó al peticionario.

En 2010, recibimos un informe emitido por la Dirección de Programas Asistenciales de la Consejería de Sanidad para un asunto de queja iniciado desde DEBRA-España, es el **EQ 0088/2006**. En aquel informe, se exponía que la situación actual de los pacientes con epidermolisis bullosa en Canarias, según el Servicio Canario de Salud, están cubiertas las necesidades de tratamiento y cura de heridas de estos pacientes, y les ofrece una asistencia sanitaria

óptima y de gran calidad. Solicitamos a la Consejería de Sanidad, un informe íntegro sobre los siguientes asuntos:

- En relación con los productos para las curas y los productos incluidos en prestación farmacéutica mediante prescripción médica, un informe sobre la situación en la Comunidad Autónoma de Canarias al respecto de esta exención en la aportación y sobre las ayudas económicas y su concesión.

- En relación con los productos para las curas y los productos no incluidos en prestación farmacéutica, solicitamos un informe detallado y, en particular, sobre qué tipo de productos se pueden obtener de manera gratuita en los centros de salud y servicios hospitalarios, así como el procedimiento para solicitarlos.

- Respecto a las derivaciones a especialistas u hospitales en otras comunidades autónomas, DEBRA España sobre este tema manifiesta que, por lo general, no han tenido grandes problemas para la derivación a especialistas u hospitales de otras comunidades autónomas para tratar algunas de las principales complicaciones de esta enfermedad (intervenciones de sindactilia, visitas a dermatólogos pediátricos, etc.), pero sí para obtener una derivación para el tratamiento de otras complicaciones como por ejemplo, las bucodentales.

- También nos indicaron que hasta la actualidad, DEBRA España no tenía conocimiento de que los socios hayan solicitado el servicio de enfermería a domicilio para la realización de las curas en la Comunidad Autónoma de Canarias. Ahora bien, es muy importante que las curas de estos pacientes estén supervisadas, al menos periódicamente, por un profesional de enfermería ya que una de las complicaciones en algunos tipos de EB es la aparición de carcinomas.

A través de informe emitido por la Dirección General de Programas Asistenciales, se nos comunicó que iban a iniciar la evaluación de la situación actual de los pacientes aquejados de esta enfermedad rara en Canarias. Con posterioridad, recibimos un informe detallado sobre el tratamiento de las personas que padecen esta enfermedad en la Comunidad Autónoma, por lo que el asunto se archivó al no haber apreciado ilícito administrativo que recomendará la continuidad de nuestra actuación.

Esta Institución formuló una sugerencia que la Consejería de Sanidad aceptó para que se adoptaran medidas que ayuden a mejorar la calidad de vida y de asistencia a pacientes aquejados de epidermolisis bullosa en Canarias.

La Consejería de Sanidad, a través de la Dirección General de Programas Asistenciales, pretende poner en marcha el registro poblacional sobre enfermedades raras y defectos congénitos de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el objetivo de agrupar la información asistencial y administrativa de los pacientes afectados de dichas patologías.

12.8.4. Salud laboral

El artículo 40.2 de la Constitución española, encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud laboral mediante la prevención de riesgos derivados de su trabajo.

En el ámbito sanitario, ha dado lugar, igualmente, a la formulación de quejas en las que se revela, en algunos casos, que no se han adoptado las medidas necesarias para prevenir factores de riesgo de carácter sanitario en el ámbito laboral con arreglo a las exigencias que deben imperar. Entre otras actuaciones desarrolladas en esta materia, exponemos el asunto en el que una paciente a la que se le diagnosticó cáncer de mama, en el año 2000, acudió al Diputado del Común, en el año 2008 para ofrecer su testimonio de que en el Hospital General José Molina Orosa de Lanzarote, donde trabajó como auxiliar de enfermería durante más de 20 años, no se tuvo en cuenta la situación de la reclamante en relación con las condiciones de trabajo. En este caso, formulamos una recomendación a la Consejería de Sanidad para estudiara y valora, de manera coordinada, eficaz y ágil, las condiciones de trabajo del personal sanitario, conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos del centro sanitario de que se trate, el Servicio Canario de la Salud y la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, en relación con la protección de la seguridad y salud de sus trabajadores frente a los riesgos derivados del trabajo que realizan, a los efectos de que, cualquiera que sea la solución que se adopte desde un área de actuación única e indiferenciada, se garantice un trato que no resulte perjudicial en relación con su salud laboral, Este asunto fue objeto del **EQ 1899/2008**.

12.8.5. Salud mental

La situación jurídica y asistencial del enfermo mental en Canarias es uno de los temas que, sin duda, preocupan a los usuarios sanitarios y que esta Institución pudo corroborar en su participación en unas jornadas celebradas en el mes de marzo de 2010 orientadas a familiares y trabajadores del colectivo. Es por ello que, en el ejercicio a que se refiere este informe se ha comenzado a gestar un convenio de colaboración entre el Diputado del Común y la federación de asociaciones de familiares y personas con enfermedad mental de Canarias (FEAFES Canarias) para promover, sobre todo, actividades de carácter informativo, de investigación sobre asuntos de queja en la materia y protección de los derechos y libertades de las personas con enfermedad mental, del que damos cuenta en este informe por considerarlo de especial interés como instrumento conveniente y complementario para la defensa del derecho a la protección de la salud, contemplado, en relación con la salud mental, en el artículo 49 de la Constitución Española que, incluido entre los principios rectores de la política social y económica, establece que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que el Título I otorga a todos los ciudadanos.

12.9. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Sanidad y Salud Pública

EQ 0088/2006. Sugerencia a la Excm. Sra. Consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias relativa a la evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las

personas con epidermolisis bullosa en Canarias, y la posterior adopción de las medidas oportunas que mejoren la calidad de la asistencia a dichos pacientes.

Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad.

EQ 0782/2007. Resolución dirigida al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad del Gobierno Regional de Canarias por la que se le efectúa una sugerencia, ante los problemas de cobertura asistencial en la unidad de oncología del Hospital Materno-Infantil, para evitar retrasos en el proyecto de construcción y explotación de servicio de oncología radioterápica.

Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad.

EQ 0882/2007. Recomendación y Sugerencia dirigida al Sr. alcalde-residente del Ayuntamiento de Arucas, en Gran Canaria, a los efectos de que dicte orden de ejecución de las actuaciones previstas en la normativa municipal para la limpieza pública y recogida de residuos.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Arucas.

EQ 0994/2007. Recomendación a la Consejería de Sanidad para la adopción de medidas de colaboración interadministrativa en la tramitación de reclamaciones y solicitudes.

Resolución aceptada parcialmente por la Consejería de Sanidad en cuanto se adoptarán medidas de gestión para la concienciación de los órganos prestadores de asistencia sanitaria del deber de emitir informes que le recaba esta Institución del Diputado del Común con el fin de atender en plazo las quejas que tramitamos y extender, simultáneamente, el convencimiento a los responsables de dichos órganos de velar porque los informes que solicite la oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios deben ser emitidos en plazo, de tal manera que la instrucción de las reclamaciones de dicha oficina no agote el plazo de que dispone para elaborar la contestación.

EQ 1188/2007. Recomendación a la Consejería de Sanidad para que adopte medidas de gestión para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de quejas y reclamaciones que insten los ciudadanos en el ámbito sanitario.

Resolución aceptada por oficina de defensa de los derechos de los usuarios sanitarios de la Consejería de Sanidad.

EQ 1899/2008. Recomendación a la Consejería de Sanidad para que se estudien y valoren de manera coordinada, eficaz y ágil las condiciones de trabajo del personal sanitario, conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos del centro sanitario de que se trate, el Servicio Canario de la Salud y la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, en relación con la protección de la seguridad y salud de sus trabajadores frente a los riesgos derivados del trabajo que realizan, a los efectos de que, cualquiera que sea la solución que se adopte desde un área de actuación única e indiferenciada, se garantice un trato que no resulte perjudicial en relación con su salud laboral.

Resolución aceptada por la Consejería de Sanidad.

EQ 2132/2008. Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria para que se adopten las medidas oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en dicha corporación sean tramitadas de acuerdo

con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

Resolución aceptada parcialmente en cuanto que en su contestación nos informa de que dicha corporación cuenta con los medios y el procediendo adecuado para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones del ciudadano, ajustándose al Derecho de Petición de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, pero, no obstante, procederán en lo sucesivo a registrar y dejar constancia de la recepción de todas las solicitudes que en esta materia se remitan, emitiendo contestación motivada que será notificada al interesado en forma y plazo establecidos legalmente.

EQ 0230/2009. Recomendación al Ayuntamiento de La Frontera para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental 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.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de La Frontera.

EQ 0322/2009. Recomendación a la Consejería de Sanidad para que proceda al desarrollo reglamentario de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, con el alcance previsto en el artículo 7 de dicha norma.

Resolución aceptada parcialmente. En el mes de junio de 2010, la Consejería de Sanidad nos informa de que, en esos momentos, está centrando todos sus esfuerzos en la culminación del anteproyecto de Ley de Sanidad, que sustituiría, si alcanzaba la condición de proyecto de Ley de sanidad de Canarias (aprobado por el Gobierno en reunión celebrada el día veintiséis de agosto de 2010) y posterior aprobación por el Parlamento de Canarias en la que se estimaba fundamental el desarrollo reglamentario del ejercicio del derecho a la libre elección.

EQ 0086/2010. Resolución por la que se Sugiere al director gerente del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín que se mejore el procedimiento para el traslado de información al paciente sobre programación de consultas, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de Salud.

Resolución aceptada parcialmente por la dirección herencia del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín. Nos indican que el caso que motivó esta queja es un caso excepcional al haberse ofrecido el propio facultativo a informar al paciente y no haberse utilizado el cauce habitual del centro hospitalario, que es a través del servicio de admisión.

EQ 1216/2010. Resolución dirigida a la Secretaria General Técnica del Servicio Canario de la Salud formulando un recordatorio del deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Diputado del Común en sus actuaciones y Recomendación relativa a la adopción de medidas para la atención bucodental adecuada de las personas con discapacidad, de cualquier edad, que permita una atención inmediata y correcta para este colectivo, así como los plazos de atención diligentes y apropiados.

Resolución aceptada parcialmente por la Consejería de Sanidad, manifestar en su contestación, que la paciente del expediente de queja fue atendida en el Hospital de

La Candelaria de Tenerife, por lo que se le empastaron las muelas en Tenerife, pero continúa sin resolverse el asunto para todo el colectivo.

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

EQ 0088/2006. Sugerencia a la consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias para que se proceda a la evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con epidermolisis bullosa en Canarias, y la posterior adopción de las medidas oportunas que mejoren la calidad de la asistencia a dichos pacientes.

(...) Nos dirigimos a VE con relación a la queja que se tramita en esta Institución, promovida por (...), la cual ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja constan, entre otros, los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. En su escrito inicial de queja, la asociación reclamante manifestaba que las personas con epidermolisis Bullosa (en adelante EB), enfermedad crónica e incurable, tienen una gran dependencia de sus familiares y, en especial, de las personas que los cuidan, ya que, debido a la enfermedad, se produce una pérdida progresiva de las manos, con lo cual los pacientes no pueden hacerse las curas diarias que precisan toda su vida y, además, se produce un estrechamiento del esófago, por lo que precisan de gastrostomía, y necesitan de otras personas para que les administren el alimento. Estas circunstancias sitúan a las familias de los afectados en una contexto económico precario y condiciones de desamparo, ya que, aunque los pacientes necesitan curas diarias durante toda su vida, la Seguridad Social no cubre los costes del material de cura necesario para estos afectados.

En el escrito de queja se mencionaba la existencia de cuatro familias afectadas por esta enfermedad en las Islas Canarias.

Segundo. 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 su admisión a trámite y solicitó a esa Consejería que nos informase acerca de las manifestaciones realizadas, así como de las medidas que se fueran a adoptar, a raíz de la denuncia formulada, para atender las necesidades de estos pacientes.

Tercero. En una primera respuesta a nuestra solicitud, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad nos envió un informe emitido por la Dirección General de Farmacia del Servicio Canario de la Salud, donde se señalaba que:

“ Ni en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud, ni en ninguna otra normativa estatal se contempla la prestación farmacéutica gratuita, libre de la correspondiente aportación, para los pacientes con EB, ni de ninguna otra enfermedad rara.

- Tampoco existe disposición autonómica en Canarias en tal sentido.

- No obstante lo anterior, en esta fecha, nos dirigimos a la asociación reclamante para que identifique a las familias afectadas, con el fin de que sus necesidades sean evaluadas individualmente por el servicio de dermatología de su hospital de referencia.

- La Dirección General de Farmacia se pondrá en contacto con las respectivas direcciones-gerencia de los hospitales en los que exista casos concretos con el objeto de que puedan ser incluidos en un programa de hospitalización a domicilio”.

Cuarto. Una vez transcurrido un plazo prudencial, dirigimos un nuevo escrito a esa Consejería de Sanidad, solicitando que nos informasen del resultado de las actuaciones que aparecían recogidas en los dos últimos párrafos del informe emitido por la Dirección General de Farmacia del Servicio Canario de la Salud, al que hicimos alusión en el epígrafe anterior, relativas a conocer qué familias eran las afectadas por EB en Canarias y evaluar su inclusión en programas de hospitalización a domicilio.

Asimismo, solicitamos a la asociación reclamante que nos comunicara si habían tenido conocimiento por esas mismas familias de que se hubiera producido algún cambio favorable de su situación. En respuesta a este último escrito, la representante de (...) nos hizo saber que ninguna de las familias socias de dicha entidad había sido contactada por la Consejería o incluida en el programa de hospitalización a domicilio al que se refería la Dirección General de Farmacia.

A la vista de esta afirmación, requerimos de nuevo a esa Consejería la emisión de un informe referente a la evaluación individual por los servicios de dermatología de los pacientes afectados de EB así como a la inclusión de los mismos en programas de hospitalización a domicilio, facilitándoles a su vez el listado de afectados que nos había enviado la asociación reclamante.

Con posterioridad, considerando la ausencia de respuesta, acordamos dirigimos a las direcciones del Área de Salud de Gran Canaria y de Tenerife, para que nos informasen sobre la situación de las familias afectadas residentes en cada una de las islas mencionadas y si se habían implantado ya las medidas recogidas en el informe emitido por la Dirección General de Farmacia.

Quinto. En el mes de marzo de 2009, recibimos un informe emitido por el Secretario General Técnico de esa Consejería, que abordaba tres cuestiones principales:

- Que dicho departamento se había puesto en contacto con la asociación reclamante, para que hicieran llegar a sus asociados residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias una solicitud de ayuda para sufragar el coste de material de cura.

- Que la Dirección General de Programas Asistenciales participa en la elaboración del borrador en el seno del consejo interterritorial del sistema nacional de salud, donde se llevará a cabo la estrategia en enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud, la cual está en fase preliminar y, al parecer, estará lista para su aprobación en el presente año.

- Que, paralelamente, se llevan a cabo actuaciones con los pacientes a través de las gerencias de Atención Primaria. Se han cursado recomendaciones y ejemplos de buenas

prácticas en el contexto de estas patologías a pediatras, así como formación específica a médicos de Atención Primaria, urgencias y centros de referencia. Además existe el programa de hospitalización a domicilio para aquellos pacientes que, estando ingresados en un centro hospitalario, en el momento del alta hospitalaria y antes de pasar a su médico de familia, necesitan durante un tiempo limitado tener cuidados médicos o de enfermería especializada. E, igualmente, existe consulta de enfermedades ampollasas en el servicio de dermatología del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín.

Posteriormente, se recibieron en esta Institución los informes solicitados a las direcciones de Área de Salud de Tenerife y Gran Canaria, respectivamente, referentes a la situación de los pacientes afectados de EB en la actualidad en Canarias.

Sexto. El pasado 3 de junio de 2009, como nos había avanzado esa Consejería, se aprobó en el consejo interterritorial del sistema nacional de salud la estrategia para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud. Esta estrategia, como se señala en su prólogo, supone el consenso en esta materia entre el Ministerio de Sanidad y Política Social, el Ministerio de Ciencia e Innovación, las Comunidades Autónomas, las asociaciones de pacientes, las sociedades científicas y personas expertas.

En este documento, tras un primer epígrafe que sirve para contextualizar las enfermedades raras (ER) en el panorama de la atención sanitaria en España, se desarrollan siete líneas estratégicas como son la información sobre ER, la prevención y detección precoz, la atención sanitaria, las terapias, la atención sociosanitaria, la investigación y la formación. En el último epígrafe del documento se proyecta la difusión, implantación y seguimiento de la estrategia.

La plena implantación de esta estrategia va a suponer, sin duda, una mejora considerable de la asistencia que se presta a las personas afectadas por alguna de las enfermedades clasificadas como raras, como es el caso de la EB. Es de desear, por tanto, que la implicación de la Comunidad Autónoma de Canarias en la implantación de esta estrategia continúe al mismo nivel que el señalado en los informes de esa Consejería, en los que se destaca la sensibilidad de ese departamento ante las enfermedades raras y en especial la EB.

Como señala el Defensor del Pueblo en su Informe Anual correspondiente al ejercicio 2008, “Esta estrategia [para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud] proyecta un cierto atisbo de reconocimiento de una realidad, como es la de las ER, que, tradicionalmente, ha permanecido en la invisibilidad.

(...) No obstante los reseñados avances, en cuya efectividad es necesario profundizar, es menester reconocer que todavía son muchos los retos pendientes para garantizar una atención de calidad a las personas con ER en España”.

Cabe, además, reseñar que en el año 2008, a instancias del Defensor del Pueblo, el Ministerio de Sanidad publicó una “Guía de atención clínica integral de la EB hereditaria”, con la que se pretende impulsar el abordaje clínico integral de la EB, mejorar el conocimiento de las evidencias científicas actuales en relación con su diagnóstico y tratamiento, y

facilitar los cuidados y la atención más adecuada, tanto a los pacientes como a sus familiares.

Algunas de las conclusiones más significativas que se recogen en esta guía son:

“(…)”

- El diagnóstico de las epidermolisis bullosa se realiza por hallazgos clínicos, histopatológicos y genéticos. También debe contemplarse las diferentes pruebas, disponibles hoy día, para un diagnóstico prenatal de la enfermedad, que es conveniente proponer a la familia en el supuesto de sospecha de los tipos de EB que presentan peor pronóstico. El diagnóstico prenatal podrá ser valorado, junto con el consejo genético, en los demás casos.

- Es habitual que el médico de atención primaria realice la prescripción de la medicación necesaria para estos pacientes. También actividades de educación y promoción de la salud de los afectados de EB junto con el personal de enfermería. El paciente puede requerir derivación al médico especialista para consultar aspectos más específicos de su enfermedad. Es el personal de enfermería el que se ocupa de atender de forma periódica al enfermo, ya sea en el centro de salud o en su domicilio, con el fin de ayudarlo a la realización de las curas, que suelen ser largas y frecuentes.

- El seguimiento de la evolución y complicaciones de las formas más graves debería llevarse a cabo por un equipo hospitalario multidisciplinar, constituido por dermatólogos, pediatras, nutricionistas, cirujanos, traumatólogos, oftalmólogos, odontólogos, fisioterapeutas, psicólogos y enfermeros especializados.

- Las ampollas y las heridas son unas de las principales manifestaciones de esta enfermedad. Aprender a curarlas y prevenirlas constituirá una tarea diaria. El personal de enfermería, además de realizar las curas, se encargará de formar a las familias para que puedan realizarlas, orientándoles en todos los aspectos a tener en cuenta.

- La educación de paciente, familiares y comunidad se considera fundamental para lograr el cumplimiento terapéutico, mantener los logros de los tratamientos médicos y de las intervenciones quirúrgicas, retrasar las recidivas, prevenir la pérdida de la funcionalidad y autonomía logradas, así como evitar una merma en la calidad de vida.

- La atención de las necesidades de estos pacientes por el sistema sanitario es cada vez de mejor calidad. No obstante, persisten ciertas deficiencias asistenciales aún por subsanar, problemas no tanto de índole económica, ya que el número de pacientes es escaso, como relativos a la necesidad de reforzar la información disponible y llevar a cabo mejoras en la coordinación”.

La guía finaliza con una serie de recomendaciones, que transcribimos a continuación en su integridad:

“- Mejorar la información epidemiológica sobre la incidencia y prevalencia de cada subtipo de la epidermolisis bullosa.

- Impulsar la mejora en la formación de los profesionales sanitarios en relación al diagnóstico y seguimiento de la EB.

- Mejorar el acceso de los afectados y sus familiares a la realización de las pruebas necesarias para el diagnóstico de

cada subtipo de EB y su mecanismo de transmisión, como la microscopía electrónica, las técnicas inmunohistoquímicas y el diagnóstico genético.

- Promover que las intervenciones terapéuticas necesarias para tratar distintas complicaciones de la EB se realicen en el menor número posible de sesiones quirúrgicas, con el objeto de minimizar la morbilidad de la anestesia y de los cuidados pre- y post-quirúrgicos.

- Impulsar que los pacientes con EB severa (juntural y distrófica) realicen revisiones odontológicas a partir de los 2 años de vida. Las revisiones posteriores deberían realizarse con periodicidad semestral o anual, según el subtipo de EB de que se trate.

- Promover diversos hábitos para minimizar complicaciones odonto-estomatológicas como que, para eliminar gran parte de los restos alimenticios que quedan entre los dientes y en los fondos vestibulares, y ante la imposibilidad de cepillarse los dientes, los pacientes beban un vaso de aguas tras las comidas; o que para prevenir la reducción progresiva de la apertura oral, los pacientes con microstomía realicen ejercicios de apertura forzada de la boca, con ayuda de un tapón de corcho o similares, dirigidos a facilitar la ingesta de alimentos y la fonación.

- Estudiar la conveniencia de que la atención sanitaria a estos pacientes se realice en centros, servicios o unidades de referencia, que cuenten con los recursos humanos y técnicos adecuados, que permitan ofrecer una atención integral a los pacientes que lo requieran.

- Mejorar en la detección de casos y en el reconocimiento de los diferentes grados de minusvalía, garantizando la equidad en el acceso a las ayudas que correspondan”.

Séptimo. Esta Institución, una vez recabada toda la información facilitada por esa Consejería en el marco de la presente queja **EQ 0088/2006**, dio traslado de la misma a la entidad reclamante, AEBE, solicitándoles una valoración global desde su perspectiva de entidad representativa de los intereses de los afectados por esta ER.

En una primera comunicación, la asociación reclamante destacaba que pese al gran esfuerzo que está realizando la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, consideran que no se están cubriendo todas las necesidades que presentan estos pacientes ya que, por un lado, no se contempla la posibilidad de enfermería a domicilio para la realización de las curas a las personas con EB que así lo demanden. Esta tarea, por lo general, recae sobre los padres, que carecen de formación específica en enfermería. Por otro lado, señalaban que el coste de las visitas a médicos de referencia de la península recae en los propios afectados o en sus familias.

Asimismo, valoraban positivamente la posibilidad de reembolso de los gastos de material de cura no financiado por la Seguridad Social, si bien expresaban que dicho reembolso va a depender de la existencia de disponibilidad presupuestaria, lo que no garantiza que esta ayuda se mantenga en el tiempo.

En un escrito posterior, la representante de la asociación nos dio traslado de algunas reflexiones que estimamos de interés y que exponemos a continuación, para su conocimiento:

“(…)”

b) En lo relativo a sufragar los gastos ocasionados por las derivaciones de los pacientes a la península para visitar hospitales o médicos de referencia en EB, excepto una familia de Santa Cruz de Tenerife que le financian los gastos de desplazamiento, alojamiento y dietas, el resto de pacientes informan que el gasto originado de estas derivaciones médicas recae en el propio afectado o en sus familias.

c) En lo relativo a la formación de médicos (pediatras, médicos de atención primaria, urgencias y centros de referencia) expresada en el punto tercero de su anterior comunicado, desde (...) queremos agradecer sinceramente a la Consejería de Sanidad esta labor de formación, ya que casi todas las personas con EB han tenido malas experiencias en su manejo por parte de algún profesional sanitario debido al desconocimiento. No obstante, sería importante que cada provincia contase con médicos de las distintas especialidades (dermatólogos, pediatras, nutricionistas, cirujanos, estomatólogos, anestelistas, etc.) con formación específica en esta patología, con un doble objetivo: a) evitar derivaciones médicas o centro de referencia en la península para tratar cualquier tipo de complicación asociada a la EB (extirpación de tumores, operación de sindactilia, dilataciones esofágicas, perforación de esófago, cuidados bucodentales, etc.) y b) contar con profesionales cercanos para actuar en caso de urgencia sin que ello suponga daños aún mayores a la persona con EB.

d) Por último, en lo relativo al Servicio de Hospitalización a Domicilio, queríamos resaltar que (...) es un servicio dirigido a pacientes que, estando ingresados en un centro hospitalario, en el momento del alta hospitalaria y antes de pasar al médico de familia, necesitan durante un tiempo tener cuidados médicos o de enfermería especializada. Al ser la EB una enfermedad crónica que, dependiendo del subtipo tiende a empeorar con la edad, este servicio no se adapta a las necesidades de los afectados ya que ellos necesitan la realización de curas todos los días de su vida y no por tiempo limitado”.

Octavo. En conclusión, podemos señalar que la situación de las personas afectadas por ER en España, y en concreto de las afectadas por epidermolisis Bullosa en Canarias, ha experimentado una sustancial mejoría, desde el punto de vista de la asistencia sanitaria, desde que se presentó la queja que ha generado este expediente en los inicios del año 2006.

Si bien en un principio la única respuesta posible a las demandas de la asociación era la adscripción de los pacientes a un programa de hospitalización a domicilio, observamos que en la actualidad la Consejería de Sanidad ha participado en la elaboración de la estrategia para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud, y continúa participando en la implantación de la misma, con representación en el Comité Institucional.

Además, se han cursado recomendaciones y ejemplos de buenas prácticas en el contexto de estas patologías a pediatras, así como formación específica a médicos de atención primaria, urgencias y centros de referencia, se ha establecido una línea de reembolso de gastos de material de cura a pacientes de EB y continúa existiendo la posibilidad

de hospitalización a domicilio para los pacientes que reciban el alta hospitalaria.

Desde el punto de vista técnico, existe una nueva publicación del Ministerio de Sanidad y Política Social, la “Guía de atención clínica integral de la EB hereditaria”, cuya aplicación debe mejorar el diagnóstico y tratamiento de la EB, así como facilitar los cuidados y la atención más adecuada, tanto a los pacientes como a sus familiares.

Pese a lo anterior, aún quedan aspectos por resolver referentes a la atención sanitaria de estos pacientes, como los señalados en el último escrito de (...) al que aludimos en el epígrafe anterior (garantía del mantenimiento de las ayudas para sufragar los gastos en material de cura, reembolso de gastos ocasionados por visitas a profesionales de referencia, formación en esta patología de diversos especialistas en cada provincia, atención a domicilio para las curas de enfermería...).

Este comisionado parlamentario considera que la plena implantación en Canarias de la estrategia para las enfermedades raras del Sistema Nacional de Salud dará respuesta a las demandas planteadas por el colectivo de afectados en la Comunidad Autónoma de Canarias. No obstante lo anterior, y considerando la escasa prevalencia de esta patología en esta Comunidad Autónoma, estimamos que sería deseable una evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con EB en Canarias y la posterior adopción de medidas compatibles con la implantación de la referida Estrategia.

Con base en los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

SUGERENCIA

- De promover, a través del mecanismo que estime pertinente, la evaluación de la situación actual con respecto al tratamiento de las personas con epidermolisis bullosa en Canarias, y la posterior adopción de las medidas oportunas que mejoren la calidad de la asistencia a dichos pacientes.

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 2132/2008. Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria para que se adopten las medidas oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en dicha corporación sean tramitadas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

Nos dirigimos, de nuevo, a VE con relación al expediente de queja que se tramita en esta Institución, promovido por doña (...) y doña (...), el cual ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita. Como VE conoce, las reclamantes, ambas miembros de (...), manifestaban en su escrito que consideran que la (...) no está siendo gestionada adecuadamente, por lo que se habían dirigido por escrito

a diversos organismos sobre el particular. Igualmente, las reclamantes hacían constar que se les había abierto un expediente en la referida asociación, con la intención, al parecer, de expulsarlas.

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 de los hechos expuestos y, a la vista de sus competencias, nos comunicase las medidas que pudieran adoptar para la resolución que proceda en este asunto. Igualmente, le interesábamos que nos diera cuenta del trámite dado al escrito presentado ante ese organismo, así como del resultado de las actuaciones que se llevaran a cabo, en su caso.

En respuesta a nuestra solicitud, por parte de la consejera de Presidencia de ese Cabildo se nos dio traslado de un informe emitido por el jefe de servicio, administrativo de asuntos Sociales, en el que se expresaba:

“(…) tengo a bien comunicarle que se recibió en este Servicio con fecha 17 de julio de 2008, escrito de Doña (...) sobre la citada cuestión, a la que no se pudo dar curso, por no denunciarse en el mismo hecho concreto que pueda ser competencia de este Servicio”.

Al respecto, estimamos procedente someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

No tenemos nada que objetar, por nuestra parte, al contenido del informe emitido, en cuanto se expresa la imposibilidad de dar curso al escrito, por no denunciarse, en el mismo, hechos concretos que pudiera ser competencia del servicio administrativo de Asuntos Sociales del Cabildo de Gran Canaria.

Pese a lo anterior, debemos recordar a esa corporación que el derecho de petición se encuentra reconocido, como derecho fundamental, en el artículo 29 de la Constitución española. Dicho precepto remite a la Ley la regulación del modo en que el mismo ha de ejercerse y los efectos que produce su ejercicio.

Como señala la exposición de motivos de la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición, las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Su objeto, por tanto, se caracteriza por su amplitud y está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular. La Ley Orgánica 4/2001 establece una serie de obligaciones a los destinatarios de las peticiones de los ciudadanos. Así, la administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad (artículo 6.2).

Una vez recibida la petición, la autoridad u órgano al que vaya dirigida deberá decidir su inadmisión o su tramitación (artículo 7.1), pudiendo requerir al peticionario para que subsane los defectos advertidos (artículo 7.2) o para que aporte aquellos datos o documentos complementarios que

obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance y que resulten estrictamente imprescindibles para tramitar la petición (artículo 7.3).

La Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición, señala que la declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los cuarenta y cinco días hábiles siguientes al de presentación del escrito de petición. Si la inadmisión trae causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la declaración de inadmisión deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella.

En definitiva, ese cabildo, así como cualquier otra administración pública, que reciba una petición, está obligado, en todo caso, a adoptar una decisión sobre la admisión a trámite de la misma, así como de comunicar su decisión al peticionario.

Por todo ello, 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, hemos acordado dirigir a VE la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas que estime oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en esa corporación se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

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 0230/2009. Recomendación al Ayuntamiento de La Frontera para que las solicitudes de información de carácter medio ambiental 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.

Nos dirigimos, de nuevo, a usted con relación al escrito de queja presentado en esta Institución por don (...), en representación de la asociación (...), el cual ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

La presente reclamación, como en su día le comunicamos, está motivada por la ausencia de respuesta a un escrito presentado por el Sr. (...) ante esa corporación con fecha 03-11-08, referente a mal estado, suciedad y posible contaminación de las aguas mineromedicinales del balneario Pozo de la Salud, ubicado en ese municipio.

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 motivos por los que no se había dado respuesta a las solicitudes formuladas por el reclamante en el mencionado escrito de 03-11-08.

Igualmente, en nuestro oficio le solicitábamos que nos comunicase el trámite dado al referido escrito, así como las medidas adoptadas como consecuencia del mismo.

En respuesta a nuestra solicitud, con fecha 03-08-09 recibimos un informe emitido por esa corporación, en el que se exponía lo siguiente:

“h) DE DIPUTADO DEL COMÚN, RECLAMACIÓN DE (...)- Dada cuenta del dictamen de la Comisión Informativa de Sanidad, Asuntos Sociales y Educación, de fecha 15.07.09, del siguiente tenor literal:

Visto el escrito del Diputado del Común, ref. **EQ 0230/2009**, por escrito de queja promovido por D. (...), de la Asociación (...), por ausencia de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de fecha 03.11.08, cuya copia se acompaña y en el que solicitaba diversa información sobre titularidad, mantenimiento de las instalaciones, labores de control y vigilancia higiénico sanitaria del Pozo de la Salud, y si sus aguas contenían algún tipo de microorganismo, parásitos, etc., copia de los análisis de los últimos 5 años, y si hay contaminación, cuales son sus orígenes, y medidas que se han tomado o tomarían.

Por el Sr. alcalde se dice que, se plantea el recabar informes del Cabildo, y de consultores externos, de los que ya tenemos alguna y cuando se tengan se remitirán. Y que el Ayuntamiento lleva el seguimiento.

Por unanimidad se acuerda, proponer a la Junta de Gobierno Local, la adopción del siguiente acuerdo:

Tomar conocimiento del requerimiento del Diputado del Común, y manifestar que se remitirá la información en cuanto se reúna”.

Por unanimidad se acuerda, ratificar el dictamen de la Comisión Informativa, aprobándolo tal y como se propone”.

Al respecto, estimamos procedente someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

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, incorpora a nuestro ordenamiento las Directivas 2003/4/CE, sobre el acceso del público a la información ambiental, y 2003/35/CE, por la que se establecen medidas para la participación del público en determinados planes y programas relacionados con el medio ambiente.

El artículo 10.1 de esta Ley establece que las solicitudes de información ambiental deberán dirigirse a la autoridad pública competente para resolverlas y se tramitarán de acuerdo con los procedimientos que se establezcan al efecto. Cuando una solicitud de información ambiental esté formulada de manera imprecisa, la autoridad pública pedirá al solicitante que la concrete y le asistirá para concretar su petición de información lo antes posible y, a más tardar, antes de que expire el plazo de un mes. En el caso de que la autoridad pública no posea la información requerida remitirá la solicitud a la que la posea y dará cuenta de ello al solicitante; no obstante, cuando ello no sea posible, deberá informar directamente al solicitante sobre la autoridad pública a la que, según su conocimiento, ha de dirigirse para solicitar dicha información.

Si no se dan las circunstancias señaladas en el párrafo anterior, es decir, si la solicitud está formulada de manera precisa y la autoridad pública posee la información, la autoridad pública está obligada a facilitar la información ambiental solicitada lo antes posible, y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud, con carácter general, o en el plazo de dos meses, si el volumen y la complejidad de la información son tales que resulta imposible cumplir el plazo antes indicado (artículo 10.2.c).

En cualquier otro caso, la autoridad pública competente para resolver comunicará al solicitante los motivos de la negativa a facilitarla.

En definitiva, la Ley 27/2006 establece un derecho amplio de acceso a la información de carácter medio ambiental, que exige siempre una respuesta ante cualquier solicitud formulada por un ciudadano o colectivo.

Sin embargo, de la lectura de su informe se deduce que no se dio respuesta al reclamante hasta que se produjo la intervención del Diputado del Común, y que la información ambiental solicitada no ha sido aún facilitada, pues su informe se limita a señalar que se va a proceder a recabar la información y a remitirla cuando se reúna, hecho éste que no se ha producido hasta la fecha.

Por todo ello, 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, hemos acordado dirigir a VE la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De tramitar las solicitudes de información de carácter medio ambiental 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.

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 0782/2007. Resolución dirigida al Ilmo. Sr. Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias por la que se le efectúa una sugerencia ante los problemas de cobertura asistencial en la unidad de oncología del Hospital Materno-Infantil, para evitar retrasos en el proyecto de construcción y explotación de servicio de oncología radioterápica.

Nuevamente nos dirigimos a VI en relación con el expediente de queja tramitado en esta Institución bajo la referencia arriba indicada y que tuvo entrada en este comisionado en el mes de abril de 2007.

Esta institución solicitó varios informes al respecto, durante el año 2007 y 2008, un recordatorio del deber legal de colaborar, en el mes de julio de 2008 y, es, entonces, cuando recibimos un informe de fecha 14 de julio de 2008 emitido por la Dirección General de Programas Asistenciales en el que entre otros aspectos, se nos informa de que el Servicio Canario de Salud (SCS) ante el problema

existente para dar la necesaria cobertura asistencial referida, ha optado por articular la ejecución de un proyecto de construcción y explotación de una unidad de oncología anexa al Hospital Insular Materno-Infantil, para lo cual se publicó anuncio en el BOC en el año 2008, para someter a información pública el anteproyecto para la contratación de la redacción del proyecto.

Asimismo, en el mes de octubre de 2009, solicitamos a esa Secretaría General Técnica un informe acerca del estado de desarrollo de dicho proyecto, a lo que nos respondió la Sra. Consejera de Sanidad en un informe emitido, en el mes de diciembre de 2009, donde nos comunican que se está tramitando y se prevé licitar a lo largo del año 2010, con el objeto de instalar un nuevo servicio de oncología radioterápica anexo al complejo hospitalario universitario insular de Gran Canaria.

Dado que el procedimiento abierto para la adjudicación del contrato mixto de concesión de obras públicas y de gestión de servicios públicos para la redacción del proyecto, construcción y explotación de la unidad de oncología radioterápica anexa al complejo hospitalario universitario insular Materno-Infantil de Gran Canaria ha sido publicado mediante el anuncio de licitación en el Boletín Oficial de Canarias número 70, de 12 de abril de 2010, este comisionado considera que el presente asunto ha entrado en vías de solución, por lo que le comunicamos que procederemos al archivo del expediente en nuestras oficinas.

No obstante lo anterior, le SUGERIMOS que, puesto que el referido anuncio de licitación se corresponde con la redacción del proyecto, se adopten las medidas que considere oportunas para el cumplimiento de los plazos en el presente expediente, evitando de este modo que se retrase el proyecto de construcción y explotación del nuevo servicio de oncología radioterápica.

EQ 0882/2007. Recomendación y sugerencia dirigida al Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arucas, en Gran Canaria, a los efectos de que dicte una orden de ejecución de las actuaciones previstas en la normativa municipal para la limpieza pública y recogida de residuos.

Nos dirigimos, de nuevo, a VS con relación a la queja promovida ante esta Institución por doña....., la cual ha quedado registrada con la referencia **EQ 0882/2007**, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

ANTECEDENTES

Primero. El día 31 de agosto de 2007, tuvo entrada en esta Institución una queja denunciando desatención municipal a las solicitudes de una ciudadana. Se indica, en la misma, la situación de deterioro e insalubridad en que se encuentra un solar colindante con su vivienda, en que se encuentra unas plantas trepadoras que suben por su pared, ramas, troncos pequeños, hierbas secas, etc. y que además se acumulan restos de basura generados por la limpieza del solar, situado en la carretera..., en ese término municipal.

Con el fin de solucionar el problema, la ciudadana dirigió un escrito al ayuntamiento, el 2 de agosto de 2007, en el que expuso sus razones para que se corrigiese esa situación y fueran retiradas esas hierbas trepadoras.

Segundo. 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 solicitar a ese Ayuntamiento de Arucas que emitiera un informe acerca de las gestiones que se hubieran realizado, o que se tuviera previsto realizar, en su caso, como consecuencia de la denuncia formulada.

Tercero. En respuesta a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de Arucas emitió un certificado de fecha 4 de noviembre de 2007 de la Secretaría General de la Corporación municipal en el que se expresa “que el solar no es propiedad del Ayuntamiento”.

Pese a lo anterior, el informe emitido no alude a actuación alguna llevada a cabo con respecto al particular propietario del solar en el que se encuentran las plantas trepadoras y se acumula la basura que provoca la queja de la vecina, ni tampoco alude a si las actuaciones del servicio de limpieza municipal se están realizando de oficio, con la finalidad de evitar problemas de salubridad.

Tampoco se menciona en dicho escrito si se ha llevado a cabo alguna actuación o se ha adoptado alguna medida preventiva para la limpieza del mismo con el fin de dar el mejor servicio que convenga a los vecinos del municipio.

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

CONSIDERACIONES

Primero. Deber legal de conservación. El Real Decreto Ley 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de suelo, establece en su artículo 9, el contenido del derecho de propiedad del suelo, deberes y cargas. Y, en este sentido, expone:

“1. El derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones, comprende, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística; conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles; así como realizar los trabajos de mejora y rehabilitación hasta donde alcance el deber legal de conservación.

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 (TRELOTRENC), 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”.

Segundo. La intervención administrativa del ayuntamiento. El artículo 84.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, establece 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 TRELATRENC, 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.

(...)”.

La intervención administrativa del Ayuntamiento de Arucas a través de la Ordenanza municipal de limpieza pública y recogida de Residuos del Excmo. Ayuntamiento de Arucas, establece en su artículo 7, lo siguiente:

“La limpieza de las vías, zonas comunes, zonas verdes de dominio particular, deberá llevarse a cabo por la propiedad, siguiendo las directrices que dicte el Servicio Municipal de Limpieza para conseguir unos niveles adecuados.

No obstante, si por cualquier causa, la limpieza de alguna de estas vías particulares se presta por el Servicio Municipal de Limpieza, dicha propiedad estará obligada a abonar el importe de los servicios prestados de acuerdo con las ordenanzas exaccionadoras de los derechos y tasas correspondientes, con independencia de las sanciones a que hubiera lugar.

Asimismo, el artículo 12 de dicha ordenanza establece: “Todas las actividades que puedan ocasionar suciedad en la vía pública, cualquiera que sea el lugar en que se desarrolle y sin perjuicio de las licencias o autorizaciones que en cada caso sean procedentes, exigen de sus titulares la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitar la suciedad en la vía pública, así como la de limpiar la parte de ella y de sus elementos estructurales que se hubieren visto afectados, y la de retirar los materiales residuales resultantes. La Autoridad Municipal podrá exigir en todo momento las acciones de limpieza correspondientes.

Del mismo modo, el artículo el artículo 30 de dicha ordenanza establece:

“Los propietarios de los solares y terrenos deberán mantenerlos libres de desechos y residuos y en las debidas condiciones de higiene, salubridad, seguridad y ornato público. El Excmo. Ayuntamiento por medio del Servicio Municipal de Limpieza está legitimado para llevar a cabo las actuaciones previstas por la normativa vigente en aras de la consecución de los fines descritos en el presente artículo”.

Por su parte el artículo 32 prevé: “Es potestad del Ayuntamiento la inspección y realización subsidiaria de

los trabajos de limpieza a los que se refieren los artículos 27 y 28 (de esta ordenanza), sean los solares de propiedad pública o privada”. El artículo 33 establece “que los servicios municipales procederán a la ejecución subsidiaria de los trabajos que proceden de los artículos 27, 28 y 29 anteriores, con cargo al obligado y de acuerdo con lo que dispongan las Ordenanza Fiscales, ello sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder”.

A la vista de los antecedentes y consideraciones anteriores, y en ejercicio de las competencias que a este comisionado parlamentario le atribuye el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, resuelvo:

Primero. Realizar una sugerencia al Ayuntamiento de Arucas para que en ejercicio de sus facultades, aplique el artículo 34 y 37 de la ordenanza municipal de limpieza pública y recogida de residuos del Excmo. Ayuntamiento de Arucas, y proceda, en su caso, a adoptar las medidas que resulten necesarias en interés del ciudadano para lograr el acceso al solar y de ese modo proceder a ejecutar los servicios de limpieza.

Segundo. Efectuar una Recomendación a dicha corporación, para que dicte la correspondiente orden de ejecución de las actuaciones necesarias en el referido terreno, con el fin de que quede libre de todos los elementos depositados en el mismo y en las condiciones adecuadas de seguridad y salubridad.

Según dispone el artículo 37.3 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.

13. SEGURIDAD PÚBLICA

Índice:

13.1. Introducción.

13.1.1. Consideraciones generales

13.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

13.2. Extranjería

13.3. Tráfico y seguridad vial

13.3.1. Denuncias y procedimiento sancionador

13.3.2. Situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial

13.3.3. Otras cuestiones

13.4. Actuación fuerzas y cuerpos de seguridad

13.5. Situaciones que alteran la seguridad 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

13.1.1. Consideraciones generales

Las quejas que se asignan al área de seguridad pública se agrupan, para su tramitación, en varios epígrafes, que son: extranjería, tráfico y seguridad vial, actuación de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, situaciones que alteran la seguridad ciudadana y otras quejas.

Durante el año 2010, se tramitaron 109 expedientes, de los cuales 85 se correspondieron con quejas incoadas durante el año 2010, mientras que las 19 restantes pertenecían a ejercicios anteriores. La gestión de estas quejas dio lugar a la realización de 310 trámites administrativos en la presente área de trabajo.

En la fecha de elaboración de este informe, se había producido el archivo de 84 expedientes, por lo que continuaban en trámite 25.

13.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Al igual que ha ocurrido en años anteriores, hay que reseñar la existencia de administraciones que han dilatado el cumplimiento de su obligación de contestar las peticiones de esta Institución. Ha sido necesario recordar el deber legal de colaborar con el Diputado del Común a las siguientes administraciones:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: **EQ 0136/2009, EQ 1508/2009, EQ 1548/2009.**

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: **EQ 0552/2009.**

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: **EQ 1365/2008.**

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: **EQ 0133/2010, EQ 0612/2007.**

- Ayuntamiento de Gáldar: **EQ 1505/2009.**

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: **EQ 1137/2009.**

- Ayuntamiento de Tijarafe: **EQ 0411/2010.**

- Ayuntamiento de Tazacorte: **EQ 1871/2008.**

13.2. Extranjería

Las quejas relativas a nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo se han trasladado al Defensor del Pueblo, al ser ese comisionado de las Cortes Generales el encargado de supervisar la actuación de la Administración General del Estado en defensa de los derechos comprendidos en el Título I (derechos y deberes fundamentales) tal y como queda recogido en el artículo 54 de nuestro texto constitucional.

En el ejercicio 2010, se incoaron 17 expedientes. Las quejas estaban fundamentadas mayoritariamente en las dificultades para la obtención y/o renovación de las tarjetas de residencia, la oposición de las autoridades consulares españolas a efectuar la inscripción de matrimonios en los registros consulares de las representaciones españolas en distintos países y las contrariedades causadas a los ciudadanos extranjeros con residencia legal en España que pretenden reagrupar familiares. Además, es destacable, las circunstancias vividas por algunos inmigrantes que han tenido problemas para lograr sus pretensiones de entrar o residir en España por motivos diversos, a consecuencia de la presunta existencia de contradicción en nuestro ordenamiento jurídicos según sus manifestaciones; a título de ejemplo, sirva el caso de dos estudiantes que pretendían venir a España con un visado de estancia para estudios. La Ley de Extranjería exige que se aporte documentación que acredite haber obtenido plaza en cualquier centro educativo español reconocido oficialmente, sin embargo, la legislación educativa no contempla la posibilidad de

conceder plaza a un extranjero que no tenga residencia legal en España.

13.3. Tráfico y seguridad vial

Durante el año 2010, se recibieron 29 quejas relativas a cuestiones reguladas en la normativa del tráfico. Es común que muchas de las quejas estén fundamentadas en el desacuerdo con la denuncia impuesta y/o con el desarrollo del procedimiento sancionador a que da lugar. Además, se incluyen otros dos epígrafes dedicados, uno, a situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial y, el otro, a cuestiones generales relacionadas con el tráfico de vehículos.

13.3.1. Denuncias y procedimiento sancionador

En relación con las quejas relativas al desacuerdo con la denuncia impuesta, la labor de la Institución es orientar al ciudadano sobre las vías que debe seguir para defender sus derechos, esto es, hacer uso de la posibilidad de presentar las alegaciones y las pruebas que considere oportunas en su defensa.

Cuando el argumento de la queja es el desacuerdo con el procedimiento sancionador, debemos comprobar que han sido respetadas las garantías establecidas por ley, para que el ciudadano pueda defender sus intereses.

En este apartado se han incoado 13 expedientes, de los cuales, hasta la fecha de cierre del ejercicio se encontraban aún en trámite, cuatro. A continuación, se hace referencia a algunos de los expedientes tramitados en este apartado para mejor comprensión del motivo de su admisión a trámite.

Una ciudadana fue denunciada por la presunta comisión de una infracción de la normativa del tráfico. Según exponía la interesada, su vehículo estaba estacionado en una zona de limitación horaria de duración del estacionamiento y había colocado el preceptivo tique que autorizaba tal maniobra. Según parece, el agente de la policía local no vio el justificante y emitió una denuncia. Añadía la interesada que había presentado alegaciones en su defensa, aportando copia del tique justificativo, pero estas fueron desestimadas, con el argumento de que dicho tique al no contener el número de matrícula del vehículo no podía justificar la no comisión de la infracción de tráfico denunciada por el agente. Puesto que nos planteó dudas que el argumento desestimatorio estuviera respaldado por la norma correspondiente, se admitió a trámite la queja y se solicitó un informe al Ayuntamiento de Puerto del Rosario en el que se preguntaba, entre otras cosas, si la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por estacionamiento limitado, estipulaba los datos que debe contener el tique justificativo que permite estacionar durante la fracción horaria elegida por el conductor. Hasta fecha de elaboración de este informe no hemos recibido, contestación de la administración municipal citada (**EQ 0133/2010**).

En el **EQ 0907/2010**, el reclamante expuso que su vehículo fue denunciado y retirado por la grúa de la vía pública, por estar estacionado en lugar prohibido por señal vertical; según sus manifestaciones, no había en el lugar señal alguna cuando aparcó el coche. El interesado presentó alegaciones en su defensa ante el departamento de multas del ayuntamiento, sin que hubiera tenido noticia alguna de la resolución adoptada al respecto, y desconoce, por tanto,

en qué estado estaba el expediente sancionador que se le había incoado. La queja se admitió a trámite y estamos a la espera de recibir respuesta del Ayuntamiento de Adeje sobre el trámite dado al expediente sancionador en materia de tráfico.

En el **EQ 0977/2010**, un ciudadano se dirigió a esta Institución exponiendo que la policía local lo había denunciado, pero no recibió notificación de la denuncia interpuesta, ni ninguna otra comunicación de la unidad de multas del ayuntamiento hasta transcurridos más de tres meses de la comisión de la supuesta infracción, para comunicarle la resolución sancionadora recaída en el expediente. El interesado consideraba que la infracción ya había prescrito cuando le fue notificada la citada resolución y presentó un recurso de reposición basado en este argumento, sin que hubiera recibido respuesta hasta la fecha de presentación de la queja en esta Institución. Se consideró que podría haber vulneración del derecho a la defensa del interesado y, por ello, se admitió a trámite la queja. Estamos a la espera de recibir contestación del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna a la solicitud de informe planteada por esta Institución.

13.3.2. Situaciones que ponen en riesgo la seguridad vial

Cualquier actuación destinada a lograr la seguridad del tráfico debe contar con unas políticas de vigilancia y control del tráfico, que contribuyan a reducir al mínimo el número de víctimas.

La vigilancia y el control del tráfico, por medio de agentes y medios técnicos, tiene carácter disuasorio, es decir, su objetivo es la reducción del número de usuarios que llevan a cabo conductas que ponen en riesgo la seguridad de personas y bienes. Son varios los elementos que conforman un sistema de vigilancia y control: planificación de las actividades de vigilancia y control, campañas de información, método de control e intensidad del mismo, actitudes de los conductores, procedimiento sancionador, grado de cumplimiento de las normas, etc. Este último, el grado real de cumplimiento de las normas, está en función de dos variables, como son las características personales del conductor (sus actitudes hacia la asunción de riesgo y su conocimiento acerca de los riesgos que conllevan ciertas conductas), y la percepción del conductor sobre las consecuencias previsibles de un incumplimiento de la legislación; puesto que este es un factor sobre el que se puede intervenir, debe ser considerado por los responsables en materia de seguridad vial, para determinar los programas de actuación en cada punto de las vías de circulación de su competencia.

La efectividad de un sistema de vigilancia depende, por tanto, de varios factores que interaccionan entre sí. Está comprobado empíricamente que los comportamientos que provocan mayor número de víctimas son los excesos de velocidad, la conducción bajo los efectos del alcohol y el no uso del cinturón de seguridad. Asimismo, está comprobado que la mayor intensidad de control implica una reducción de las conductas de riesgo citadas por parte de los usuarios de las vías, lo que se traduce en una reducción de los accidentes y, por tanto, de las lesiones de gravedad y de

las víctimas mortales, consiguiendo con ello mejorar la seguridad en las vías de circulación.²⁹

Desde esta Institución, se encomienda a las administraciones locales con competencias en materia de ordenación y control del tráfico que se incrementen y mejoren los servicios de control del tráfico por parte de las patrullas de guardia en general, incidiendo en aquellos puntos considerados conflictivos, precisamente, recalcando el carácter disuasorio que estas medidas de control tienen sobre la comisión de infracciones.

En el **EQ 0384/2010**, una ciudadana se dirigió al Diputado del Común para quejarse de que los vehículos que transitaban por el camino vecinal donde está situada su vivienda circulaban, por lo general, a una velocidad muy superior a la permitida; la señalización instalada en la zona, por una marca vial establecía en 30 kilómetros por hora. Añadía la interesada que la vía citada no disponía de arcén, ni acera, por lo que los usuarios de la misma, residentes y senderistas (dicho camino formaba parte de la red insular de senderos), están expuestos al peligro que supone la circulación de vehículos a gran velocidad.

La queja venía acompañada de copia de, al menos, dos instancias presentadas en el ayuntamiento exponiendo la situación descrita con anterioridad, y solicitando la intervención de la corporación municipal para acabar con la inseguridad vial del lugar. No había recibido respuesta, ni se tenía constancia de ninguna actuación al respecto.

Esta Institución consideró que estaba en riesgo la seguridad vial del lugar, por lo que admitió la queja a trámite y se solicitó un informe al ayuntamiento sobre varias cuestiones, entre otras, sobre si se había comprobado por los técnicos municipales los presuntos problemas de inseguridad vial, y qué medidas se tenía previsto tomar.

Del contenido del informe emitido por el Ayuntamiento de Breña Alta, se informó a la interesada, quien presentó alegaciones, que, básicamente, se resumían en que las medidas tomadas (repintar la señalización horizontal e instalar una señal vertical) habían sido insuficientes, puesto que, muchos vehículos continuaban sin respetar la limitación de velocidad, que no existía presencia de la policía local, y que no se había producido la instalación de medidas complementarias a la señalización ya existente. Añadiendo que, se estaban produciendo, incluso, carreras ilegales entre vehículos en el camino vecinal.

En atención a las alegaciones planteadas, esta Institución consideró oportuno solicitar un nuevo informe relativo a las medidas complementarias de la señalización existente; también se cuestionó al ayuntamiento, sobre los servicios de control del tráfico en el lugar por parte de las patrullas de la policía local, y si existía colaboración con la Guardia Civil al respecto.

En la contestación que nos hizo llegar el ayuntamiento, se respondía a todas las cuestiones planteadas en nuestra segunda petición, y que se resumen, en primer lugar, en lo relativo a las medidas complementarias a la señalización tradicional (instalación de una banda metálica homologada limitadora de la velocidad), que, aunque estaba aprobada, se carecía de consignación presupuestaria, por lo que la colocación habría de retrasarse hasta que hubiese recursos

29 Fuente: Observatorio Nacional de Seguridad Vial.

disponibles para ello, no pudiendo estimarse un plazo de tiempo para llevarla a cabo. En segundo lugar, en relación con la vigilancia del tráfico, esta se llevaba a cabo por la policía local, pero no de la forma exhaustiva que requería el lugar, debido a que la escasez de medios personales no lo permitía; en cuanto a la colaboración con los agentes de la Guardia Civil, esta se veía restringida por el carácter vecinal de la vía en cuestión. Se informó de lo anterior al reclamante y se le solicitó que nos actualizara la información sobre el estado de la seguridad en la vía, para determinar cuál sería el siguiente paso en la tramitación del expediente.

Se recibió un escrito de queja relativo a la seguridad vial del cruce entre dos caminos vecinales. La queja tenía su antecedente en un expediente tramitado con anterioridad, el **EQ 01397/2009**, que se había archivado por solución, ya que, atendiendo al contenido de sendos informes emitidos por el Ayuntamiento de Tijarafe, unido al hecho de que el reclamante no presentó alegaciones, nos hizo concluir que la seguridad vial del lugar no estaba en riesgo.

No obstante lo anterior, la nueva queja, que venía firmada por vecinos y usuarios de los dos caminos vecinales, ponía de manifiesto las presuntas dificultades para circular por la zona y el riesgo de acceder al cruce de caminos por la escasa visibilidad existente en la incorporación al mismo. Añadían los interesados que hacía años que no se había realizado ninguna obra de mejora en la zona, destinada a reducir las dificultades expuestas, contradiciendo lo informado por el ayuntamiento (en el marco del expediente tramitado en el año 2009). Asimismo, afirmaban que un espejo que se había colocado para facilitar la visibilidad en la incorporación al cruce de caminos no hacía sus funciones, porque no tenía la orientación correcta.

Esta Institución, sin poner en duda el contenido de lo que nos había informado la corporación municipal en el anterior expediente, pero considerando el número de firmas que promovían la nueva queja, decidió solicitar un nuevo informe, complementario de los dos anteriores.

La administración municipal nos hizo llegar un oficio en el que se reiteraba lo informado con anterioridad, esto es, que se habían realizado, en el año 2008, obras de mejora en el pavimento, en uno de los caminos, justo en su punto de contacto con el otro camino, facilitando el tránsito y el acceso al cruce; así como la colocación de un espejo para mejorar la visibilidad en el cruce. Se hacía constar, también, que, en el presupuesto correspondiente al año 2010, no constaba partida económica alguna destinada a colocar una señal vertical de stop.

Se analizó toda la documentación obrante en ambos expedientes de queja y se determinó remitir una Resolución al Ayuntamiento de Tijarafe (puede ser consultada en las páginas correspondientes del presente informe); en la misma, se recomendó que se hiciera con la frecuencia que se estimara oportuna, una comprobación de la orientación del espejo situado en el cruce de los caminos, para que este pudiera cumplir, en todo momento, con la función para la que había sido colocado, esto es, visibilidad completa del cruce de caminos. Asimismo, se sugirió que se valorara la posibilidad de destinar, en cuanto fuera posible, una partida presupuestaria para la instalación de una señal vertical de Stop en uno de los caminos, para que, conjuntamente

al resto de medidas que ya se habían tomado, se pudiera alcanzar un grado de seguridad vial óptimo en el lugar. El ayuntamiento aceptó nuestra Resolución y se procedió al archivo de la queja por vías de solución de la cuestión inicialmente planteada (**EQ 0411/2010**).

En el **EQ 1263/2010**, un ciudadano se quejó de la falta de seguridad vial en la carretera que unía Guaza y Las Chafiras, en el municipio de Arona. Los vehículos circulaban a una gran velocidad, por lo que, cruzar la vía era muy peligroso; se había dirigido, en numerosas ocasiones, a su ayuntamiento solicitando que se colocara un paso de peatones y se tomaran otras medidas complementarias, sin que hubiera recibido contestación alguna. Se consideró lo manifestado por el reclamante así como la documentación que nos aportó, en consecuencia, se solicitó un informe al Ayuntamiento de Arona y al Cabildo Insular de Tenerife. Ambas peticiones han tenido que ser reiteradas, y aún no se ha recibido respuesta.

En el **EQ 1548/2009**, un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria manifestó ante esta Institución su preocupación por la falta de seguridad vial en ciertas calles del municipio, en concreto, para los peatones obligados a bajarse de las aceras, ya que estas estaban ocupadas por los coches de los padres que acudían a dejar o recoger a sus hijos, en un colegio próximo. Añadía el reclamante, que eran 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. Asimismo, manifestó 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 circulaban los vehículos procedentes de la Avenida Primero de Mayo.

En los informes recibidos del ayuntamiento se comprobó que, en lo referente al paso de peatones de la calle Buenos Aires no había nada que nos hiciera sospechar que la seguridad vial de la zona estuviera en riesgo por falta de actuación municipal en relación con la señalización y barreras físicas de aminoración de la velocidad.

En cuanto a los estacionamientos en las aceras, lo informado era del siguiente tenor “ (...) del informe emitido por el Jefe de la Zona Uno se desprende que el aparcamiento indebido se produce en horas de entrada y salida de los escolares del Colegio..., que la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario para dejar a los menores y que se llevan a cabo actuaciones de forma regular siempre que la disponibilidad de medios humanos y de servicios lo permite (...) durante el año 2009 se impusieron catorce denuncias en la calle... y setenta y tres denuncias en la calle... (...)”

El reclamante presentó alegaciones insistiendo en que “los aparcamientos de vehículos sobre las aceras de las calles General Bravo y Maninindra durante los horarios de entrada y salida de los alumnos/as del Colegio... que suelen durar en su totalidad (mañana y tarde) casi dos horas, el peatón se ve obligado a circular por la calle (...). Además, fuera del horario del movimiento escolar a cualquier hora del día (mañana y tarde) estacionan vehículos al no existir vigilancia policial (...)”

Del análisis de toda la documentación se concluyó que, si bien la policía local cumplía con su deber de ordenación y control del tráfico, pues podíamos leer en el informe emitido por la jefatura de policía local que “se llevan a cabo actuaciones de forma regular”, también, podía deducirse que había cierto grado de permisividad hacia los estacionamientos en las aceras próximas al centro escolar, ya que también podíamos leer en el informe citado que “la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario”. Cuando este tipo de estacionamientos se producen, supone un incumplimiento de la normativa vigente en materia de tráfico, que, además, entraña un riesgo de atropello para los peatones, e incluso, podría ocasionar un accidente con otro vehículo que circula por la vía cuando el vehículo mal estacionado abandona la acera.

Esta Institución consideró que la seguridad vial para los peatones en las calles que había referido el reclamante, era susceptible de mejorar, siempre y cuando se impidieran los estacionamientos indebidos sobre las aceras, en las horas de entrada y salida del alumnado del centro educativo próximo, debiendo incrementarse para ello el control y la ordenación del tráfico por parte de la policía local del municipio, con el objeto de que la presencia y actuación policial tuviera un efecto disuasorio sobre los conductores que pretendieran realizar estacionamientos prohibidos por la normativa del tráfico. En este sentido, se remitió una Resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que fue aceptada, lo que motivó el archivo de la queja por vías de solución.

Con el **EQ 1365/2008**, se ha culminado la tramitación de un expediente con origen en el ejercicio 2008. La ciudadana argumentó la falta de respuesta del ayuntamiento a sus peticiones, para que se tomaran medidas limitadoras de la velocidad en el camino vecinal en el que estaba situada su vivienda. El exceso de velocidad con el que circulaban algunos vehículos ponía en riesgo la seguridad de personas y bienes. En un primer informe, el ayuntamiento nos hizo saber que se habían realizado obras de señalización horizontal y vertical y que en atención a las características de la vía, el límite de velocidad se había establecido en 30 km. por hora. Según las alegaciones de la interesada, algunos de los residentes de la zona no respetaban la señalización instalada, con lo cual, se mantenía el riesgo de atropello; añadía, además, que, las patrullas de la policía local nunca vigilaban el tráfico en el camino vecinal.

En un segundo informe el ayuntamiento nos hizo saber que “(...) se han establecido servicios de vigilancia de la zona denunciada (...) sin que se haya observado la conducta descrita (...). Se solicita que por parte de los servicios de tráfico y señalización de este Ayuntamiento, se refuerce la misma -se entienda la seguridad vial- con bandas sonoras que impidan que los límites de velocidad señalados sean rebasados por los usuarios de dicha vía, así como, el estudio de cualquier otra medida que desde el citado servicio se estime oportuna y que redunde en la seguridad de la citada zona”.

Transcurrido un tiempo prudencial, solicitamos a la reclamante que nos informara en qué situación se encontraba la vía, la interesada manifestó que no se había colocado

las bandas sonoras recomendadas por la policía local, ni ninguna otra medida destinada a mejorar la seguridad vial. Además, continuaba, que se había producido un atropello, presuntamente, por circular con exceso de velocidad. Por tercera vez volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, preguntando sobre los motivos por los que no se había instalado ninguna medida destinada a mejorar la seguridad vial del camino vecinal, como así recomendaba la policía local, y si se tenía previsto llevar a cabo, en breve, alguna actuación encaminada a solucionar el problema que afectaba a los vecinos de la zona. En esta ocasión la respuesta recibida fue para recordarnos que, la vía contaba con la señalización de límite de velocidad y con el servicio de vigilancia policial adecuado; respecto a la colocación de bandas sonoras en la vía, el ayuntamiento no contaba con ordenanza municipal correspondiente para la instalación de las mismas.

Una vez analizada toda la documentación incluida en el expediente, se concluyó que, las medidas que se habían tomado en el camino vecinal no eran suficientes para garantizar la seguridad vial para peatones y bienes, por lo que, reconocida la competencia de la administración local para ordenar y regular el tráfico en las vías urbanas, pero atendiendo a la falta de ordenamiento específico que permitiera regular el uso de medios o instrumentos que permitan mejorar la seguridad vial, se emitió una Resolución en la que se sugería que se valorase la posibilidad de crear una Ordenanza municipal que regulase, entre otras cosas, la concesión de licencia para instalación de bandas sonoras en las vías del municipio. Asimismo, en el caso concreto que nos ocupaba, y mientras se solventaran los inconvenientes existentes, que se buscara una alternativa, que pudiera ser aplicada en el camino vecinal, con el objetivo de mejorar la seguridad vial del lugar. No se recibió respuesta del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, por lo que se entendió que, no se aceptaba la Resolución de esta Institución y se procedió al archivo de la queja por haber llegado al límite de nuestras actuaciones.

13.3.3. Otras cuestiones

Se incluyen en este apartado las quejas que reflejan situaciones reguladas en la normativa del tráfico, aunque no refieren actuaciones de la administración relativas a la tramitación de expedientes sancionadores, o respecto a las competencias de los municipios en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

En el **EQ 0569/2010**, un ciudadano manifestó al Diputado del Común que había dirigido un escrito al Ayuntamiento de Tegueste solicitando que se tomaran medidas e la regulación del tráfico durante la celebración de una romería, ya que en la celebración del año anterior, 2009, se había visto dificultado, incluso interrumpido, en ocasiones, el tráfico de los vehículos del servicio público de transporte. A petición de esta Institución, la administración local envió un informe, en el que daba cuenta de las medidas que se habían tomado en la junta local de seguridad, para garantizar el desarrollo normal del tránsito de los vehículos, tanto de transporte público de viajeros, como de carácter particular. El informe del ayuntamiento se recibió una vez se había celebrado el acto festivo, y nos confirmaban que

el operativo planificado había funcionado con normalidad y eficacia. Se dio cuenta al reclamante del contenido de lo informado por el ayuntamiento, y se archivó la queja por solución.

El **EQ 0706/2010** se origina por la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Orotava a una petición del reclamante, que se reiteró hasta en tres ocasiones, y esta circunstancia motivó la admisión a trámite de la queja. Una vez que la citada administración nos informó que había puesto a disposición del interesado las copias de las ordenanzas en materia de tráfico vigentes en el municipio, se procedió al archivo de la queja por solución.

En el **EQ 0726/2010**, un ciudadano se dirigió al Diputado del Común argumentando la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Oliva tras haber solicitado, por escrito, información acerca de la titularidad de una vía del municipio. Tras la intervención de esta Institución, el ayuntamiento respondió al interesado, por lo que se consideró que se había solucionado la cuestión que motivó la admisión a trámite de la queja, y se procedió a su archivo.

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

La actuación de los agentes pertenecientes a las fuerzas y cuerpos de seguridad suele ser objeto de queja por dos cuestiones, por malos tratos infringidos a los ciudadanos, o por el trato incorrecto dispensado por los agentes durante sus actuaciones. Ambos casos, son graves, pues ponen en evidencia la falta de los agentes a los principios que, establecidos por la Ley, deben regir sus actuaciones.

Las quejas que esta Institución recibe sobre la práctica de los miembros pertenecientes a la Guardia Civil o al Cuerpo Nacional de Policía se trasladan al Defensor del Pueblo, ya que es ese alto comisionado parlamentario el habilitado para supervisar a los entes pertenecientes a la administración general del estado. Se trasladaron 12 quejas a lo largo del ejercicio 2010.

Las conductas relativas al comportamiento de agentes de policía local son objeto de supervisión por esta Institución. En el año 2010 se registraron 7 quejas en este sentido.

En el **EQ 0785/2010**, un ciudadano de Santa Cruz de Tenerife presentó una queja argumentada en la falta de respuesta del ayuntamiento a un escrito que dirigió a la jefatura de la policía local; exponía el trato inadecuado que había recibido de un agente durante un control de tráfico.

A petición nuestra, el jefe de la policía local remitió un informe en el que nos comunica que, en cuanto al fondo del asunto, los hechos denunciados por el interesado no habían dado lugar a la apertura de ningún expediente disciplinario, ya que, según las manifestaciones del agente actuante y su compañero de patrulla, el comportamiento del ciudadano había sido reactivo a las peticiones del agente (solicitud de permiso de conducir y documentación del vehículo, comprobación de que el vehículo contaba con los elementos de seguridad obligatorios tales como triángulos, chaleco reflectante, etc.), por lo que, la situación se desarrolló en un ambiente tenso. En cuanto a que no se hubiera contestado al reclamante, el motivo era que, las hojas de atención al ciudadano una vez cumplimentadas se analizan para, a continuación, darle el tratamiento adecuado, bien

remitiéndola para la iniciación del correspondiente procedimiento disciplinario o bien procediendo a su archivo cuando su contenido no desvela actuación que deba ser corregida disciplinariamente.

Comparadas las dos versiones, la exposición de lo ocurrido que había manifestado el reclamante en la queja, con la versión de los agentes, se consideró que no había motivos para sospechar de un trato incorrecto por parte de los agentes. No obstante, no podía darse por válido el protocolo de actuación que se venía siguiendo, con respecto al trámite que se daba a las hojas de atención al ciudadano. Según establece el artículo 42.1 e la Ley de Procedimiento Administrativo, la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, en consecuencia, se consideró oportuno remitir una resolución en este sentido, que estaba en elaboración a fecha de cierre del ejercicio.

En el **EQ 0084/2010**, un ciudadano manifestó a este Diputado del Común que se había visto en la necesidad de adquirir, con urgencia, un medicamento. Acudió a la farmacia de guardia más próxima a su domicilio y tuvo que estacionar en las proximidades, porque la celebración de una prueba deportiva, le impidió acercarse a la citada farmacia. Una vez allí, fue víctima de conductas vejatorias protagonizadas por agentes de la policía local, uno de ellos le ordenó, con muy malos modos, que abandonara el lugar puesto que se iba a dar la salida de la prueba, sin atender a sus explicaciones acerca de su necesidad urgente de adquirir un medicamento. Admitida la queja a trámite, se preguntó al Ayuntamiento de Tacoronte si constaba acta levantada por los agentes a consecuencia de los hechos descritos por el interesado, y si se había elaborado el correspondiente plan de seguridad, para cubrir el evento deportivo citado, puesto que se tenía que tener previsto el acceso a la farmacia, en cualquier momento durante la celebración de la prueba deportiva, ya que estaba cubriendo el servicio de guardia de 24 horas.

Recibida la contestación, se afirmaba que el jefe del operativo desarrollado por la policía local, para cubrir la prueba deportiva, no tenía constancia de que hubiese habido ningún altercado con un ciudadano, y que, probablemente, los hechos que había descrito el afectado se correspondían con el momento justo en que se dio la salida de la prueba deportiva, cuando durante unos minutos, se impidió cruzar la calle. En relación con el plan de seguridad elaborado para cubrir la prueba, recogía las necesarias restricciones de tráfico para la realización de la misma, según los distintos momentos de su desarrollo, así como la señalización informativa necesaria para que los usuarios de las vías supieran de la celebración del acontecimiento deportivo y de las vías alternativas que tenían a su disposición. El reclamante no presentó alegaciones a lo informado por el ayuntamiento, y en atención su contenido, se procedió al archivo de la queja por no infracción del ordenamiento jurídico.

En el **EQ 0624/2010**, una ciudadana de Gran Canaria había solicitado a su ayuntamiento un informe de convivencia y residencia de ella y su hijo. Al parecer, el informe elaborado por la policía local no concordaba con la

realidad. La interesada manifestaba que el agente encargado de la elaboración no había realizado correctamente las averiguaciones en lo relativo a la efectiva residencia en su domicilio habitual, y tampoco había consultado el padrón municipal donde constaba dada de alta desde el año 2005. Añadía que este agente actuaba con predisposición en su contra por hechos ocurridos en el pasado.

Del análisis del informe emitido por el ayuntamiento se dedujo que, el agente de la policía local que elaboró el certificado de residencia-convivencia solicitado por la interesada, no incurrió en errores de forma voluntaria o con ánimo de perjudicarla, ya que las averiguaciones hechas en el entorno del domicilio para el que la reclamante había solicitado el certificado de convivencia y residencia dieron como resultado que el agente considerara que no era aquel su domicilio real. Puesto que el motivo de admisión a trámite de la queja había sido la actuación presuntamente irregular del agente durante la elaboración del mencionado certificado, al quedar aclarados los hechos, se consideró que la cuestión estaba solucionada y se procedió al archivo del expediente.

13.5. Situaciones que alteran la seguridad ciudadana

Lo más común es que este tipo de quejas tengan su origen en los efectos negativos que provoca la acumulación de personas en la vía pública, por motivos diversos, como pueden ser la realización de “botellones” en los exteriores de los locales de ocio nocturno, tráfico de sustancias estupefacientes, o simplemente grupos de jóvenes que pasan los ratos de ocio en lugares donde hay viviendas próximas, con las consiguientes molestias para el descanso a consecuencia de los ruidos derivados de las conversaciones, risas y hasta peleas. Todas estas situaciones provocan complicadas molestias al ciudadano para poder llevar a cabo su actividad cotidiana, y se vea alterada la normalidad de su vida diaria en el grupo social en el que vive.

Es obligación de las administraciones públicas actuar ante las situaciones que alteran orden público para que estas situaciones no pongan en riesgo la convivencia social

Se han abierto siete expedientes, de los que continúan su tramitación cinco. A continuación, se hace referencia a algunos ejemplos de situaciones que vienen alterando la vida cotidiana de muchos ciudadanos de nuestra comunidad.

En el **EQ 0646/2010**, el afectado se dirigió a esta Institución para manifestar que, desde hacía más de ocho meses, en los exteriores de su domicilio, en las escaleras y puertas de acceso a la vivienda, se reunían grupos de personas que se dedicaban a pasar allí su tiempo de ocio, consumiendo alcohol, sustancias estupefacientes, haciendo ruido (música procedente de sus vehículos a muy alto volumen, gritos, etc.) hasta altas horas de la noche; añadía que era acosado e insultado al entrar o salir de su casa. Había solicitado la intervención de la autoridad municipal, con el objeto de terminar con la situación descrita, sin que hubiera recibido respuesta alguna a sus peticiones, y sin que se hubiera producido ninguna intervención para erradicar el problema que le afectaba.

Se pidió un informe al Ayuntamiento de Agaete sobre las distintas cuestiones planteadas por el interesado.

La administración local citada nos hizo saber que de la denuncia del interesado se había dado parte al jefe de la Guardia Civil de Agaete, a la jefatura de la policía local y a la Delegación del Gobierno en Las Palmas, con el objeto de que se tomarán las medidas oportunas, según las respectivas competencias, para solventar el problema. El reclamante, a través de un escrito de ampliación de datos, nos informó que el ayuntamiento le había comunicado que la alcaldía estaba valorando la posibilidad de modificar la estructura del espacio público próximo a su vivienda, como medida complementaria al control policial, destinada a erradicar la situación que venía alterando el orden público.

Hemos vuelto a dirigirnos a la administración local preguntándole sobre si se ha producido la modificación del espacio público, la frecuencia con que se realizan los servicios de control del orden público por parte de la policía local, y si se estaban realizando servicios conjuntos entre la policía local y la Guardia Civil. Esta petición ha tenido que ser reiterada.

En el **EQ 0949/2010**, una comunidad de propietarios comunico al Diputado del Común que, desde principios del año 2009, ejercía la prostitución en un domicilio particular próximo a sus viviendas. Como consecuencia de esta actividad, producían numerosos desordenes en la vía pública y alteraciones de la pacífica convivencia. Se habían dirigido por escrito al ayuntamiento solicitando que se tomaran medidas, sin que se hubiese producido ningún cambio en la situación.

Se admitió la queja a trámite y se solicitó un informe al Ayuntamiento de Antigua y, otro, salvando la ausencia de competencias de supervisión, a la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura, sobre si se conocía la situación descrita por los interesados y las medidas que se tenía previsto tomar cada una de las administraciones.

Se recibió la contestación de la Administración General del Estado en Fuerteventura en la que se hacía constar que, desde que se conoció el problema por un escrito presentado por los afectados, se inició un seguimiento por parte de agentes de la Guardia Civil y, como consecuencia, se había elaborado un informe del que se desprendería, en primer lugar, que no se había observado alteraciones del orden público, ni alteraciones ilícitas, ni de tráfico o consumo de drogas (sic). En segundo lugar, que no constaba que el ejercicio de la prostitución fuera realizado por menores de edad o por mujeres en contra de su voluntad (sic). Además, se añadía que, en la medida de lo posible, se procuraría incrementar la presencia de patrullas en la zona. Se dio parte a los reclamantes del contenido del informe citado, y estos alegaron que no habían apreciado mayor presencia policial en los alrededores de sus viviendas, y que no era cierto que no se produjesen alteraciones del orden en la vía pública, haciendo referencia a desperfectos en vehículos estacionados en los alrededores de la vivienda donde se ejercía la prostitución, por los que se había presentado denuncia ante la policía local de Antigua, como en la Guardia Civil. Estamos a la espera de recibir contestación del ayuntamiento para determinar cuál es el trámite que se debe dar al expediente.

En el **EQ 1124/2010**, la empresa gestora de un complejo residencial se dirigió a esta Institución para comunicar las constantes alteraciones del orden público que se producían en las calles aledañas al mismo, derivadas de la presencia de personas en la vía pública. En la zona existen varios locales de ocio nocturno que abren al público de jueves a domingo, esto atrae a gran cantidad de personas, unos entran a los locales, mientras que otros permanecen en el exterior, produciéndose el llamado “botellón”. Asimismo, tienen lugar numerosas peleas y altercados, gritos, daños al mobiliario urbano, uso de la calle como baño, etc. Estos hechos, añadía el reclamante, impiden el descanso de los vecinos del lugar, además de poner en grave riesgo la seguridad ciudadana. La queja venía acompañada de numerosa documentación explicativa de la situación, entre otros, figuraban numerosas comparecencias ante la policía local, de vecinos y/o trabajadores de la zona próxima a los locales de ocio, exponiendo la grave situación que padecen, desde hace tiempo, sin que, al parecer, las mismas hubieran surtido efecto, ya que, según expresaba el promotor de la queja, la autoridad municipal no actuaba para proteger la seguridad ciudadana del lugar.

Admitida la queja a trámite, se recibió un informe del Ayuntamiento de Adeje en el que daba amplia cuenta de las medidas tomadas para intentar controlar las alteraciones del orden derivadas de la acumulación de personas en la vía pública con motivo de la asistencia a los locales de ocio, los puntos más destacados del informe fueron los siguientes (sic):

“- Desde la primavera de este año, debido a la concentración de locales y a la existencia masiva de personas a los mismos y en sus exteriores, se han observado y denunciado en numerosas ocasiones, infracciones relacionadas con el consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias, (...)

- En todo momento las quejas, llamadas y comparecencias de denuncias formuladas ante este Cuerpo de Policía Local han sido debidamente atendidas por los funcionarios policiales de servicio (...)

- Con el objeto de tratar de erradicar las causas que originan las quejas y denuncias vecinales y desde el primer momento, se ordenaron dispositivos policiales por parte de este Cuerpo de Seguridad en algunos casos y en colaboración y coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía y otros, (...)

- Como resultado de las actuaciones individuales y conjuntas entre ambos Cuerpos, se han realizado numerosas intervenciones policiales en los exteriores de dichos locales y frente a las actividades denominadas de “botellón”, (...)

- Ante la situación se convocó una reunión extraordinaria de la Junta Local de Seguridad de este Municipio (...), se analizó el problema en profundidad, se establecieron las directrices generales y de planificación para hacer frente al mismo (...)

- Que a modo de resumen, según los antecedentes e informes obrantes en este Cuerpo, por parte de los funcionarios policiales, se han efectuado un total de 124 actas policiales, relacionadas con infracciones administrativas en la vía y espacios públicos y en torno a las actividades de la calle Castilla, (...).

- Las instrucciones y órdenes recibidas a este respecto y con el objeto de tratar de erradicar determinadas infracciones administrativas y penales en la vía y espacios públicos y emanados por parte de la Concejalía de Seguridad y Concejalía de Presidencia de este Ayuntamiento, es la del mantenimiento de la colaboración y coordinación en los operativos preventivos policiales individuales y conjuntos con el Cuerpo Nacional de Policía y la atención prioritaria y permanente de las llamadas telefónicas o privadas, para la atención inmediata, en función de las circunstancias, necesidades y disponibilidades de los recursos existentes (...)

De todo esto se ha dado parte a los reclamantes para que aleguen lo que consideren conveniente, y poder, entonces, continuar la tramitación del expediente.

Se recibieron dos quejas, los **EQ 1302/2010**, **EQ 1363/2010**, relacionadas con el ejercicio de la prostitución en la vía pública, a cualquier hora del día y de la noche, en distintos calles del municipio de Las Palmas de Gran Canaria; en ambos casos, se solicitó un informe al ayuntamiento, a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones, sobre las actuaciones de la policía local destinadas a controlar los focos creadores de inseguridad, sobre la existencia de datos relativos al grado de conflictividad en los dos lugares y sobre las medidas complementarias al control policial que se tuviera previsto tomar. Estamos a la espera de recibir contestación en sendos expedientes.

En relación con las quejas de años anteriores, no hemos podido culminar la tramitación de una queja, **EQ 1871/2008**, en la que una ciudadana palmera 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 ser reiterado, incluso, se tuvo que recordar a la administración local citada su obligación de auxiliar con carácter preferente al Diputado del Común, pero no se ha recibido respuesta. Hemos iniciado gestiones complementarias de los trámites escritos.

13.6. Otras quejas

Incluimos en este apartado las quejas de origen diverso y variado, que no encajan en ninguno de los epígrafes citados con anterioridad. La mejor forma de explicarlo es, a través de ejemplos sobre las situaciones que los ciudadanos han sometido a la consideración del Diputado del Común.

Un ciudadano presentó una queja, **EQ 1357/2010**, porque no estaba conforme con la resolución de archivo de actuaciones adoptada por el director de la Agencia Española de Protección de Datos, en un expediente iniciado a instancias de una denuncia suya. Del análisis de la documentación aportada por el reclamante no se apreciaron indicios de actuación administrativa irregular. Su disconformidad venía motivada por el desacuerdo con la interpretación normativa en que se basaba la decisión tomada por la Agencia Española de Protección de Datos. Este tipo de discrepancias debe resolverse en los órganos jurisdiccionales competentes. No obstante, se le orientó sobre la posibilidad de dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos acreditando su condición de

interesado, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, con el objeto de conocer si, en efecto, se determinaba la apertura de un procedimiento sancionador por la Subdirección General de Inspección de Datos.

Una queja firmada por tres ciudadanos, el **EQ 1366/2010**, recogía el desacuerdo de estos con la actuación de la Subdelegación del Gobierno en Las Palmas por la presunta vulneración, de forma reiterada, de los derechos fundamentales de reunión, manifestación y reunión pacífica con argumentos sin fundamento. El Diputado del Común no puede supervisar la actuación de órganos que pertenecen a la administración general del estado, actuación que correspondería, en su caso al Defensor del Pueblo, por lo que se procedió a solicitar conformidad a los interesados para efectuar el traslado al alto comisionado parlamentario.

En el **EQ 0403/2010**, el reclamante se había dirigido al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, solicitando recibir información acerca de la regulación aplicable a la circulación de bicicletas en el término municipal; dicha solicitud hubo de ser reiterada ante la falta de respuesta. Fue este el motivo por el que el interesado se dirigió al Diputado del Común. La mediación de esta Institución logró que se facilitara al ciudadano toda la información que había pedido, por lo que procedimos al archivo de la queja por solución.

En el **EQ 0956/2010**, un ciudadano manifestó su disconformidad con la tramitación del procedimiento sancionador, así como con la resolución sancionadora recaída sobre su persona, por la comisión de una infracción calificada como grave en el artículo 23, apartado a), de la Ley Orgánica 1/1992 de 21 de febrero. Puesto que el órgano administrativo encargado de llevar la tramitación del expediente sancionador pertenecía a la administración general del estado, la queja fue trasladada al Defensor del Pueblo.

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

Se han remitido cinco Resoluciones sobre el fondo del asunto. A continuación se expone un breve resumen de cada una, y el estado en que se encuentran.

EQ 1548/2009. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en materia de ordenación y control del tráfico, en ella se recordaba, en primer lugar, el deber legal de cumplir y hacer cumplir la normativa del tráfico y, en segundo lugar, se sugería la realización de determinadas actuaciones en aras de proteger la seguridad vial. La Resolución fue aceptada, y la queja se archivó por vías de solución.

EQ 1137/2009. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en materia de ordenación y control del tráfico. Se recordó a la administración municipal el deber legal de hacer cumplir las normas, en particular los bandos y demás disposiciones municipales dictadas para regular el funcionamiento de una parada de taxis. Asimismo, se sugirió al ayuntamiento se organizaran las patrullas de la policía local de tal forma que se diera una mayor cobertura

de vigilancia a la misma. Se ha solicitado una aclaración al ayuntamiento sobre el contenido de la respuesta que nos ha hecho llegar, en principio, aceptando la Resolución.

EQ 1365/2008. Resolución dirigida al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna en materia de ordenación y control del tráfico, para que se estudiara la posibilidad de elaborar una ordenanza que amparase la instalación de bandas sonoras en la vía, destinadas a mejorar la seguridad vial. La resolución no fue aceptada, por lo que se procedió al archivo de la queja por límite de actuaciones.

EQ 0411/2010. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Tijarafe en aras de lograr una seguridad vial óptima. La Resolución, que contenía una recomendación y una sugerencia, fue aceptada, y se archivó la queja por solución.

EQ 0136/2009. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria relativa a la vigencia de una resolución del ayuntamiento sobre la práctica del nudismo. Se recomendó a la administración municipal se procediera a dejar sin efecto la resolución, por no ser el instrumento jurídico apropiado. La Resolución fue aceptada y se archivó la queja por estar en vías de solución la cuestión inicialmente planteada.

13.8. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Seguridad Pública

EQ 1365/2008. Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna relativa al riesgo de atropello en una vía del municipio.

Nos dirigimos nuevamente a VE. En relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de seguridad vial en un camino vecinal de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 13 de junio de 2008, la reclamante presentó queja ante esta Institución, manifestando que se había dirigido, por escrito, a esa corporación solicitando que se tomaran medidas para limitar la velocidad en el camino vecinal "La Biromba" hacia el que daba su vivienda, añadiendo que no había recibido respuesta alguna a su petición.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º... de 19 de agosto de 2008), para que nos informara sobre el estado de tramitación de la solicitud que había presentado la reclamante, así como sobre las medidas que se hubieran adoptado para mejorar la seguridad en la vía. Esta petición hubo de ser reiterada (r/s n.º... de 24 de septiembre de 2008).

3º) Recibimos respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º... de 10 de noviembre de 2008), en la que se hacía saber que "Los trabajos de señalización vertical y horizontal de la vía conocida por Camino La Biromba comenzaron el día siete de julio y terminaron el treinta del mismo mes. Entre las distintas señales de reglamento que se instalaron están las de límite de velocidad que en esta vía y dada las características de la misma sin aceras y curvas peligrosas se limitó a 30 km".

4º) Tras conocer el contenido del informe citado en el apartado anterior, la reclamante volvió a dirigirse a nosotros para manifestar que, pese a la instalación de la señalización

vial, algunos conductores, que además eran vecinos de la zona, seguían circulando a gran velocidad y sin respetar la señalización de limitación de velocidad, por lo que temía se pudiera producir un atropello. Además, añadía que la policía local no realizaba labores de vigilancia y control del tráfico por el lugar.

Se consideró oportuno solicitar a VE un nuevo informe (r/s n.º... de 27 de febrero de 2009) en el que se preguntaba por qué motivos la policía local no realizaba tareas de vigilancia del tráfico en el camino La Biromba, y si se tenía previsto llevar a cabo alguna otra actuación destinada a erradicar la inseguridad vial del lugar. Nuestra petición fue reiterada (r/s n.º ... de 20 de mayo de 2009).

5ª) Recibimos una nueva respuesta (r/s de ese ayuntamiento n.º ... de fecha 21 de mayo de 2009) por la que se nos hizo llegar una copia de un informe de la policía local en el que se leía "(...) se han establecido servicios de vigilancia de la zona denunciada (...) sin que se haya observado la conducta descrita (...). Se solicita que por parte de los servicios de tráfico y señalización de este Ayuntamiento, se refuerce la misma -se entiende la seguridad vial- con bandas sonoras que impidan que los límites de velocidad señalados sean rebasados por los usuarios de dicha vía, así como, el estudio de cualquier otra medida que desde el citado servicio se estime oportuna y que redunde en la seguridad de la citada zona".

6ª) Transcurrido un tiempo prudencial, solicitamos a la reclamante que nos informara en que situación se encontraba la vía, la interesada manifestó que no se había procedido a colocar las bandas sonoras que había recomendado la policía local, ni ninguna otra medida destinada a mejorar la seguridad vial. Además, nos informó que uno de los residentes de la zona había atropellado a un peatón, presuntamente, por circular con exceso de velocidad.

Volvimos a solicitar un tercer informe a VE (r/s n.º... de fecha 19 de octubre de 2009) preguntando por los motivos por los que no se había instalado ninguna medida destinada a mejorar la seguridad vial del camino La Biromba, siguiendo las recomendaciones de la policía local (según informe de esa Administración de 21/05/09, r/s n.º...), y si se tenía previsto llevar a cabo, en breve, alguna actuación encaminada a solucionar el problema que afectaba a los vecinos de la zona. Esta petición tuvo que ser reiterada (r/s n.º ... de 27 de noviembre de 2009), incluso, se envió un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común (r/s n.º ... de 29 de enero de 2010).

7ª) Recibimos contestación de esa administración (r/s de ese ayuntamiento n.º... de 8 de febrero de 2010) en la que se leía que "debe señalarse que conforme al informe policial remitido a esa Institución -entendemos que el de fecha 21/05/09 con r/s n.º ...- la citada vía cuenta con señalización de límite de velocidad y con el servicio de vigilancia policial adecuado. En cuanto a la petición de doña... de instalar bandas sonoras en la citada vía, este Ayuntamiento no cuenta con la Ordenanza Municipal correspondiente para la instalación de las mismas".

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VE 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local regula en su artículo 25, punto segundo, apartado b) que "el Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas".

El mismo cuerpo legal, en el Título VI, Capítulo II sobre las actividades y servicios y concretamente en su artículo 84 establece que:

"1. Las entidades locales podrán intervenir la actividad de los ciudadanos a través de:

a) Ordenanzas y Bandos".

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

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

b) La regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación, de los usos de las vías urbanas (...)"

De lo expuesto, se deduce que la seguridad vial en el camino La Biromba, en estos momentos, es susceptible de mejorar, ya que la señalización con la que cuenta en la actualidad no ha sido suficiente para que algunos usuarios de la vía adapten la velocidad que imprimen a sus vehículos a la limitación existente, según lo informado por la reclamante.

Por otra parte, y según consta en un informe policial (evacuado por los agentes P-46 y P-114 de fecha 6/10/09), para mejorar la seguridad vial en el camino La Biromba, se solicitaba la instalación de bandas sonoras que impidieran que los límites de velocidad establecidos fueran rebasados por los usuarios de dicha vía. Sucede que la instalación de este sistema, destinado a mejorar la seguridad vial, requiere de una licencia previa concedida al amparo de una ordenanza que, actualmente, no existe en ese municipio; por tanto, es evidente que si ese ayuntamiento no toma una medida alternativa a las bandas sonoras, que pueda mejorar la seguridad en el camino La Biromba, ya que las bandas sonoras no pueden instalarse, al no existir la correspondiente ordenanza que regule su colocación, solo podemos concluir que la seguridad vial en el camino La Biromba no será la mejor posible, y avoca a los peatones a consecuencias negativas que pudieran sufrir derivadas del exceso de velocidad con el que algunos vehículos circulan por el lugar (atropellos, daños en las viviendas, etc.).

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 y ante la falta de ordenamiento específico que permita regular el uso de medios o instrumentos que permitan mejorar la seguridad vial, no solo en el camino La Biromba, sino en cualquier parte del término municipal de San Cristóbal de La Laguna, 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 VE las siguientes Sugerencias:

- Que se valore la posibilidad de crear una ordenanza municipal que regule, entre otras cosas, la concesión de licencia para instalar bandas sonoras en las vías del municipio donde resultara necesario, para mejorar la seguridad vial tanto de peatones, como de vehículos.

- En el caso concreto que nos ocupa, y mientras se solventen los inconvenientes existentes en estos momentos, para instalar bandas sonoras, que se busque una alternativa, que se pueda aplicar en el camino La Biromba con el objetivo de mejorar la seguridad vial del lugar.

EQ 1137/2009. Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, relativa a las molestias provocadas a los vecinos por una parada de taxis.

Nos dirigimos nuevamente a VE. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por don..., alusivo a las molestias derivadas de la ubicación de una parada de taxis próxima a un grupo de viviendas.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) Esta queja tiene su antecedente en el **EQ 1909/2008**, cuya tramitación se origina por las molestias que provocaba a los vecinos de la calle Dr. Naveiras la parada de taxis, que se colocó a la altura del núm. 32, con motivo de las obras en el entorno del Hotel Mencey, y que unificaba la parada del hotel mencionado con la del Hotel Taburiente. Tras la oportuna tramitación, la queja se archiva por estar en vías de solución, después de que ese ayuntamiento (informe de 23/03/09 con r/s n.º...) comunicara a esta Institución que la parada de taxis unificada retornaría a su estado original una vez finalizadas las obras, hecho que estaba previsto para el mes de abril de 2009. Asimismo, se informaba que se había comunicado a los taxistas usuarios de la parada unificada que extremaran el cuidado para no causar molestias a los vecinos, especialmente a partir de las 22 horas; también se había dado indicaciones a la policía local para que aumentase el control del nivel sonoro en la parada y en las zonas adyacentes.

2º) En el mes de junio del año 2009, el señor... volvió a dirigirse a este comisionado parlamentario (**EQ 1137/2009**), manifestando que las obras del Hotel Mencey habían finalizado en el mes de abril de 2009, pero que la parada de taxis unificada seguía en la calle Dr. Naveiras. Añadía que se estaba incumpliendo la promesa hecha a los vecinos de devolver las paradas a su lugar de origen una vez finalizadas las obras. Además, manifestó que también se había incumplido la promesa de que la policía local controlaría la parada para que, por una parte, no se excediera el número de taxis que podían ocupar la misma (máximo de 8 unidades) y, por otra, para evitar ruidos y molestias a los vecinos.

La queja fue admitida a trámite, y dirigimos una solicitud de informe a esa corporación con fecha 24/08/09 (r/s n.º...), en la que se preguntaba los motivos por los que la parada de taxis permanecía unificada si las obras habían finalizado; además, se preguntó sobre las actuaciones de la policía local en lo relativo al control del número de taxis que solía ocupar la parada, así como, los ruidos derivados de la actividad. Esta petición tuvo que ser reiterada con fecha 6/10/09 (r/s n.º...).

3º) Recibimos respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º ..., de 27 de octubre de 2009), en la que se hacía saber que el motivo para mantener la parada de taxis unificada, pese a la finalización de las obras, era que dichas obras aun no habían sido entregadas. Asimismo, se nos informaba que se había dado aviso a la policía local para que fueran tomadas en consideración las quejas de los vecinos, derivadas de las molestias que provocaba la parada.

El reclamante en contestación a este informe alegó que pese a lo informado por el ayuntamiento, se había modificado la señalización en la parada ampliando la franja horaria en que estaba permitida el ejercicio de la actividad; además, añadió que los taxistas no estaban respetando el número máximo de taxis permitidos en la parada (ocho), y hacían caso omiso, también, a las recomendaciones de la autoridad municipal acerca de evitar ruidos que causarían molestias a los vecinos. Expuso también el reclamante que, tras haber realizado varias gestiones personales, tanto él como muchos de los vecinos afectados tenían la impresión de que la intención de la autoridad municipal era dejar la parada de forma definitiva en la calle Dr. Naveiras, pese a la pérdida de calidad de vida que esto supondría para los vecinos.

Una vez analizada toda la información del expediente de queja, se consideró oportuno solicitar otro informe complementario del primero. Dirigimos una nueva petición a esa corporación, a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones (r/s n.º ..., de fecha 27/11/10) en la que se preguntaba:

1.- Plazo de tiempo estimado para que se produjera la recogida de la obra de los exteriores del hotel Mencey (ya finalizada).

2.- Plazo de tiempo estimado para que se produjera el retorno de las paradas de taxis a su ubicación original (exteriores de los hoteles Mencey y Taburiente).

3.- Copia de los partes levantados por la policía local, en su labor de seguimiento y control de las infracciones tanto del número de taxis que usaban la parada habitualmente, del volumen de los ruidos que provocaba el ejercicio de la citada actividad y del incumplimiento del horario que había establecido la nueva señalización.

Esta petición fue reiterada con fecha 10/02/10 (r/s n.º ...).

4º) Recibimos la contestación a esta segunda petición con tres informes, que llegaron de forma sucesiva y que relacionamos.

- Informe de fecha 11/03/10 (r/s ese Ayuntamiento n.º ...) emitido por la sección de seguridad vial y ordenación de la circulación, y que respondía a las cuestiones planteadas de la siguiente manera:

1) Plazo tiempo estimado para que se produzca el recibimiento de la obra: "por esta Sección se desconoce

la fecha de entrega no obstante el servicio municipal que recepciona las obras es el Servicio de Proyectos Urbanos, Infraestructuras y Obras”.

2) Plazo de tiempo estimado para que se produzca el retorno de las paradas a su ubicación original: “se ignora el plazo para la reubicación de estas paradas a sus lugares iniciales”.

3) En cuanto a la actuación llevada a cabo por la policía local: “esta Sección le ha dado traslado de su petición a la Policía Local”.

- Informe de fecha 15/03/10 (r/s ese Ayuntamiento n.º ...) emitido por la sección de seguridad vial y ordenación de la circulación, en el que se podía leer “Por medio de orden transitoria se ordenó la vigilancia de las molestias producidas por los taxistas en horario nocturno en dicha parada, desarrollándose las labores de vigilancia sin que se produjera ningún tipo de incidencia. En relación al control de taxis que utilizan la parada habitualmente cabe destacar que a este tipo de servicio normalmente se acude a requerimiento de los propios taxistas, no pudiendo determinar además, si se ha procedido a efectuar denuncia sobre algún vehículo (...). Por lo que se refiere al incumplimiento del horario también es difícilmente determinable (...). Sobre todas estas quejas (...) cabe destacar dos cuestiones: en primer lugar las quejas no son generalizadas (...) y en segundo lugar para conseguir un cumplimiento riguroso sobre las quejas que se denuncian, habría que destinar una dotación policial de manera permanente en dicha parada durante el horario de su utilización, cuestión esta inviable (...). No obstante, por parte de esta Jefatura se han reiterado las oportunas instrucciones a las distintas Unidades Operativas de esta Policía para proceder como legalmente está establecido formulando las correspondientes denuncias de las infracciones que se observan”.

- Informe de fecha 30/03/10 (r/s ese Ayuntamiento n.º ...) emitido por el Servicio de proyectos urbanos, infraestructuras y obras, en el que se podía leer “Que siguiendo el protocolo establecido para la recepción de las urbanizaciones, además de los informes preceptivos de nuestro departamento, se solicitan los correspondientes a tráfico, alcantarillado y agua potable, estos últimos no los hemos recibido. En cuanto tengamos todos los informes favorables propondremos la recepción al Consejo. Por lo tanto, al estar sujetos a la contestación de otros Servicios, no podemos dar una fecha estimada para la firma del acta de recepción”.

5º) De todos los informes se ha remitido copia al reclamante; respecto a los tres últimos, ha presentado alegaciones afirmando que las molestias provocadas por los taxis continúan produciéndose (emisión de gases, ruidos de los motores de los vehículos, apertura y cierre de puertas, conversaciones en voz alta, etc.), que sigue sin respetarse el número máximo de ocho taxis en la parada, y tampoco el horario, pues lo normal es que haya vehículos en la parada desde las 4.30 horas.

En virtud de las consideraciones expuestas, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de VE 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local establece en su artículo 25, punto segundo, apartados a), f), y ll) que “El Municipio ejercerá en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

a) Seguridad en lugares públicos.

f) Protección del medio ambiente.

ll) Transporte público de viajeros.

Tercera.- La Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad regula en su artículo 1.3 que “Las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la Seguridad Pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta Ley”.

El cuerpo legal citado regula en su Título V titulado de las policías locales, en su artículo 53.1.d) que “Los cuerpos de policía local deberán ejercer las siguientes funciones: policía administrativa, en lo relativo a las ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de sus competencias”.

Cuarta.- La Ordenanza de protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones, vigente en ese municipio, regula en su artículo 1 que “La presente Ordenanza tiene por objeto regular la actuación municipal en cuanto a la protección del medio ambiente contra la perturbación producida por los ruidos y vibraciones en general”.

El artículo 2 establece que “quedan sometidas a su normativa, de obligatoria observancia en todo el territorio o ámbito del término municipal, todos los aparatos, construcciones, instalaciones, obras, vehículos, transportes y en general todas las actividades y comportamientos que produzcan ruidos o vibraciones que ocasionen molestias o peligros a los vecinos”.

Asimismo, el artículo 3 añade que “Corresponderá al alcalde, previo los informes procedentes, exigir bien de oficio o a instancia de parte, la adopción de las medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, ordenar cuantas inspecciones sean necesarias y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento de lo ordenado”.

Finalmente, en el artículo 5 podemos leer que “La intervención municipal tenderá a conseguir que los ruidos y vibraciones que se produzcan en el hábitat municipal no excedan de los límites que se determinan en esta Ordenanza”.

Por lo tanto, del análisis de lo expuesto, se deduce que la actual parada unificada de taxis, situada en la calle Dr. Naveiras de esa ciudad, produce numerosas molestias a los vecinos más próximos a la misma, resultando especialmente molestas las que tienen lugar en horas propias del descanso, tanto diurno como nocturno. Se concluye de los informes que nos ha hecho llegar esa administración, que la policía local realiza controles aleatorios, o a requerimiento de cualquier vecino afectado, sobre las condiciones de la

parada (número de taxis, volumen de ruidos derivados del ejercicio de la actividad, etc.), pero por lo manifestado por el reclamante, estos no son suficientes para mantener un entorno tranquilo en los alrededores que permita la pacífica convivencia entre la actividad del taxi y los vecinos residentes más próximos a la parada.

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 Recuerda a VE el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y por tanto, cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico vigente, y particularmente en este caso, los Bandos y demás Disposiciones Municipales que hayan sido dictadas para regular el funcionamiento de la parada de taxi, situada en la calle Dr. Naveiras de ese municipio, en aras a erradicar las molestias innecesarias (sobre todo durante las horas de descanso nocturno) que el funcionamiento de la misma ha venido provocando a los vecinos más cercanos a la misma.

Asimismo, se SUGIERE a VE:

- Que se valore la posibilidad de organizar los servicios de las patrullas de la policía local de tal manera que se incremente la vigilancia en la calle Dr. Naveiras, en particular en los momentos propios del descanso, especialmente durante el horario nocturno de funcionamiento de la parada.

- Que se hagan controles de los niveles de ruido procedentes de la parada que permitan determinar si estos superan los niveles permitidos por la Ordenanza vigente, para proceder a tomar las medidas que fueran necesarias, con el fin de evitar molestias y las alteraciones de la pacífica convivencia que pudieran llegar a producirse.

EQ 0136/2009. Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, relativa a la vigencia de la Resolución n.º 22.925, de 4 de noviembre de 2005 del ayuntamiento, reguladora de la práctica del nudismo.

Nos dirigimos nuevamente a VE en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la prohibición de la práctica del nudismo en los espacios públicos de esa localidad.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 13 de febrero de 2009, los reclamantes presentaron un escrito de queja ante esta Institución, manifestando su disconformidad con la vigencia de la Resolución n.º 22.925, de 4 de noviembre, de 2005, de la concejalía de seguridad y movilidad ciudadana de ese Ayuntamiento, por la que se prohibió la práctica del nudismo en los espacios públicos del término municipal de Las Palmas de Gran Canaria. Consideraban que esa Administración carecía de habilitación legal para intervenir en las actividades de los particulares obligándolos, en este caso, al uso de prendas de vestir en los espacios públicos del municipio, y más concretamente, en las playas.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º ... de 23 de marzo de 2009), para que nos informara si la Resolución

n.º 22.925 estaba vigente y, en caso afirmativo, cuál era la base legal en la que se fundamentaba.

Nuestra petición fue reiterada en dos ocasiones el 20/05/09 (r/s n.º ...), y el 7/07/09 (r/s n.º ...).

3º) Recibimos respuesta de esa corporación (r/s. de ese ayuntamiento n.º ..., de 24 de julio de 2009), haciéndonos saber que, efectivamente, la Resolución que nos ocupa estaba en vigor. Asimismo, se aportaba copia de la Resolución n.º 2.536 de 13 de febrero de 2007, del concejal del área de seguridad y movilidad ciudadana como justificativo de la base legal que fundamenta la Resolución n.º 22.925.

4º) Analizada la documentación del expediente, se consideró que la información disponible no era suficiente, por lo que se consideró oportuno dirigir una nueva petición de informe a ese ayuntamiento (r/s n.º ..., de 16 de noviembre de 2009) solicitando que se nos facilitara la copia de la Ordenanza municipal vigente en materia de práctica del nudismo en los espacios públicos del término municipal, así como el informe jurídico sobre la competencia del concejal que, en su momento, dictó la Resolución n.º 22.925.

Esta petición tuvo que ser reiterada dos veces el 21/12/09 (r/s n.º ...), y el 29/01/10 (r/s n.º ...).

5º) Con fecha 9/02/10 (r/s de ese ayuntamiento n.º ...) se nos remitió la contestación, que contenía el informe de la secretaría general del Pleno, y copia de la documentación justificativa de la competencia del concejal que había dictado la Resolución n.º 22.925; además, se adjuntaba un informe de la concejalía delegada de playas en el que se hacía referencia al contenido del Título V, del vigente Reglamento municipal de costas y playas, sobre derechos y obligaciones del usuario. Se podía leer que "La propuesta de esta Concejalía Delegada de Playas es la de introducir un apartado más a los cinco ya existentes (refiriéndose al artículo 27 del Reglamento) en este sentido: el Ayuntamiento delimitará zonas en playas y litorales para la práctica del naturismo, debidamente señalizadas".

6º) De los dos informes que esa administración nos ha hecho llegar se ha trasladado copia a los interesados para su conocimiento. En ambos casos han presentado alegaciones en contra de su contenido, y se han reafirmado en su solicitud inicial acerca de la vigencia de la Resolución n.º 22.925.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de VE las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- Los reclamantes presentaron la queja manifestando que, a su juicio, la Resolución n.º 22.925 del concejal del área de seguridad y movilidad ciudadana era ilegal. Debemos comprobar la adecuación de esta medida, dispuesta por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al ordenamiento jurídico vigente.

La potestad reglamentaria está atribuida al Pleno del ayuntamiento en razón de lo estipulado en el artículo 22.2. d) de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL), todo ello con carácter indelegable (artículo 22.4); mientras que en el artículo 21.1.e) de la misma Ley se reconoce como facultad propia del alcalde la de dictar bandos.

Los decretos o bandos de la alcaldía están destinados al recordatorio del derecho vigente, a la publicación de las obligaciones creadas por las ordenanzas municipales o al desarrollo de cualquier actividad ejecutiva previamente recogida en ordenanza.

Como se reconoce en la Sentencia del Tribunal Supremo de 23/10/02 “ciertamente no existe una normativa legal que concrete claramente cual es el ámbito propio de una u otra clase de disposiciones municipales, que con frecuencia aparecen citadas de modo conjunto (artículo 84.1.a) de la LBRL). Únicamente el artículo 7.1 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales (RSCL) atribuye al carácter de Ordenanza o Reglamento a las disposiciones acordadas por dichas Corporaciones, mientras que en el apartado tercero del mismo artículo reserva el concepto de Bandos a las disposiciones “que no reúnen las características” de los anteriores. Lo cual tan solo pone de relieve el carácter corporativo de las primeras frente a la ausencia de este requisito en las segundas, sin mayores especificaciones (...) también es cierto que la Jurisprudencia se ha encargado de precisar en alguna medida (Sentencias de 10/05/1991 y, especialmente las de 18/10/1983 y 24/10/1983) la diferencia existente que cabe apreciar entre unas y otras, con el fin de evitar que se pueda sustraer a la competencia del Pleno corporativo la facultad de fijar normas reglamentarias de carácter general cuya elaboración ha de ajustarse a un procedimiento dotado de las garantías que han quedado expuestas. Esa precisión se ha efectuado atendiendo primordialmente al criterio de que los Bandos tienen por objeto determinar cuestiones de tono menor y carácter instrumental (...), acordadas para la menor ejecución de la normativa fijada por las Ordenanzas propiamente dichas, u otras disposiciones de rango superior (...).”

La misma sentencia, por la que se desestima el recurso de casación interpuesto por el Ayuntamiento de Madrid contra la sentencia dictada por la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, declarando nulo de pleno derecho un Bando dictado por el alcalde, sienta, en su fundamento de derecho tercero que “El acto impugnado (es decir el Bando) no se limita a refundir o instrumentar la ejecución de normas reglamentarias, sino a regular auténticamente con vocación de permanencia (...), estableciendo prohibiciones, tipificando infracciones y previendo la imposición de sanciones por su incumplimiento (...). Reúne por tanto las condiciones de generalidad, estabilidad y fijación de derechos y obligaciones para los administrados que son características de las normas reglamentarias, y cuya aprobación en el ámbito del municipio es competencia exclusiva del Pleno del Ayuntamiento, en virtud de lo preceptuado en el artículo 22.2.d) de la LBRL”.

Segunda.- Debemos analizar, también, lo relativo a la delegación de competencias de la Alcaldía Presidencia de esa corporación en la fecha en que se dictó la Resolución n.º 22.925 de 4 de noviembre de 2005.

El Decreto núm. 11.553, de 16 de junio de 2003, de la Alcaldía-Presidencia, nombraba a don..., concejal delegado del área de seguridad y movilidad ciudadana, y se establecía en el apartado resolutorio segundo que “La delegación general de competencias a favor de los

citados concejales (...) comportará, tanto la facultad de dirección del Área correspondiente, como su gestión, incluida la firma de cuantos documentos de trámite o definitivos, incluidas las propuestas de resolución y los decretos, sean necesarias para la ejecución de la citada delegación y, en especial, las que a continuación se indican: la potestad sancionadora (artículo 21.1.n, LBRL), la de representación (artículo 21.1.b, LBRL)”.

Tras la modificación de la LBRL llevada a cabo por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, fue dictado el Decreto núm. 115/2004, de 7 de enero, de la Alcaldía-Presidencia que, en su apartado tercero sobre la vigencia del actual (de ese momento, año 2004) nombramiento de concejales delegados de áreas, mantenía la vigencia del Decreto de Alcaldía núm. 11.553, de 16 de junio de 2003, así como las competencias y funciones atribuidas a los concejales en el mismo.

Asimismo, en el apartado sexto del citado Decreto de Alcaldía núm. 115/2004, se recogía, en su punto segundo, que: “Se delega en las Concejalías de Áreas las funciones atribuidas a la Alcaldía por el artículo 124.4 de la LBRL, modificada por Ley 57/2003, de 16 de diciembre, (...):

3. Dictar decretos e instrucciones”.

A la vista de las consideraciones expuestas debemos concluir que:

1.- La Resolución n.º 22.925, de 4 de noviembre de 2005, de la concejalía de seguridad y movilidad ciudadana, pese a ostentar el concejal responsable competencias para dictar decretos e instrucciones, no resulta ser el instrumento jurídico apropiado para establecer prohibición alguna.

2.- Cualquier regulación que reúna las condiciones de generalidad, estabilidad y fijación de derechos y obligaciones para los administrados que son características de las normas reglamentarias debe ser aprobada por el Pleno de la corporación local.

Por las conclusiones expuestas recomendamos a VE que se proceda a dejar sin efecto la Resolución n.º 22.925, de fecha 4 de noviembre de 2005, de ese ayuntamiento, por no ser el instrumento jurídico formal apropiado para intervenir, mediante la prohibición, en la actividad privada de los ciudadanos.

EQ 0411/2010. Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Tijarafe relativa a la seguridad vial en dos caminos vecinales.

Nos dirigimos nuevamente a VS en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de seguridad vial en unos caminos vecinales de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes hechos:

1º) Esta queja tiene su antecedente en el expediente **EQ 1397/09**, cuya tramitación se originó por la falta de respuesta de ese ayuntamiento a la solicitud que había presentado el reclamante, relativa a la presunta falta de seguridad vial en unos caminos vecinales de ese municipio. Tras la oportuna tramitación, ese Ayuntamiento remitió sendos informes, explicando tanto los motivos por los que no se había dado respuesta por escrito al reclamante, como sobre el fondo de la cuestión (informe de 15/01/10

con r/s n.º ..., e informe de fecha 2/03/10 con r/s n.º ...). En particular, en relación con la seguridad vial del camino de Aguatavar en su conexión con el camino El Camellón, se informó de las obras de mejora realizadas (rebaja de la pendiente y ensanchado de la rampa) destinadas a permitir unas maniobras más cómodas y seguras; asimismo, se daba cuenta de la colocación de un espejo que permitía la visibilidad total en el cruce. En un informe de la policía local, que se anexaba, constaba que podría colocarse una señal vertical de “stop”, hecho que contribuiría a la mejora de la seguridad vial en la zona, sin embargo, esta medida quedaba pendiente de consignar la partida económica para llevarla a cabo. La queja fue archivada por solución, toda vez que se consideró que la seguridad vial quedaba garantizada.

2º) El 17 de marzo de 2010, se recibió en esta Institución un escrito de alegaciones, firmado por un grupo de vecinos y usuarios de los caminos de Aguatavar y El Camellón, manifestando que las obras realizadas no mejoraban la seguridad vial en el lugar. Añadían, además, que el espejo que se había colocado en el cruce no tenía la orientación correcta, por lo que no podía cumplir con su función de dar una visibilidad completa del cruce a los usuarios de la vía.

3º) Se estudiaron las alegaciones planteadas y se determinó incoar un nuevo expediente de queja; este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º ... de 14 de mayo de 2010); petición que hubo de ser reiterada (r/s n.º ... de 23 de junio de 2010).

4º) Recibimos la comunicación de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º ..., de 6 de julio de 2010), en la que no se daba respuesta a ninguna de las cuestiones que se habían planteado en nuestra petición de informe. Únicamente, se hacía constar que, en el presupuesto correspondiente al año 2010, no constaba partida económica alguna destinada a invertir en el camino El Camellón.

En virtud de los hechos expuestos, este Diputado del Común ha estimado 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local regula en su artículo 25, punto segundo, apartados b) y d) respectivamente, que “El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias:

b) Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.

d) (...) pavimentación de las vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales”.

Tercera.- El RDL 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre el Tráfico, Circulación de Vehículos de Motor y Seguridad Vial,

establece en el artículo 1, en lo referente al objeto de la Ley que:

“1. La presente ley tiene por objeto establecer una regulación legal en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

2. A tal efecto, la presente ley regula:

a) El ejercicio de las competencias que, de acuerdo con la Constitución y los Estatutos de Autonomía, corresponden en tales materias a la Administración del Estado, así como la determinación de las que corresponden en todo caso a las Entidades locales.

b) Las normas de circulación para los vehículos, así como las que por razón de seguridad vial han de regir para la circulación de peatones y animales por las vías de utilización general; estableciéndose a tal efecto los derechos y obligaciones de los usuarios de dichas vías.

c) Los elementos de seguridad activa y pasiva y su régimen de utilización (...)

d) Los criterios de señalización de las vías de utilización general (...)”

Para mayor abundamiento, el artículo 2 del mismo texto, sobre el ámbito de aplicación regula que:

“Los preceptos de esta Ley serán aplicables en todo el territorio nacional y obligarán a los titulares y usuarios de las vías y terrenos públicos aptos para la circulación, tanto urbanos como interurbanos, a los de las vías y terrenos que, sin tener tal aptitud sean de uso común y, en defecto de otras normas, a los titulares de las vías y terrenos privados que sean utilizados por una colectividad indeterminada de usuarios”.

Finalmente en el artículo 7 de la Ley que nos ocupa, en relación con las competencias de los municipios se establece 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, (...)”

De todo lo expuesto podemos concluir que:

1º) La seguridad vial en los caminos de Aguatavar y El Camellón ha sido mejorada después de las obras realizadas por esa administración local sobre la vía (punto de conexión entre ambos caminos vecinales), así como, por la colocación de un espejo destinado a conseguir la visibilidad total en el cruce, según lo informado por esa administración local, en los oficios de fechas 15/01/10 y 2/03/10, respectivamente.

2º) Algunos usuarios de las vías citadas consideraron que las obras realizadas por ese ayuntamiento no habían mejorado las condiciones de seguridad de las vías camino de Aguatavar y camino El Camellón, y que el espejo, que se había colocado, no estaba cumpliendo su función, al no tener la orientación adecuada.

3º) Estaba pendiente la colocación de una señal vertical de Stop, en el camino El Camellón, que contribuiría a incrementar la seguridad en la incorporación de los vehículos al camino de Aguatavar, pero que carecía de la correspondiente consignación presupuestaria.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, y reconocida la facultad de la Administración que preside para ordenar y regular el tráfico en las vías de su competencia, 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 Recomendación:

- Que se dé orden a los servicios municipales que corresponda, para que se realice con la frecuencia que se estime oportuna, una comprobación de la orientación del espejo situado en el cruce de los caminos de Aguatavar y El Camellón, para que este pueda cumplir, en todo momento, con la función para la que fue colocado, esto es, visibilidad completa del cruce de caminos.

Asimismo, sugerimos a VS

- Que se valore la posibilidad de destinar, en cuanto sea posible, una partida presupuestaria para la instalación de la señal vertical de Stop en el camino El Camellón, para que, conjuntamente al resto de medidas que ya se han tomado (obras en la vía y colocación de un espejo), se pueda alcanzar un grado de seguridad vial óptimo en el lugar.

EQ 1548/2009. Resolución del Diputado del Común al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, relativa a la seguridad vial de algunas calles del municipio.

Nos dirigimos nuevamente a VE en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, alusivo a la falta de seguridad vial en dos vías de ese municipio.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 15 de diciembre de 2009, el reclamante presentó una queja ante esta Institución, exponiendo los riesgos que los peatones de ciertas calles de ese municipio soportaban a diario. Según sus manifestaciones, el peatón no podía circular por la acera de los números impares de la calle “General Bravo”, y tampoco por la acera derecha de la calle “Maninindra” en dirección a la “Avenida Primero de Mayo”, al estar ocupadas por los vehículos de... que asisten al colegio de..., que usaban las aceras para estacionar y poder dejar o recoger a los alumnos del citado centro educativo. Añadía el señor..., que estas eran calles con intensa circulación de vehículos, por lo que los peatones corrían un gran riesgo de ser atropellados al tener que bajar al asfalto, para poder continuar su camino. Exponía el reclamante que la policía local de esa ciudad, pese a conocer el problema, no hacía nada por evitarlo.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s n.º ... de 21 de diciembre de 2009), para que nos informara sobre los hechos expuestos por el reclamante. Esta petición hubo de ser reiterada en dos ocasiones el 26/01/10 (r/s n.º ...), y el 05/03/10 (r/s n.º ...).

3º) Recibimos la respuesta de esa corporación (r/s de ese ayuntamiento n.º ..., de 08/03/10), en la que se hacía llegar un informe de la jefatura de la policía local en el que se podía leer que “(...) del informe emitido por el Jefe de la Zona Uno se desprende que el aparcamiento indebido se produce en horas de entrada y salida de los escolares del Colegio....., que la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario para dejar a los menores y que se llevan a cabo actuaciones de forma regular siempre que la disponibilidad de medios humanos y de servicios lo permite (...) durante el año 2009 se impusieron catorce denuncias en la calle Maninindra y setenta y tres denuncias en la calle General Bravo (...)”

4º) Del informe que esa administración nos hizo llegar, se trasladó copia al interesado para su conocimiento. En relación con la cuestión que nos ocupa en esta Resolución (seguridad vial de las calles “General Bravo” y “Maninindra”), el reclamante presentó alegaciones del siguiente tenor “Acercas de los aparcamientos de vehículos sobre las aceras de las calles General Bravo y Maninindra durante los horarios de entrada y salida de los alumnos/as del Colegio... que suelen durar en su totalidad (mañana y tarde) casi dos horas, el peatón se ve obligado a circular por la calle (...). Además, fuera del horario del movimiento escolar a cualquier hora del día (mañana y tarde) estacionan vehículos al no existir vigilancia policial (...)”.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha estimado oportuno someter al juicio de VE 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 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local regula en su artículo 25, punto segundo, apartado b) que “el Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas”.

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

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

El artículo 38 del mencionado texto, acerca de las Normas Generales de parada y estacionamiento, en su punto tres regula que “La parada y el estacionamiento deberán efectuarse de tal manera que el vehículo no obstaculice la circulación ni constituya un riesgo para el resto de los usuarios de la vía (...)”

Asimismo, el artículo 39 sobre prohibiciones de paradas y estacionamientos, en su punto segundo, apartado e) establece que “queda prohibido estacionar sobre las aceras, paseos y demás zonas destinadas al paso de peatones (...)”.

Finalmente, el RDL 339/1990, de 2 de marzo, establece en el artículo 75, punto segundo que “Los agentes encargados de la vigilancia del tráfico deberán denunciar las infracciones que observen cuando ejerzan funciones de vigilancia y control de la circulación vial”.

Del análisis de todo lo expuesto, se deduce que la policía local de ese municipio conoce la situación que viene produciéndose en las calles General Bravo y Maninindra,

donde tienen lugar de forma diaria, y, al menos, durante el periodo escolar, estacionamientos indebidos de vehículos sobre las aceras, que obligan al peatón a tener que usar la parte de la vía destinada al tráfico de vehículos para poder continuar su camino. Bien es cierto, que la policía local cumple con su deber de ordenación y control del tráfico, pues podemos leer en el informe emitido por la jefatura de policía local que “se llevan a cabo actuaciones de forma regular”. No obstante, pudiera deducirse que hay cierto grado de permisividad hacia los estacionamientos en las aceras próximas al centro escolar, ya que también podemos leer en el informe citado que “la duración de esta incidencia no rebasa más que el tiempo estrictamente necesario”. Cuando este tipo de estacionamientos se producen, supone un incumplimiento de la normativa vigente en materia de tráfico que, además, entraña un riesgo de atropello para los peatones, e incluso, podría ocasionar un accidente con otro vehículo que circula por la vía, cuando el vehículo mal estacionado abandona la acera.

Se concluye, por tanto, que la seguridad vial en las calles general Bravo y Maninindra de esa ciudad, en particular para los peatones, es susceptible de mejorar, siempre y cuando se impidan los estacionamientos indebidos sobre las aceras, en las horas de entrada y salida del alumnado del centro educativo próximo, incrementando el control y la ordenación del tráfico por parte de la policía local de ese municipio.

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, 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 recordar a VE el deber legal que tiene la Administración Pública de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, y por tanto, ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente en materia de tráfico, circulación de vehículos y seguridad vial, en particular en lo dispuesto por los artículos 7.a), 38.3, 39.2.e), y 75.2 del RDL 339/1990, de 2 de marzo, que se han citado en la consideración tercera de esta Resolución.

Asimismo, se sugiere a VE que se valore la posibilidad de organizar los servicios de las patrullas de la policía local de tal manera que se incremente la vigilancia en las calles General Bravo y Maninindra, coincidiendo con las horas de entrada y salida del alumnado del colegio..., con el objeto de que la presencia policial tenga un efecto disuasorio sobre todos aquellos conductores que pretendan realizar estacionamientos indebidos en las aceras de las calles mencionadas.

14. SEGURIDAD SOCIAL

Índice:

14.1. Introducción

14.1.1 Consideraciones generales

14.1.2 Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

14.2. Afiliación, cotización y recaudación

14.3. Prestaciones de incapacidad

14.4. Pensiones de jubilación

14.5. Prestaciones de supervivencia y familiares

14.6. Prestaciones por desempleo

14.7. Asistencia sanitaria

14.1. Introducción

14.1.1. Consideraciones generales

En materia de Seguridad Social, las cuestiones denunciadas sobre las actuaciones administrativas suelen exceder de nuestro ámbito competencial, por pertenecer el organismo actuante a la Administración General del Estado. La legislación básica y el régimen económico de la Seguridad Social es competencia reservada al Estado, sin perjuicio de la ejecución de sus servicios por la Comunidad Autónoma. De acuerdo con lo previsto en la Ley del Defensor del Pueblo y en el Estatuto de Autonomía de Canarias, el Diputado del Común coordinará sus funciones con el Defensor del Pueblo, cooperando con este en todo cuanto sea necesario.

De este modo, el Diputado del Común, en ejercicio de sus funciones, cuando las quejas corresponden a estos organismos, damos traslado del expediente al Defensor del Pueblo con el fin de que, por la función que tiene encomendada por 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 respecto a lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Dicho traslado de expedientes de queja al Defensor del Pueblo, se realiza sin perjuicio de que la Ley 7/2001, de 31 de julio, en el artículo 18, habilita a este comisionado para dirigirse a cualquier administración pública a que desarrolle sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, actuación que, cuando resulta conveniente o necesaria, acometemos en el marco de esta coordinación de funciones.

En este contexto, cuando los asuntos de queja conciernen a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social en nuestra Comunidad Autónoma, tales como las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, oficinas de empleo del Servicio Público de Empleo Estatal, Tesorería General de la Seguridad Social, y 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, realizamos actuaciones de apoyo en el funcionamiento para la investigación con dichos organismos y traslado del expediente al Defensor del Pueblo. En ningún caso, se interfiere con la función del Defensor del Pueblo, sino que se actúa en coordinación con él, tal y como prevé el artículo 14.3 del Estatuto de Autonomía de Canarias.

Cuando efectuamos un traslado de expediente al Defensor del Pueblo, por razón de la competencia, nuestra intervención, en estos casos, propicia una Resolución por parte de aquel, que reflejaremos en este informe.

Las quejas recibidas en 2010 en el Diputado del Común, en materia de Seguridad Social, se han clasificado según los siguientes grupos de asuntos:

- Afiliación, cotización y recaudación
- Prestaciones de incapacidad
- Pensiones de jubilación
- Prestaciones de supervivencia y familiares
- Prestaciones por desempleo
- Asistencia sanitaria

Durante el presente ejercicio, han sido causa de queja, sobre todo, los problemas surgidos por las discrepancias de los ciudadanos para hacer valer sus pretensiones de derecho a acceder a las diferentes prestaciones reconocidas en la Ley General de Seguridad Social; la disconformidad con las sanciones interpuestas; la extinción de la prestación por desempleo o el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas; el desacuerdo con la suspensión de prestaciones; los supuestos retrasos en el cobro de las mismas; la disconformidad con los importes de pensiones; desacuerdos con los resultados del equipo de valoración de incapacidades (EVI); los errores que, ocasionalmente, se pueden apreciar en los informes de vida laboral; la disconformidad con la denegación de solicitudes de ayudas; los problemas surgidos con aseguradoras privadas; los problemas surgidos por el incumplimiento de las condiciones del derecho a percibir prestaciones de desempleo; los retrasos o falta de contestación a las solicitudes de pensión de invalidez; la disconformidad con la denegación por parte del Servicio Público de Empleo Estatal de la solicitud de alta de subsidio por desempleo y reclamaciones por la supuesta falta de información o información insuficiente o inadecuada para el acceso a ayudas por desempleo, entre otros asuntos.

14.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Sobre la colaboración con esta Institución por parte de los organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social, interesa destacar que, en el año que examinamos, hemos recibido un notable auxilio y colaboración por parte de la Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife del Servicio Público de Empleo Estatal con competencia en la materia, lo que ha posibilitado la no dilación en el tiempo para la resolución de determinados expedientes de queja.

Los órganos administrativos a los que hemos requerido información o colaboración en la investigación de quejas, en esta materia, han mostrado una encomiable colaboración, y la misma se refleja en los tiempos de respuesta a nuestras solicitudes, que se han llegado a producir, incluso, antes del vencimiento del plazo legal de 15 días de que disponen las administraciones públicas para remitir la información que solicita esta Institución.

Como hemos señalado, al principio de este informe, en esta materia, además del trámite de traslado de las quejas al Defensor del Pueblo por razón de la competencia, también nos dirigimos a organismos que instrumentan la gestión del sistema de Seguridad Social y que desarrollan sus actuaciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el auxilio de aquella Institución en la resolución de los asuntos de queja.

En este sentido, solicitado el informe a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en el **EQ 0908/2010**, que tuvo su causa en la reclamación de una devolución de cantidades percibidas y retiro de la renta activa de inserción (RAI), este organismo nos solicitó que le fuera ampliado el plazo de respuesta máximo de quince días previsto en el artículo 29 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado el Común.

Informamos, por tanto, de que, en materia de Seguridad Social hemos realizado una prolija cooperación y colaboración con el Defensor del Pueblo de acuerdo con lo previsto en el citado precepto 18, y que se transcribe a continuación:

“(…) 1. De acuerdo con lo previsto en la Ley del Defensor del Pueblo, y en el Estatuto de Autonomía de Canarias, el Diputado del Común coordinará sus funciones con el Defensor del Pueblo, cooperando con éste en todo cuanto sea necesario.

2. El Diputado del Común, en el ejercicio de sus funciones, podrá dirigirse al Defensor del Pueblo o a las instituciones similares de otras Comunidades Autónomas, para coordinar actuaciones que excedan del ámbito territorial de Canarias (...)”.

14.2. Afiliación, cotización y recaudación

Se incluyen, en este epígrafe, aquellas quejas promovidas por problemas relativos a supuestos errores administrativos, solicitudes para la reducción de cuotas y deudas o para el fraccionamiento de las mismas, problemas sobre períodos de cotización de la Seguridad Social, disconformidad de trabajadores que detectan la existencia de lagunas de dichos períodos de cotización que pueden perjudicar o perjudican, su derecho de obtener prestaciones económicas contributivas del sistema de la Seguridad Social, sobre todo, la pensión de jubilación o la cuantía de la misma.

En el **EQ 0068/2010**, la tesorera general de la Seguridad Social reclamaba a una ciudadana, el importe del seguro del régimen especial de autónomos con un recargo por impago de cuota. La reclamante alegaba que el impago se produjo debido a un supuesto error por parte de la administración en el número de cuenta bancaria facilitada por la interesada para que se realicen los pagos correspondientes. Se investigó el asunto de la queja, y se pudo confirmar la veracidad de los hechos denunciados ante esta Institución, quedando este asunto de queja satisfactoriamente solucionado.

En problemas planteados por disconformidad sobre el cómputo de cotizaciones, interesa mencionar, en particular, un asunto relacionado con el cómputo recíproco entre regímenes de la Seguridad Social, donde el interesado deseaba solicitar la pensión de jubilación parcial y, en su vida, laboral no se le computaban los años que estuvo cotizando por el sistema de clases pasivas cuando prestaba servicios en su cuerpo de origen como funcionario civil del Estado, antes de integrarse en la entidad pública empresarial de Aeropuertos Españoles y Navegación aérea -AENA- Es el **EQ 0419/2010**, en el que la valoración que sobre la cuestión, objeto de esta queja, nos trasladó el Defensor del Pueblo, ante nuestra solicitud de que no se tuviera en cuenta los años en los que estuvo cotizando por el sistema de clases pasivas, cuando prestaba servicios en su cuerpo

de origen antes de integrarse en AENA resultó ser que el problema expuesto afecta a quienes ingresaron en la función pública a raíz de la entrada en vigor de la Ley 41/1979 de creación de cuerpos especiales de la administración del Estado dependientes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que, con posterioridad, con la creación de AENA, se declaró en extinción el cuerpo especial de técnicos especialistas aeronáuticos, pudiendo optar los interesados por la posibilidad ofrecida de ingresar en AENA y quedar en excedencia en el cuerpo de origen.

En este sentido, en principio, es la Seguridad Social, y no AENA, la que no tomaría en consideración los años prestados en clases pasivas para el cómputo de la pensión de jubilación parcial, hasta el momento de la jubilación definitiva a los 65 años, ya que dicha administración entiende que, de acuerdo con el artículo 2.2 a) del Real Decreto 691/1991, de 12 de abril, sobre el cómputo recíproco de cuotas entre regímenes de la Seguridad Social, la jubilación parcial quedaría excluida del citado cómputo recíproco de cotizaciones, al no existir dicha prestación dentro del régimen de clases pasivas del Estado, lo que supondrá una merma en el total de la pensión que le correspondería.

No obstante, existen casos en los que distintos tribunales han estimado los recursos que se han presentado contra el Instituto Nacional de la Seguridad Social en materia de cómputo recíproco, ya que partiendo de la propia exposición de motivos del Real Decreto 1131/2002, de 31 de octubre, estas pretensiones entrarían dentro del marco legislativo vigente, puesto que por lo que respecta a la modificación del artículo 12.6 del Estatuto de los Trabajadores, así como del artículo 166 de la Ley General de la Seguridad Social, la nueva regulación del contrato de relevo, en relación con la jubilación parcial, se inserta dentro del propósito de introducir una mayor flexibilidad en el acceso a la jubilación, con la finalidad de que la edad de acceso a la misma esté dotada de los caracteres de gradualidad y progresividad, evitando una ruptura brusca entre la vida activa y el paso a la jubilación, con los beneficios sociales de toda índole que tal medida produce; todo ello, en el marco de los criterios contenidos en la recomendación 10ª del Pacto de Toledo y en el apartado IV del Acuerdo sobre la mejora y el desarrollo del sistema de protección social, así como de las orientaciones propuestas por las diferentes organizaciones internacionales y, en especial, por la Unión Europea, y este es el criterio que, a juicio del Defensor del Pueblo, debería aplicarse al caso que afecta al interesado.

Por otra parte, en ocasiones, los ciudadanos plantean la dificultad para satisfacer las reclamaciones de deuda por descubiertos en la cotización a la Seguridad Social, así como su disconformidad con algún trámite del procedimiento recaudatorio iniciado al afecto por las unidades de recaudación ejecutiva de las distintas Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social, como las providencias de embargo que, en su mayoría, afectan a cotizaciones no ingresadas al Régimen Especial de los trabajadores autónomos. A este respecto, en algunos expedientes de queja, se han solicitado informes del organismo pertinente junto con el traslado de los mismos al Defensor del Pueblo, no apreciándose,

a la vista de las contestaciones recibidas, que se haya producido una actuación improcedente por parte de la administración en lo que se refiere a la obligación de cotizar como a que los distintos procedimientos recaudatorios seguidos al efecto, se han efectuado de acuerdo con lo previsto en el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio Es el **EQ 1079/2010**, que se origina ante la disconformidad con la recaudación de la Tesorería General de la Seguridad Social con relación a cobro del programa de Renta Activa.

En el **EQ 0113/2009**, se motiva por problemas para hacer frente a las deudas con la Seguridad Social. Se da traslado al Defensor del Pueblo por razón de la competencia. Sin embargo, se sugirió a la interesada que formulase la correspondiente reclamación, directamente, ante el órgano administrativo competente, por si resultara posible, de acuerdo con la normativa reguladora sobre dicha materia, ampliar los plazos de reintegro a un período mayor, con lo cual las amortizaciones mensuales serían de inferior cuantía, sin perjuicio de que, si no fuese atendida esa reclamación, pudiera acudir de nuevo a esta Institución o al Defensor del Pueblo en Madrid.

En el **EQ 0369/2010**, se origina ante otra disconformidad mostrada con la Resolución de la unidad de recaudación de la Tesorería General de la Seguridad por la que se declaraba sin efecto el aplazamiento por incumplimiento del pago de cuotas establecidas en el mismo. Comunicamos que la gestión de la recaudación de los recursos del sistema de la Seguridad Social, es de competencia exclusiva de la Tesorería General de la Seguridad Social, que ejerce tales funciones bajo la dirección, vigilancia y tutela de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. La Tesorería General de la Seguridad Social lleva a cabo dicha gestión recaudatoria, a través de sus direcciones provinciales, salvo atribución expresa a otros órganos o unidades. Por ello, tras analizar el contenido de la reclamación, observamos que no se había dirigido directamente a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social para interponer el recurso contra la Resolución de la unidad de recaudación ejecutiva de la Tesorería General de la Seguridad Social, por la que se declaraba sin efecto el aplazamiento por incumplimiento del pago de las cuotas establecidas en el mismo. En consecuencia, recomendamos al interesado que se dirigiese al mismo y, en caso de no recibir respuesta satisfactoria para sus intereses, solicitara de nuevo nuestra intervención.

El **EQ 0452/2010** se origina en la supuesta demora, por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en el reintegro de gastos de traslado para un reconocimiento médico del EVI. En nuestra actuación, solicitamos un informe a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Santa Cruz de Tenerife sobre el objeto de la queja, a la vez que interesamos del promotor la remisión de la copia del justificante de haber sido citado y habersele realizado el referido reconocimiento médico en la fecha indicada, con el objeto de que obtuviese la devolución de los gastos causados al pasar reconocimiento médico. La Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife informó de que dicha solicitud de reintegro había sido desestimada, dado que según el informe emitido por la

Subdirección Provincial de Incapacidad, el interesado no había sido citado a ningún reconocimiento médico en la fecha en que aludía. Por tanto, tras revisar la documentación obrante en el expediente y teniendo en cuenta el resultado de las gestiones que realizamos con la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social y el EVI, no pudimos apreciar existencia de infracción administrativa en la actuación de la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social que nos permitiera continuar realizando gestiones ante dicha administración. En consecuencia, se archiva el expediente, y se informa al reclamante de que, en caso de que no estuviere conforme con la resolución desestimatoria, podría ejercitar las acciones legales que estimara oportunas.

Asimismo, en el **EQ 0267/2010**, la Seguridad Social inició un expediente de revisión de oficio de deuda por cobro indebido del complemento a mínimos por percibir rentas superiores a los límites legales para mantener el derecho a dicho complemento en el período correspondiente, según lo establecido en el artículo 45 del RDL 1/1994 de 20 de junio y RD 1578/2006 de 22 de diciembre. El reclamante comunicó que, dado que tenían entonces una pensión activa y en aplicación de lo dispuesto en el RD 148/1996 de 5 de febrero, se lo dedujeran, mensualmente, de su pensión hasta la cancelación total de la deuda, salvo oposición escrita. El reclamante manifestó que, durante dicho período, declaró a la Agencia Tributaria la cuantía de un premio que puede ser el motivo de que aparezca la superación de los límites legales que reclama la Seguridad Social.

En el **EQ 0665/2010**, un reclamante manifiesta que, en condición de afiliado a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), estaba teniendo problemas con su nueva entidad aseguradora para la cobertura de asistencia, después de un cambio de aseguradora en el marco de un convenio. El asunto se trasladó al Defensor del Pueblo. Con posterioridad, el reclamante nos comunicó que, al final, había obtenido una resolución favorable de MUFACE.

Por último, recordamos que, en asuntos sometidos a nuestra consideración, que se encuentran pendientes de un procedimiento judicial, tenemos que suspender nuestra posible intervención, según establece el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, por la que nos regimos. No obstante, si en la tramitación del procedimiento judicial que le afectara hubiera demoras excesivas o cualquier otra presunta irregularidad en el funcionamiento judicial, se informa al reclamante que puede dirigirse, de nuevo, a esta Institución por escrito, con el fin de que se valoren sus manifestaciones y se proceda en consecuencia, dentro del marco de las competencias que nos asigna nuestra Ley 7/2001 de 31 de julio, en su artículo 19.

En otra reclamación recibida contra la Tesorería General de la Seguridad Social por un cobro del régimen especial de autónomo y el régimen general. Es el **EQ 1277/2010**, en el que esta Institución continúa pendiente, en la fecha de finalización del presente ejercicio, de la contestación dada al interesado por parte del Defensor del Pueblo, con el fin de buscar soluciones que permitan resolver la diferencia de criterios que pudieran existir en dicho asunto.

14.3. Prestaciones de incapacidad

En consonancia con lo expuesto en el informe del año 2009, continúa el aumento de quejas relacionados con esta prestación. En particular, ante la disconformidad con los 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 de los beneficiarios. Exponen los reclamantes su desacuerdo con las resoluciones dictadas por las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en las que, cuando ha transcurrido el plazo máximo de percepción, se emite el alta. Las personas interesadas consideran que siguen incapacitadas para el ejercicio de su actividad profesional, y sufren dificultades para ejercer su trabajo adecuadamente. Ahora bien, la emisión de los partes de alta se basa fundamentalmente en criterios médicos de la valoración de las dolencias que padecen los trabajadores y en si, como consecuencia de las mismas, pueden realizar o no su actividad laboral. Se trata de aspectos técnicos que dificultan la actuación de la Institución ante los distintos órganos competentes, dada su especificidad en esta materia. En este mismo sentido se pronuncia el Defensor del Pueblo.

Las quejas las promueven los ciudadanos por los desacuerdos ya que se encuentran en situación de incapacidad temporal (IT), o permanente en sus dos modalidades (contributiva y no contributiva), y, 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 Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife. Se trata de actuaciones administrativas sustentadas en una propuesta-dictamen médico que, por su contenido técnico, no pueden ser supervisadas por parte del Diputado del Común. Como ejemplo, el **EQ 0612/2010** en el que un funcionario de correos discrepa con la valoración del equipo de valoración de incapacidades (EVI) por la que ha pasado, o el **EQ 1015/2010** por desacuerdo con la valoración del tribunal médico.

Sin embargo, este comisionado continúa advirtiendo al ciudadano que, en caso de que el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en la revisión médica que efectúe, acuerde el alta médica, puede impugnarse la misma en el plazo de días estipulado ante la inspección médica del Servicio correspondiente. Si la inspección médica discrepara del criterio de la entidad gestora (Instituto Nacional de la Seguridad Social), tendrá la facultad de proponer, en el plazo máximo de días naturales estipulado, la reconsideración de la decisión de aquella, especificando las razones y fundamento de su discrepancia. Así, a veces la inspección médica se pronuncia confirmando la decisión de la entidad gestora (INSS) o no se produce pronunciamiento alguno en el plazo señalado, a partir de la fecha de la resolución, por lo que dicha alta médica adquiere plenos efectos. Y 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.

Si la entidad gestora, en función de la propuesta formulada, reconsiderara el alta médica, se reconocerá al interesado la prórroga de su situación de incapacidad temporal a todos los efectos. Si, por el contrario, la entidad gestora se reafirmara en su decisión, para lo cual aportará las pruebas complementarias que fundamenten aquella, solo se prorrogará la situación de incapacidad temporal hasta la fecha de la última resolución.

A la vista de todo lo expuesto, se observa que en aquellas quejas en las que los trabajadores en situación de incapacidad temporal muestran disconformidad con la declaración de alta médica, se trata de asuntos en los que 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 nuestra consideración.

De acuerdo con el apartado 1 a) del artículo 128 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 propuesta de resolución al director provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en los términos legalmente previstos.

Al respecto, citamos en este informe a la Cámara, que en el presente ejercicio se ha recibido, en nuestra Institución, la queja con referencia **EQ 0571/2010** de la que se desprende que el promotor ha permanecido de baja médica, como consecuencia del accidente de trabajo, desde esa fecha hasta que se le extendió el parte de alta, percibiendo durante dicho periodo las prestaciones de incapacidad temporal. Dichas prestaciones, fueron a cargo de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, que tiene competencias sobre dicha materia, en especial, en lo que se refiere a la emisión de los partes de baja y alta, en función de la valoración efectuada por sus servicios médicos, y sin que esta Institución pueda entrar en su análisis –de nuevo por el carácter técnico de esos partes–, a los efectos de determinar si las dolencias padecidas le capacitan o no para el ejercicio de su actividad profesional. De este expediente se dio traslado al Defensor del Pueblo para su intervención, por razón de la competencia. Se determinó que, teniendo en cuenta que, durante la permanencia en dicha situación, también tiene derecho a las prestaciones por desempleo, es de aplicación, en este caso, el artículo 222.1 de la Ley General de la Seguridad Social, en el que se prevé que seguirá percibiendo las prestaciones de incapacidad temporal, en cuantía igual a la prestación por desempleo, hasta que se emita el parte de alta, en cuyo momento pasará a percibir esta prestación, computando a efectos de su duración el periodo consumido en la situación de incapacidad temporal y, por lo tanto, será en la propia Dirección Provincial del citado Instituto

(CAISS de La Palma) y en el Servicio Público de Empleo Estatal de Los Llanos de Aridane, donde le facilitarán la información precisa para dar solución a la cuestión objeto de su queja.

Por otra parte se planteó, en el **EQ 0134/2010**, una disconformidad con el importe que recibe un ciudadano por una pensión por invalidez debido a un accidente en acto de servicio, o en el **EQ 0219/2010**, sobre la anulación de la pensión de incapacidad permanente por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Ambos asuntos se trasladaron al Defensor del Pueblo con el fin de que actuara conforme al artículo 54 de la Constitución Española y la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

En el **EQ 0725/2010**, un reclamante solicitó la revisión del cómputo de los días cotizados para poder acceder a la prestación económica de invalidez permanente y de jubilación, conforme a la Ley General de la Seguridad Social. Se da traslado al Defensor del Pueblo, el cual nos informó de que no se observó una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara su intervención, ya que de acuerdo con la resolución dictada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Las Palmas de Gran Canaria, no reunía el período de mínimos de cotización exigido para tener derecho a la pensión de jubilación, sin que se pueda computar a dichos efectos el tiempo de cumplimiento del servicio militar obligatorio, ya que solamente se tiene en cuenta dicho período para acceder a la pensión de jubilación con 61 años de edad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 161. bis, apartado 2, párrafo c, de la Ley General de la Seguridad Social.

En el **EQ 0477/2010**, se plantea la denegación de incapacidad permanente por tener deudas pendientes con la Seguridad Social. No se observó una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho, ya que, de lo expuesto por el reclamante y examen de la documentación remitida, se desprende que la posibilidad de que se le haga efectiva la pensión de incapacidad permanente, a la que pudiera tener derecho, está supeditada a que se encuentre al corriente en el pago de las cotizaciones al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, circunstancia que, al parecer, no concurre.

14.4. Pensiones de jubilación

Se recibió, en esta Institución, un asunto, el **EQ 0090/2010**, en el que nos comunican que ha habido una reducción de la cuantía de la pensión de jubilación al empezar a cobrar su esposa una pensión no contributiva. Al fallecer su esposa, el reclamante reclama que le vuelvan a abonar aquella cantidad.

El Defensor del Pueblo, en el caso del referido reclamante que solicitó la revisión del cómputo de los días cotizados para poder acceder a la prestación económica de jubilación conforme a la Ley General de la Seguridad Social (véase el **EQ 0725/2010**, en el apartado 3 de esta informe), nos informó, asimismo, que no se observó una actuación de la

administración que implicase infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara su intervención, ya que, de acuerdo con la resolución dictada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Las Palmas de Gran Canaria, no reunía el período mínimo de cotización exigido para tener derecho a la pensión de jubilación, sin que se pudiera computar, a dichos efectos, el tiempo de cumplimiento del servicio militar obligatorio, ya que, solamente, se tiene en cuenta dicho período para acceder a la pensión de jubilación con 61 años de edad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 161. bis, apartado 2, párrafo c, de la Ley General de la Seguridad Social.

En relación con la jubilación en los regímenes especiales, en el año 2009 anterior a este ejercicio, recibimos una queja, el **EQ 1569/2009**, de la que dimos cuenta a la Cámara, y que estaba motivada en una resolución de suspensión cautelar de jubilación en el régimen de empleada de hogar, que tenía concedida una ciudadana. A la reclamante le habían notificado la documentación que debería aportar para evitar la apertura de un expediente de revisión de cobro indebido de prestaciones. De dicho expediente informamos a esta Cámara que se dio traslado al Defensor del Pueblo. Hasta la fecha de elaborar el informe de 2009, no se ha recibido contestación. En 2010, el Defensor del Pueblo nos comunica que el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha emitido el informe solicitado por esa Institución, del que para su conocimiento le transcribimos su contenido:

“Según nos comunica la Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife, a la interesada se le reconoció una pensión de jubilación del régimen especial de empleados de hogar, tramitada al amparo de las normas del convenio bilateral de Seguridad Social hispano-venezolano, por lo que correspondió a España según las cotizaciones acreditadas en nuestro país (477 días) una prorrata del 6%.

Los importes reconocidos inicialmente a cargo de España fueron los siguientes:

Pensión inicial, 4,46 euros.

Revalorizaciones, 0,09 euros.

Mínimo prorrata, 17,24 euros.

Mínimo por residencia en España, 264,70 euros.

En el ejercicio de 2009, una vez aplicada la revalorización de pensiones, la pensión de la interesada ascendió a la cantidad de (...) euros, de los que (...) correspondían al complemento en concepto de mínimos.

A través de la Gerencia de informática de la Seguridad Social, se constató que no constaba el importe de la pensión con cargo a Venezuela, se le comunicó a la interesada con fecha (...) de 2009, la suspensión cautelar del complemento a mínimos por residencia en España, al no quedar acreditados los importes devengados en concepto de la pensión venezolana. Con lo que quedó un importe líquido mensual de (...) euros.

El (...) de 2009, la pensionista presentó un certificado de constancia emitido por el Consulado General de Venezuela en Santa Cruz de Tenerife el (...) del mismo mes, en el que se indicaba que la pensión se encontraba en trámite.

Por otra parte, se recibe el (...) de 2009, un escrito presentado por la interesada en nuestro centro de atención

e información CAISS de la Laguna, en el que el Instituto Venezolano de Seguros Sociales emite certificado de constancia, en el que se afirma que la interesada no tiene asignada ninguna pensión. Si bien se comprueba que existe un escrito del Departamento de Convenios Internacionales del Instituto Venezolano de Seguros Sociales de (...) de 2002, entrado en nuestra Dirección Provincial el (...) de 2003, en el que consta el reconocimiento inicial de una pensión de vejez por un importe de (...) bolívares, con efectos económicos de (...) de 2002.

El (...) de 2009 (con anterioridad a la presentación de la reclamación, a la que hace referencia en la queja, de (...) de 2009) se procesó como importe de pensión de Venezuela la comunicada en el reconocimiento inicial de la pensión y, como consecuencia de ello, se le liquidaron las diferencias correspondientes al periodo de (...) de 2009, por un importe de (...) euros, en concepto de los mínimos por residencia que se le habían suspendido cautelarmente. Importe que se ingresó en la cuenta en la que la interesada cobra la pensión, en fecha (...) de 2009.

Desde el (...) de 2009, se le abonaron (...) euros mensuales, de los cuales (...) euros correspondían al complemento en concepto de mínimos por residencia.

En (...) 2010 y en aplicación del Real Decreto 2007/2009, de 23 de diciembre sobre revalorización de las pensiones del sistema de la Seguridad Social y otras prestaciones sociales públicas, la pensión se revalorizó en 0,05 euros, no actualizándose los mínimos por residencia al desconocer los importes de la pensión venezolana para 2010, por lo que el importe que está recibiendo en este ejercicio es de (...) euros mensuales en 14 pagas anuales.

Con fecha (...) de 2009 y ante las discrepancias contenidas en el reconocimiento inicial y las constancias aportadas posteriormente por las Instituciones venezolanas, se remitió un escrito aclaratorio al Departamento de Convenios Internacionales del Instituto Venezolano de Seguros Sociales, referido a la interesada, para que informen si efectivamente no realizan el pago de la prorrata de pensión que por Convenio Bilateral le corresponde a Venezuela. Una vez que se reciba dicha información se efectuará la regularización que proceda.

Finalmente, con fecha (...) de 2010, se emitió resolución en la que se le indica los importes detallados de la pensión y en la que se le informa de que se está pendiente de la respuesta del organismo venezolano sobre la petición solicitada el (...) de 2009 y en la que, como es preceptivo, se le indica que frente a la misma puede interponer la reclamación previa a la vía jurisdiccional”.

En consecuencia, y a la vista de las actuaciones seguidas por el citado Instituto, en el que se manifiesta que la Dirección Provincial de Santa Cruz de Tenerife se encuentra a la espera de que el Instituto Venezolano de Seguros Sociales facilite la información solicitada, con el objeto de regularizar el importe de la pensión, se obtiene resolución sobre las investigaciones iniciadas al efecto.

14.5. Prestaciones de supervivencia y familiares

En este epígrafe, se exponen asuntos en materia de viudedad, que es un tema recurrente de queja por la escasa cuantía de la prestación, o por el retraso en el reconocimiento

del derecho de percibir la correspondiente prestación, así como el desacuerdo con la cantidad correspondiente a cada beneficiario, en el caso de que haya concurrencia de beneficiarios con derecho a pensión.

El **EQ 0013/2010** se refiere a la pensión de orfandad. Se nos informa de la disconformidad con la suspensión de la misma por tener el reclamante una deuda pendiente con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Un expediente del que se informó a la Cámara, y que se inició en el año 2009, referido a la negativa de la Compañía Eléctrica para que un ciudadano se acoja al abono social para el recibo de electricidad, dicho promotor solicitaba “bono social” para los pensionistas que tienen cuantías mínimas con cónyuge a cargo. Esta Institución dio traslado del asunto al Defensor del Pueblo por razón de competencia y, tras realizar las actuaciones oportunas, se nos comunica que otros ciudadanos han formulado una queja sobre idéntica cuestión. En consecuencia, se habían iniciado las actuaciones oportunas ante la citada Compañía, teniendo en cuenta que en virtud del acuerdo adoptado por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, con fecha 13 de mayo de 2010, se había modificado el umbral de renta familiar para tener derecho al abono social pasando a ser del IPREM x 1,1 al IPREM x 1,2. En concreto, se trataba de conocer, si esa compañía actuará de oficio, y concederá el abono social a todas las personas que les ha sido denegado este servicio, en virtud de la modificación citada, dado que ya tiene esa compañía la documentación que en su momento le requirieron a los ciudadanos, o en su caso, comunique las medidas que tienen previsto adoptar para solucionar el problema planteado. Al final, se informa que dicha Compañía ha resuelto que cada ciudadano deberá solicitar individualmente, el alta o la revisión del abono social aportando la documentación necesaria, cuestión de la que es objeto el **EQ 0741/2009**.

14.6. Prestaciones por desempleo

Durante 2010, las prestaciones por desempleo son motivo de queja con especial relevancia debido a las circunstancias actuales del mercado de trabajo, aumento de la tasa de desempleo y disminución de las ofertas de trabajo. De las quejas más frecuentes, encontramos las referidas a posibles errores en la gestión de las prestaciones por desempleo, revocación del subsidio de desempleo y retrasos en el cobro de prestaciones y comunicaciones del Servicio Público de Empleo Estatal sobre percepciones indebidas, donde esta Institución se coordina con el Defensor del Pueblo por razones de competencia.

En las circunstancias actuales del mercado de trabajo, observamos un aumento del control del cumplimiento de las obligaciones para percibir las prestaciones, por parte de las administraciones públicas, habiéndose elevado tanto el número de ciudadanos que solicitan las prestaciones, como los expedientes de sanción que conlleva el incumplimiento de los requisitos necesarios para su cobro (suspensión temporal, extinción).

Especial consideración merece este año el Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para

encontrar empleo. La renta activa de inserción forma parte de la acción protectora por desempleo del régimen público de Seguridad Social, si bien con carácter específico y diferenciado del nivel contributivo y asistencial, a los que se refiere el apartado 1 del artículo 206 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, pero a la que es de aplicación el apartado 2 del artículo 206, cuando establece que esa acción protectora comprenderá acciones específicas de formación, perfeccionamiento, orientación, reconversión o inserción profesional en favor de los trabajadores desempleados.

Sobre este asunto, hemos percibido que la administración está extremando las medidas de control y, en consecuencia, hemos recibido un gran número de quejas que muestran su disconformidad con las resoluciones administrativas. Es el ejemplo del **EQ 0876/2010**, en el que la reclamante nos planteó su disconformidad con la denegación, por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, de la solicitud de alta inicial de este programa de ayuda por desempleo. La reclamante manifestaba que, al parecer, se le había informado mal al solicitar dicha ayuda, y alega que, al encontrarse embarazada en aquel momento, se le informó de que tenía derecho a una ayuda del Estado, y que, cuando dicha ayuda se le acabara, podía solicitar el subsidio de desempleo. Tras el nacimiento de su hijo, la reclamante terminó de cobrar la ayuda que venía percibiendo y, al solicitar de nuevo el subsidio de desempleo, se lo denegaron, indicándole que debía haber dejado de cobrar la ayuda al haber dado a luz. Al respecto, interesamos informes y llevamos a cabo algunas actuaciones de investigación para esclarecer los hechos manifestados. De la información facilitada por el Instituto Nacional de Seguridad Social, se confirma que la reclamante figuraba como beneficiaria de la asignación familiar por hijo a cargo, habiéndose aprobado, favorablemente, y siendo sus efectos económicos en el año 2010. Por parte del Servicio Público de Empleo Estatal, con respecto al caso particular y, en función de los datos de que disponen, se manifiesta que no han podido constatar que haya existido error administrativo al facilitar la información a la reclamante. Que, por el contrario la información se entrega a todos los ciudadanos por escrito, y la interesada debía conocerla.

En este sentido, las instrucciones para la aplicación del programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo, regulado por el citado Real Decreto, establece las normas de tramitación y criterios de interpretación para su aplicación por las direcciones provinciales del Servicio Público de Empleo Estatal, entre las que procede destacar las siguientes:

Sobre la verificación de requisitos:

- La solicitud de inclusión en el Programa será gestionada por la oficina

- o el área de prestaciones de la Oficina de Empleo, o, en su caso, por la subdirección provincial de prestaciones. En primer lugar, se consultarán en la aplicación informática los informes correspondientes a cada solicitante, relativos a su inscripción como demandante de empleo (consulta de demanda de empleo), su vida laboral, la consulta de prestaciones y las consultas de cada uno de los programas

de renta activa de inserción, o derechos al programa anteriores, sin que sea necesario, con carácter general, incorporar las consultas al expediente.

Sobre la información:

- Se entregará al trabajador el tríptico informativo sobre el Programa de Renta Activa de Inserción. Igualmente se le informará sobre los requisitos que se han de cumplir y la documentación que se ha de aportar, acreditativa de aquéllos.

- Se le facilitará el impreso oficial de solicitud, que incorpora el compromiso de actividad, la solicitud de la ayuda para incentivar el trabajo, la declaración de rentas, la autorización al SPEE para recabar información de la AEAT o de otros Organismos, y la domiciliación en cuenta, asistiéndole, si fuese preciso, en su cumplimentación.

Sobre las bajas en el programa y reincorporaciones:

- Las situaciones que impliquen la desvinculación del trabajador del programa, serán consideradas como causas de baja con exclusión definitiva del programa, y de la percepción de la renta activa de inserción.

- Causarán baja definitiva en el programa los trabajadores en los que concurra alguno de los hechos siguientes:

- a. Incumplimiento de las obligaciones que implique el compromiso de actividad y que se concretan en el plan personal de inserción laboral, salvo causa justificada.

- b. No comparecer, previo requerimiento, ante el Servicio Público de Empleo Estatal o ante los servicios públicos de empleo, no renovar la demanda de empleo en la forma y fechas que se determinen en el documento de renovación de la demanda, o no devolver en plazo a los servicios públicos de empleo el correspondiente justificante de haber comparecido en el lugar y fecha indicados para cubrir las ofertas de empleo facilitadas por dichos servicios, salvo causa justificada.

- c. Rechazo de una oferta de colocación adecuada o de participar en programas de empleo o en acciones de inserción, orientación, promoción, formación o reconversión profesionales, salvo causa justificada (...)

- d. Obtener o mantener indebidamente la percepción de la renta activa de inserción (...)

En los supuestos mencionados, una vez se recibe la información del Servicio Público de Empleo, relativa a los incumplimientos de las obligaciones o requisitos que se hayan detectado, o si se ha tenido conocimiento de ellos por actuaciones de control del Servicio Público de Empleo Estatal, se cursa una baja cautelar, y se comunica al trabajador, el incumplimiento de las obligaciones o las irregularidades detectadas, así como la imposición de la baja cautelar, dándole audiencia para que, en el plazo de 15 días, presente alegaciones. Transcurrido dicho plazo, tras recabar nueva información, en su caso, relativo a las alegaciones presentadas, o sin necesidad de ello, si estas no se hubieran formulado, el director provincial del Servicio Público de Empleo Estatal remitirá una resolución declarando, o no, la baja del trabajador en el Programa. En este contexto, el **EQ 1039/2010**, una vez se recibió el certificado de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en el que se comunica a la reclamante que se habían anulado las actuaciones que se venían desarrollando sobre el expediente de revocación de la prestación por

desempleo y subsidio, y se resolvía, favorablemente, dejando sin efecto las actuaciones que se venían llevando a cabo hasta entonces.

En el **EQ 0002/2010**, la inspección de trabajo y seguridad social sanciona con la extinción de la prestación por desempleo y el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas a la reclamante.

El **EQ 0908/2010**, se origina en un reclamo de la administración de devolución de cantidades percibidas así como por haberse retirado la renta activa de inserción. La reclamante manifiesta que tiene una discapacidad y que su situación económica es precaria para hacer frente a sus gastos, por lo que solicitó la intervención del Diputado del Común para averiguar las circunstancias que motivaron esa reclamación de deuda por parte de la administración pública.

Asimismo, damos cuenta de otras cuestiones de queja tramitadas en 2010 en esta Institución, en las que se han investigado posibles problemas o irregularidades en el funcionamiento de las administraciones públicas. Para ello, nos hemos coordinado con el Defensor del Pueblo. Estas quejas se refieren a la investigación de su actuación en la eficacia, celeridad o diligencia, en el funcionamiento del propio servicio, la atención e información al ciudadano, el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones indebidas, actuación de manera objetiva e imparcial y motivación de los actos administrativos. Es decir, la prestación de servicios respondiendo a las expectativas y necesidades de los ciudadanos, de lo que venimos informando en años anteriores.

Algunos ejemplos los encontramos en asuntos en los que una ciudadana manifiesta su disconformidad con la reclamación de un pago indebido de subsidio por desempleo, cuando existió revocación del subsidio de desempleo y devolución de las cantidades indebidamente percibidas; o el **EQ 0703/2010**, en el que el promotor solicita que le devuelvan una sanción cobrada por la administración pública, a su entender debido a un error surgido en el Ayuntamiento de Mogán; u otro asunto motivado por el retraso en el acceso de la prestación por desempleo manifestando el interesado que debido a un error de la Oficina de Empleo, se le abonaría la prestación por desempleo más tarde, por lo que estimaba que sería conveniente que se anticipasen las cantidades reconocidas. En este último caso, con referencia **EQ 0132/2010**, tras las oportunas actuaciones realizadas con el Defensor del Pueblo, por razón de competencia, esta Institución comunica que ante quejas similares, se solicita informe del Servicio Público de Empleo Estatal, cuya contestación es que, con respecto a la consulta de si se valora por parte del Servicio Público de Empleo Estatal la conveniencia de habilitar un procedimiento de anticipo de prestaciones ya reconocidas y que son abonadas, con retraso, por errores de la oficina de empleo, el abono de las prestaciones por desempleo se realiza a mes vencido en las fechas más próximas al día primero de cada mes, según establece el Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de protección por desempleo, que en su artículo 26.1 determina que

“el abono de la prestación o subsidio por desempleo se realizará por mensualidades de treinta días, dentro del mes inmediato siguiente al que corresponda por devengo”. Esto se hace así para evitar, en la medida de lo posible, la generación de percepciones indebidas de las prestaciones, como consecuencia de las situaciones que conllevan una interrupción en el abono de las mismas, y que sean conocidas por el Servicio Público de Empleo Estatal en fecha posterior a la elaboración de la nómina, pero dentro del mes a que corresponde la misma. Pero, sobre todo, los hechos que condicionan el procedimiento se refieren al número de días que, tras el cierre de la aplicación que calcula la nómina, se precisan para efectuar los siguientes trámites:

- Elaboración informática de la nómina y control posterior, antes de su remisión a las entidades financieras.
- Envío a la Tesorería General de la Seguridad Social de determinada documentación sobre la nómina de prestaciones.
- Envío a las entidades financieras.
- Elaboración, por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social, de las órdenes de pago, que supone la puesta a disposición de las entidades financieras de los fondos precisos.
- Realización por parte de las entidades financieras de las actuaciones precisas para proceder, en las fechas establecidas, al abono de la nómina.

Por tanto, concluye que a pesar de los esfuerzos que se están realizando desde el Servicio Público de Empleo Estatal para que el abono de la prestación o subsidio al trabajador desempleado se produzca en los primeros días de cada mes, los diferentes trámites y controles que es necesario realizar, durante todo el proceso de emisión de la misma, obligan a que, en la actualidad, no sea posible su pago antes del día 10 de cada mes. Asimismo, y por el mismo motivo, no es posible habilitar un procedimiento de emergencia o procedimiento de anticipo de prestaciones ya reconocidas. No obstante, informan que se está estudiando la posibilidad de agilizar estos procesos administrativos con objeto de poder hacer más rápida y efectiva la emisión de la misma. El Defensor del Pueblo ha dado por finalizadas las actuaciones, dejando constancia de su criterio en el Informe Anual remitido a las Cortes Generales. (...)

En otro asunto, la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Santa Cruz de Tenerife dictó resolución revocando el derecho al subsidio por desempleo y cobro indebido de una mensualidad, al detectar la Oficina de Empleo que, en la declaración de la renta de un ciudadano, se contemplaban rendimientos de ganancias patrimoniales cuya cuantía supera el mínimo establecido legalmente. Es el **EQ 0259/2010**. A tal efecto se considerarán rentas las recogidas en el artículo 215 de la Ley General de la Seguridad Social, de 20 de junio de 1994, es decir, cualquier rendimiento derivado del trabajo, del capital mobiliario o inmobiliario, de las actividades económicas y los de naturaleza prestacional. Las citadas rentas se computan por su rendimiento íntegro o bruto y, para establecer la cuantía mensual de las rentas, se computan los ingresos de periodicidad mensual que correspondan al mes anterior a la solicitud, y se dividen entre doce las rentas

que se perciben con periodicidad superior a la mensual. Por tanto, no se observó una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara la intervención del Defensor del Pueblo.

El **EQ 0391/2010** se origina por la extinción de la prestación por desempleo por salir al extranjero. El Servicio Público de Empleo Estatal informó de que, revisado el expediente de la interesada y los datos que obraban en aquella administración y, siendo la salida al extranjero una causa de la extinción de la prestación por desempleo de acuerdo con lo previsto en el artículo 213.1.g) de la Ley General de Seguridad Social es obligación del preceptor de prestaciones solicitar la baja en las prestaciones por desempleo cuando se produzcan situaciones de suspensión o extinción del derecho o dejen de reunir los requisitos para su percepción de acuerdo con el artículo 231.e) de la misma ley, y como quiera que la reclamante había salido al extranjero sin haber comunicado a su oficina de prestaciones su intención siendo, asimismo, que dicha salida no respondió a ninguna de las causas previstas en el artículo 6.3 del R.D. 625/1985: “el derecho a la prestación por desempleo quedará suspendido en los supuestos de traslado al extranjero para la realización de trabajo o perfeccionamiento profesional por un periodo inferior a 6 meses, actualmente 12 meses. En otro caso, el traslado de residencia al extranjero supondrá la extinción del derecho”, que habrían supuesto la suspensión del derecho, ha de considerarse extinguida su prestación por desempleo con fecha de efectos de su salida al extranjero o, en su caso, desde la fecha en que debía haber regresado de acuerdo con el permiso concedido.

A la vista de ello, no existe una actuación de la administración pública que infrinja el ordenamiento jurídico y que requiera intervención; todo ello sin perjuicio de que pueda dirigirse de nuevo a esta Institución para solicitar nuestra mediación en el caso de que, presentando la solicitud de reanudación de su derecho ante su oficina de prestaciones, no obtuviera respuesta de dicho organismo.

En el **EQ 0789/2010**, el reclamante no acudió a renovar la demanda de empleo en plazo y se le aplicó la sanción por incumplimiento de condiciones del derecho a percibir dicha prestación. No nos aportó copia de la comunicación de sanción, ni del documento de haber justificado ante la administración los motivos que argumentaba en su escrito de queja (atender a su madre que no puede valerse por sí misma) por lo que no firmó la renovación.

A la vista de las actuaciones realizadas en materia de Seguridad Social, observamos que los controles de la administración en el cumplimiento de las obligaciones para percibir las prestaciones, trae como consecuencia, que un mayor número de ciudadanos soliciten nuestra intervención ante disconformidades con las sanciones impuestas (suspensión temporal, extinción).

En una queja motivada por la disconformidad de la reclamante ante la resolución dictada por la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Santa Cruz de Tenerife como contestación a las alegaciones que la interesada presentó a la propuesta de sanción por

motivo de su salida al extranjero sin haberlo comunicado a la oficina de empleo, se aplicó la sanción contemplada en el artículo 47 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, sin que se haya observado vulneración del ordenamiento jurídico. Es el **EQ 0923/2010**.

En el **EQ 1602/2009**, la disconformidad con una resolución de la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal de Las Palmas de Gran Canaria, de diciembre de 2009, por la que se denegó una solicitud de la prestación por desempleo, al estimarse que no se encontraba en situación legal de desempleo ya que realizaba un trabajo por cuenta propia, durante un periodo superior a 24 meses, desde la solicitud de excedencia voluntaria, ya informamos a esa Cámara, en el año 2009, que, al coincidir con el cambio de ejercicio, la misma permanecía sin resolverse hasta que se realizaran los trámites pertinentes en el ejercicio 2010. Es por ello que, en este informe damos cuenta de que se recibió la contestación en el que consta que la citada denegación se fundamentó en el “artículo 213 de la vigente Ley General de la Seguridad Social, según la redacción dada por Ley 45/2002, de 12 de diciembre”. A tal efecto, se nos remitió un escrito que hacer constar que, según ha establecido el Tribunal Supremo en sentencia de 18 de octubre de 2006, se considera causa de extinción de las prestaciones de desempleo realizar trabajos por cuenta propia durante 24 meses, causa aplicable a las situaciones de desempleo posteriores al 13 de diciembre de 2002, y a la generadas con anterioridad pero cuando sus beneficiarios permanezcan 24 meses trabajando por cuenta propia a partir de dicha fecha.

Por lo que se refiere a la situación del trabajador de excedente voluntario, para acceder a las citadas prestaciones, el trabajador debe cesar, por causa no imputable a él, en un trabajo por cuenta ajena que contemple la inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social, circunstancia que no concurría en este caso. Por tanto, no se observó la existencia de una actuación de la administración que implicara infracción del ordenamiento jurídico o que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o libertad fundamental.

Otro reclamante manifestó su disconformidad ante ciertas exigencias por parte del Servicio Público de Empleo Estatal para la percepción de ayuda por desempleo con las que no estaba de acuerdo, asunto que hemos remitido al Defensor del Pueblo. Es el **EQ 0930/2010**; al igual que hemos hecho con otra reclamación por supuestas incidencias en la tramitación del expediente de la prestación por desempleo del reclamante, posible existencia de error en la tramitación y cuantía recibida en los meses de agosto y septiembre de 2010, es el **EQ 1308/2010**.

14.7. Asistencia sanitaria

En cuanto a los problemas con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria prestada por el sistema de la Seguridad Social, interesa resaltar, este año, el **EQ 0395/2010**, motivado por la denegación a la asistencia sanitaria por superar el patrimonio permitido. En desarrollo del artículo 43 de la Constitución española, la Ley General de Sanidad determina el ámbito subjetivo del sistema sanitario: españoles y ciudadanos extranjeros con

residencia en territorio nacional. El Real Decreto 1088/89 extiende la cobertura a las personas sin recursos económicos suficientes. Si bien el 99,4 % de la población española tiene la cobertura, la universalización de la asistencia sanitaria no es aún plenamente efectiva. Esta institución sometió este asunto a consideración del Defensor del Pueblo, que puso de relieve que dicha Institución, en diferentes informes anuales a las Cortes Generales, viene propugnando la necesidad de proceder a la “universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, proceso todavía pendiente en la sanidad española”.

A este respecto, en desarrollo del artículo 43 de Constitución española, la Ley General de Sanidad determina el ámbito subjetivo del sistema sanitario. A tal efecto, deja claramente sentado en su exposición de motivos que el texto legal pretende dar respuesta al mandato constitucional “reconociendo el derecho a obtener las prestaciones del sistema sanitario a todos los ciudadanos y a los extranjeros residentes en España”, si bien tal extensión se realizará de forma paulatina.

En congruencia con esta declaración, el artículo 1.2 del mencionado texto legal declara que “son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todos los españoles y los ciudadanos extranjeros que tengan establecida su residencia en el territorio nacional”.

En el mismo escrito del Defensor del Pueblo, se hace constar que en esta línea de avance, 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, constituye el principal instrumento para extender esta asistencia a personas que, hasta su entrada en vigor, carecían del derecho a la misma, dando así respuesta a la universalización de la asistencia sanitaria pública, que constituye una de las líneas directrices de la Ley General de Sanidad. Además, en la actualidad, y según información ofrecida por el Ministerio de Sanidad, tiene derecho a recibir asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud el 99,4% de la población española, que ha accedido bien por su condición de afiliados a la Seguridad Social (titulares y beneficiarios) o bien por el reconocimiento del derecho establecido en diversas normas (entre otras, Ley de Integración Social de Minusválidos, Ley Reguladora de la Objeción de Conciencia, Ley de Presupuestos del Estado para 1989 para personas sin recursos económicos suficientes y Ley 26/1990 para perceptores de pensiones no contributivas).

Así, conforme a la respuesta dada por el Defensor del Pueblo, “aún cuando se ha avanzado notablemente en la universalización de la asistencia sanitaria pública, lo cierto es que todavía no es plenamente efectiva, dado que un segmento de la población (fundamentalmente aquellas personas que no trabajan y que cuentan con recursos económicos suficientes y pensionistas de sistemas de Seguridad Social de otros países que han retornado a España) todavía carecen del derecho a la asistencia”.

En este contexto, es importante tener presente que, en la línea expuesta por el promotor, se siguen formulando quejas ante esta Institución por parte de ciudadanos que carecen del derecho a la asistencia sanitaria, las cuales

son trasladadas al Defensor del Pueblo, que resalta la contradicción que representa el que deban sufragar el coste de la asistencia sanitaria prestada en centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, cuando la sanidad se financia vía impuestos.

El Defensor del Pueblo nos comunica que, teniendo presente la necesidad de proceder a la plena y efectiva universalización de la asistencia sanitaria y que la oportuna reforma legal requiere la modificación de las leyes General de Sanidad y General de la Seguridad Social, se ha dirigido al Ministerio de la Presidencia solicitando informe acerca de la viabilidad de que se impulse la reforma legal adecuada, que permita fijar los contenidos y el carácter del derecho a la asistencia sanitaria como derecho público subjetivo personal no contributivo, aspecto sobre el que esa Institución nos indica que seguirá prestando una especial atención, con el fin de dar solución a situaciones como la planteada por el Diputado del Común.

En el **EQ 0318/10**, el reclamante manifestaba que, tras acabársele la prestación por desempleo, no podía acceder a la asistencia sanitaria, se pudo constatar que el problema no se debía a que fuese un potencial beneficiario de asistencia para las personas sin recursos económicos suficientes (Real Decreto 1088/89), sino que no figuraba en los sistemas informáticos. El reclamante nos informó que su asunto estaba solucionado, por lo que el expediente se archivó.

15. SERVICIOS PÚBLICOS

Índice:

15.1. Introducción

15.1.1. Consideraciones generales

15.1.2. Colaboración del Diputado del Común en la investigación de las quejas

15.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal del colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010

15.2. La atención administrativa

15.2.1. Falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos

15.2.2. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe

15.2.3. La denegación de acceso a la información o la documentación

15.2.4. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe

15.3. La energía eléctrica

15.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

15.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

15.1. Introducción

15.1.1. Consideraciones generales

Antes de emprender el tratamiento individualizado de cada una de los temas tratados y las quejas más significativas, creemos conveniente referirnos a los conceptos, criterios y fundamentos que nos han guiado a la hora de examinar las diferentes quejas que recibimos.

Partimos de la consideración de que nuestro régimen administrativo se constituye sobre la base del principio de eficacia constitucional, que consagra el artículo 103 de la Carta Magna.

El objetivo de las administraciones públicas es satisfacer las necesidades de la población con criterios de universalidad y con el fin de alcanzar una sociedad más justa y solidaria. Ello requiere una administración dinámica, participativa, eficaz y eficiente, que trabaje al servicio de la sociedad con transparencia, objetividad e imparcialidad.

Este principio informador de la actividad administrativa es, continuamente, olvidado por muchas administraciones canarias, que no tienen en cuenta que la eficacia pública se configura como la manifestación del grado de calidad de los servicios públicos.

El principio de eficacia debe ser completado con el de eficiencia del gasto público, que se encuentre reflejado en el artículo 31.2 del Texto Fundamental, conceptos estos cuya diferenciación no está exenta de dificultad, pero que es necesario realizar, precisamente, por la distinción que hace la Constitución.

Estos principios, que deben ser tenidos en cuenta por la Administración Canaria, se encuentran desarrollados en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (art.6.1), y 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 tanto en la celeridad o diligencia, como en el funcionamiento del propio servicio, atención e información al ciudadano, facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones, tramitación de procedimientos sin dilaciones, actuar de manera objetiva e imparcial, motivar los actos administrativos.

- La prestación de servicios con una calidad óptima. Es decir, respondiendo, con regularidad, las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Es nuestro mandato desvelar las 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 para conseguir los niveles de eficacia deseados por los ciudadanos y la necesaria responsabilidad de autoridades y personal administrativo, aunque ello suponga un esfuerzo económico y personal.

A nuestro entender, debe tenerse siempre presente que la actividad de la administración ha tener una dimensión finalista, que comprenda la eficacia, la operatividad y la existencia de unos buenos resultados, tanto en el campo del procedimiento como también en el ámbito de la propia organización.

En pos de estos objetivos, no deben descartarse las reformas administrativas necesarias para conseguir que se produzca una adecuada repartición de las funciones públicas entre los distintos entes y órganos administrativos, o para que se produzca la racionalización de los procedimientos y el perfeccionamiento del personal encargado de atender las reclamaciones de los ciudadanos.

15.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

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 doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, con posterioridad, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos fundamentales.

No obstante, la falta de colaboración en el área de Servicios Públicos debe orientarse, 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 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.

15.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal del colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010

Las administraciones a las que se ha recordado el deber legal de colaborar con el Diputado del Común en este ejercicio son:

- Cabildo Gran Canaria. **EQ 1049/2009.**
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna. **EQ 1356/2009.**
- Consejería de Empleo, Industria y Comercio. **EQ 0992/2009 y EQ 1289/2009.**
- Ayuntamiento de San Mateo. **EQ 1340/2009.**
- Ayuntamiento de San Bartolomé. **EQ 1334/2009.**
- Ayuntamiento de San Nicolás. **EQ 0033/2010.**
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana. **EQ 1235/2010.**
- UNESCO. **EQ 1447/2010.**
- Cabildo La Palma. **EQ 0083/2010.**
- Ayuntamiento de S/C de Tenerife. **EQ 1221/2009; EQ 0657/2010.**
- Ayuntamiento de Arucas. **EQ 0111/2010.**
- Ayuntamiento de Arrecife. **EQ 0783/2010; EQ 0211/2009.**
- Cabildo de La Palma. **EQ 0083/2010.**
- Ayuntamiento de Adeje. **EQ 0754/2009.**
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona. **EQ 1470/2009; EQ 1471/2009.**
- Cabildo de Fuerteventura. **EQ 1478/2009.**
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos. **EQ 0550/2010.**
- Ayuntamiento de La Orotava. **EQ 0576/2010.**
- Consejería de Obras Públicas y Transportes. **EQ 0806/2010.**

15.2. La atención administrativa

Un año más, debemos informar de que el mayor número de quejas recibidas se han referido a la atención administrativa, entendida como aquella actuación de la administración, entidad u órgano vinculado a la misma y que preste un servicio público, en sus relaciones con el ciudadano, con la excepción de aquellas quejas con un contenido específico de otra área de estudio de la Institución.

Por este planteamiento, hemos dividido las quejas examinadas en los siguientes epígrafes.

15.2.1. Falta de respuesta de la administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos

A su vez, se han valorado como temas de queja:

- La vulneración del deber de la administración (local, insular y autonómica) de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte.
- El silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo ante una solicitud de reconocimiento de algún derecho o de actuación de la administración en asuntos de su competencia.
- Irregularidades, omisiones y retraso a la hora de resolver expedientes de reclamación de daños, de responsabilidad patrimonial y tramitación de licencias o permisos, certificados, etc.

Cabe puntualizar que la mayoría de las quejas relativas a este epígrafe se han solucionado una vez puestos en contacto con la administración respectiva para manifestar el problema plantado por el reclamante.

15.2.2. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe

En cuanto a 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, exponemos

el **EQ 0218/2007** que se archivó en este ejercicio por no haber aceptado la administración la resolución enviada y por no proceder ninguna otra gestión por parte de esta Institución en el ámbito de nuestras competencias, al haber devenido firme el acto administrativo y ser consentido por el reclamante. De dicha resolución se dará cuenta en el epígrafe correspondiente.

Recordamos que la queja trataba sobre la falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Gáldar y por el que el reclamante denunciaba la mala calidad del agua de abasto y solicitaba una compensación económica por los perjuicios sufridos.

Con posterioridad a la primera comunicación del ayuntamiento, y por la que este comisionado resolvió el archivo por solución, se recibe información del reclamante por la que nos manifiesta que el problema sigue sin solucionarse, dado que continúa apreciándose mala calidad del agua de abasto y el ayuntamiento no ha dictado resolución motivada y expresa sobre su solicitud de compensación o indemnización por los perjuicios que manifiesta le ha causado la mala calidad del agua de abasto.

Una vez que este Diputado del Común constata que asunto referido a la mala calidad del agua de abasto se había solucionado, nos centramos en la falta de determinados trámites formales en el procedimiento administrativo derivado de la reclamación efectuada por el ciudadano, que dio lugar al envío de una Recomendación al Ayuntamiento de Gáldar para que procediese a revisar el expediente y se subsanasen los defectos formales apreciados, incoara expediente de responsabilidad y dictase una resolución motivada sobre el fondo del asunto, 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.

Como dijimos, el Ayuntamiento de Gáldar no aceptó la recomendación, alegando la desestimación presunta por el transcurso de seis meses sin recaer resolución expresa (142 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), sin que el reclamante haya recurrido tal acto presunto, por lo que el acto ha devenido firme y consentido. Pero tal y como se expone en el apartado relativo al estado de las resoluciones del Diputado del Común, no encontramos justificado que el Ayuntamiento de Gáldar no haya aceptado la Recomendación, pues como bien tiene establecida la jurisprudencia del Tribunal Supremo, el silencio administrativo no puede ser una excusa para evitar el cumplimiento de las formalidades legales que incumben a la administración, entre las que se encuentra la de dictar resolución expresa y notificar al interesado.

En cuanto al tema relativo al 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, destacamos el **EQ 1583/2009**, que se archivó por solución al haber actuado el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, conforme al recordatorio de deberes legales enviado por este Diputado del Común, sobre su obligación de dar y notificar 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 o acto administrativo formal que la contenga.

Y es que el reclamante exponía en su queja que había presentado varios escritos ante el ayuntamiento denunciando la situación de inseguridad generada en el bloque por un vecino, sin que hubiera recibido respuesta ni se hubiera actuado conforme a las denuncias.

Del informe recibido se constatan las actuaciones que ha realizado el ayuntamiento en torno al problema suscitado y que, tanto el Ministerio Fiscal como el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Santa Cruz de La Palma tienen conocimiento de la situación.

Nuestra valoración ha sido que, en cuanto al fondo del asunto, entendemos que no se ha producido infracción del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, pues ha realizado las actuaciones que consideraron procedentes, dentro de su ámbito de competencias, y, tal y como manifiesta el ayuntamiento, cualquier otra medida que pudiera adoptarse tendría que afectar a la voluntad de los moradores de la vivienda, por lo que solo una resolución judicial podría obligar a dichos vecinos a realizar actos en contra de su voluntad. No obstante, se detectó que el ayuntamiento no ha contestado a los escritos presentados por el reclamante, tal y como es su obligación a tenor de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como que no ha habido resolución del ayuntamiento sobre la solicitud del reclamante.

Por lo tanto, las gestiones realizadas por el Diputado del Común activaron la actuación administrativa, pero, sin estas gestiones, segariamos hablando de inactividad administrativa y falta de contestación a las denuncias efectuadas por los ciudadanos.

También se archivó por estar el asunto en vías de solución el **EQ 1319/2009**, relativo al retraso en la actuación del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en la ejecución subsidiaria de las obras necesarias de solar colindante, para adaptarlo a las condiciones legales de salubridad.

Como ya se ha informado en el ejercicio 2008, el ayuntamiento comunicó a esta Institución que se había notificado al propietario del solar urbano la ejecución subsidiaria de obras a costa del obligado, que se le exigió el abono de fianza con la advertencia de que, transcurrido el período voluntario sin haberse efectuado el ingreso, se iniciaría el período ejecutivo.

Pues bien, la reclamante nos comunicó que la situación no ha cambiado, que se siguen produciendo los hechos denunciados y que continúa la inactividad del ayuntamiento.

Puestos en contacto, de nuevo, con el ayuntamiento, nos informa de que se ha iniciado ya la vía de apremio y la ejecución subsidiaria a costa del obligado, por lo que el asunto se encuentra en vías de solución.

Si hablamos de las irregularidades, omisiones y retrasos a la hora de resolver expedientes de reclamación de daños, de responsabilidad patrimonial y tramitación de licencias o permisos, certificados, etc., debemos referirnos como ejemplos ilustrativos a los expedientes que comentamos. En

informes anteriores, hemos dirigido algunas resoluciones a distintas administraciones canarias sobre la necesidad de que se tramiten de forma eficaz los diversos expedientes y reclamaciones instados por los ciudadanos, entre los que se encuentran los expedientes de responsabilidad patrimonial. El hecho de que, en ocasiones, no asista la razón a los reclamantes, en cuanto al fondo del asunto, no implica que no se cumpla el proceso administrativo de tramitación de este tipo de expedientes, incluyendo la apertura y práctica del periodo probatorio oportuno.

En este ejercicio, se ha conseguido archivar, finalmente, por solución el **EQ 0835/2008**, que se tramitaba por el retraso del Servicio Canario de Salud en resolverse un expediente de responsabilidad patrimonial que se inició en el año 2006, y que, tras varios trámites iniciales, se mantenía en suspenso (en principio por un plazo máximo de tres meses), con la finalidad de obtener un informe del servicio que había causado la lesión indemnizable. Hasta la fecha de la interposición de esta queja, no se ha notificado trámite alguno.

Después de solicitar un informe, la Secretaría General del Servicio Canario de Salud, se nos informa de que, tras recibirse, en noviembre de 2009, el informe solicitado al Servicio de Inspección y Prestaciones, “se ha procedido a dictar Acuerdo Probatorio que ha sido debidamente notificado a la interesada”.

Se traslada la información a la reclamante, que nos confirma que ha sido debidamente notificada, por lo que se procedió al archivo de la queja.

Lo que hay que destacar en este caso es el largo periodo de tiempo que ha tardado en tramitarse este expediente, si tenemos en cuenta que se inicia en el año 2006, y los meros actos de trámite han durado más de tres años e, incluso, ha tardado, más de un año, la remisión del informe declarado preceptivo y solicitado al Servicio de Inspección y Prestaciones, plazo tenido en cuenta desde la resolución de admisión de la reclamación y suspensión por el plazo máximo de tres meses hasta que se recibiese dicho informe.

Hemos archivado por solución el **EQ 0563/2010**. La reclamante acreditaba haber presentado, en febrero de 2009, y ante el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, un escrito solicitando la práctica de prueba en el expediente, incoado como consecuencia de las lesiones ocasionadas a la reclamante por una caída en la acera. Estos escritos se reiteraron en julio de 2009 y febrero de 2010, sin que recibiera respuesta a ninguno de estos escritos.

Tras la petición de un informe, el ayuntamiento nos comunica que el expediente de responsabilidad patrimonial se haya en fase de instrucción, que se ha procedido a dar parte a la compañía de seguros MAPFRE con la que el ayuntamiento tiene suscrita una póliza y que, con respecto a la práctica de la prueba, se realizará, conforme marca la legislación vigente, y se notificará a la interesada.

La información recibida se comunica a la reclamante, y, con independencia de que le asista la razón, a tenor del informe y documentos aportados, se constata que el expediente sigue por sus cauces legales. Si no presenta alegaciones, entendemos que el asunto estaba en vías de solución.

15.2.3. La denegación de acceso a la información o la documentación

Esta denegación vuelve a ser un tema objeto de estudio en este informe, aunque con un descenso notable del número de casos planteados con respecto al año anterior. A pesar de dicha disminución, en las que hemos recibido, seguimos apreciando que un gran número de administraciones, sobre todo, los ayuntamientos, realizan una interpretación restrictiva de este derecho, así como que no existe unanimidad a la hora de garantizar este tipo de derechos a los ciudadanos.

Los problemas con los que nos hemos encontrado afectan tanto a las solicitudes de expedición de copias de expedientes completos, como el acceso para copia de determinados documentos concretos dentro de un expediente.

Sobre este asunto, la Jurisprudencia se ha pronunciado en múltiples ocasiones.

Este comisionado parlamentario ha tenido la oportunidad de pronunciarse en varias resoluciones sobre la interpretación del derecho de todo ciudadano a acceder a los asuntos públicos, y, más en concreto, sobre los diversos fundamentos alegados por las distintas administraciones para, en cada caso, solicitar al reclamante una serie de actuaciones previas al pronunciamiento sobre si se accede o no a su petición.

Muchas de las decisiones de la administración de denegar el acceso a determinada documentación se basa en una interpretación restrictiva del concepto de “parte interesada” e “interés legítimo”.

El tratamiento de las quejas analizadas lo hemos fundamentado en un criterio favorable para el ciudadano del concepto de “parte interesada” pero dentro de los márgenes marcados por la Ley, en cuanto a las reservas legales se refiere. Y no puede ser de otra forma si queremos cumplir con el mandato contenido en nuestra Ley reguladora (7/2001, de 31 de julio). Por eso, nuestro criterio interpretativo nunca ha sido restrictivo del artículo 31 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que habla del concepto de interesado en el procedimiento administrativo para referirse a quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

Y es que basta analizar la jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional para afirmar que, tal y como se establece en el citado artículo 35 de la L.P.A, 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 esta u otras Leyes”.

Tal y como se dispone en el núm. 8, del artículo 37 de la LPA, “el derecho de acceso (al expediente), conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos”, lo cual confirma la STS 3ª, 1ª de 4 de diciembre de 1990.

Pero debemos ser conscientes, tal y como enseña la jurisprudencia, de 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, es por ello que existen notables diferencias entre la respuesta dada por una u otra administración canaria en cada caso concreto a la satisfacción del derecho de acceso a la información.

A nuestro juicio, sólo la utilización de un criterio amplio de este derecho permitiría dar pleno cumplimiento a 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, así como ampliar los criterios de eficacia de la gestión y servicio de la administración.

15.2.4. Tratamiento de las quejas más significativas con referencia a este epígrafe

Se archivó, por solución, el **EQ 0774/2010**. El reclamante manifestaba que había presentado una solicitud al Ayuntamiento de Tacoronte para acceder a la información obrante en expediente relativo a actividad de almacenamiento de productos químicos, en la calle de su residencia. Asimismo, que, ante el requerimiento del ayuntamiento para que subsanara ciertos defectos formales en su solicitud que realizó, no había recibido respuesta alguna.

Una vez recibido el informe, se constata lo siguiente.

El Ayuntamiento de Tacoronte acuerda mediante resolución motivada que el reclamante pueda acceder a la copia del expediente administrativo completo, previo pago de las tasas legales.

Con relación a los demás datos y consultas solicitadas, referidas al tipo de actividades que se realizan en una calle determinada del municipio, El ayuntamiento procedió a dictar los correspondientes decretos para ordenar la regularización y, en su caso, legalización, de dichas actividades.

También consta que se procedió a notificar en forma legal al interesado.

La conclusión a la que llegamos en esta queja es que el Ayuntamiento de Tacoronte, con una interpretación favorable al ciudadano del principio de parte interesada e interés legítimo, no sólo accede a entregar copia del expediente, sino que notifica en legal forma la totalidad de las actuaciones que originó su petición, lo cual evidencia que, en este caso, han quedado plenamente satisfechos los derechos del reclamante.

Como interpretación diferente en la garantía de este derecho, examinamos el **EQ 1158/2010**, que continúa en trámites y en espera del informe solicitado al Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

El reclamante, en nombre y como portavoz de un partido político del municipio, aunque sin representación en el ayuntamiento, denunciaba que se le había denegado la solicitud de personarse en el expediente relativo al “Plan de Implantación de Antenas de Telefonía Móvil en el Municipio de Icod de los Vinos”, así como también el acceso a dicho expediente.

Examinada la documentación aportada por el reclamante, observamos que se le había notificado una certificación del contenido literal del informe jurídico elaborado por un técnico superior municipal sobre la petición del reclamante.

Analizado su contenido, este comisionado parlamentario consideró procedente solicitar un informe al ayuntamiento, habida cuenta de que, a nuestro juicio, existen dudas sobre el fundamento alegado para denegar la personación en el expediente y, por tanto, el acceso al mismo.

Adentrándonos en los motivos citados por el Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, en primer lugar se alega como fundamento de la denegación el hecho de que no se acredita, documentalmente, que se ostente la representación que se alega, y se invoca el artículo 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, cuyo tenor literal dice en su número 3 que “ Para formular solicitudes, entablar recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación”.

En cuanto a este motivo, de la documentación aportada por el reclamante se constata que el partido al que dice representar se encuentra legalmente registrado den el Registro de Partidos Políticos del Ministerio del Interior y que, en los estatutos de dicho partido, el reclamante figura como portavoz.

El segundo motivo invocado por el ayuntamiento para fundamentar la denegación se basa en que el partido interesado en personarse en el expediente no ostenta representación en la corporación local y que, en caso de acreditación de la representación, no tendría la consideración de miembro de la corporación local y no se le aplicaría el régimen singular de acceso a registros y archivos municipales.

En definitiva, según podría desprenderse de tal informe jurídico, parece que el ayuntamiento ya da por sentado que, haga lo que haga el reclamante, no se le va a dar acceso al expediente en cuestión.

Varias son las cuestiones que deben ser objeto de análisis, entre las que podrían estar la de dilucidar si la personación es o no un “acto de trámite” y ,por ende, susceptible de presunción de la representación, tal y como dice el artículo 32 de la Ley 30/1992, o las diferencias entre el régimen singular de acceso a la documentación aplicado a concejales y el régimen general aplicado a cualquier ciudadano, y por qué no se aplica el régimen general de forma subsidiaria para satisfacer el derecho del reclamante de acceso a información. De todas estas cuestiones se informará a ese Parlamento en el próximo ejercicio.

15.3. Energía eléctrica

Volvemos a informar del notable descenso de las quejas referidas a los problemas derivados del suministro eléctrico, sin que podamos afirmar la causa.

Los casos planteados ante esta Institución se refieren a asuntos puntuales, como el retraso a la hora de solucionar una solicitud de conexión de energía eléctrica o de modificación del sistema ya instalado.

Es de destacar que hemos tratado, de nuevo, las quejas relacionadas con la colocación de transformadores de energía eléctrica cerca de viviendas. Por tanto, volveremos a incidir en cuestiones en relación con la distancia de seguridad de

este tipo de instalaciones así como la eficacia de la actividad supervisora que debe realizar la administración municipal cuando otorga licencias de este tipo.

En general, seguimos agradeciendo la colaboración de la empresa Unelco-Endesa, al contestar de forma rápida y eficaz a nuestras peticiones de informe, y ello a pesar de que, en muchos casos, la responsabilidad en la solución del problema no radica en la actuación de la empresa, sino que el fondo de la reclamación obedece a los problemas derivados de las relaciones entre el particular y la empresa instaladora. Aún así, Unelco-Endesa ha prestado una colaboración fluida con este Diputado del Común.

En este ejercicio destacamos el **EQ 0991/2009** que hemos archivado, pero contiene una resolución de la Dirección General de Energía un tanto curiosa con respecto a la denuncia realizada por la reclamante de una instalación ilegal de luz.

Esta queja que se inició porque la reclamante nos manifestaba que la Dirección de Energía no había respondido a su denuncia sobre instalación ilegal por parte del instalador contratado del sistema de suministro eléctrico para su vivienda, después de múltiples gestiones, acabó con una resolución de la Administración Autónoma en la que se concedía el plazo de 15 días al instalador para finalizar la instalación y se proponía la incoación de expediente sancionador a la reclamante por la ejecución de una conexión clandestina a la red. En la misma resolución, la Dirección General de Energía autorizaba a la reclamante a contratar a otro instalador, si transcurrido el plazo otorgado al anterior, no finalizaba la instalación y entregaba los certificados oportunos. También declina toda competencia sobre cuestiones particulares entre la reclamante y el instalador, remitiéndola, en todo caso, a la jurisdicción ordinaria.

Para una mayor comprensión del sentido de la resolución de la Dirección General de Energía, debemos analizar el fondo de la cuestión.

La reclamante denunciaba ante la administración al instalador porque no había finalizado la instalación. Al parecer el instalador se negaba a culminar la obra al manifestar que no había cobrado la totalidad del trabajo. La reclamante, sobre este particular, afirmaba que dicho pago correspondía al promotor de la obra.

En el momento de la queja, la luz eléctrica se obtenía a través de "un apaño", que, al parecer, consistió en conectar la luz directamente a la red, trabajo que, según parece puede haberse realizado por terceras personas que no se identifican.

La actuación de Unelco se limitó a revisar la instalación y a certificar que la misma no estaba acorde al reglamento de instalación y que, naturalmente no tendría inconveniente en proceder al enganche una vez la instalación cumpliera con los requisitos legales.

Se solicitaron los oportunos informes, y se comunicó a la reclamante los trámites que consideramos debía realizar, así como se procedió a remitirla a los tribunales ordinarios para solventar los problemas con el instalador, y se le indicó como posible medida alternativa la de contratar a otro instalador, abonarle los servicios y luego, si hubiera causa para ello, repetir contra el instalador anterior.

Desde el punto de vista de la adecuada supervisión de la actividad de la Dirección General de Energía, y del análisis de la documentación aportada, no se apreció vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la administración, sin perjuicio de que, de la resolución que dictó, se desprenda un acto totalmente perjudicial para la reclamante, la cual denuncia una instalación ilegal y acabe con la incoación de un expediente sancionador en su contra.

Se archivó por solución el **EQ 1432/2009**. La reclamante manifestaba haberse dirigido a Unelco-Endesa por la colocación en la fachada de su vivienda de un cableado que sufrió desperfectos como consecuencia del temporal Delta, en noviembre de 2006, sin que se haya solucionado el problema, a pesar de haber transcurrido más de 3 años.

Una vez solicitado el informe a la empresa sobre la posibilidad de realizar una visita de inspección para evaluar los desperfectos, y para adoptar las medidas pertinentes, Unelco-Endesa nos responde que se ha procedido a inspeccionar la instalación y se han reparado los desperfectos.

Por medio del **EQ 0009/2010**, una reclamante nos manifestaba que, desde el mes de septiembre de 2009, no se emiten recibos de suministro de luz de su vivienda, y que puso esta circunstancia en conocimiento de la empresa Unelco, y recibió como respuesta que esta situación será subsanada.

No obstante, hasta la fecha de interposición de la queja, los recibos no se habían remitido al reclamante.

Se solicita el oportuno informe, y la empresa nos informa de que, en el proceso de traspaso de gestión a Endesa Energía XXI, se produjo una incidencia en el tratamiento de los datos de facturación, lo que propició que no se pudieran emitir las facturas. La empresa manifiesta que para subsanar las anomalías ya se han emitido las facturas nuevamente, y que no se tiene inconveniente en aplazar el pago de las últimas facturas para facilitar la normalización del pago del suministro.

El reclamante no presentó alegaciones y, en consecuencia, se entiende que el asunto está en vías de solución. Por tanto, se archiva el expediente

Sobre la cercanía a viviendas de transformadores de energía eléctrica en el municipio de Gáldar trata el **EQ 1188/2010**. El reclamante manifestaba su desacuerdo con la ubicación de un transformador en la calle donde reside que, según nos comunica, está situado a menos de cinco metros de varias viviendas y adosado a la pared de un centro de mayores.

Tras analizar la queja y la documentación aportada por el reclamante, se consideró procedente recabar un informe técnico al Ayuntamiento de Gáldar sobre el cumplimiento de la normativa aplicable en cuanto a licencia y distancia de seguridad del transformador que se pretende colocar cerca de las viviendas de los reclamantes.

Del informe recibido, se desprende lo siguiente.

- El ayuntamiento se ha limitado a otorgar la licencia de ocupación del suelo a la empresa que realiza las obras, habiendo certificado el secretario municipal la emisión de un informe realizado por el arquitecto municipal por el que considera la instalación compatible con el suelo ocupado.

- No existe pronunciamiento del ayuntamiento a cerca de si la instalación cumple con distancia de seguridad.

- Consta un informe de la empresa que realiza las obras según el cual el centro de transformación es de 630 Kv, suficiente para la demanda de 377 Kv, que no se encuentra adosado a ninguna edificación y la distancia mínima a la línea de edificación más próxima es superior a los 12 metros, siendo la distancia a la fachada de la vivienda más próxima la de 9,30 metros al muro de cierre frontal.

Se traslada el contenido del informe al reclamante, que no muestra conformidad con lo manifestado y mantiene que el centro de transformación está colocado a menos de 5 metros de algunas viviendas y adosado a la pared de un centro de mayores, por lo que siguen preocupados por la incidencia nociva de las ondas electromagnéticas que podría generar.

Por su parte, la empresa que instaló el centro de transformación reconoce que la Orden de 19 de agosto de 1997, por la que se aprueba la norma particular para centros de transformación de hasta 30 Kv, para edificios prefabricados, no hace puntualizaciones sobre la ubicación exacta ni se establece distancias mínimas de seguridad a viviendas u otros edificios.

Visto el estado en que se mantiene la queja, hemos considerado procedente instar a la Dirección General de Energía Industria, que, en última instancia, deberá autorizar la puesta en funcionamiento del centro de transformación, para que emita un dictamen técnico sobre el cumplimiento de los requisitos legales para la instalación de este tipo de infraestructura y, en concreto, que se pronuncia sobre las distancias de seguridad que debe mantener el centro de transformación, para no perjudicar la salud de los ciudadanos.

La queja sigue en trámites a la espera de recibir el parecer de la Dirección General de Industria para evaluar, en su caso, la posibilidad de realizar alguna otra gestión, sin descartar la posibilidad de enviar una resolución a la administración sobre el fondo del asunto.

Lo que resulte evidente es que, a tenor de los casos con que nos seguimos encontrando, y, a pesar de que este asunto se ha puesto en conocimiento en reiteradas ocasiones a la administración autonómica, lo cierto es que sigue siendo una asignatura pendiente en Canarias la evaluación de la posible incidencia de las ondas electromagnéticas en la salud humana y su reflejo en la normativa que regula la instalación de este tipo de infraestructuras, así como la unanimidad a la hora de determinar cuál debe ser la distancia de seguridad adecuada a viviendas.

15.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

EQ 0218/2007. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Gáldar sobre la conveniencia de que procediese revisar el expediente, subsanar los defectos formales apreciados e incoar un expediente de responsabilidad con la consiguiente Resolución.

La Resolución no fue aceptada por el ayuntamiento, que entendió que la solicitud de indemnización debía entenderse desestimada por el transcurso del plazo de seis meses, y el interesado no recurrió el acto presunto.

En este caso, entendemos que el hecho de el ayuntamiento entienda que quepa el silencio administrativo negativo y la

solicitud del interesado haya quedado desestimada, no es óbice para que se cumplan con las formalidades legales y se dite una resolución expresa y se notifique al interesado, por lo que, a nuestro juicio, no es justificada la no aceptación de la Recomendación.

EQ 0183/2009. Recomendación enviada a la Dirección General de Energía sobre la necesidad instar la inspección de una instalación eléctrica y adopción de medidas de seguridad que garantice la integridad y salud de las personas.

Resolución aceptada por la Dirección General de Energía, que ordenó la inspección técnica de la instalación no detectando irregularidad alguna.

EQ 1583/2009. Recordatorio de deberes legales enviado al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, sobre obligación de resolución y notificación de la solicitud del reclamante.

Resolución aceptada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma que procedió a actuar conforme a lo expuesto en el Recordatorio, solucionándose el asunto planteado por el reclamante.

15.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

EQ 0218/2007. Recomendación al Ayuntamiento de Gáldar para que de que se proceda revisar el expediente, se subsanen los defectos formales apreciados, se incoe un expediente de responsabilidad y se dite una Resolución motivada sobre el fondo del asunto, 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.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a usted, en relación con la queja que tiene interpuesta ante esta Institución don (...) sobre la falta de respuesta a un escrito presentado ante el Ayuntamiento de Gáldar, por el que denunciaba la mala calidad del agua de abasto y solicitaba una compensación económica por los perjuicios sufridos, queja que ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizados los documentos aportados por el reclamante y los informes remitidos por esa administración, estamos en disposición de dictar la siguiente Resolución, que basamos en los siguientes antecedentes y fundamentos jurídicos.

ANTECEDENTES

Primero. Sin ánimo de realizar reiteraciones innecesarias, intentaremos ser concisos a la hora de exponer los antecedentes.

Esta queja lleva tramitándose en esta Institución desde el año 2006, con la referencia **EQ 0245/2006**, que se archivó al interpretarse por este comisionado parlamentario que el asunto estaba en vías de solución, toda vez que ese ayuntamiento 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 Lanzarote.

Asimismo se anunciaba que el problema estaría resuelto en la anualidad de 2006.

Segundo. Con posterioridad a esa comunicación del ayuntamiento, se recibe, de nuevo, una información del reclamante, por la que nos manifiesta que el problema sigue sin solucionarse, dado que continúa apreciándose mala calidad del agua de abasto y el ayuntamiento no ha dictado resolución motivada sobre su escrito, en el que solicitaba una compensación o indemnización por los perjuicios que le ha causado la mala calidad del agua de abasto.

Tercero. Como gestión más próxima a esta Resolución, este Diputado del Común, de conformidad con la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, solicitó de S.S. un informe sobre la mejora en la calidad del agua de abasto, estado actual de la situación y plazo para culminar con las obras de puesta en servicio del módulo de recarbonatación anunciado, así como si existe algún expediente de responsabilidad abierto como consecuencia de la denuncia presentada por el reclamante en fecha 29/09/03 y, en su caso, el trámite que se le dio a la misma y estado actual del expediente.

Cuarto. Del informe remitido por el Ayuntamiento, se constata que se hicieron pruebas sobre la calidad del agua de abasto, el ayuntamiento en mayo de 2009 y la empresa concesionaria, en diciembre de 2008 por. La prueba de calidad del agua aportada por el reclamante data del 7 de junio de 2004.

En el informe del ayuntamiento consta que se envió una comunicación al reclamante sobre la puesta en funcionamiento del módulo de recarbonatación y la pronta solución del problema del agua de abasto, pero no consta la existencia de un expediente de responsabilidad patrimonial abierto como consecuencia de la denuncia presentada por el reclamante en fecha 29/09/03 y su solicitud de indemnización. Tampoco consta el trámite que se dio a la reclamación y de existir tal expediente de responsabilidad, su estado actual.

Quinto. El reclamante manifiesta en sus alegaciones que no sólo no se ha dictado resolución expresa sobre su reclamación y solicitud de indemnización, sino que los problemas de la mala calidad del agua continúan, aportando fotos de los filtros de agua que utiliza.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero. Dos son las cuestiones susceptibles de análisis en esta Resolución, una es la referida a la mala calidad del agua de abasto. La otra afecta al procedimiento administrativo seguido por el ayuntamiento ante una reclamación de daños e indemnización ocasionados por un servicio municipal.

Con respecto a la primera cuestión, de los informes de que dispone este comisionado parlamentario se desprende lo siguiente:

- Las últimas pruebas realizadas por el ayuntamiento datan de mayo de 2009, y las realizadas por la empresa de diciembre de 2008. La prueba de calidad aportada por el reclamante data de junio de 2004. Por lo tanto, las últimas pruebas realizadas dan como resultado que la calidad del agua es adecuada para el consumo humano, sin perjuicio de

que en el suministro particular del reclamante exista algún tipo de anomalía que haga que sus filtros acumulen gran suciedad. Por ello, aunque no puede apreciarse infracción del ordenamiento jurídico en este punto en concreto, sería conveniente que el ayuntamiento realizase una visita de inspección al domicilio del reclamante para comprobar, in situ, la normalidad del servicios, así como que realizara una prueba actualizada de la calidad del agua de abasto y se lo notificara al reclamante, todo ello en aras de un servicio eficaz al ciudadano.

Mayores complicaciones encontramos en la segunda cuestión, relativa a la falta de determinados trámites formales en el procedimiento administrativo derivado de la reclamación efectuada por el ciudadano.

A nuestro entender, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante, y mediante Resolución expresa haber dado contestación fundamentando los motivos por lo que se aceptaba o se denegaba su solicitud de indemnización o compensación económica, entrando a valorar también la cuestión relativa a la calidad del agua de abasto. Y ello porque no sólo así lo solicitaba del reclamante sino porque toda reclamación del ciudadano sobre posibles daños ocasionados por la actuación de la administración, debe suponer el inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial, con total independencia de que el reclamante tenga o no razón en el fondo del asunto.

En nuestra opinión, aunque ello suponga, a veces, incrementar los esfuerzos de los funcionarios que se encargan de la tramitación de esta índole, 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, consideramos que, para salvar la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de Las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, no es suficiente una comunicación al reclamante de las previsiones del ayuntamiento para la puesta en funcionamiento del módulo de recarbonatación y la pronta solución del problema del agua de abasto, sino que, ante la solicitud del reclamante, debió incoarse un expediente de responsabilidad patrimonial que debió concluir con una Resolución.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución Española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la administración, entre otros. Al no contar con una

normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia “. Realizada la petición, 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 (art.7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (art.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.

En este caso, no podemos decir que haya existido un silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, pero si una falta de aplicación de las formalidades adecuadas a la solicitud del reclamante, el cual, a nuestro juicio, reclama con razón que el ayuntamiento dicte una resolución que contenga un razonamiento motivado de la reclamación que ha efectuado.

En consecuencia, 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 reclamación de compensación económica, 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, se subsanen los defectos formales apreciados, se incoe expediente de responsabilidad y se dicte una Resolución motivada sobre el fondo del asunto, 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.

(..)

EQ 0183/2009. Recomendación dirigida a la Dirección General de Energía para que, en el ámbito de sus competencias, se interese por el asunto y proceda a instar la inspección de la instalación sita en (...), por si fuese conveniente aplicar alguna medida de seguridad que garantice la integridad y salud de las personas, o identificar y exigir responsabilidades por una presunta manipulación ilegal de contadores.

(..) Nos dirigimos a esa administración en relación con el escrito de queja promovido por don (...), con referencia a su solicitud de cambio de ubicación de contadores de (...) que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones, y sobre la que esa Dirección General tuvo la oportunidad de pronunciarse a raíz de la Resolución de fecha 14 de noviembre de 2006, provenientes de los expedientes administrativos (...).

Una vez 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. Conviene recordar que el reclamante denunciaba que, tanto el mismo como otros vecinos, vienen solicitando, desde hace tiempo, el cambio de ubicación de los contadores de las viviendas sitas en (...), sin que hasta la fecha se haya solucionado el problema suscitado.

Por tanto, es motivo de queja tanto la falta de respuesta a su solicitud de cambio de ubicación de contadores de (...), instalados en las fachadas de las viviendas (...), como la situación de inseguridad e irregularidad de los contadores que, según manifiestan, se habían colocado sin tener en cuenta lo establecido por el reglamento electrotécnico para baja tensión.

Segundo. Como trámite inicial, 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 procedió a solicitar informe técnico a la empresa Unelco-Endesa, sobre la instalación ubicada en la fachada de las viviendas (...) y, en su caso, la posibilidad de cambio de ubicación, así como las medidas que hay que adoptar al respecto.

Tercero. En su informe, Unelco confirma que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones, que incumplen de manera no grave la legislación vigente, y que aún no han recibido el certificado de instalación visado por la Dirección General de Industria.

Cuarto. De la documentación trasladada a este comisionado parlamentario, se evidencia que existe una resolución del Viceconsejero de Industria resolviendo un recurso de alzada interpuesto por los reclamantes contra la citada resolución de esa Dirección General de Industria, de 14 de noviembre de 2006, que desestimaba la reclamación sobre la modificación de ubicación de los contadores.

De la documentación de la que dispone este Diputado del Común, no se desprende que haya habido vulneración del ordenamiento jurídico por parte de esa Dirección General, pero sí consideramos necesaria su intervención por motivos de seguridad, según ahora explicaremos.

CONSIDERACIONES

Primero. Es necesario aclarar, que el motivo de esta Resolución no es por considerarse que hayan existido irregularidades en el procedimiento administrativo, ni por cuestiones de fondo relativas al fundamento de las pretensiones de los reclamantes. El motivo principal es

porque consideramos necesario que se adopten medidas preventivas y de garantía de la seguridad para las personas en la actual ubicación de la zona centralizada de los contadores.

Segundo. En su informe, Unelco confirma que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones que incumplen, de manera no grave, la legislación vigente, y que aún no han recibido el certificado de instalación visado por la Dirección General de Industria. Es decir, que podría existir una manipulación irregular de los contadores, por lo que sería conveniente identificar al autor por si procede alguna actuación de exigencia de responsabilidad.

Ello nos permite interpretar 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.

A nuestro juicio, el análisis de la cuestión de fondo pasa por investigar si la instalación actual fue instada por la comunidad de propietarios, y con presunto perjuicio de otros vecinos, habría que determinar si los acuerdos que debieron tomarse en la misma fueron ajustados a derecho, al margen de tratar otras cuestiones como la existencia de daños y perjuicios en alguna de las viviendas, etc., y ello, entra en la esfera jurídico privada, pues los reclamantes deben impugnar tales acuerdos en la vía correspondiente, que no puede ser otra que la vía judicial.

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 determinar si la actuación de la comunidad de propietarios es o no 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 la posibilidad de cambiar de ubicación los 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.

También es cierto que, en el asunto actual, no encontramos irregularidad alguna por parte de esa gerencia de urbanismo ni de la Dirección General de Industria.

Lo que sí resulta evidente es que, mientras se resuelvan todas las cuestiones tanto públicas como jurídico privadas que permitan una resolución definitiva sobre el fondo, o mientras se solucionen todos los obstáculos que impiden a Unelco valorar la posibilidad de cambiar la ubicación de los contadores, según han acreditado los reclamantes, la presente instalación podría no reunir todas las medidas de seguridad adecuadas, teniendo en cuenta que, al parecer, donde se ubican, actualmente, los contadores es un lugar de tránsito de personas. Por lo tanto, parece que lo más recomendable es que las administraciones con competencia en la materia se hagan eco de esta posibilidad, realicen una visita de inspección para comprobar la posible situación de riesgo de la instalación y, en su caso, previo informe técnico, ordenar o adoptar de oficio las medidas de seguridad necesarias para garantizar

la integridad física de las personas que deben transitar por junto a dicha instalación. Creemos, también, que, desde esa administración, debería investigarse la afirmación de Unelco de que existen una serie de modificaciones realizadas en las instalaciones que incumplen, de manera no grave, la legislación vigente.

En consecuencia, en aras de un servicio eficaz al ciudadano que ambos nos incumbe, y observando que podría existir una situación de riesgo en el tránsito de personas por la actual zona donde se ubican los contadores cuyo cambio de ubicación pretenden los reclamantes, 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, en el ámbito de sus competencias, se interese por el asunto y proceda a instar la inspección de la instalación sita en urbanización Hibiscos, instalados en las fachadas de las viviendas núm. 5 y 11, Tabaiba, 8, Bajamar, San Cristóbal de La Laguna, por si fuese conveniente aplicar alguna medida de seguridad que garantice la integridad y salud de las personas, o identificar y exigir responsabilidades por una presunta manipulación ilegal de contadores.

(..)

EQ 1583/2009. Recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, sobre el deber de dar y notificar 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 o acto administrativo formal que la contenga.

(..) Nos dirigimos, nuevamente, a Vd. en relación con la queja promovida por don (...), en representación de (...), y que ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamus se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizada la documentación obrante 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 exponía en su queja que había presentado varios escritos ante ese ayuntamiento, denunciando la situación generada en el bloque por un vecino propietario de la vivienda (...), sin que hubieran recibido respuesta a los mismos.

Segundo. Vista la queja presentada y los documentos que nos aportó el reclamante, esta Institución consideró procedente admitirla a trámite y recabar el informe relativo a las medidas que se pudieran adoptar en torno a este caso dentro de su ámbito de competencias, todo ello de conformidad con la *Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

Tercero. Del informe recibido, se constatan las actuaciones que ha realizado el ayuntamiento en torno al problema suscitado y que, asimismo, tanto el Ministerio

Fiscal como el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Santa Cruz de La Palma tienen conocimiento de la situación.

CONSIDERACIONES

Primera. En cuanto al fondo del asunto, entendemos que no se ha producido infracción del ordenamiento jurídico por parte de esa administración, pues ha realizado aquellas actuaciones que consideraron procedentes dentro de su ámbito de competencias y, tal y como manifiesta el ayuntamiento, cualquier otra medida que pudiera adoptarse tendría que afectar a la voluntad de los moradores de la vivienda, por lo que solo una resolución judicial podría obligar a dichos vecinos para realizar actos en contra de su voluntad. Para ello, las opciones de los vecinos son, bien esperar a que se notifique alguna actuación por el juzgado, con posibilidad de interponer queja ante el Diputado del Común en caso de dilaciones indebidas, o acudir a los profesionales del derecho para que los asesoren sobre posibles medidas coercitivas que pudieran adoptarse y el camino correcto para solicitarlas.

Segundo. Al margen de la cuestión de fondo, hemos detectado que el ayuntamiento no ha contestado a los escritos presentados por el reclamante, tal y como es su obligación a tenor de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En efecto, de la documentación que obra en poder de esta Institución, no se desprende que haya habido resolución del ayuntamiento sobre la solicitud del reclamante. Es decir, que no ha habido una comunicación formal por la que se notifique, de forma razonada, todo y cuanto se ha expuesto a este Diputado del Común por medio del informe remitido en su día.

Tercero. A nuestro entender, y reiterando la acertada actuación municipal en el tratamiento del problema de fondo, el ayuntamiento debió dar el trámite adecuado a la solicitud del reclamante, y, mediante un acto administrativo formal, haber dado contestación al mismo, informando al reclamante de las actuaciones que el ayuntamiento podía o no realizar por sus competencias, o cualquier otra que considerara de su interés. Y todo ello, por el principio de que, toda administración pública está sujeta a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos.

Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc. En 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 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 (art. 7.2); indicar al órgano administrativo o judicial en que debe interponerse; adoptar las medidas oportunas siempre que se trate de una petición que deba ser objeto de determinado procedimiento (artículo 7.1) y se considere fundada (art. 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, y en aras del servicio eficaz al ciudadano que a ambos nos incumbe, y no encontrando, en este caso, ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo, esta Institución, en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dirige a su V.I el

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

- de dar y notificar 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 o acto administrativo formal que la contenga.
(..).

16. SERVICIOS SOCIALES

Índice:

16.1. Introducción

16.1.1. Consideraciones generales

16.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

16.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010

16.2. Solicitudes de ayudas económicas

16.2.1. Estudio de quejas relativas a este epígrafe

16.2.2. Conclusiones a este epígrafe

16.3. Valoración y retraso en la concesión o renovación de la prestación canaria de inserción

16.3.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe

16.3.2. Conclusiones a este epígrafe

16.1. Introducción

16.1.1. Consideraciones generales

En el informe del área de servicios sociales correspondiente a este ejercicio, seguimos informando de las consecuencias que tiene la crisis económica tanto en los propios ciudadanos, como en las diversas administraciones implicadas en hacer efectivo nuestro sistema de asistencia social.

A tenor de las quejas recibidas, no nos es posible realizar un informe más satisfactorio que el anterior ejercicio. Todo lo contrario, las situaciones a las que aludimos en el año anterior continúan dándose e, incluso, en algunos casos, han aumentado el número de quejas que hemos recibido en cuestiones concretas relacionadas con la escasez de recursos y de retrasos en la tramitación de prestaciones económicas.

Lo cierto es que los ayuntamientos no dan abasto en la tramitación de solicitudes de ayuda económica. El trabajo se les multiplica, pero el personal y los recursos apenas han aumentado en la proporción necesaria para atender el número de personas que acuden, por primera vez, a los servicios sociales en busca de una ayuda de emergencia.

Por tanto, es la ayuda de emergencia la que prima en detrimento de otras de larga duración, como las pensiones no contributivas o ayudas económicas básicas, las cuales requieren otro tipo de tramitación y se entregan, en su caso, al cabo de varios meses.

La gran mayoría de quejas analizadas en esta Institución se refieren a este tipo de ayuda económica que debe otorgarse de forma inmediata, pues su objetivo es cubrir la perentoria necesidad de subsistencia del solicitante.

Del estudio de las quejas recibidas, así como de los informes que obtenemos de la Administración en relación con los casos planteados, podemos decir que los profesionales de este sector reclaman mayor financiación y más personal especializado. Es evidente que, si no se actúa en esta dirección, el riesgo de colapso es cada vez más tangible.

En definitiva, debe servir este informe para poner en conocimiento de las distintas administraciones los problemas denunciados por los reclamantes a través de sus quejas.

Nos referiremos a la escasez de recursos económicos y precariedad económica, que desemboca en el aumento del número de solicitudes de ayudas económicas de emergencia y de la prestación canaria de inserción. Hay un aumento, en forma exponencial, del número de familias que sufren el desempleo, y se les han terminado los subsidios de paro; las dificultades para pagar el alquiler, gastos corrientes como luz y agua o el préstamo de la vivienda crecen; en consecuencia, existe aumento de la sobrecarga de trabajo de los asistentes sociales, sobre todo, a la hora de intervenir con familias que sufren el paro de larga duración y se evidencia un retraso en la tramitación de expedientes de concesión y/o renovación de ayudas económicas o prestación canaria de inserción.

16.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Cuando nos planteamos el grado de colaboración que ha tenido la Administración Pública Canaria para con este Diputado del Común, debemos incidir en que la eficacia en la gestión, que nos encomienda nuestra Ley reguladora, depende, en gran medida, de la capacidad colaboradora que las distintas administraciones despliegan en cada caso, pero, en nuestro caso, el grado de colaboración apreciado se traduce en el retraso a la hora de contestar a nuestras solicitudes de informe.

Cada vez más se hace imprescindible que las distintas administraciones cuenten con personal que se encargue de manera específica de las relaciones con el Diputado del Común, o que creen órganos de seguimiento y coordinación con este comisionado parlamentario, con el fin de intensificar la eficacia en la respuesta a nuestra labor de investigación y supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias.

En este sentido, podemos decir que el grado de colaboración de las administraciones canarias, en la parte referida a la resolución de quejas relativas a los servicios sociales, ha sido de relativa normalidad, con casos específicos de grandes retrasos a la hora de enviar la petición de informe solicitada.

Es cierto que hemos tenido que enviar algunos recordatorios del deber de colaborar a determinadas administraciones canarias, pero no podemos afirmar que el retraso apreciado se deba a una negligencia administrativa, sino que intuimos que, en la mayoría de los casos, se debe a la falta de coordinación entre las distintas dependencias internas de la administración concreta que hace que nuestra petición de informe no pueda atenderse, en tiempo y forma, deficiencia que debemos suplir, en la mayoría de los casos, con gestiones de nuestro personal para agilizar la respuesta.

Lejos de todo esto, y a efectos de los destinatarios finales de nuestras gestiones, en este ejercicio no podemos decir que haya mejorado la eficacia de las distintas administraciones en el momento de contestar a nuestras peticiones de informe, y reiteramos que, en general y en un porcentaje casi del 90%, las distintas administraciones

canarias, en relación con las quejas tramitadas relativas a 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.

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, por lo que volvemos a incidir en la necesidad de que las administraciones canarias hagan los esfuerzos necesarios para cumplir con los plazos estipulados, todo ello en aras de un servicio eficaz al ciudadano que a todos nos incumbe.

16.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (**EQ 0462/2008; EQ 1472/2009**).

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ 1414/2009, EQ 1415/2009**).

- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (**EQ 1594/2009**).

16.2. Solicitudes de ayudas económicas

Como adelantamos anteriormente, el principal bloque de quejas recibidas se ha referido a las solicitudes de ayudas económicas de los reclamantes motivadas por la escasez de recursos que padecen. Las ayudas de emergencia social.

- Ayudas de emergencia, destinadas a la compra de alimentos y gastos de primera necesidad, pago de recibos de servicios como suministro de luz y abastecimiento de agua.

- Ayudas de emergencia para madres solteras, viudas o divorciadas con hijos menores a su cargo que no disponen de ingresos, ya porque el padre no cumple con la pensión de alimentos, ya porque no han solicitado la pensión de viudedad o, simplemente, porque la pensión que perciben no les alcanza para mantener a su núcleo familiar.

Cabe puntualizar que, 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 hacía el procedimiento judicial de ejecución de medidas judiciales sobre pensión alimenticia de los menores o modificación de tales medidas.

16.2.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe

Cabe puntualizar que nos ocuparemos, aquí, de algunas de las quejas que ilustran cuanto venimos exponiendo sobre las solicitudes de ayudas económicas por los reclamantes, por lo que cualquiera de ellas sirve para corroborar las situaciones de verdadera necesidad que están pasando muchos ciudadanos canarios.

Se archivó por solución el **EQ 0600/2009**. En él, el reclamante exponía que le cortaron el suministro de agua de abasto por el Ayuntamiento de Agüimes, debido al retraso en el abono de los recibos. El reclamante justifica el impago por la situación precaria en que vive con su familia, en paro y sin ingresos y con una menor a cargo. Por este motivo se dirigió al ayuntamiento con el objeto de solicitar una ayuda económica.

Del informe recabado de los servicios sociales del Ayuntamiento de Agüimes, se constata que el reclamante ha recibido diversas ayudas de emergencia por varios conceptos, así como ayuda económica para el pago de recibos de agua, incluso se le ha fraccionado el pago de la deuda restante con el ayuntamiento. Aún así, se evidencia, por el informe social facilitado, que la unidad familiar carece de recursos y que su situación es precaria. No obstante, la situación que dio lugar a la queja se ha resuelto de manera favorable.

Asimismo, se archivó por solución el **EQ 0357/2010**. La reclamante exponía que se encuentra en una situación económica precaria y sin recursos, que tiene que afrontar el alquiler de una vivienda y que no pueda pagar, por lo que presentó la solicitud de ayuda económica para alquiler tanto al Ayuntamiento de Puerto de La Cruz como al Instituto Canario de la Vivienda, sin que hubiese recibido notificación del estado de tramitación de dichas solicitudes, que le urgen por haber recibido ya el aviso de desahucio por falta de pago del arrendador.

En este caso, nuestras gestiones consistieron en dirigirnos a ambas administraciones para solicitar informe del estado actual de tramitación de las solicitudes de la reclamante, así como de las medidas que pudieran adoptarse al respecto.

Del informe social aportado por la reclamante, se desprende que su situación es precaria, y que no dispone de medios económicos para pagar la deuda acumulada de alquiler.

El informe recibido del Instituto Canario de la Vivienda se desprende que se ha resuelto la queja de forma favorable para la reclamante, sin que se hayan aportado más detalles del tipo de medidas adoptadas, con los cuales parece que la reclamante estuvo de acuerdo, ya que no presentó alegaciones algunas a dicho informe.

Sobre petición de ayudas de alquiler, se archivó, por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico, el **EQ 0318/2009**.

El reclamante exponía que se había dirigido al Ayuntamiento de Las Palmas con el objeto de solicitar que se le concediese la renovación de la ayuda económica de alquiler que venía percibiendo, ya que se encontraba en paro y no tiene medios económicos de subsistencia. Manifiesta, además, que su familia la componen diez miembros y que, actualmente, ninguno está trabajando.

El Ayuntamiento nos responde a nuestra petición de informe y fundamenta la negativa a la renovación en los criterios presupuestarios municipales, así como en la valoración de las circunstancias concretas de la unidad familiar y en la prioridad a la hora de establecer las ayudas de emergencia con respecto al presupuesto disponible, por lo que, obviamente, no podemos apreciar infracción del ordenamiento jurídico, aunque sí puede apreciarse la insuficiencia de los recursos económicos municipales para atender a todas las ayudas que se solicitan.

Se encuentra en trámites de archivo, por solución, el **EQ 1092/2010**, presentado por una reclamante que vive con dos hijas menores, que está en situación de paro laboral y sin cobrar prestación económica alguna, por lo que se dirigió a los Servicios Sociales del distrito de

Vegueta con el objeto de solicitar ayuda económica de emergencia, sin que hasta la fecha de interposición de la queja haya recibido una comunicación formal de la resolución.

Del informe remitido por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias, se desprende que ha sido necesario que se le otorgue a la reclamante una ayuda de emergencia por cuantía superior a los 600 euros, con el fin de paliar, de forma momentánea, la situación de precariedad económica denunciada.

16.2.2. Conclusiones a este epígrafe

Como conclusiones previas, y en lo que a las solicitudes de ayuda económicas de emergencia se refiere, podemos referirnos a las siguientes.

- La actual situación de crisis ha supuesto un incremento del número personas que solicitan una intervención de emergencia de la administración municipal, vanguardia del sistema de asistencia social y con posibilidad de ofrecer inmediatez en la ayuda solicitada.

- 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. Los propios trabajadores sociales, ante la acumulación de trabajo, son los principales demandantes de medios y recursos para realizar un plan de intervención individualizado, pues ello supondría mayor celeridad en la tramitación de solicitudes y atender a un mayor número de personas.

- La mayoría de los ayuntamientos se limitan a entregar alguna ayuda de emergencia en casos puntuales y hasta que se agoten sus fondos, sin que tengan posibilidad de emprender un plan integral de actuación con el solicitante y su familia.

- El sistema de ayudas de emergencia se configura como sistema de “parcheo” de situaciones extremas que viven algunas familias canarias, así como un sistema del que dependen muchos ciudadanos para solventar sus problemas de supervivencia.

16.3. Valoración y retraso en la concesión o renovación de la prestación canaria de inserción

Como sabemos, con el objeto de conseguir la inserción social, económica y laboral de un sector de la población con especiales dificultades de integración, la Ley 1/2007, de 17 de enero (BOC nº 17 de 23 de enero del 2007), estableció la Prestación Canaria de Inserción para el solicitante y para las personas que formen parte de su unidad de convivencia que reúnan los requisitos previstos en el art.7 de la Ley.

De las quejas presentadas ante este comisionado parlamentario, se desprende que el problema radica en llevar los postulados que contiene la Ley a la realidad social del ciudadano canario.

Ciertamente, la Ley que regula la Prestación Canaria de Inserción se creó para paliar la situación de los individuos y grupos de población que carecen de medios de subsistencia para atender sus necesidades básicas, y que se encuentran en situación de mayor desigualdad social

respecto a otros individuos para conseguir el acceso a unos niveles aceptables de calidad de vida y al pleno ejercicio de los derechos considerados fundamentales, vinculando el concepto de pobreza al de exclusión social, con lo que se ha evidenciado la preocupación de la Administración Autónoma a la hora de buscar soluciones a los casos de pobreza, marginación y exclusión social de un sector de la población a los que reconoce que debe darse una atención preferente por parte de cualquier administración. Este proceso de sensibilización comenzó a plasmarse en Canarias con el Decreto 133/1992, de 30 de julio, por el que se regularon con carácter urgente las ayudas económicas básicas, que pretendía constituirse en el primer paso para la erradicación de las condiciones de desigualdad económica y social, norma que fue modificada en sucesivas ocasiones y, finalmente, derogada por el Decreto 13/1998, de 5 de febrero, que, asimismo, ha sufrido modificaciones parciales para adaptar su cuantía a las necesidades reales de los beneficiarios, y que se desarrolla mediante órdenes que intentaban ajustar la documentación de los expedientes al conocimiento de la situación en que se encontraban los solicitantes de las ayudas. También 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, en un informe monográfico sobre el tema. 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. 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 aparejado con un aumento de la actividad de medios humanos, técnicos o de otra clase, que permita la tramitación eficaz y con prontitud de las numerosas solicitudes, que, por diversos motivos, aún esperan respuesta y se encuentran pendientes de algún trámite administrativo.

16.3.1. Estudio de las quejas relativas a este epígrafe

La ilustración de este epígrafe es relativamente sencilla, si tenemos en cuenta que las quejas expuestas son el reflejo de la generalidad del problema detectado con respecto a las Prestaciones Canarias de Inserción. Un excesivo retraso en la tramitación, debido, sobre todo, a la escasez de recursos que, precisamente, repercute en la escasez de personal en los ayuntamientos (trabajadores sociales) encargados de realizar los informes necesarios, y una acumulación de solicitudes, hacen que los expedientes se demoren de forma alarmante, aumentando la angustia y desesperación de los reclamantes.

Aunque el **EQ 0973/2009** se archivó por estar el asunto en vías de solución, hemos creído conveniente exponerlo en el informe con el fin de evidenciar el excesivo retraso que, en ocasiones, se aprecia en la tramitación de este tipo de ayudas, así las interpretaciones sui géneris que, en ocasiones, se realiza del proceso administrativo.

En la queja reflejada, la reclamante exponía que, en octubre de 2008, había presentado ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife una solicitud de Prestación Canaria de Inserción, sin que ha fecha de interposición de la queja hubiese recibido notificación alguna.

Desde la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del ayuntamiento, órgano encargado de las relaciones con el Diputado del Común, se nos comunicó que se había solicitado informe al servicio de cohesión y bienestar social, sin que se hubiera recibido aún el mismo.

Ante lo manifestado por la comisión, enviamos una nueva comunicación para recordarle que ya se ha superado el plazo para contestar que establece la Ley 7/2001 de 31 de julio y para que, aunque se haya procedido a solicitar un informe a la concejalía oportuna y ésta no haya contestado, el retraso en contestar del Ayuntamiento se tendrá en cuenta con independencia del retraso que, en su caso, pueda tener el organismo interno denominado servicio de cohesión y bienestar social, por lo que le instamos, con la mayor celeridad y eficacia posible, para recabar el informe solicitado.

Una vez recibido el informe emitido por el negociado de trabajo social de la UTS Gladiolos, del servicio de cohesión y bienestar social, se nos informa de que la solicitud de prestación canaria de inserción, que la reclamante tiene aprobado el programa activo de inserción y está a la espera de la resolución por parte de la Dirección General de Bienestar Social. Asimismo, se nos aclara que la Dirección General dispone de dos meses para emitir la concesión o denegación, lo cual resulta alentador si tenemos en cuenta que la solicitud original data de octubre de 2008 y la comunicación municipal es de noviembre de 2009.

Sobre el retraso en resolver una solicitud de renovación de prestación canaria de inserción se presentó el **EQ 1398/2009**, que, al final, se archivó por solución.

La reclamante manifestaba que venía percibiendo la Prestación Canaria de Inserción y, en agosto de 2009, solicitó la renovación, sin que, hasta la fecha de interposición de la queja, hubiese recibido respuesta.

Del informe recibido de la Dirección General, se desprende que, el 24 de noviembre de 2009, se resuelve la solicitud de renovación, por el importe principal más las

cantidades correspondientes a los atrasos correspondientes entre el periodo de la solicitud y el de la resolución, la cual fue notificada el 22 de diciembre de 2009, aunque las cantidades fueron ingresadas a finales de noviembre y principios de diciembre.

Se archivó por estar el asunto en vías de solución el **EQ 0830/2010**, donde la reclamante manifestaba que, en agosto de 2009, presentó una solicitud de PCI ante los servicios sociales del Ayuntamiento de Las Palmas, sin haber recibido respuesta.

El perfil familiar de la reclamante es el de una situación económica precaria y una unidad familiar compuesta por 4 adultos sin trabajo y 3 menores.

Del informe remitido por el área de gobierno de los servicios sociales, se constata el camino seguido por la solicitud de la reclamante desde el inicio.

El 4 de septiembre de 2009, se registra la solicitud. El 5 de marzo de 2010, se pasa la solicitud al trabajador social para que elabore el informe social y el programa de actividades de inserción. El 13 de abril de 2010, se firma el programa de actividades de inserción y se envía a la Dirección General de Bienestar Social para resolución.

El 20 de abril de 2010, la DGBS devuelve el expediente por faltar unos de los documentos que deben acompañar la solicitud. El 19 de mayo de 2010, se vuelve a enviar a la Dirección General.

Hasta la fecha de envío del informe al Diputado del Común, 27 de agosto de 2010, el expediente se encuentra en vías de resolución por la Dirección General, y el pronóstico es favorable a la reclamante.

16.3.2. Conclusiones a este epígrafe

- Las quejas recibidas nos indican un aumento considerable de solicitudes retrasadas de concesión de la Prestación Canaria de Inserción, así como de solicitudes retrasadas de renovación de las ya concedidas.

En menor medida, hemos analizado casos de denegación de este tipo de prestación debido a la escasez de recursos y a la necesidad de priorizar por la Administración los casos más urgentes.

- El perfil de los ciudadanos, que solicitan nuestra intervención para los problemas que afectan a la Prestación Canaria de Inserción, es el de una persona, en su mayoría, desempleada que ha visto agotada su prestación, y de personas que no disponen de recursos económicos para mantener a su familia y no pueden depender, exclusivamente, de las ayudas de emergencia.

- El aumento de este tipo de prestaciones no ha llevado aparejado un aumento proporcional de los recursos disponibles ni del personal suficiente para atender la demanda. Ello ha puesto en evidencia la efectividad de estos programas de integración, que dependen de una buena evaluación de la exclusión social de la unidad de convivencia, de unos planes de inclusión que busquen, en directo, no una contraprestación sino la integración social, de unos recursos metodológicos y personales a la altura del reto y de una estructura de recursos suficientes y debidamente coordinados que eviten el retraso en la tramitación de expedientes.

17. SERVICIOS URBANOS

Índice**17.1. Introducción****17.1.1. Consideraciones generales****17.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas****17.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común****17.2. Servicios de abastecimiento de agua potable****17.3. Servicios municipales. Recogida de basuras y saneamiento****17.4. Omisión de una ejecución subsidiaria por parte de algunos ayuntamientos****17.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de servicios urbanos****17.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de servicios urbanos****17.1. Introducción****17.1.1. Consideraciones generales**

En informes anteriores, hemos resaltado la importancia de los servicios urbanos, así como hemos comunicado a la administración algunos aspectos que, a nuestro entender, deben tenerse en cuenta a la hora de gestionar, prestar o desarrollar los servicios urbanos con los que cuentan los municipios canarios.

Es importante tener presente la clara 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. Por este motivo, incidimos en la necesidad de que la administración y trate y planifique los servicios urbanos desde un punto de vista integral.

De las quejas recibidas, extraemos conclusiones que esperamos ayuden a la administración canaria a resolver los problemas derivados de estos servicios, no solo porque los servicios urbanos se han configurado, hoy día, como uno de los temas centrales de la gestión municipal, sino porque el desarrollo de las ciudades y pueblos de Canarias está directamente vinculado con 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.

No puede supervisarse la actuación de la administración, o de las empresas concesionarias de servicios, si no se tiene un horizonte claro sobre los objetivos y criterios básicos que deben estar presentes en toda actuación de la administración. Estos objetivos y criterios básicos de análisis los hemos fijado en atención a los problemas que, durante años, nos han indicado los ciudadanos a través de sus quejas.

El concepto de eficacia, eficiencia y privatización. Muchas quejas se refieren a la falta de eficacia de los servicios de suministro de agua potable después de su privatización. La búsqueda del equilibrio financiero ha generalizado este tipo de conciertos con el claro objetivo de garantizar la 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 administrativa adecuada, para optimizar, eficazmente, los recursos y las inversiones municipales, en este sentido, decimos que los servicios urbanos deben planificarse desde un punto de vista integral dada su conexión, evitando, así, la duplicidad de obras o formas de prestación de los servicios que por su resultado final resultan ampliamente mejorables.

Servicios urbanos, accesibilidad al servicio y continuidad. Tener un servicio regular y seguro de agua potable, de energía, de saneamiento, etc., significa mejorar las condiciones de salud individual y de la comunidad; el alcantarillado y el servicio de recolección de los desechos sólidos promueven una mínima aceptabilidad de las condiciones medioambientales.

Es necesario priorizar el acceso a los servicios sobre el equilibrio financiero y de las ventajas de la privatización, pues aunque es 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 otra parte, el papel supervisor de la administración en el servicio prestado por la empresa privada, estableciendo más rigor en la aplicación de los mecanismos de regulación y de control, aunque ello, implique cambios en el ámbito técnico, organizativo, de gestión y jurídico.

17.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Un año más, en relación con el grado de colaboración con el Diputado del Común en el área de servicios urbanos, debemos diferenciar entre el tiempo de respuesta de la administración a este comisionado 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, puesto que la realidad confirma que, en un porcentaje superior al 90% de los casos, el tiempo de respuesta de la administración supera con creces el plazo legal de respuesta, y, en la mayoría de las ocasiones, se llega, incluso, a triplicarlo, lo cual nos obliga a enviar un recordatorio del deber de colaborar con esta Institución. Esta desidia dificulta mucho la posibilidad de dirigirnos con prontitud a los reclamantes.

Como se ha explicado en otras ocasiones, en el área de servicios urbanos no tenemos datos suficientes para catalogar el retraso en contestar a esta Institución como una intención de no colaborar, pero sí es evidente que existe, en la mayoría de los casos, un retraso en el cumplimiento de los plazos legales.

17.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común

Las administraciones a las que hemos tenido que enviar el recordatorio del deber de colaborar son:

- Ayuntamiento de Tías. (EQ 1169/2009).
- Ayuntamiento de Arafo. (EQ 1328/2008; EQ 1488/2009).
- Ayuntamiento de Arucas. (EQ 0845/2009).
- Ayuntamiento de Antigua. (EQ 0547/2009).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (EQ 1957/2008).
- Ayuntamiento de San Nicolás de Tolentino. (EQ 0810/2010).

17.2. Servicio de abastecimiento de agua potable

Representa el porcentaje mayor de quejas recibidas. A su vez, dentro de este epígrafe, destaca los temas relacionados con la facturación del servicio de suministro de agua potable, ya sea por el desacuerdo del reclamante con coste de la factura que, en realidad, encierra el desacuerdo con el sistema de facturación que emplean algunas empresas suministradoras, ya sea por los precios aplicados a dicho servicio.

Destacamos el EQ 0513/2009, que se archivó, en este ejercicio, por solución al haber aceptado el Ayuntamiento de Adeje nuestra recomendación de remoción de los obstáculos que impedían el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes a solicitar una facturación individual del servicio, y de supervisión de la actividad de la empresa concesionaria en este asunto.

Por tanto, en el ejercicio 2010, se procedió al envío de una resolución a la administración local después de haberse constatado lo siguiente:

- Que la urbanización del reclamante no ha sido recepcionada aún por el ayuntamiento.

- Que con respecto a las viviendas donde reside el reclamante, y previa reclamación al ayuntamiento, se solicitó la instalación de un contador individual en las viviendas. Que se trasladó la petición al concesionario del servicio y se informó negativamente, por la existencia de deficiencias de las redes interiores y privadas del complejo residencial, por lo que deben realizarse las obras de adecuación de dichas instalaciones.

- Se da traslado del informe del ayuntamiento al reclamante, el cual presentó alegaciones donde se afirma que lo que pretende es la facturación individual de los recibos de agua y no que se instalen contadores individuales, pues las viviendas ya cuentan con esos contadores. Por lo tanto, lo que se solicita es la modificación del sistema actual de facturación.

- Que para avalar su pretensión, el reclamante presenta un informe emitido por un ingeniero industrial, debidamente identificado en el informe, y donde concluye que “todos los apartamentos disponen de contador de agua independiente en perfecto funcionamiento”.

- Que con el diseño actual de la red de distribución interior de tuberías, todos los apartamentos y piscina disponen de contadores apropiados para su uso, permitiendo el control por lecturas de los consumos particulares. Según

el ingeniero, únicamente existen tres puntos de agua para riego de jardines que carecen de contador independiente, lo cual es fácilmente subsanable.

Por lo tanto, en la actualidad se podría realizar la lectura de los 32 apartamentos, sumarlos a los de la piscina y restarle todos los anteriores al contador general, para determinar el resto de consumos de zonas comunes.

El informe también indica que es viable la facturación individual, y de forma sencilla y sin obras “la empresa podría garantizar el cobro del mismo volumen de agua e impediría que fuera la Comunidad la que vendiera el agua a sus comuneros”.

Lo cierto es que el ayuntamiento afirma que no es posible instalar contadores individuales debido a las graves deficiencias apreciadas en las redes interiores, pero dicha información se basa únicamente en el informe de la empresa concesionaria del servicio Entemanser, SA, sin que conste un informe municipal propio de inspección realizado por un técnico, cumpliendo, así, con las funciones de supervisión que corresponden al ayuntamiento. Entendemos que, ante las contradicciones técnicas existentes, corresponde a la administración comprobar, por medio de sus técnicos, la realidad de la situación, para, así, poder tener un dictamen claro y salvaguardar los derechos de los consumidores.

Por lo tanto, como posibles soluciones que hay que tener en cuenta, el ayuntamiento debe plantearse la necesidad de realizar las gestiones oportunas con el fin de que, por la empresa, se estudie la modificación del sistema de facturación, máxime cuando la empresa concesionaria no alega inconvenientes administrativos, sino que, simplemente, no se pueden instalar los contadores individuales porque existen deficiencias graves en el interior del complejo.

Finalmente, al aceptar la recomendación el ayuntamiento, nos informa de que se ha llegado a un acuerdo con los vecinos y la empresa concesionaria para que se proceda, tras la realización las obras que sean necesarias, a la contratación individual.

En este ejercicio, vuelve a ser un motivo de queja el relacionado con los retrasos en la conexión al servicio de suministro de agua de abasto. Destaca una queja que da origen al envío de una sugerencia al director de la compañía Emalsa en Gran Canaria, sobre revisión del expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante, remoción de los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio, restablecimiento de la conexión previo pago de las tasas correspondientes y remisión al reclamante y al resto de los herederos, si volvieren a oponerse a la conexión, a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

En esta queja, tendremos la oportunidad de analizar uno de los llamados derechos no enumerados que el Tribunal Constitucional ha reconocido como derecho fundamental, contenido implícitamente en el artículo 3 de la Constitución, así como la efectividad del derecho de todos los ciudadanos a acceder a este bien, habida cuenta de su carácter básico y esencial.

Nos referimos al **EQ 0871/2010**, que continúa en trámites al no haberse recibido aún la respuesta a la Resolución enviada al director de la compañía Emalsa.

El reclamante manifiesta que la vivienda donde reside con su familia, desde hace un año, se encuentra sin suministro de agua, a pesar de que ha abonado las cantidades correspondientes para que se le dé el alta a la acometida de agua contratada, y que había presentado un escrito ante la compañía suministradora solicitando la resolución de la situación.

Se solicitó el oportuno informe a Emalsa, que nos fue remitido y del que se desprende lo siguiente:

Emalsa, en un primer momento tramitó la solicitud de alta del servicio, con recepción de la cantidad por pagar por este derecho de conexión, pero, al parecer, la propiedad pertenecía a varios coherederos, por lo que una de la copropietarias presenta un escrito de oposición a la conexión, alegando que el solicitante había ocupado el inmueble sin autorización, lo cual acarrea que Emalsa suspenda el suministro, porque, en estos casos, procede contrastar las firmas del resto de los propietarios con sus respectivos DNI, y se aprecia una falta de coincidencia entre ellas.

Emalsa notifica al solicitante que no se accede a la conexión y se procede a la devolución del importe satisfecho, fundamentando el acto en la existencia de disconformidad de los copropietarios, no haber acreditado el título de ocupación del mismo y no constar autorización del resto de propietarios.

Emalsa considera su actuación ajustada a derecho a tenor del artículo 6 del reglamento del servicio municipal de abastecimiento de aguas de Las Palmas de Gran Canaria y el artículo 398 del Código Civil.

Analizado el informe y, sin perjuicio de que se aborde la cuestión más detenidamente en el epígrafe correspondiente a las resoluciones del Diputado del Común, debemos referirnos, en este momento, que nos vimos obligados a enviar a Emalsa una sugerencia pues nuestra posición discrepa, básicamente, en lo siguiente.

En primer lugar, creemos que, en este caso, la empresa concesionaria no debió entrar a valorar las cuestiones jurídicas privadas que sólo pueden ser resueltas por un juez, como las relativas a la validez o no de firmas, discrepancias con el uso de bien inmueble, ocupación legal o ilegal de un inmueble, entre otras, y mucho menos dando un efecto jurídico, de entre otros posibles, en perjuicio de una de las partes, sin existir un pronunciamiento previo judicial que confirme tales efectos jurídicos (por ejemplo, la propia empresa, en un primer momento, accede a la conexión y luego rectifica en perjuicio de unos de los coherederos y su familia).

Nos basamos en la apariencia de buen derecho de quien estaba en posesión de la vivienda desde hacía un año, por eso, en la resolución enviada se analiza un concepto que pudo ayudar a dicha empresa a conciliar la satisfacción del derecho solicitado con la oposición de otros herederos. Hablamos del concepto de “posesión de buena fe” y sus efectos.

Debe tenerse en cuenta, también, que, con posterioridad, si el resto de herederos entablan acciones judiciales y la cuestión

se dirime en un juzgado a favor de uno u otro heredero, tal y como está configurado el derecho al suministro de agua potable, en nada variaría la conexión hecha en la vivienda, pues, si en un futuro el actual poseedor de la misma tuviera que abandonarla, la conexión de agua seguiría y solo tendría que variarse el sujeto pasivo tributario.

Por tanto, siguiendo el criterio de este Diputado del Común, cuando se trata de servicios que afectan a bienes necesarios para la supervivencia humana y existen menores de edad implicados o cualquier otra cuestión que se considere perentoria, debe eliminarse, en la satisfacción de ese derecho, cualquier interpretación restrictiva de los requisitos, salvo que sea manifiestamente “contra lege” y sin perjuicio de las posteriores decisiones judiciales que procedan.

Sobre exceso de facturación se tramitó el **EQ 2106/2008**, que, al final, se solucionó en este ejercicio, al haber aceptado el Ayuntamiento de La Laguna la sugerencia del este Diputado del Común y haberse resuelto la reclamación del interesado de forma favorable. De esta resolución damos cumplida cuenta en el epígrafe correspondiente de este informe.

Basta referirnos, aquí, que el reclamante se quejaba de que se le había cobrado por un servicio que no había recibido.

Tras recibirse el último informe solicitado el Ayuntamiento de La Laguna y después del estudio técnico correspondiente, se consideró procedente enviar una resolución a modo de sugerencia, con el fin de que se procediese a revisar el expediente y los informes emitidos por Teidagua, SA, y se encargara a un técnico municipal la elaboración de un informe jurídico sobre el fondo del asunto y, previos los trámites oportunos, se comprobase la posibilidad de que se haya estado cobrando recibos al padre del reclamante por unos servicios a los que no accedió, sino en octubre de 2008, así como para que se dictase una resolución y se notificase con una respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones.

Destacamos también el resultado de una deficiente praxis administrativa de las empresas suministradoras, que, en ocasiones, olvidan que, por prestar un servicio público, están sujetas también a las normas del procedimiento administrativo, lo cual se ha evidenciado en alguna solicitud no atendida de cambio de contador, o en algún procedimiento de reclamación indebida de una deuda.

En este ejercicio se solucionó el **EQ 0673/2009**, motivado por la falta de resolución de la reclamación interpuesta por el reclamante ante el Ayuntamiento de Santa Lucía, en la que solicitaba la rectificación en los recibos por consumo de agua de abasto, puesto que el contador fue declarado no apto por la Dirección General de Industria y Energía del Gobierno de Canarias.

Tras la petición del informe al ayuntamiento, donde se le instó a que supervisara la actuación tardía de la empresa concesionaria del servicio, se recibe comunicación del ayuntamiento en la que nos conforman que se ha procedido al cambio del contador de agua deteriorado, así como a regularizar la situación con el reclamante.

En el **EQ 0310/2010**, que, al final, se solucionó, se aprecia como algunas empresas concesionarias de los

servicios no prestan la suficiente atención al cumplimiento de los trámites administrativos necesarios para garantizar los derechos relativos al proceso que tienen los ciudadanos.

La reclamante manifestaba que, en octubre de 20009, se produjo una avería en el sistema gestionado por el consorcio de aguas de Fuerteventura, que ocasionó daños en los cuartos trasteros de su edificio. Asimismo, manifestaba que puso estos hechos en conocimiento de ese consorcio sin haber recibido respuesta.

Nos dirigimos al referido consorcio para que nos informara de los trámites efectuados con la reclamación. Nos contesta, con prontitud, y reconoce que no se dio respuesta a la reclamante a pesar de haberlo solicitado por escrito, y nos informan de que se ha procedido a indemnizar a la reclamante por los daños sufridos.

Sobre los cortes de suministro de agua nos referimos en este apartado al **EQ 0547/2009**, que se archivó, en este ejercicio, por estar el asunto en vías de solución.

Recordamos que la queja se inició porque la reclamante manifestaba que la sociedad municipal de aguas de Antigua cortó el suministro de agua de abasto del complejo residencial donde ella habita junto con 289 familias más. Los motivos, al parecer, obedecían a una deuda contraída hace tiempo por la anterior comunidad de propietarios.

La reclamante insiste en que en dicho complejo existen viviendas que tienen contador individual, a las que, a pesar de haber pagado su deuda proporcional, se les ha cortado el suministro.

Se solicitó un informe al ayuntamiento sobre el hecho que requirió a la empresa para que, a su vez, informara al ayuntamiento. Una vez nos trasladó en el informe, en el que se afirma que la empresa no procede al suministro individual porque el complejo residencial sólo dispone de un único contador y una única cédula de habitabilidad, por lo que exige que se aporte la cédula de habitabilidad y licencia de primera ocupación de cada vivienda de forma independiente, cosa que, según la empresa, nadie ha hecho por ahora.

Ante tal situación, ya en el ejercicio 2010, y con el objeto de continuar con la tramitación del expediente, teniendo en cuenta el contenido de las alegaciones formuladas por la reclamante al informe antes citado en las que nos comunica que su vivienda tiene contador individual, así como que se le deniega la cédula de habitabilidad por parte del ayuntamiento, consideramos procedente dirigimos, de nuevo, a la corporación local para que nos informara de cuáles eran los obstáculos que impedían que cada vivienda tuviese su cédula de habitabilidad y que se facture de forma individual el suministro de agua de abasto.

El ayuntamiento informa de que la reclamante dispone, desde el 2004, de una copia de la licencia de primera ocupación, pero que la licencia de habitabilidad debe solicitarla a la Dirección General de Vivienda, dado que las competencias para otorgar este tipo de documentos fueron traspasadas a los ayuntamientos en el año 2001, y el complejo residencial es anterior.

Se dio traslado a la reclamante del informe, que no presentó alegaciones.

Del análisis de la documentación se constata que la empresa sólo necesita que se le presente la cédula de habitabilidad, que debe solicitar la reclamante a la Dirección

General de Vivienda, puesto que el ayuntamiento de Antigua ya le ha proporcionado la de primera ocupación. Además, la empresa concesionaria del servicio procedió a restablecer el suministro, temporalmente, al existir un acuerdo para el pago fraccionado de la deuda. Por estos motivos procedimos al archivo de la queja.

17.3. Servicios municipales. Recogida de basuras y saneamiento

También nos referiremos en este informe a las quejas presentadas por ciudadanos por las solicitudes no atendidas de traslado de contenedores de basura por razones de salubridad e higiene, así como a las referidas a las reclamaciones no atendidas por los daños causados a la propiedad privada por el desplazamiento de estos contenedores.

Se archivó, al final, en este ejercicio, por solución el **EQ 0088/2009**, sobre los daños ocasionados por los contenedores al reclamante, una vez que el Ayuntamiento de Las Palmas aceptó el Recordatorio del Deber Legal de incoar expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y de que se haga efectivo de forma urgente el deber de supervisar la actividad de la empresa Contenur.

La reclamante manifestaba que, en 2008, dirigió escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para reclamar por un accidente sufrido con una papelera.

Con posterioridad, la reclamante recibe una comunicación del ayuntamiento por la que se le informa de que el servicio de mantenimiento de papeleras no es gestionado por la corporación municipal, sino por la empresa Contenur, y que puede reclamar, directamente, a la empresa mercantil. La reclamante presentó un escrito ante el ayuntamiento manifestando su desacuerdo con esa comunicación, sin que recibiera respuesta.

Consideramos procedente solicitar un informe al ayuntamiento, para que nos remitiera una copia del contrato o resolución administrativa de concesión del servicio de mantenimiento de papeleras celebrado con Contenur, donde conste las cláusulas para la prestación del servicio, así como sobre la posibilidad de actuar de oficio y requerir a la empresa para que abra expediente de responsabilidad patrimonial.

En el informe remitido, el ayuntamiento se limita trasladarnos el contrato celebrado con la empresa, y nos comunica que, por parte del servicio municipal de limpieza, se dio traslado a la empresa de la reclamación presentada por la reclamante para su tramitación y resolución.

Nos dirigimos, en consecuencia, a Contenur, que nos responde de la siguiente manera:

“1. Contenur ha realizado correctamente el mantenimiento de las papeleras.

2. Contenur no puede ser responsable de los daños sufridos por doña María Teresa.

3. Que la papelera a la que se hace referencia, no es metálica, es de polietileno (plástica).

4. Que según el propio parte médico aportado, esta señora sufrió el daño cuando “fue empujada contra la papelera”.”

La empresa resume su informe comunicando que lamenta no poder atender a la reclamación de la señora, por no haber motivo para ello.

Visto el estado del expediente, y al no encontrar la actuación de la empresa y del ayuntamiento ajustada a los trámites administrativos, se consideró procedente enviar un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento, del que se da cumplida cuenta en el apartado reservado a las resoluciones del Diputado del Común.

Se archivó el **EQ 1169/2009** por estar al asunto en vías de solución. En él, manifestaba el reclamante que, en el año 2009, su vehículo resultó afectado por desplazamiento de contenedor de basura, con rotura del faro trasero. Que dirigido un escrito al Ayuntamiento de Tías solicitando el reembolso del dinero invertido en la reparación de estos daños. En su respuesta, el ayuntamiento comunica que remitió la reclamación a la empresa Saneamientos y Limpiezas del Atlántico, SL (SALIMPA), concesionaria del servicio de recogida de residuos del municipio.

Puestos en contacto con la citada empresa, nos remite un informe en el que nos comunica que, efectivamente, recibieron el traslado del Ayuntamiento de Tías de la reclamación de responsabilidad patrimonial y que “procedieron a efectuar alegaciones a dicho expediente, al que se remiten y ratifican íntegramente”.

Ante la respuesta recibida, nos dirigimos al Ayuntamiento de Tías para que nos remitiera copia del expediente de responsabilidad patrimonial, así como que nos informara de las medidas que se adoptarán en cuanto a la supervisión de la actividad de la empresa concesionaria.

El Ayuntamiento, después de transcribirnos las alegaciones a las que se refería la empresa, en cuanto a la declinación de su responsabilidad y sobre el hecho de que el reclamante no prueba la relación de causalidad en los daños sufridos, manifiesta que en cuanto a la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial, la escasez de personal le impide llevar la tramitación de este tipo de expedientes siguiendo los trámites paso por paso, de ahí que no conste resolución de incoación, nombramiento de instructor, etc., por lo que su actuación se limitó a trasladar la reclamación a la empresa.

Con respecto a la empresa, el ayuntamiento reconoce la escasa rigurosidad en los argumentos alegados por la empresa para rechazar la responsabilidad, sin aclarar si realizó investigación o inspección alguna del lugar de los hechos o sus circunstancias.

Igualmente, el ayuntamiento reconoce que existe un deber de responsabilidad de las empresas concesionarias del servicio y, en su caso, el deber de indemnizar los daños que pudieran producirse en la prestación de los mismos, por lo que, reconociendo que la empresa no ha seguido el procedimiento adecuado, consideró procedente retrotraer las actuaciones al momento en que se produjeron los errores en el procedimiento.

Dado que el informe se consideró que el asunto estaba en vías de solución, ya que de lo que se trata es de llevar el procedimiento administrativo de forma correcta, con independencia del fondo de la cuestión, que deberá someterse al procedimiento de prueba correspondiente, motivos que originaron el archivo de la queja.

También se archivó, por estar el asunto en vías de solución, el **EQ 0346/2010**, referido a la solicitud no atendida por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para el cambio de ubicación de contenedores de basura.

Visto el contenido de la queja y la documentación aportada, se consideró procedente recabar un informe relativo a la ubicación actual de los contenedores, así como si es viable una modificación de su ubicación o, en su caso, la aplicación de medidas alternativas a la reubicación, tales como cambio de horarios de recogida, incremento de medios técnicos para evitar que se deposite la basura en el suelo, etc., o cualquier otra que se estime conveniente por ese ayuntamiento.

Recibido el informe del ayuntamiento, se constata que la administración ha tenido constancia de todos los escritos del reclamante y que se han realizado varias vistas de inspección a la zona, estudiando la posibilidad de cambio de ubicación de contenedores.

Al respecto, el ayuntamiento valora que es inviable la reubicación, pues los lugares propuestos supondrían un mayor perjuicio para otros vecinos, por lo que el lugar elegido, que está junto a un solar, es el más adecuado.

Asimismo, el ayuntamiento informa de que, a raíz de la queja, se han intensificado las visitas de encargados del servicio para impedir la acumulación de basuras. También nos informan de que, no obstante, el expediente sigue abierto para realizar el seguimiento oportuno para la mejora del servicio.

Por lo tanto, del contenido del informe remitido se desprende que el ayuntamiento está realizando las gestiones oportunas para reducir las molestias del servicio de recogida de basuras, y que, una vez inspeccionada la zona y realizado el estudio técnico, se ha valorado la solución menos perjudicial, por lo que nos permitimos interpretar que el asunto estaba en vías de solución y procedimos al citado archivo.

17.4. Omisión de una ejecución subsidiaria por parte de algunos ayuntamientos

Nos referiremos, en este epígrafe, a algunas quejas que hemos recibido a cerca de las denuncias no atendidas sobre insalubridad y malos olores de solares colindantes, donde el ayuntamiento se muestra reticente a la hora de ejercer su deber de ejecución subsidiaria de las labores de limpieza con cargo al propietario.

En el **EQ 0845/2009**, el reclamante manifestaba que había presentado varios escritos en el Ayuntamiento de Arucas sin haber recibido respuesta a los mismos. Dichos escritos se referían al vertido de basura por una persona, en concreto, en un solar propiedad del reclamante.

Se procedió a solicitar el oportuno informe al ayuntamiento para determinar el trámite dado a las denuncias del reclamante, así como para que nos comunicase la posibilidad de emitirse un acta de inspección de la policía local sobre el vertido de basura, así como sobre la posibilidad de realizar gestiones para averiguar el origen de tales actos.

En el informe que se nos envía, el ayuntamiento nos da traslado del requerimiento efectuado a una vecina colindante para que se abstuviese de realizar vertidos ilegales de agua a la vía pública, y para que procediese a su limpieza, con advertencia de que, en el caso de no realizarlo, lo haría el ayuntamiento de forma subsidiaria y a su costa. Con respecto al supuesto vertido de basura

en el solar del reclamante, el ayuntamiento lo remite a la vía judicial.

Se informó al reclamante que debía tener en cuenta que, efectivamente, el ayuntamiento tiene razón al remitir la solución de su problema a la vía judicial, pues la administración ha realizado las actuaciones que ha considerado procedentes dentro de su ámbito de competencias para intervenir en el asunto. El hecho de que exista basura en un solar particular activa la obligación del propietario de mantenerlo limpio, y si tal y como denuncia la responsabilidad de tal suciedad corresponde a otras personas, es necesario probar que han sido ellas y no otras, lo cual si no se acredita, difícilmente, puede establecerse un nexo de responsabilidad. Es por ello que el ayuntamiento no puede hacer nada, puesto que, según informa la policía local, no se ha demostrado que sea la denunciada la que efectúa los vertidos.

Respecto al requerimiento a la denunciada, se informó al reclamante que, si transcurrido un plazo prudencial apreciara que no se ha procedido según la resolución municipal, podía volver a dirigirse a nosotros en defensa de sus derechos.

17.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Urbanos

EQ 2106/2008. Sugerencia al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre la necesidad de que proceda a revisar el expediente y los informes emitidos por Teidagua, SA, y encargue a un técnico municipal la elaboración de un informe jurídico sobre el fondo del asunto.

La sugerencia fue aceptada por el ayuntamiento, que procedió a supervisar la actividad de la empresa que modificó de los recibos cuestionados.

EQ 0088/2009. Recordatorio del deber legal al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de incoar un expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y de que se haga efectivo de forma urgente el deber de supervisar la actividad de la empresa Contener.

La resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, que notificó a la reclamante la incoación del expediente de responsabilidad patrimonial y requirió a la empresa para que informase sobre la incidencia.

Por lo tanto, con independencia de que, en relación con el fondo del asunto, el reclamante tenga o no la razón, entendimos que se había solucionado la queja, toda vez que se solventaron las irregularidades formales que en su día apreciamos, y sobre las que recayó nuestra actuación, motivo por el cual se archivó el expediente.

EQ 0871/2010. Sugerencia a la Compañía Emalsa en Las Palmas de Gran Canaria sobre la necesidad de revisión del expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante, remoción de obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio, restablecimiento de la conexión previo pago de las tasas correspondientes y remisión a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

En estos momentos seguimos esperando la contestación a la resolución enviada.

EQ 0513/2009. Recomendación al Ayuntamiento de Adeje sobre la necesidad de remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes para solicitar una facturación individual del servicio y de supervisar la actividad de la empresa concesionaria en el asunto.

Esta resolución fue aceptada, habiendo informado el ayuntamiento que se había llegado a un acuerdo con los vecinos y la empresa concesionaria para que se proceda, tras la realización obras que sean necesarias, a la contratación individual del servicio.

17.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el área de Servicios Urbanos

EQ 2106/2008. Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, para que se encargue a un técnico municipal la elaboración de un informe jurídico sobre el fondo del asunto y, previos los trámites oportunos, se compruebe la posibilidad de que se haya estado cobrando recibos al padre del reclamante por unos servicios a los que no tuvo acceso, hasta octubre de 2008; se dicte Resolución y se notifique con respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones.

(...) Nos dirigimos, nuevamente, a usted, en relación con la queja que ante esta Institución tiene interpuesta don (...), que ha quedado registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizada la documentación y la información de la que disponemos, estamos en disposición de enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los siguientes

ANTECEDENTES

Primero. Recordamos que el reclamante exponía en su escrito de queja, que, cuando se construyó la red de saneamiento en la calle (...), las viviendas de dicha calle se conectaron a la misma, excepto los números (...), este último, el de la vivienda de sus padres. También manifestaba que, a pesar de no estar la vivienda conectada a la red de saneamiento, a su madre, doña (...), se le cobró, por ese concepto, el servicio de alcantarillado y depuración, situación que considera injusta, pues ha tenido que pagar por un servicio que no ha recibido.

Segundo. Se solicitó un primer informe a Teidagua, SA, que comunicó que la vivienda a la que se hace referencia el reclamante está obligada a realizar los pagos de alcantarillado y depuración, pues se encuentra a una distancia inferior a los 100 m de la red municipal de alcantarillado.

Con posterioridad, se solicitó otro informe directamente a ese ayuntamiento, con el fin de que procediera a la supervisión de la actuación de Teidagua, SA, y para que se pronunciara sobre la solicitud del reclamante de devolución del importe de los recibos por alcantarillado y depuración correspondientes a las fechas anteriores a que se facilitara la conexión desde la vivienda de su madre.

El informe emitido por el Ayuntamiento se limita a darnos traslado de otro informe de la empresa concesionaria del servicio, emitido por el jefe de producción y distribución, cuyos puntos principales, a nuestro juicio, son los siguientes:

- Según Teidagua, las obras de alcantarillado se ejecutaron por "Dragados", y se desconoce la razón por la que no se realizara el enganche de las dos viviendas a las que alude el reclamante.

- Según la empresa concesionaria, hace unos dos años, ese ayuntamiento promovió obras para completar el alcantarillado, "dejando la posibilidad de acople a las viviendas reclamantes".

- Existe obligación de pago de la tasa por alcantarillado y depuración por encontrarse a menos de 100 m de la red municipal.

Tercero. Se dio traslado al reclamante del informe, en el que, básicamente, se desprende que Teidagua reconoce que Dragados dejó sin poder conectarse a varios vecinos de la zona; que es, en octubre de 2008, cuando se cumplen los dos años de finalización de las obras del ayuntamiento, y, por lo tanto, el comienzo de la posibilidad de enganche, siendo ese momento el que hay que tener en cuenta para el cobro de recibos; que Teidagua ha estado cobrando recibos por un servicio que materialmente no se ha producido. El reclamante termina solicitando la devolución del importe cobrado "desde antes de finales de octubre de 2008".

CONSIDERACIONES

Primera. Varias son las cuestiones que debatir en este asunto. En primer lugar, teniendo en cuenta que este Diputado del Común solicitó de ese Ayuntamiento la supervisión de la actuación de la empresa Teidagua y un dictamen sobre la cuestión planteada por el reclamante, y del informe remitido a esta Institución, el 22 de diciembre de 2009, vía fax, sólo consta una remisión de otro informe que, a su vez, había remitido a ese ayuntamiento la mencionada empresa, consideramos que esa administración debió ejercer, con más efectividad, la actividad supervisora y fiscalizadora de los actos de la empresa concesionaria del servicio municipal, por aplicación de la propia legislación de régimen local, y, por ello, haber determinado si el reclamante tiene razón cuando afirma que se le ha estado cobrando por un servicio que no empieza a recibir, sino a partir de octubre de 2008.

Por otra parte, dando cumplimiento al deber de colaborar al que le obliga la Ley 7/2001 de 31 de Julio, del Diputado del Común, debió haberse emitido el dictamen o informe jurídico sobre el fondo del asunto, pues este comisionado le manifestó la necesidad de conocer el criterio del ayuntamiento ya que supondría un paso más en la solución del problema para un servicio eficaz al ciudadano.

Pero lo que nos consta es que el Ayuntamiento de La Laguna se ha limitado a solicitar un informe a Teidagua sobre la situación, que se traslada, vía fax, a esta Institución, lo cual implica que hasta la fecha seguimos sin conocer el parecer técnico jurídico del ayuntamiento sobre el fondo del asunto, que es uno de los hechos que motivan esta Resolución.

Sobre esta cuestión, nos limitaremos a recordar que toda administración pública está sujeta a la normativa formalista

que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9º de la CE: sujeción al derecho, eliminación de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la libertad e igualdad, legalidad, seguridad jurídica, etc.

En segundo lugar, y adentrándonos en el fondo de la cuestión, la solicitud de devolución de los recibos que, al parecer, se le han estado cobrando al padre del reclamante por un servicio que, según manifiesta, no se había podido disfrutar porque la empresa "Dragados" dejó sin posibilidad de enganche a algunos vecinos, no parece que carezca de fundamento cuando, del informe de Teidagua de fecha 3 de diciembre de 2009, podría interpretarse lo siguiente:

1. Que Teidagua desconoce la razón por la que no se realizara el enganche de las dos viviendas a las que alude el reclamante, en el tiempo en que "Dragados" intervino en la obra.

2. Que fue, cuando el ayuntamiento promovió obras para completar el alcantarillado, cuando "dejó la posibilidad de acople a las viviendas reclamantes".

Estas afirmaciones de la empresa, al menos, merecen que el ayuntamiento se interese por el asunto y compruebe, entre otras cosas, las afirmaciones del reclamante sobre su derecho de devolución de las cantidades pagadas antes del enganche a la red. Y todo ello, mediante la emisión de la correspondiente Resolución, habida cuenta de que obra, en poder de ese Ayuntamiento, la reclamación formal del reclamante.

En consecuencia, 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

SUGERENCIA

- de que se proceda a revisar el expediente y los informes emitidos por Teidagua, SA, y se encargue a un técnico municipal la elaboración de informe jurídico sobre el fondo del asunto y, previos los trámites oportunos, se compruebe la posibilidad de que se haya estado cobrando recibos al padre del reclamante por unos servicios a los que no tuvo acceso hasta octubre de 2008, que se dicte Resolución y se notifique con respuesta razonada al reclamante del contenido de su solicitud, así como de las vías disponibles en derecho para recurrir o continuar con sus pretensiones.

De conformidad con lo prevenido en el 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 un informe razonado sobre el juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

EQ 0088/2009. Recordatorio del deber legal al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de incoar un expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y de que se haga efectivo, de forma urgente, el deber de supervisar la actividad de la empresa Contetur, y si el ayuntamiento considera que no le corresponde el trámite de apertura del expediente correspondiente, proceda a requerir

a dicha empresa para que cumpla con las formalidades legales y notifique a la reclamante de forma motivada la resolución que adopte con respecto a la reclamación por daños sufridos por accidente con papelería.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a Uds. en relación con la queja que, ante esta Institución, tiene interpuesta doña (...), sobre daños personales por un accidente con una papelería cuyo mantenimiento corresponde a Contenur, que quedó registrada con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Analizada la documentación que obra en nuestro poder, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición de emitir la siguiente Resolución, que basamos en los antecedentes y consideraciones siguientes.

ANTECEDENTES

Primero. Conviene recordar el motivo de la queja. La reclamante manifestaba que, con fecha 6 de octubre de 2008, dirigió un escrito al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por un accidente sufrido con una papelería en la calle (...), de dicho término municipal.

Con posterioridad, la reclamante recibe una comunicación del ayuntamiento, de fecha 13 de octubre de 2008, por la que se le informa que el servicio de mantenimiento de papelerías no es gestionado por la corporación municipal, sino por la empresa Contenur, y que puede reclamar, directamente, a la empresa mercantil.

La reclamante presentó, con fecha 12 de noviembre de 2008, un escrito ante el ayuntamiento manifestando su desacuerdo con la comunicación, de fecha 13 de octubre de 2008, sin que recibiera respuesta al mismo.

Segundo. Se consideró procedente solicitar un informe a ese ayuntamiento, con el fin de que nos enviara una copia del contrato o resolución administrativa de concesión del servicio de mantenimiento de papelerías celebrado con Contenur, donde conste las cláusulas para la prestación del servicio, y para que nos comunicara si actuaría de oficio, requiriendo a la empresa para que incoara un expediente de responsabilidad patrimonial.

Ese ayuntamiento se limita trasladarnos el contrato celebrado con la empresa, y comunicar que, por parte del servicio municipal de limpieza, con fecha 9 de octubre de 2008, se dio traslado a la empresa de la reclamación presentada por la señora (...) para su tramitación y resolución.

Tercero. Una vez nos dirigimos a Contenur, la empresa nos responde de la siguiente forma:

“1. Contenur ha realizado correctamente el mantenimiento de las papelerías.

2. Contenur no puede ser responsable de los daños sufridos por doña María Teresa.

3. Que la papelería a la que se hace referencia, no es metálica, es de polietileno (plástica).

4. Que según el propio parte médico aportado, esta señora sufrió el daño cuando “fue empujada contra la papelería”.

La empresa resume su informe comunicando que lamenta no poder atender a la reclamación de la señora, por no haber motivo para ello.

CONSIDERACIONES

Primera. No es intención de este Diputado del Común hacer un pronunciamiento sobre cuestiones de fondo relativas a los posibles daños causados a la reclamante. Pero sí debemos pronunciarnos por las deficiencias en la tramitación de la reclamación, dado que no existe resolución administrativa alguna donde consten datos sobre la producción del accidente y la responsabilidad del mismo. En este sentido, nos limitaremos a analizar la necesidad de que la administración cumpla con los formalismos prevenidos legalmente, como garantía de los derechos constitucionales del ciudadano.

Segundo. De la documentación presentada por el reclamante en su escrito de queja, se infiere que la misma presentó una reclamación ante el Ayuntamiento y este, mediante un escrito, de fecha 13 de octubre de 2008, declina toda responsabilidad sobre el asunto y deriva la reclamación a la empresa Contenur, como responsable del mantenimiento de las papelerías al haber celebrado un contrato con el ayuntamiento. No se inició, por tanto, un expediente de responsabilidad patrimonial, sino que, como único trámite administrativo en este sentido, por el servicio municipal de limpieza se dio traslado de la reclamación a la empresa Contenur, según el propio ayuntamiento informa a este Diputado del Común. La empresa Contenur tampoco inicia ningún tipo de expediente, sin contestar tampoco a la propia reclamante.

Sin perjuicio de las acciones civiles que pudieran corresponder a la reclamante, bien contra la empresa que realiza el servicio de mantenimiento, o bien contra el ayuntamiento por ser parte contratante de la concesión del servicio y propietaria de las papelerías, y sin perjuicio de que le asista o no la razón a la reclamante en el fondo del asunto, este comisionado entiende que el procedimiento seguido, tras la reclamación interpuesta por la interesada, no fue el correcto, ya que no sólo no se incoó el oportuno expediente de responsabilidad patrimonial, sino que, ni por parte del ayuntamiento ni por parte de la empresa, se notifica a la reclamante la resolución motivada sobre los fundamentos de la denegación de su pretensión, y las vías de que dispone para recurrir en derecho. La única manifestación que existe sobre los motivos de no atender la reclamación proviene de la empresa, pero por comunicación hecha a este Diputado del Común, y, aunque el formato no sea el más adecuado al no revestir forma de resolución, no consta que esos mismos razonamientos se hayan trasladado a la reclamante, al menos para que tenga conocimiento de que su reclamación no va a ser atendida y pueda, en su caso, iniciar otras vías de reclamación, al cesar su expectativa de que sus pretensiones van a ser objeto de resolución administrativa.

Tercera. Ya, en otras ocasiones, hemos tenido la oportunidad de dirigirnos a ese ayuntamiento para recordarle las obligaciones formales que debe cumplir toda administración, así como otras relacionadas con el deber de supervisar la actuación de las empresas concesionarias de servicios municipales, por lo que, en nuestra opinión, deben tenerse en cuenta varias cuestiones relevantes.

En primer lugar, debe salvarse el servicio al ciudadano, pues no parece lógico que una reclamación por daños,

tenga o no la razón quien reclama, no reciba el tratamiento administrativo adecuado, y si el ayuntamiento optó por dar traslado de la reclamación a la empresa concesionaria, a pesar de la competencia que, a nuestro juicio, tiene para resolver, directamente, el problema, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria debería instar a Contenur para que iniciar el procedimiento adecuado que permita a la reclamante intervenir, aportar pruebas y conocer el estado del expediente y, en todo caso, conocer la resolución motivada de denegación de su reclamación.

En segundo lugar, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como titular del servicio que ha concesionado a la empresa Contenur, le corresponde la facultad y la obligación de supervisar la actividad de dicha empresa, velando no solo para que se cumplan las condiciones de la concesión otorgada, sino que el servicio se preste con garantías y que sea satisfecho el interés del usuario, lo que incluye el cumplimiento de ciertas formalidades que garanticen el deber de reclamación del ciudadano.

Siguiendo el camino marcado por sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Las Palmas (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 1ª), sentencia núm. 438/2004 de 21 mayo, la actual normativa reguladora de la responsabilidad patrimonial de la administración pública se configura como una responsabilidad objetiva ajena a toda idea de culpabilidad, exigible, directamente, a la administración titular del servicio público que acusó el daño, y es por ello indiferente la naturaleza pública o privada de la relación de que la responsabilidad derive (sentencia del Tribunal Supremo en su sentencia de fecha de 5 de junio de 2001), lo que impide a la administración, que actúa en la esfera de sus atribuciones para satisfacer un servicio público, desplazar la misma al contratista, mero ejecutor material, sin perjuicio de la acción de repetición de aquella contra este. Por otra parte, esta es la solución expresamente adoptada por la Ley 30/92. Tal como exalta el Tribunal de Justicia de Canarias “ha vuelto al sistema de unidad jurisdiccional en una materia de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas que instaurara la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa de 1956”.

Por tanto, si a la administración también le es imputable el daño probado al ser responsable o titular del servicio público que ha ocasionado el daño, por cuanto es el propietario de las papeleras cuyo mantenimiento ha cedido, también le correspondería su custodia y responsabilidad civil, en cuanto a los daños sufridos, y si ha decidido declinar su responsabilidad y derivarla a la empresa, debe cerciorarse de que esta cumple con el procedimiento establecido, pues debe tenerse en cuenta que la empresa es la que se pone en lugar de la Administración en cuanto al asunto concreto se refiere.

Cuarta. Consideramos que, actuando en la forma propugnada, se logra una actuación administrativa más ajustada a los principios de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (artículo 103.1 de la Constitución) y a los principios del repetido artículo 106.2, de la Constitución.

La actuación de la administración municipal, a nuestro juicio, no resulta ni jurídica, ni socialmente aceptable, puesto que no es de recibo que se entienda que el

ayuntamiento no es responsable de la tramitación de la reclamación, por haber contratado con Contenur el mantenimiento de las papeleras, desestimando así, de forma implícita, la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial e indemnización y acude al silencio administrativo y a la ficción legal establecida en el artículo 142.7 de la Ley 30/1992, en relación con el artículo 13.3 del Real Decreto 429/1993, que regula los procedimientos de responsabilidad patrimonial, y obliga a la interesada a recurrir a los tribunales de justicia; mera ficción legal, insístmamente, establecida para no causar indefensión al reclamante y, que no excluye la obligación legal de responder expresamente las peticiones que se dirijan por los administrados a los órganos correspondientes, según preceptúa el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Esta forma de actuación, pretender aplicar el silencio administrativo, debería ser rectificada, urgentemente, por el ayuntamiento, bien de manera directa o instando a la empresa concesionaria a que lo haga, basándose en las siguientes normas:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre y modificaciones posteriores; relativas al procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que dispone: “Las Entidades locales responderán directamente de los daños y perjuicios causados a los particulares en sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de la actuación de sus autoridades, funcionarios o agentes, en los términos establecidos en la legislación general sobre responsabilidad administrativa.”

- Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, que desarrolla el anterior precepto.

Básicamente, con estas normas invocadas, debería bastar para fundamentar nuestro criterio de que el silencio administrativo, o de las empresas vinculadas con la administración no es un privilegio, pues, aunque pueda intuirse que la reclamante no tiene la razón sobre el fondo del asunto, tiene derecho a conocer los motivos razonados de su desestimación, así como conocer las vías de que dispone en derecho para recurrir si lo desea, Y, aunque ello resulte un incremento de trabajo para la administración, se trata de dar cumplimiento a las garantías que el legislador ha colocado para evitar la indefensión del ciudadano, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, nos permitimos dirigir a VI el siguiente

RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL

- de incoar un expediente de responsabilidad patrimonial que culmine con una Resolución motivada sobre el fondo de la cuestión, y que se haga efectivo, de forma urgente, el deber de supervisar la actividad de la empresa Contenur, y si el ayuntamiento considera que no le corresponde

el trámite de apertura del expediente correspondiente, proceda a requerir a dicha empresa para que cumpla con las formalidades legales y notifique a la reclamante de forma motivada la resolución que adopte con respecto a la reclamación por daños sufridos por accidente con papelera.

De conformidad con lo prevenido en el 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 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 0871/2010. Sugerencia a la compañía Emalsa en Las Palmas de Gran Canaria sobre la necesidad de la revisión del expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante, remoción de obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio, restablecimiento de la conexión previo pago de las tasas correspondientes y remisión a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a usted en relación con el escrito de queja que, ante esta Institución, tiene interpuesto don (...), en el término municipal de Las Palmas, que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Una vez analizada la documentación de la que disponemos en nuestro expediente, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición en enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los antecedentes y consideraciones que a continuación se exponen.

ANTECEDENTES

Primero. Manifestaba el reclamante que la vivienda donde reside con su familia, desde hace un año, se encuentra sin suministro de agua, a pesar de que ha abonado las cantidades correspondientes para que se le dé el alta a la acometida de agua contratada, habiendo presentado escrito ante esa compañía solicitando al resolución de la situación.

Segundo. Se solicitaron los oportunos informes, tanto a la empresa Emalsa como a la Dirección General de Consumo, al existir una reclamación ante esta administración.

Una vez recibidos, se han valorado conjuntamente con la documentación aportada por el reclamante y la legislación que hemos considerado aplicable al caso.

Tercero. Centrándonos en la respuesta que ha dado la compañía Emalsa, debemos destacar como puntos básicos los siguientes.

1. Emalsa tramitó, en agosto de 2009, la solicitud de alta del servicio, con recepción de la cantidad que debía pagar por este derecho de conexión.

2. Una de las copropietarias presenta un escrito de oposición a la conexión, alegando que el solicitante había ocupado el inmueble sin autorización.

3. Emalsa suspende el suministro tras contrastar las firmas del resto de los propietarios con sus respectivos DNI, apreciando una falta de coincidencia entra ellas.

4. En septiembre de 2009, EMALSA notifica al solicitante que no se accede a la conexión y se procede a la devolución del importe satisfecho, por el motivo de la existencia de disconformidad de los copropietarios, no haber acreditado el título de ocupación del mismo y no constar autorización del resto de propietarios.

Asimismo, Emalsa considera su actuación ajustada a derecho a tenor del artículo 6 del reglamento del servicio municipal de abastecimiento de aguas de Las Palmas de Gran Canaria y el artículo 398 del Código Civil.

CONSIDERACIONES

Primera. Hemos considerado necesario identificar, de forma clara, las diversas cuestiones discrepantes en este asunto, como base para poder llegar a formar una opinión dentro del marco competencial y supervisor que la Ley 7/2001 de 31 de julio torga a este comisionado parlamentario.

A nuestro juicio, existen dos cuestiones que dilucidar. Una es la referida a los problemas derivados de las relaciones hereditarias y otra es la referida al derecho de todo ciudadano a contar con un suministro de agua potable en su vivienda. Obviamente, la primera cuestión es jurídico privada y la segunda afecta a la prestación de un servicio público por empresa concesionaria.

El problema radica en que no podemos adoptar una postura al respecto sin conectar una cuestión con la otra, no en vano, se trata de dilucidar si el reclamante tiene título suficiente para ser beneficiario de la conexión al suministro de agua potable. Nuestra intervención tiene que quedarse al margen de aquellas cuestiones que deben resolverse, en exclusiva, por los tribunales de justicia, al igual que debió hacer la compañía EMALSA, tal y como a continuación se razonará.

En primer lugar y en nuestra opinión, debemos partir del concepto de “coheredero” y no de “copropietario” para llegar a una conclusión sobre el tema, pues los derechos concedidos por nuestro Código Civil a los coherederos no siempre son coincidentes con los que tienen los copropietarios de bienes inmuebles, sobre todo, en los actos de administración, conservación, uso y disfrute de los bienes, al igual que no recibe un mismo tratamiento en sus efectos jurídicos una comunidad de bienes, herencia yacente, un bien que pertenece pro indiviso a varios herederos o una propiedad en pleno dominio.

De la documentación de la que disponemos parece que estamos ante el derecho de goce y disfrute de un bien inmueble dejado en herencia a varios herederos. En este sentido, consta que han aceptado la herencia, pero no nos consta que se haya procedido a su adjudicación a los herederos, cuestiones estas que si no se realizan de mutuo acuerdo tendrán que resolverse, inexcusablemente, en los juzgados de Primera Instancia correspondientes.

Segunda. En lo que al derecho de conexión se refiere, la empresa EMALSA, como concesionaria de un servicio público, debió plantearse el mismo dilema que este Diputado del Común y, por tanto, no entrar a valorar las cuestiones jurídico privadas que solo pueden ser resueltas por un juez, como las relativas a la validez o no de firmas,

discrepancias con el uso de bien inmueble, ocupación legal o ilegal de un inmueble, entre otras, y mucho menos dando un efecto jurídico, de entre otros posibles, en perjuicio de una de las partes, sin existir un pronunciamiento previo judicial que confirme tales efectos jurídicos. La propia Emalsa, en un primer momento, accede a la conexión y luego, desafortunadamente, a nuestro juicio, rectifica en perjuicio de unos de los coherederos y su familia.

Consideramos que la actuación correcta de la empresa Emalsa fue la efectuada, en primer lugar, concediendo la conexión a quien, en apariencia de buen derecho, estaba en posesión de la vivienda desde hacía un año. En este sentido, debió tenerse en cuenta otro concepto que pudo ayudar a dicha empresa a conciliar la satisfacción del derecho solicitado con la oposición de otros herederos. Hablamos del concepto de “posesión de buena fe” y sus efectos. Todo ello sin perjuicio de que, con posterioridad, si el resto de herederos entablan acciones judiciales, la cuestión se dirima por un juzgado a favor de uno y otro heredero, aunque tal y como está configurado el derecho de suministro de agua potable, en nada variaría la conexión hecha la vivienda, pues si, en un futuro, el actual poseedor de la misma tuviera que abandonarla, la conexión de agua seguiría y solo tendría que variarse el sujeto pasivo tributario.

Siempre ha sido criterio de este Diputado del Común que, cuando se trata de servicios que afectan a bienes necesarios para la supervivencia humana, existen menores de edad implicados o cualquier otra cuestión que se considere perentoria, debe eliminarse, en la satisfacción de ese derecho, cualquier interpretación restrictiva de los requisitos para ello, salvo que sea, manifiestamente, “contra lege” y sin perjuicio de las posteriores decisiones judiciales que procedan.

Tercera. Sentado lo anterior, lo que ha de determinarse por esta Institución, a la vista de su función institucional consistente en la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, es si la empresa concesionaria ha de proceder a la conexión del suministro de agua potable y remitir al los tribunales de justicia para que resuelvan las cuestiones de discrepancias del resto de coherederos con el goce y disfrute del inmueble.

El servicio público de abastecimiento de agua en poblaciones tiene una consideración legal especial, por cuanto, por una parte, el artículo 25 de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local establece su carácter mínimo y obligatorio, para todos los municipios, y, de otra, el artículo 86.3 de la misma Ley declara su reserva a favor de las entidades locales. Parece claro que tales previsiones pretenden hacer efectivo el derecho de todos los ciudadanos a acceder a este bien, habida cuenta de su carácter básico y esencial. Desde esta perspectiva, el TC ha reconocido el derecho al agua potable como un derecho fundamental, contenido implícitamente en el artículo 3 de la Constitución, llamada cláusula de los derechos no enumerados.

En supuestos como el presente, y en relación con la prestación del suministro de agua potable por la empresa concesionaria, sus obligaciones son un reflejo de las que corresponderían al propio ayuntamiento si fuera el gestor de dicho servicio, por cuanto resulta obligado garantizar el

derecho bajo las presunciones de una posesión de buen fe de uno de los herederos del bien inmueble. Así se infiere a sensu contrario de la interpretación que hace Emalsa del artículo 6 del reglamento del servicio municipal de abastecimiento de aguas de Las Palmas de Gran Canaria, cuando habla de que “El titular de la Póliza de Abono habrá de ser necesariamente el que lo sea de la relación jurídica de ocupación o propiedad del inmueble...”. Así, el propio reglamento deja abierta la posibilidad de que el sujeto pasivo de la obligación de pago sea el que ocupe la vivienda bajo una relación jurídica que en derecho revista la apariencia de justa, como bien puede ser la posesión ininterrumpida desde hace un año. De hecho, basta acudir a nuestro Código Civil para resolver las dudas sobre los derechos posesorios del coheredero que posee de buena fe, conociendo que la buena fe se presume siempre y quien alega mala fe debe probarlo.

En otro sentido, y en nuestra opinión, siendo aparente el título de goce y disfrute de la vivienda, tampoco resultaría aplicable el artículo 398 del Código Civil, en referencia clara a la necesidad de que los acuerdos para la administración y mejor disfrute de la cosa común sean adoptados por mayoría, por cuanto debe dilucidarse por un tribunal de justicia, entre otras cuestiones, si la solicitud de conexión del suministro de agua es un acto de administración del bien común o de conservación; si este va o no en perjuicio de la masa hereditaria o, por el contrario, es un acto que beneficia al resto; Si es un acto emanado de la posesión hereditaria, etc.

Bien pudo Emalsa interpretar, en beneficio de la familia que necesita agua potable, los artículos del Código Civil que se refieren a los efectos de la posesión hereditaria. Así, el artículo 3417 establece que “el heredero que ha entrado en la posesión de la herencia o que ha sido puesto en ella por juez competente, continúa la persona del difunto, y es propietario, acreedor o deudor de todo lo que el difunto era propietario, acreedor o deudor, con excepción de aquellos derechos que no son transmisibles por sucesión. Los frutos y productos de la herencia le corresponden...”.

También pudo entenderse que cualquiera de los herederos puede solicitar la conexión al servicio de abastecimiento de agua, con independencia de que sea el actual poseedor quien pague los recibos, a tenor del artículo 3416 del Código Civil, según el cual “cuando muchas personas son llamadas simultáneamente a la sucesión, cada una tiene los derechos del autor de una manera indivisible, en cuanto a la propiedad y en cuanto a la posesión”.

Por tanto, para este Comisionado, el derecho de conexión puede ser considerado como derecho fundamental que acompaña a la persona donde quiera que vaya, pero la conexión en sí misma, como acto de acople a la red, se queda en la vivienda con independencia de quien sea en cada momento el poseedor o propietario de la misma, por lo que la conexión y el abastecimiento de agua potable al actual poseedor, siempre que abone los recibos correspondientes, no puede ir nunca en perjuicio del resto de coherederos, pues cualquiera de ellos, si resultara propietario final del bien, se beneficiaría de las gestiones realizadas por el anterior para solicitar el trámite de conexión a la red, incluso, el abono de las tasas correspondientes, sin perjuicio del derecho del

poseedor actual a reclamar la parte correspondiente de cada heredero en caso de tener que abandonar la vivienda por decisión judicial.

Por lo manifestado, esta Institución, en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a usted la siguiente:

SUGERENCIA

1. Revisar el expediente de solicitud de conexión al servicio de abastecimiento de agua potable del reclamante.

2. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho del reclamante al mencionado servicio.

3. Restablecer la conexión previo pago de las tasas correspondientes.

4. Remitir al reclamante y al resto de los herederos, si volvieran a oponerse a la conexión, a los tribunales de justicia para dirimir las discrepancias en cuanto al uso y disfrute del bien hereditario.

De conformidad con lo prevenido en el 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.

(..)

EQ 0513/2009. Recomendación al Ayuntamiento de Adeje

RECOMENDACIÓN

1. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes a solicitar una facturación individual del servicio, emprendiendo, con urgencia, las actuaciones pertinentes para la consecución de tal objetivo, realizando las actuaciones de inspección técnicas pertinentes y los informes jurídicos que procedan.

2. Supervisar la actividad de la empresa concesionaria en este asunto, y, previa constatación de que las instalaciones de la red interna de abastecimiento de agua del complejo residencial del reclamante así lo permitiese, proceda a actuar en consecuencia y, en su caso, inste a la empresa concesionaria a la modificación del sistema actual de facturación.

(..) Nos dirigimos, de nuevo, a usted en relación con escrito de queja promovido por don (..), que ha quedado registrado con la referencia arriba indicada, la cual rogamos se cite en posteriores comunicaciones.

Analizada la documentación de la que disponemos en nuestro expediente, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición en enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los antecedentes y consideraciones que a continuación se exponen.

ANTECEDENTES

Primero. Exponía el reclamante que habiendo presentado un escrito ante la empresa Esquivel, SA. suministradora

del agua de abasto, para la contratación individual de dicho suministro en la urbanización en que reside, (...), no recibió respuesta.

Segundo. Solicitado el oportuno informe a ese ayuntamiento, se nos traslada el certificado de la secretaria accidental del ayuntamiento, por el que se da cuenta del informe jurídico efectuado por el asesor (...).

Como puntos básicos del mencionado informe, debemos destacar los siguientes:

- Que la urbanización (...) no ha sido recepcionada aún por el ayuntamiento.

- Que la actual concesionaria del servicio de abastecimiento de agua potable es la entidad Entemanser, SA.

- Que con respecto a las viviendas donde reside el reclamante, y previa reclamación al ayuntamiento, se solicitó la instalación de un contador individual en las viviendas. Que se trasladó la petición al concesionario del servicio y esta informó negativamente, por la existencia de deficiencias de las redes interiores y privadas del complejo residencial, por lo que deben realizarse las obras de adecuación de dichas instalaciones.

Tercero. Traslado el informe del ayuntamiento al reclamante, este presentó alegaciones, en las que nos manifiesta, básicamente, lo siguiente.

Sigue manteniendo que lo que pretende es la facturación individual de los recibos de agua, no que se instalen contadores individuales, pues la viviendas ya cuentan con esos contadores. Por lo tanto, lo que se solicita es la modificación del sistema actual de facturación.

Para avalar su pretensión, el reclamante presenta un informe emitido por un ingeniero industrial, debidamente identificado en el informe, en representación de (...).

En este informe, se afirma que “todos los apartamentos disponen de contador de agua independiente en perfecto funcionamiento”.

Asimismo, se establece que con el diseño actual de la red de distribución interior de tuberías, todos los apartamentos y piscina disponen de contadores apropiados para su uso, permitiendo el control por lecturas de los consumos particulares. Según el ingeniero, únicamente existen tres puntos de agua para riego de jardines que carecen de contador independiente, lo cual es, fácilmente, subsanable.

Por lo tanto, en la actualidad, se podría realizar la lectura de los 32 apartamentos, sumarlos a los de la piscina y restarle todos los anteriores al contador general, para determinar el resto de consumos de zonas comunes.

El informe también indica que es viable la facturación individual, y de forma sencilla y sin obras, “la empresa podría garantizar el cobro del mismo volumen de agua e impediría que fuera la Comunidad la que vendiera el agua a sus comuneros”.

CONSIDERACIONES

Primera. El problema de fondo queda reducido a la posibilidad o no de modificar el sistema actual de facturación del complejo residencial donde vive el reclamante.

Segunda. Aunque el ayuntamiento afirma que no es posible instalar contadores individuales debido a las graves deficiencias apreciadas en las redes interiores, lo cierto es

que dicha información se basa únicamente en el informe de la empresa concesionaria del servicio Entemanser, SA, sin que conste un informe municipal propio de inspección realizado por un técnico, si quiera por cumplir con las funciones de supervisión que corresponden al ayuntamiento.

Lo cierto es que la información suministrada por la empresa concesionaria, se contradice, de manera radical, con la petición del reclamante y la información suministrada por este, al afirmar que lo que se pretende no es la instalación, sino la modificación del sistema de facturación, y al haber presentado un informe técnico del que se desprende, que no existe impedimento para que la empresa concesionaria proceda a la facturación individual del servicio.

En efecto, el informe técnico presentado por el reclamante es claro y contundente cuando afirma que la instalación del complejo es correcta y puede ser susceptible de facturación individual. Por lo tanto, ante esta afirmación que se contradice con la realizada por la empresa concesionaria, el ayuntamiento debe, cuando menos, comprobar por medio de sus técnicos la realidad de la situación, para así poder tener dictamen claro.

No debe olvidarse nunca que el agua, bien y servicio esencial en la vida del hombre, constituye uno de los problemas de mayor incidencia en la vida cotidiana y en cuya resolución los poderes públicos han de realizar los mayores esfuerzos para buscar soluciones que, aunque se muestren artificiales o costosas, son indispensables para asegurar la prestación de los servicios esenciales que provienen y tienen relación con el agua. Es este caso no estamos hablando de falta de suministro, pero sí de un sistema de facturación que, como afirma el reclamante, está causando situaciones injustas al no adecuarse a la realidad del consumo, pues el actual refleja el gasto real de cada propietario.

En cualquier caso, considera esta Institución que debe ser el ayuntamiento titular del servicio, quien debe supervisar la actividad de la empresa, recabando cuanta información sea necesaria para garantizar un servicio en condiciones de igualdad y realidad del gasto.

Frente a esta obligación municipal, nos encontramos el derecho de los vecinos a exigir ese servicio (artículo 18 de la LBRL), por lo que, para llevarlo a cabo con plenitud, son necesarios medios económicos, técnicos, y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos o las empresas concesionarias. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento pues, a nuestro juicio, la calidad en el servicio abarca no solo el suministro en sí, sino todo lo que gira en torno al mismo, entre las que deben incluirse las gestiones de cobro y facturación. Nadie puede dudar que el sistema de facturación individual refleja mejor la realidad del gasto que el sistema de contador patrón.

Por lo tanto, sí debemos suponer que la empresa está en condiciones técnicas y administrativas para llevar a cabo el suministro de agua y es posible la facturación individual, a nuestro entender es el ayuntamiento el que debe remover los obstáculos que impiden el ejercicio del derecho de los ciudadanos de recibir un servicio eficaz de abastecimiento de agua potable. Así, el artículo 9.2 de la Constitución Española establece que “Corresponde a los poderes

públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.

En este sentido, y como posibles soluciones que hay que tener en cuenta, salvo mejor criterio, debe ser consciente el ayuntamiento de la necesidad de realizar las gestiones oportunas con el fin de que por la empresa se estudie la modificación del sistema de facturación, pues de nuestros informes no puede deducirse que la razón de que aún no cuenten los reclamantes con facturación individual se deba a que la urbanización no dispone de las instalaciones para ello, no solo por el informe del ingeniero industrial, sino porque, en su día, el ayuntamiento otorgó la licencia de obra, primera ocupación y cédula de habitabilidad, contando, supuestamente, con los consiguientes boletines de instalaciones.

Debemos puntualizar, que la empresa concesionaria no alega inconvenientes administrativos, sino que, simplemente, no se pueden instalar los contadores individuales porque existen deficiencias graves en el interior del complejo y, al ser privado, no les corresponde a ellos su reparación. Ante esta discrepancia, debe constar, al menos, un informe contradictorio por parte de la administración, la cual supervisa la actividad de la empresa, y si se detectaran deficiencias cuya reparación corresponde a los propietarios, nada impediría que se informara de ello a los reclamantes para que procedieran a subsanar las deficiencias observadas, las cuales tampoco son especificadas por la empresa concesionaria.

A nuestro parecer, si hay que dar algún paso para conseguir una solución satisfactoria de la situación, es el ayuntamiento el que debe realizar las gestiones necesarias para ello, pues el ciudadano como administrado debe ser el que se beneficie del servicio municipal. Sobre recordar la situación de inferioridad a la que se enfrenta el ciudadano cuando plantea una cuestión contra la administración, y ello, con total independencia de que le asista o no la razón.

Por lo manifestado, esta Institución, en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a Usted la siguiente:

RECOMENDACIÓN

1. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes de solicitar una facturación individual del servicio, emprendiendo, con urgencia, las actuaciones pertinentes para la consecución de tal objetivo, realizando las actuaciones de inspección técnicas pertinentes y los informes jurídicos que procedan.

2. Supervisar la actividad de la empresa concesionaria en este asunto, y, previa constatación de que las instalaciones de la red interna de abastecimiento de agua del complejo residencial del reclamante así lo permitiese, proceda a actuar en consecuencia y, en su caso, inste a la empresa concesionaria a la modificación del sistema actual de facturación. (...).

18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Índice:**18.1. Introducción****18.1.1. Consideraciones generales****18.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas****18.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010****18.2. Formación. Trabajo****18.3. Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad****18.4. Acceso al empleo público. Cuestiones generales****18.5. Cuestiones generales 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. Estado de las 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****18.1.1. Consideraciones generales**

Esta institución ha tramitado, durante el año 2010, un total de 218 quejas correspondientes al área de trabajo y función pública, de las cuales 87 han sido registradas en el ejercicio que nos ocupa.

Por su temática, y al igual que en años anteriores, las reclamaciones tramitadas se encuadran en los siguientes epígrafes:

- a) Quejas alusivas a la actuación de las administraciones públicas en materia de trabajo y formación para el empleo.
- b) Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad.
- c) Quejas referentes a los procesos de acceso al empleo público.
- d) Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias.
- e) Función pública docente.
- f) Función pública sanitaria.

18.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**18.1.2.1. Administraciones públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

Ha sido preciso recordar la obligación legal de colaboración con esta institución a las siguientes administraciones:

- Servicio Canario de Empleo (EQ 1980/2008, 0511/2010 y 0558/2010).
- Dirección General de Bienestar Social (EQ 1184/2007).
- Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma (EQ 0490/2009).
- Secretaría General Técnica Consejería de Educación (EQ 1364/2009).

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (EQ 0570/2009 y 0589/2009).

- Ayuntamiento de La Laguna (EQ 0405/2010).
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos (EQ 0548/2010).
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera (EQ 0698/2009).
- Ayuntamiento de Puntagorda (EQ 1009/2009).
- Ayuntamiento de Tazacorte (EQ 1009/2009).
- Ayuntamiento de Breña Baja (EQ 1009/2009).
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (EQ 1009/2009).

18.2. Formación. Trabajo

En este año han sido numerosas las reclamaciones planteadas en relación con las becas o ayudas solicitadas por alumnos inscritos en cursos de formación para trabajadores desempleados que imparte el Servicio Canario de Empleo.

Como dato común de todas ellas, debemos señalar la falta de respuesta expresa a las solicitudes que, en tal sentido, efectuaron los reclamantes y el retraso, por parte del Servicio Canario de Empleo, a la hora de prestar la colaboración requerida por esta institución, si bien, por los informes recibidos, las quejas se vienen solucionando, de manera favorable.

En el caso del EQ 0511/2010, el reclamante solicitó la ayuda para el transporte, regulada en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, en noviembre de 2009, y concluyó el curso para el que fue seleccionado en enero de 2010, sin que hubiese recibido contestación a su solicitud ni tuviese constancia del ingreso de la cantidad correspondiente de la beca.

Pese a que se ha hecho preciso recordar al Servicio Canario de Empleo su obligación legal de colaboración con esta Institución, a finales del presente ejercicio, nos remite un informe en el que, efectivamente, reconoce que se ha producido una dilación lamentable durante la tramitación de la solicitud de ayuda al transporte presentada por el reclamante. La referida solicitud fue estimada y concedida mediante Resolución del director del Servicio Canario de Empleo, si bien la dilación se produjo, como ya se comunicó al interesado, por la tardanza en incorporar los créditos comprometidos por parte del Tesoro Público correspondientes a la convocatoria de 2009.

Esta misma circunstancia se hace constar en el informe que el referido Servicio Canario de Empleo remite a esta Institución con motivo de la tramitación del EQ 0948/2010, relativo a una solicitud de ayuda económica para transporte y beca de prácticas.

En ambos casos, los importes correspondientes se ingresaron en la cuenta señalada por los reclamantes por lo que los expedientes se han archivado.

También en el caso del EQ 0558/2010 se ha remitido al Servicio Canario de Empleo un recordatorio sobre su obligación de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones. En esta ocasión, la ayuda al transporte solicitada se había abonado parcialmente, pues excluía los trayectos urbanos, por lo que la promotora de la queja reclamaba la totalidad de la ayuda comprometida.

La descoordinación entre las distintas unidades que han intervenido en la gestión, estudio y valoración de las solicitudes de ayuda y las reclamaciones correspondientes a estas, han contribuido al retraso en la resolución del asunto y posterior respuesta a este Comisionado.

En cuanto a la falta de abono de los trayectos urbanos, no obedeció a un criterio aislado, sino a la interpretación restrictiva que la administración venía haciendo de la legislación vigente, dado el actual escenario de crisis económica, en concreto, de la Orden de 13 de abril de 1994, que establecía en su artículo 17.2 in fine:

...”De no reunir todas las condiciones señaladas en este apartado, el alumno podrá solicitar una ayuda de transporte si ha de desplazarse de un municipio a otro distinto”.

La misma justificación esgrimió la administración en el caso del **EQ 0868/2010**, sobre una ayuda al transporte con cuya cuantía el interesado muestra su desacuerdo alegando que, únicamente, se le reconoce un trayecto, cuando, tanto el recorrido de ida como el de vuelta, están considerados por la empresa TITSA, como interurbanos. El Servicio Canario de Empleo le había informado que la ayuda al transporte que se iba a abonar, con carácter general, era solo la correspondiente a los desplazamientos interurbanos realizados fuera del municipio de residencia del alumno y fuera del municipio donde se realice el curso.

No obstante, no parece, a tenor de la Orden TAS/18/2008, de 7 de marzo, que desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, que regula el subsistema de formación profesional para el empleo, y así lo reconoce el Servicio Canario de Empleo, que exista apoyo legal para esta medida. Las dudas sobre su importe se plantearían, más bien, en el transporte interurbano, ya que, según lo preceptuado en el número 2 del artículo 26 de la Orden: “Los trabajadores desempleados que utilicen la red de transportes públicos urbanos para asistir a la formación tendrán derecho a percibir una ayuda cuyo importe se establece en el Anexo III. En el caso de que sea precisa la utilización de transporte público para el desplazamiento interurbano o interinsular la Administración pública competente para el abono de la ayuda determinará su cuantía y sistema de justificación”.

A la vista de las reclamaciones planteadas, el organismo autónomo ha decidido reconsiderar las solicitudes de becas que, habiéndose aprobado, sufrieron una disminución, al no abonarse los trayectos urbanos, por lo que se estima que, alrededor del mes de diciembre, una vez incorporados los créditos correspondientes, se procedería al abono completo, satisfaciendo así las solicitudes de los reclamantes.

Por motivos similares, se tramita el **EQ 0749/2010**, sobre solicitud no atendida de ayuda para transporte; **EQ 0804/2010**, acerca de sendas solicitudes de ayuda al transporte, a la conciliación familiar, así como para los alumnos en prácticas; **EQ 0957/2010**, sobre abono parcial de una beca para el transporte presentada en el mes de octubre de 2009; o el **EQ 0992/2010**, alusivo a varias solicitudes de ayuda al transporte presentadas por la reclamante, a raíz de la realización de distintos cursos de formación, a lo que la interesada añade no haberse emitido por el Servicio Canario de Empleo la comunicación prevista en el artículo 1 del Real Decreto 137/2010.

Hasta la fecha de redacción del presente informe, en todos los casos, nos encontramos a la espera del informe requerido al Servicio Canario de Empleo. La petición de los informes se han reiterado.

También los **EQ 0515/2010** y **0984/2010** tienen la misma causa, si bien ambos se encuentran archivados, el primero porque el reclamante no aportó la documentación que permitiera otorgar el trámite oportuno a su queja, y en el caso del **EQ 0984/2010** porque la promotora ha decidido no seguir adelante con su reclamación, tras recibir del Servicio Canario de Empleo contestación negativa a su pretensión.

Otra cuestión distinta, aunque relacionada, asimismo, con los cursos de formación que imparte el Servicio Canario de Empleo, se ha planteado en el **EQ 0714/2010**. La reclamante alegaba que había realizado un curso de “Horticultura y Floricultura” cofinanciado por el Fondo Social Europeo y el Cabildo Insular de Tenerife. En varios escritos dirigidos al coordinador del proyecto, había planteado su deseo de realizar las prácticas correspondientes a dicho curso formativo en empresas públicas, al considerar que eran idóneas para continuar con su formación, tanto desde el punto de vista académico como profesional.

Al mismo tiempo, había solicitado la posibilidad de obtener el carné de manipulador de productos fitosanitarios, previo examen, o bien un certificado donde se convalidasen los estudios realizados durante el curso que acreditase el manejo y manipulación de dichos productos, cuestión que se le había denegado ya que no venía contemplado en las bases reguladoras de la beca de referencia. También había requerido la obtención de un certificado provisional sobre el título del certificado de profesionalidad que tramitaba el Servicio Canario de Empleo, al estimar que su expedición podía demorarse en el tiempo, solicitud que no había sido atendida.

Sobre la primera de las cuestiones planteadas, el Cabildo Insular de Tenerife, reiterando sus consideraciones a la reclamante, informó a este comisionado que el proyecto en cuestión no contempla la realización de prácticas en empresas de titularidad pública ya que su objetivo es la inserción laboral y existen menos posibilidades de que esta se produzca en las referidas empresas públicas, por lo que se ha priorizado este criterio a la hora de contactar con las empresas de prácticas.

A este respecto, conviene señalar que el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, determina, en su artículo 25.3, en cuanto a la realización de las prácticas profesionales, que “se potenciarán acuerdos con las empresas, públicas y privadas, al objeto de favorecer la realización de prácticas profesionales... Las prácticas profesionales en las empresas no supondrán, en ningún caso, la existencia de relación laboral entre los alumnos y las empresas”.

Para mayor abundamiento, el entorno profesional en el que se desarrolla la especialidad en “Horticultura y Floricultura”, a tenor de lo establecido por el Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, que regula el certificado de profesionalidad al que venimos haciendo referencia, viene señalado para el área de producción de grandes, medianas

y pequeñas empresas públicas y privadas, tanto por cuenta ajena, como por cuenta propia.

En cuanto a la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, el Cabildo estima que no es posible su expedición ya que, en primer lugar, las bases reguladoras del concurso de becas a la formación y aptitud para el empleo del proyecto “Ceres, Cualificación, Empleo y Redes Sociales” no establecieron la posibilidad de que quienes cursaran la especialidad en “Horticultura y Floricultura” pudieran obtener el citado carné, y que el órgano competente para la expedición del mismo es la Dirección General de Agricultura de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, a solicitud del interesado.

No obstante, según el Anexo VI del Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, que lo regula, la formación recibida para la obtención del referido certificado de profesionalidad, en materia de tratamiento y aplicación de productos fitosanitarios, posibilita la obtención de “un nivel de capacitación cualificado para su manipulación, de acuerdo con las exigencias del Real Decreto 3349/1983, de 30 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, comercialización, y utilización de plaguicidas, los aplicadores y el personal de las empresas dedicadas a la realización de tratamientos plaguicidas”. Asimismo, en el Anexo de referencia se recoge que “de acuerdo con la Orden del Ministerio de la Presidencia, de 8 de marzo de 1994, por la que se establece la normativa reguladora de la homologación de cursos de capacitación para realizar tratamientos con plaguicidas, el horticultor y floricultor deberá poseer el nivel que tendrá que acreditar mediante el correspondiente carné de manipulador de productos fitosanitarios” documentación indispensable para dotar de efectividad al referido certificado de profesionalidad.

A pesar de ello, en las bases reguladoras del concurso de becas, no se contempló la posibilidad de su obtención a favor de los alumnos que superasen de forma satisfactoria los referidos cursos de formación. De esta manera, se dificulta la efectiva inserción laboral de los alumnos, objetivo prioritario del sistema de formación para el empleo, al mismo tiempo que los beneficiarios del curso quedan abocados a un nuevo trámite ante la Dirección General de Agricultura, organismo competente para la emisión del repetido carné de manipulador de productos fitosanitarios.

Por lo expuesto, este Diputado del Común ha dirigido una resolución al Cabildo Insular de Tenerife recomendándole propiciar, en aplicación de los principios inspiradores del sistema nacional de cualificaciones y formación profesional y cuando ejercite competencias en materia de formación para el empleo, una más estrecha y eficaz colaboración con el resto de administraciones implicadas, de forma que se racionalicen esfuerzos y se optimicen los recursos públicos, arbitrando mecanismos que permitan simplificar la tramitación, y facilitar su obtención por los interesados, de toda aquella documentación complementaria que pudiera resultar preceptiva para la efectividad de los certificados de profesionalidad obtenidos, en especial, en el presente caso, para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios.

Al mismo tiempo, se le ha recomendado estudiar la posibilidad de potenciar acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales, de tal forma que, no sólo se amplíe su oferta a los interesados, atendiendo así las legítimas expectativas de estos en cuanto al ámbito en el que complementar su formación, sino también el posible acceso de los mismos al mercado laboral.

Finalmente, se ha recordado al citado Cabildo Insular su obligación legal de dar respuesta expresa al último escrito de la reclamante, de acuerdo con las prescripciones contenidas en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Nos encontramos a la espera de la valoración que nos traslade el Cabildo Insular de Tenerife sobre las recomendaciones remitidas, si bien, al momento de este informe, la citada administración local nos ha comunicado que, según el recordatorio de deberes legales realizado, ha procedido a dar respuesta al escrito de la reclamante.

En materia de contratación en el ámbito local hemos seleccionado para el presente informe los **EQ 1009/2009, 1328/2009 y 0314/2010**.

En el primero, un colectivo de personas con formación de vigilante nocturno-sereno denuncia que, en la realización de los actos programados por los distintos municipios de la isla de La Palma, con ocasión de sus fiestas patronales, se ha hecho contratación de personal para desempeñar la labor de vigilantes o cuidadores de ciudadanía a través de asociaciones civiles como “Alfa Tango” o “Protección Civil”, a pesar de no contar este personal con la titulación ni cualificación necesaria. Se da, además, la circunstancia de que los reclamantes se encuentran en paro.

Sobre el asunto, nos hemos dirigido a todos los ayuntamientos de la isla de La Palma, y nos encontramos de respuesta cuatro de ellos, a los que se ha recordado la obligación de colaboración con esta Institución. Por la información obtenida hasta el momento, de la que hemos dado cumplida cuenta a los reclamantes, los colectivos de referencia están integrados por voluntarios y no reciben de las administraciones locales consultadas, contraprestación alguna.

Por su parte, el reclamante del **EQ 1328/2009** alegaba que, encontrándose en situación de desempleo, se inscribió en una lista para concertar una cita y poder así formar parte de la bolsa de empleo de la “Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A”., perteneciente al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Transcurridos varios meses sin haber recibido comunicación en relación con la cita solicitada, el reclamante se personó en la sede de dicha empresa con el fin de conocer el estado de su petición; se le informa, verbalmente, de la orden existente de “no conceder citas a personas que residan fuera del término municipal de Santa Cruz de Tenerife”.

Debido a los altos índices de desempleo, la referida sociedad consideraba imprescindible, según comunicó a este Comisionado, enfocar todos sus esfuerzos a procurar trabajo a los ciudadanos pertenecientes a dicho término municipal.

No cabe objeción, por parte de esta institución, a que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife realice esfuerzos

para la mejora de las posibilidades de inserción profesional de la población del municipio, no obstante, se sugirió al Excmo. Sr. alcalde- presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que verificase que las ofertas de empleo que gestiona la “Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife” corresponden exclusivamente al sector privado.

En caso de que la mencionada sociedad gestionase o pueda gestionar alguna oferta proveniente del sector público, debe permitirse la concurrencia a cualquier persona que cumpla con los requisitos generales para el acceso al empleo público, y los específicos del puesto, sin que la vecindad administrativa pueda ser una causa de exclusión.

La respuesta recibida puntualiza que el “Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo” (Bolsa de Empleo) de la “Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife”, sólo y únicamente, gestiona ofertas de empleo de empresas y entidades privadas.

Las ofertas de empleo público son de exclusiva titularidad del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, cumpliéndose en todo momento el principio de igualdad, concurrencia, publicidad y no discriminación en las bases reguladoras de las mismas. El expediente ha sido archivado.

En cuanto al último de los casos señalados, el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna adeudaba al reclamante del **EQ 0314/2010** la liquidación de su contrato como vigilante en un colegio público. La falta de pago la había denunciado, en reiteradas ocasiones, el interesado, tanto de forma verbal como por escrito.

La causa de la demora en el abono de la liquidación, a tenor de la información facilitada por el ayuntamiento, se había debido a la omisión, durante la tramitación del expediente, del documento contable de retención del crédito, cuestión que fue subsanada y se procedió a la remisión del expediente a la Intervención municipal para que llevase a cabo el pago de la deuda.

El reclamante nos confirmó el pago, aunque nos indica que restaban por abonar los correspondientes intereses de demora. Por ello, hemos solicitado, de nuevo, la colaboración de la corporación municipal, que últimamente nos ha dado cuenta de los trámites que se vienen realizando para el abono de los citados intereses, por lo que hemos entendido que el problema planteado se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable y hemos archivado el expediente.

18.3. Acceso al empleo de los trabajadores con discapacidad

El **EQ 1106/2009** fue valorado, conjuntamente, con el área de discapacidad, y, por último, motivó una resolución aceptada por el Servicio Canario de Empleo en la que se sometía a consideración de esa administración, que, en la orientación y búsqueda de empleo para las personas con discapacidad, se valorara también las aspiraciones del demandante de empleo, con la legítima pretensión de recibir una formación específica que le permita integrarse, laboralmente, cuando termine el período formativo. El joven al que alude la queja se encuentra, en la actualidad,

incorporado en un taller de empleo, por lo que ve cumplidas sus aspiraciones, a la vez que se generan otras sinergias, como un mejor ambiente convivencial en el entorno familiar.

El artículo 27 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada en la sede de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y vigente desde el 2 de mayo de 2008, establece que los Estados Partes, reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; incluyendo el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sea abierto, inclusivo y accesible a las personas con discapacidad.

El artículo antes citado señala las medidas que deben adoptar los Estados para garantizar ese derecho, entre las que destacamos: 1. Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo. 2. Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que puedan incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas. 3. Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto. 4. Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo.

Debemos, también, hacer referencia al Plan de Acción Europeo en materia de discapacidad 2004-2010, que tiene tres objetivos operativos: 1. la plena aplicación de la Directiva 2000/78/CE relativa a la igualdad de trato en el empleo, 2. integrar adecuadamente las cuestiones de discapacidad en las políticas comunitarias, y 3. potenciar la accesibilidad para todos.

En nuestro ámbito legislativo nacional, destacamos la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo; así como el Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los centros especiales de empleo, y el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

En el marco de la Ley 43/2006, antes citada y con la participación de las comunidades autónomas se aprobó la “Estrategia Global de Acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2010”, que contiene iniciativas y medidas dirigidas a promover su acceso al trabajo, mejorando su empleabilidad y su integración laboral.

Por el Servicio Canario de Empleo, se procedió a renovar los miembros titulares y suplentes de la comisión asesora en materia de integración de colectivos de muy difícil inserción laboral del Servicio Canario de Empleo (ORDEN de 30 de julio de 2010, que rectifica la Orden de 28 de septiembre de 2008), e igualmente, cesaron y se nombraron nuevos miembros titulares y suplentes de los consejos insulares de formación y empleo (Orden de 2 de agosto de 2010), órganos creados por la Ley territorial

12/2006, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, que deben impulsar sus actuaciones en el nuevo marco jurídico establecido por la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

18.4. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

Sobre la convocatoria de varias plazas de personal funcionario y laboral por parte del Ayuntamiento de El Rosario se ha tramitado el **EQ 2187/2008**. El reclamante manifestaba que, en el Boletín Oficial de Canarias de 9 de diciembre de 2008 (BOC nº 245), aparecía el anuncio de la referida convocatoria y que, tras ponerse en contacto con las oficinas municipales, se le informó que el plazo de presentación de solicitudes estaba cerrado y su instancia sería rechazada por extemporánea.

Las causas que determinaron la expiración del plazo fueron varias, todas ellas ajenas al promotor de la queja. De un lado, la dilación por parte del BOC en la comunicación al ayuntamiento de la tasa que debía abonar para la publicación y en la propia publicación y, sobre todo, el retraso del ayuntamiento en el abono de la tasa correspondiente. Además, la corporación local no comunicó al boletín la urgencia de la publicación, que, de otro lado, ya se había llevado a cabo en el Boletín Oficial de la Provincia y en el Boletín Oficial del Estado.

Tal y como anunciábamos en nuestro anterior informe anual, en el presente ejercicio se ha remitido una resolución al Ayuntamiento de El Rosario recordándole la obligación legal que le compete para publicar las bases de las convocatorias de procesos selectivos que convoque en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias, adoptando las medidas necesarias para que la publicación en los distintos boletines oficiales se realice de forma coordinada, de tal forma que no resulte perjudicial para los aspirantes a participar en el proceso, en función del boletín oficial al que accedan.

Asimismo se le recomienda revisar el caso concreto del reclamante y adoptar, en caso de que aún sea viable, las medidas adecuadas para permitir su participación en el proceso selectivo o, en su caso, la revisión de oficio del procedimiento llevado a cabo o la valoración de la posible responsabilidad patrimonial de la corporación.

La resolución no ha sido aceptada. El ayuntamiento ha informado a este comisionado que los aspirantes seleccionados han sido nombrados y han tomado posesión de sus puestos, por lo que resulta inviable la recomendación efectuada para permitir la participación del reclamante en el proceso selectivo. Indica, por otra parte, que en todos los procesos selectivos iniciados por esta corporación local se cumplen los principios de igualdad, transparencia y publicidad, no habiendo intencionalidad de perjuicio en los hechos acaecidos. Dado que el ayuntamiento ha dado respuesta, aunque negativa, a nuestra resolución, el expediente ha sido archivado.

También, en el ámbito local, se ha remitido una recomendación al Excmo. Sr. Presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria en el **EQ 0393/2009**, para que proceda a la revisión de oficio de los actos contrarios al ordenamiento jurídico producidos tras el agotamiento de la lista de reserva de "Agentes Rastreadores de Empleo", "Grupo A1/1", así

como, con el fin de que retrotraiga el procedimiento al momento del agotamiento de la aludida lista de reserva y disponga la puesta en marcha del mecanismo previsto en el artículo 12 del Reglamento de listas de reserva de esa corporación.

En el presente caso, cuyos pormenores se recogieron en nuestro anterior informe anual, este comisionado considera que el Cabildo eligió un procedimiento inadecuado para seleccionar el personal necesario, una vez agotada la lista de reserva, ya que debía haber procedido a efectuar una nueva convocatoria de la correspondiente categoría, tal y como establece 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, o, al menos, debería haber puesto en funcionamiento el mecanismo de resolución de imprevistos contemplado en el artículo 12 del citado Reglamento de listas de reserva, permitiendo así la participación de los representantes del personal funcionario y laboral en la solución del problema planteado, como contempla el reiterado Reglamento.

La recomendación no ha sido aceptada ya que el Cabildo considera que no se produjo un agotamiento de la lista de reserva, sino que quedaron desiertos varios puestos de trabajo de los que se pretendían cubrir. Estima que el procedimiento seguido para la segunda selección "no vulnera lo dispuesto en el Reglamento de listas de reserva, todo vez que su finalidad no es generar nueva lista de reserva, sino cubrir con carácter urgente los puestos que no pudieron ser cubiertos tras la primera convocatoria, utilizando para ello la vía prevista en el artículo 3.4 de la Orden del Ministerio de Administraciones Públicas de 6 de junio de 2002, que establece normas para la selección y nombramiento de personal funcionario interino, que prevé la posibilidad de recurrir con carácter excepcional, a los Servicios públicos de empleo".

Al haber alcanzado nuestro límite de actuaciones, el expediente ha sido archivado.

Por su parte, los **EQ 0426/2009** y **1469/2009** aluden al proceso selectivo seguido para la provisión de varias plazas de auxiliar de turismo en el Patronato de Turismo del Cabildo Insular de La Palma. Impugnado, judicialmente, según señalamos en el informe del año 2009, el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 1 de Santa Cruz de Tenerife dictó sentencia anulando el acto impugnado por no ser conforme a Derecho, y dictó un auto, en el mes de julio de 2009, estableciendo los términos en que debía llevarse a cabo la ejecución de la resolución judicial que determinaba la anulación del referido proceso selectivo.

Tras la oportuna comprobación sobre las actuaciones acordadas en ejecución de sentencia y dado que se ha procedido a la repetición del proceso selectivo, para lo cual fue nombrado un nuevo tribunal calificador, hemos archivado los expedientes.

En el **EQ 1196/2010**, nos encontramos a la espera del informe solicitado al Cabildo Insular de La Palma con referencia a la oferta de empleo público correspondiente al ejercicio 2007, en la que se incluían cuatro plazas de personal funcionario con denominación de "Agentes de Medio Ambiente".

En la citada oferta, se fija en dos años el plazo máximo para la convocatoria de las plazas, y, en todo caso, su ejecución habrá de desarrollarse dentro de un plazo improrrogable de tres años, de conformidad con el artículo 70 del Estatuto Básico del Empleado Público. Los plazos, según denuncia el reclamante, no se han cumplido.

18.5. Cuestiones generales relativas a la función pública en Canarias

En materia de participación sindical y, en concreto, sobre la posible vulneración del derecho reconocido en el artículo 10 de la Ley 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, se ha tramitado el **EQ 0105/2010**, al no haber sido convocado el sindicato reclamante, ni permitirse su asistencia, con voz pero sin voto, en las distintas reuniones mantenidas entre los representantes sindicales y la concejalía de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y, en particular, en la mesa general de negociación.

En el primer informe facilitado a esta Institución a través de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la jefatura de personal nos informa sobre la constitución de la mesa general de negociación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (compuesta, además de la representación de la administración, por 15 miembros en representación de las organizaciones sindicales legitimadas, en proporción a la representatividad que estas ostenten en la junta de personal y en el comité de empresa) así como su estructura de negociación.

A la vista del referido documento, el sindicato que promueve la queja aclara que el informe facilitado no responde a su reclamación, la cual se refiere al derecho de participación, con voz y sin voto, de sus delegados sindicales, en “todas las reuniones que en materia de personal” convoque la administración, según derecho reconocido en el artículo 10.3 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical.

Dicho artículo determina que “los delegados sindicales, en el supuesto de que no formen parte del comité de empresa, tendrán las mismas garantías que las establecidas legalmente para los miembros de los comités de empresa o de los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas, así como los siguientes derechos a salvo de lo que se pudiera establecer por convenio colectivo:

2. Asistir a las reuniones de los comités de empresa y de los órganos internos de la empresa en materia de seguridad e higiene o de los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas, con voz pero sin voto”.

Sobre este particular, la jefatura de personal considera que los delegados de personal del sindicato reclamante forman parte del comité de empresa, no constando que dicho comité les niegue su participación en las reuniones del mismo.

Sin embargo, dicho departamento estima que, por dicho artículo, se solicita la participación del citado sindicato (con voz, pero sin voto) en la mesa general de negociación, constituida, por lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público,

por la administración y las organizaciones sindicales que ostenten, al menos, el 10% de la representación del total de miembros que componen la junta de personal y el comité de empresa, y su número no podrá ser superior a 15 en representación de la parte sindical. No habiendo obtenido, la organización sindical reclamante, el 10% en ninguno de los órganos, parte de la mesa general de negociación se opuso a su petición, por lo que el sindicato interpuso, al final, una demanda ante la jurisdicción social.

Dado que existe un procedimiento judicial en curso, hemos archivado la queja, dando cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 26 de la Ley reguladora de esta Institución.

Asimismo, debemos destacar la recepción de un importante número de quejas (queja matriz, el **EQ 1251/2010**) en disconformidad con el acuerdo publicado en el Boletín Oficial de Canarias de 3 de noviembre de 2010, relativo a las medidas extraordinarias para la reducción del gasto en la actividad administrativa y la gestión de los recursos humanos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, los organismos autónomos, entidades de Derecho público, sociedades mercantiles públicas dependientes, entidades públicas empresariales y fundaciones públicas, medidas que, según se deduce de las manifestaciones de los reclamantes, contrastan con el acuerdo de la mesa del Parlamento de Canarias, de 30 de septiembre de 2010, en virtud del cual se aprueba el texto refundido del reglamento por el que se regulan las mejoras sociales del personal que presta servicios en el Parlamento de Canarias.

Fruto de la colaboración existente entre este comisionado y la institución del Defensor del Pueblo, hemos conocido que la defensoría nacional ha recibido y se encuentra tramitando idénticas reclamaciones a las formuladas en nuestras oficinas por trabajadores de la administración pública canaria.

En atención a dicha circunstancia, y con el objeto de evitar duplicidades en la tramitación, este Diputado del Común ha acordado paralizar sus actuaciones a la espera de la resolución que adopte la Defensora del Pueblo, de la cual daremos cuenta a los reclamantes, una vez obre en nuestro poder.

En relación con el cobro de determinadas prestaciones, destacamos un último grupo de quejas (**EQ 0055/2010, 0838/2010 y 0410/2010**).

En los **EQ 0055/2010 y 0838/2010**, se solicita la intervención de esta Institución ante las dificultades que manifiestan los promotores de las quejas para el cobro del premio de jubilación y otras prestaciones salariales devengadas por trabajadores del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que habían fallecido.

En concreto, en el **EQ 0055/2010**, el motivo de la queja aludía a la solicitud de la indemnización planteada por la reclamante por razón del fallecimiento de su esposo, funcionario del referido ayuntamiento. La petición de la interesada databa del año 2007, y se había reiterado, con posterioridad, sin recibir respuesta expresa de la corporación local.

A la vista de las consideraciones que, con respecto al asunto planteado, nos ha hecho llegar el ayuntamiento, de

las que se deduce que el expediente de reintegro se encuentra paralizado a la espera de determinada documentación requerida verbalmente a la interesada, este comisionado ha dirigido una resolución al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria recordándole la obligación legal de requerir, de manera formal, por escrito a la reclamante para que, en el plazo de diez días, subsane los defectos apreciados en su solicitud, mediante la aportación de la documentación que resulte preceptiva en su caso, de acuerdo con las prescripciones y advertencias legales contenidas en el artículo 71.1 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Al mismo tiempo, se le recuerda al ayuntamiento la obligación legal que le compete, una vez cumplimentado el anterior trámite, o transcurrido el plazo legal para ello, de proceder a dictar resolución expresa respecto a la solicitud de abono de indemnización por razón del fallecimiento de su esposo presentada por la reclamante, dando cumplimiento, de este modo, a lo establecido en el artículo 42 de la ya citada ley de Régimen Jurídico, así como a la obligación que, a este respecto, determina el artículo 176 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. Nos encontramos a la espera de respuesta.

En el del **EQ 0838/2010**, los hermanos del fallecido, personal laboral fijo del instituto municipal de deportes del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, habían formulado, hacía más de un año, la petición, aportando cuanta documentación les fue exigida, en la que solicitaban el abono de las cantidades correspondientes, sin que, en el momento de presentar la queja hubiesen recibido respuesta.

Los reclamantes nos han manifestado, recientemente, que el asunto se ha resuelto de forma favorable, motivo por el cual hemos archivado su expediente.

Por su parte, el **EQ 0410/2010** se origina en el recurso de alzada presentado por el promotor de la queja, funcionario prejubilado del Cabildo Insular de Tenerife, contra la resolución de la coordinadora general de Recursos Humanos del Cabildo, denegando la compensación del diferencial entre la inflación prevista y la real en la pensión que venía percibiendo, recurso sobre el que no había recibido respuesta expresa hasta el momento de su queja.

A través de la información remitida a este comisionado por el citado Cabildo, hemos constatado la respuesta al recurso planteado, que fue debidamente notificada al reclamante, así como que el reclamante ha presentado un nuevo escrito que, en estos momentos, está en trámite de resolución, circunstancias todas ellas que hemos puesto en conocimiento del interesado con carácter previo a adoptar la resolución que proceda por este Diputado del Común.

18.6. Función pública en el ámbito docente

En nuestro anterior informe ante la Cámara autonómica, se daba cuenta de la queja interpuesta por un numeroso colectivo; 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 del Gobierno de Canarias, a los cuales, a pesar de haber superado el proceso selectivo y

no habiendo obtenido plaza, se les impedía acceder a las bolsas de trabajo gestionadas por la referida consejería o, en caso de que formasen parte de ellas, promocionar en las mismas con su nueva baremación de méritos.

Por razones de economía, damos aquí por reproducidas las consideraciones incluidas en nuestro anterior informe sobre este particular asunto, así como el resultado de una primera gestión realizada ante la aludida consejería, de la que se deducía la imposibilidad de inclusión en la lista o promoción de aquellos opositores que aprobaron el procedimiento selectivo en el año 2008 sin obtener plaza, hasta la finalización del curso 2010-2011, en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo de Gobierno que aprobaba el “Segundo Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del sistema educativo 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.

Con posterioridad, este Diputado del Común tuvo conocimiento de que se estaba procediendo, por parte del Gobierno de Canarias, 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 Salud.

Al ser una cuestión que podía afectar, de manera favorable, a los promotores de la queja, nos dirigimos, de nuevo, a la Directora General de Personal de la aludida consejería.

Se nos confirma la elaboración de un proyecto de decreto por el que se establecería el procedimiento para la constitución de las referidas listas de reserva.

Uno de sus objetivos es el establecimiento y regulación de un procedimiento ordinario y uniforme que permita aprovechar las actuaciones realizadas en los procesos selectivos para el acceso a la condición de funcionario de carrera o de personal estatutario con nombramiento en propiedad, para, a su vez, constituir las listas de aspirantes para desempeñar puestos funcionariales en régimen de interinidad o de personal estatutario temporal, permitiendo participar a todos aquellos aspirantes que hayan participado en el proceso selectivo correspondiente sin haber obtenido plaza, que se ordenarán en función de la objetiva consideración de su aptitud para el desempeño del puesto, con criterios de igualdad.

Una vez este Diputado del Común ha podido constatar el acuerdo alcanzado entre el Gobierno canario y los sindicatos mayoritarios representantes de los empleados públicos, así como la publicación del Decreto 74/2010, de 1 de julio, por el que se establece el procedimiento de constitución de las listas de empleo 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 Salud, y entendiendo que hemos llegado al límite de nuestras posibles gestiones en el asunto encomendado, se ha procedido al archivo de los expedientes de referencia.

A tenor con la expresado en anteriores informes, un año más se comprueba la insuficiencia de medios al servicio de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes con los que atender las solicitudes o reclamaciones del personal dependiente de la referida consejería. A pesar de que se trata de un colectivo muy numeroso, este comisionado entiende, y así lo viene reiterando a través de sus informes ante la Cámara autonómica, que ello no justifica los retrasos y errores que se siguen produciendo.

En el supuesto planteado en el **EQ 0251/2009**, se remitió una resolución a la Directora General de Personal, en la que se le sugería revisar los actos administrativos que habían motivado que no se nombrara a la reclamante para el puesto de trabajo de maestra de taller en el curso 2008-2009, con el fin de valorar la posible vulneración de los derechos que hubiera consolidado, en cuanto a la permanencia en el centro en el que venía trabajando desde el año 1994.

En respuesta a dicha sugerencia, la administración estima no viable la revisión de actos administrativos propuesta desde esta Institución, si bien reconoce que es probable que, en todos los años de relación laboral con la reclamante, se haya cometido algún error administrativo en las actuaciones que permitieron que desempeñara sus funciones en un centro diferente al que tenía asignado.

También es probable que se cometiera algún error al no permitir su continuidad en el centro, durante el curso 2008-2009, pero el centro directivo considera que la revisión y anulación de estos actos administrativos supondría la anulación de los actos por los que se nombró a la maestra de taller que se encontraba en el número uno de la lista de reserva para trabajar en el citado centro, durante el curso escolar 2008-2009, en el que ya había trabajado durante el curso escolar anterior, lo que supondría la vulneración de sus derechos.

A pesar de todo ello, la administración indica que está trabajando en el desarrollo de aplicativos informáticos para la gestión de los nombramientos de docentes, con lo que espera se puedan reducir los errores administrativos que, a veces, se producen por ser un colectivo muy numeroso. De igual manera, se han dado instrucciones para que el personal encargado de la gestión ponga especial atención en la adjudicación de destinos y en los nombramientos de profesorado, evitando al máximo los errores administrativos. Hemos entendido que habíamos llegado al límite de nuestras posibles actuaciones, por lo que se ha acordado archivar el expediente.

En el **EQ 0983/2009**, ante la falta de respuesta de las solicitudes del reclamante sobre la concesión de una comisión de servicios discrecional, por causas de salud, con el objeto de poder trabajar en un puesto más cercano a su domicilio, se ha remitido, asimismo, una resolución a la Directora General de Personal de la referida Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, recomendándole dar respuesta expresa a la solicitud instada por el reclamante, al tiempo que se le sugería que valorara, de forma ponderada, la carga de trabajo

que soporta la inspección médica de referida Consejería, el número de trabajadores adscritos a dicha unidad, y adoptara las medidas de gestión oportunas para garantizar la correcta tramitación, en tiempo y forma, de los diferentes procedimientos en materia de personal docente en los que interviene la referida unidad.

Tanto la recomendación como la sugerencia efectuadas fueron aceptadas por la Dirección General de Personal, la cual resolvió la solicitud del interesado, procediendo a su oportuna notificación al mismo, así como nos reiteró el proceso de instauración de aplicativos informáticos, en este caso, para la gestión de las bajas y altas médicas, la emisión de informes y la intercomunicación entre las distintas unidades gestoras, con lo que se espera reducir la elevada carga de trabajo administrativo de la inspección médica. Hemos archivado el expediente.

También se resolvió, de manera favorable, en el **EQ 1502/2009**: El reclamante había solicitado una reducción de jornada, en un tercio, en concepto de guarda legal de hijo menor de 12 años, para el curso 2008-2009.

Entendía el reclamante que la Resolución de 1 de agosto de 2006, por la que se determina el periodo vacacional y régimen de permisos y licencias del personal docente no universitario al servicio de la administración educativa establecía la finalización de dicha reducción el 30 de junio de 2009. Sin embargo, la Consejería de Educación la señalaba el 30 de septiembre. El interesado no recibió las retribuciones completas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre, si bien, tras la gestión realizada por este Comisionado, la Consejería procedió a rectificar la resolución a la vista de lo establecido en el artículo 6.2 de la aludida Resolución de la Dirección General de Personal, y reconoció el derecho del reclamante al abono de las cantidades reclamadas.

En materia de ordenación del personal docente, se tramita el **EQ 0969/2010**, referido a modificación de la regulación que se ha venido aplicando hasta la fecha, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, para determinar los criterios de prioridad que hay que tener en cuenta en los supuestos de desplazamiento del personal funcionario con destino definitivo, por insuficiencia de horario en el centro, así como para la elección de horario de trabajo, cuando no exista acuerdo sobre el mismo.

La reclamante, funcionaria de carrera del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria desde 1988, nos traslada su sorpresa por el contenido en la Orden de 2 de agosto de 2010, por la que se determinan los puestos de trabajo docentes de carácter singular, sus condiciones y requisitos y se establecen las normas aplicables a los concursos de traslados que se convoquen para los funcionarios de los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, así como la ordenación del personal docente, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC núm. 57, de 11 de agosto).

Hasta ese momento, el primer criterio de ordenación del profesorado de secundaria era la antigüedad en el cuerpo, criterio, según afirma la reclamante, seguido en el resto de comunidades autónomas. A partir de dicha Orden, la antigüedad en el centro pasa a ser el primer criterio.

La ordenación que resulte se aplica, tanto a la hora de elegir horario al comienzo de cada curso escolar, como ante la posibilidad de salir desplazado a otro centro, en el supuesto de que no existiera disponibilidad de de horario.

En el caso de la reclamante, manifiesta que son doce profesores de su misma especialidad con destino definitivo en el centro, y ha pasado de ostentar el número tres en el orden de prelación, al ocho de la lista, con la pérdida de derechos que ello conlleva. Al haber pocos centros de su especialidad, salir desplazada implica una alta probabilidad de cambiar de isla de forma permanente, al obligar, esa misma normativa, a concursar por desplazados, en tres años. Asimismo, la probabilidad de volver a un centro en Gran Canaria, donde actualmente reside la interesada, sería casi nula al haber perdido los puntos en el concurso de traslados.

La reclamante considera que se trata de una norma injusta y abusiva al aplicarse con carácter retroactivo, habiendo ella concursado en el año 2003, de acuerdo con unas condiciones que, en el momento actual, han variado en su perjuicio. Tampoco cree que favorezca la conciliación de la vida familiar y laboral ante la posibilidad de que profesores con una cierta edad tuvieran que residir en otra isla de forma permanente.

Le preocupa la posibilidad de salir desplazada e, incluso, a la hora de ejercer el derecho de concursar en otros centros, ya que, en ese caso, siempre el docente que concursara sería el último en elegir horario y el primero en salir desplazado con independencia de los años que lleve en la docencia.

Sobre las razones que han motivado el cambio de criterio adoptado por la administración, tras la publicación de la Orden de 2 de agosto de 2010, otorgando prioridad a la antigüedad en el centro frente a la antigüedad en el cuerpo, la Dirección General de Personal, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, ha informado a esta Institución que se pretende fijar un criterio uniforme para todos los cuerpos docentes donde, hasta el momento, se aplicaban criterios diferentes entre el cuerpo de maestros y el resto de cuerpos docentes, sin que existiera justificación alguna para ello, toda vez que la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), en su disposición adicional séptima, no establece ninguna diferencia cuando realiza la ordenación de la función pública docente entre los cuerpos correspondientes.

La administración ha hecho prevalecer el criterio de antigüedad en el centro para todos los cuerpos de funcionarios docentes, puesto que, según explica, si de lo que se trata es de ver quien mantiene el destino definitivo en un centro determinado, resulta razonable que se prime más la antigüedad. Favorece, así, así una mayor estabilidad de los claustros de profesores y una mejor integración de los docentes en los respectivos centros.

Al mismo tiempo indica que, de esta forma, se incentiva la permanencia del profesorado en el centro en el que haya obtenido destino definitivo por concurso de traslados, nacional o autonómico, incidiendo positivamente en la calidad de la enseñanza; en definitiva, se conjuga la estabilidad de las plantillas con el criterio de la antigüedad, dando prevalencia a la antigüedad en el centro sobre la antigüedad en el cuerpo, en la misma línea del Real Decreto 1364/2010, que no

sólo unifica el baremo de méritos del concurso de traslados para todos los cuerpos docentes, a excepción del cuerpo de inspectores, sino que otorga una puntuación creciente, por cada año de permanencia ininterrumpida en el centro, frente a los servicios prestados en el cuerpo correspondiente a los que se atribuye una puntuación inferior y uniforme.

En cuanto al carácter retroactivo de la Orden de 2 de agosto, su entrada en vigor se produjo al día siguiente de su publicación en el BOC sin que conste su carácter retroactivo, ya que la disposición transitoria única determina que los criterios establecidos en el artículo 16, para el supuesto de desplazamiento, serán de aplicación a partir del 1 de octubre de 2010.

Respecto a la conciliación entre la vida familiar y laboral, la disposición adicional sexta, y de conformidad con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres, indica que se facilitará, en la medida de lo posible, la flexibilización en la entrada y salida de la jornada laboral del profesorado que tenga a su cargo el cuidado y atención de menores y personas en situación de dependencia, siempre que esta circunstancia resulte debidamente acreditada.

Asimismo, el centro directivo informante alega que la administración educativa convoca, cada año, comisiones de servicio para acercamiento al domicilio familiar o a la residencia habitual, así como por motivos de salud de algún familiar directo del docente.

Teniendo en cuenta que el informe al que aludimos se ha recibido en los últimos días del año, en el momento de redactar este informe, nos encontramos a la espera de que la reclamante formule cuantas alegaciones estime convenientes, de forma previa a la adopción de la resolución que proceda por parte de este Comisionado.

18.7. Función pública en el ámbito sanitario

En relación con el ámbito sanitario, en torno a los problemas concernientes a la elaboración de diferentes listas de contratación temporal, hemos seleccionado para el presente informe el **EQ 1759/2008**, archivado durante el año 2010, y el **EQ 0490/2009**, en tramitación hasta la fecha de este informe.

La experiencia acumulada por este comisionado nos permite concluir el incumplimiento reiterado de los plazos, por parte de la administración sanitaria, en el momento de llevar a efecto la renovación de las aludidas listas de contratación temporal.

La decisión adoptada por la mesa de contratación del hospital Nuestra Señora de los Reyes, en Valverde, de excluir a la reclamante de las listas de reserva de auxiliar administrativo, fue causa del **EQ 1759/2008**. Ello a pesar de que la interesada obtuvo el graduado escolar, cuya falta motivó su exclusión inicial, documentación que había aportado ante esa misma mesa de contratación.

La reclamante nos indicaba, también, había solicitado que no se le valorase, como mérito, en futuros procedimientos de selección, el tiempo de servicio prestado en dicho hospital, pese a que los puestos ocupados exigían, exclusivamente, el certificado de estudios primarios, de lo que deducía la inexistencia de pretensión alguna por parte de la reclamante de posesión de titulación superior.

En nuestro informe correspondiente al año 2009, dejábase constancia de la resolución remitida a la gerencia del Área de Salud de El Hierro recomendando retrotraer el procedimiento en que se ha modificado el orden de prelación en la lista de auxiliares administrativos a la reclamante, para que esta pudiera efectuar las alegaciones y adjuntar los documentos que estimase convenientes.

Asimismo, se le recomendaba proceder a la apertura de la lista de auxiliares administrativos, para su actualización, circunstancia que debía haberse producido en cumplimiento de la resolución de 28 de febrero de 2006, de la gerencia de servicios sanitarios del Área de Salud de El Hierro, por la que se convoca un proceso selectivo para la formación de listas de aspirantes a prestar servicios en la citada gerencia, mediante nombramiento o contratación temporal, la cual, en su base décima, dispone que las listas se reabrirán, cada año, para su actualización, lo que habría permitido normalizar la situación de la reclamante.

En un primer informe, la gerencia nos comunica que, para la próxima reunión de la mesa de contratación, que estaba prevista para mediados del mes de septiembre de 2009, se daría audiencia a la promotora de la queja para que pudiese efectuar las alegaciones y adjuntar los documentos que estimase convenientes sobre su situación dentro de la lista de auxiliares administrativos.

Efectuado el correspondiente seguimiento con el fin de confirmar la realización del trámite de audiencia anunciado por la administración, en el año que nos ocupa, se ha recibido una nueva comunicación informándonos que, después de diversas reuniones con los representantes de los trabajadores del centro, se ha decidido la apertura, para su actualización, de las listas de contratación de la categoría de auxiliar administrativo, por lo que la reclamante podrá actualizar tanto su titulación como la formación continuada que no haya sido valorada en el anterior proceso de baremación. Solucionado el problema de la reclamante, hemos archivado el expediente.

En cuanto al **EQ 0490/2009**, ha culminado, con la remisión de una recomendación al director gerente de la gerencia de servicios sanitarios del Área de Salud de La Palma con el fin de que lleve a cabo las actuaciones que posibiliten la renovación de la lista para la elaboración de contrataciones eventuales en la categoría profesional de técnico en dietética y nutrición, permitiendo la incorporación de la reclamante.

Se le sugiere, asimismo, analizar los periodos de eventualidad que se hayan podido producir, desde el año 2007, en dicho puesto, así como las causas que los hayan motivado, con el objeto de valorar la procedencia de la creación de una plaza estructural en la plantilla del centro, y su proposición dentro de las categorías del personal estatutario del Servicio Canario de Salud.

Hasta la fecha de este informe, no tenemos constancia de respuesta alguna a pesar de la reiteración efectuada a la gerencia, por lo que hemos acordado dar cuenta de la resolución emitida y de la ausencia de contestación al Excmo. Sr. Consejero de Sanidad.

Se han planteado otras quejas alusivas a las limitaciones físicas de los reclamantes y la necesaria adaptación de su puesto de trabajo. Con este motivo se tramitan los **EQ 0345/2009** y **EQ 0560/2010**.

En el primer caso, la reclamante presta sus servicios en el complejo hospitalario insular Materno Infantil de Gran Canaria, y había solicitado el cambio o adaptación de su puesto de trabajo por motivos de salud. El problema se resolvió, de manera favorable, después de que el citado complejo hospitalario emitiera una resolución en la que se estima la solicitud de adaptación, conforme a las indicaciones realizadas en el informe de aptitud por la unidad de prevención de riesgos laborales.

En el **EQ 0560/2010**, se solicita la intervención de esta Institución con el fin de que se respeten al reclamante los derechos que le corresponden como trabajador con limitaciones físicas debidamente reconocidas. Aunque el interesado fue trasladado de puesto de trabajo, lo que le ha acarreado determinadas pérdidas económicas, desde noviembre del año 2008, no había sido objeto de ningún control o reconocimiento médico que verificara si sus facultades físicas se mantenían o habían empeorado.

Sobre este asunto, el promotor de la queja se había dirigido, tanto al servicio de prevención de riesgos laborales del hospital universitario Dr. Negrín, como a la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Las Palmas.

Seguimos pendientes de la información requerida, a la Dirección General de Trabajo, a la Inspección de Trabajo de Las Palmas. Desde la unidad de prevención de riesgos laborales de la secretaria general técnica de la Consejería de Sanidad se nos ha hecho constar que se ha solicitado al hospital de Gran Canaria, Dr. Negrín, la información relativa a las actuaciones llevadas a cabo para determinar la adaptación o el cambio de puesto del trabajador basándose en el nuevo informe de aptitud emitido por el médico responsable de la vigilancia de la salud de la unidad de prevención de riesgos laborales de la gerencia del hospital Dr. Negrín. El reclamante se encuentra al corriente de las gestiones realizadas.

18.8. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el área de Trabajo y Función Pública

EQ 1943/2008. Recomendación al consorcio de prevención, extinción de incendios y salvamento de Tenerife, de resolver expresamente, en los plazos legales, los recursos interpuestos por los ciudadanos, así como de dar, asimismo, respuesta expresa a las solicitudes de suspensión del acto impugnado, dentro del plazo legal de 30 días.

El consorcio ha manifestado su interés en considerar nuestras recomendaciones, y nos encontramos a la espera de que nos concrete si ha procedido a dar respuesta a los recursos interpuestos por el reclamante.

EQ 2187/2008. Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de El Rosario de publicar las bases de las convocatorias de procesos selectivos que convoque esa corporación en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias, adoptando las medidas necesarias para que la publicación en los distintos boletines oficiales se realice de forma coordinada, de tal forma que no resulte perjudicial para los aspirantes a participar en el proceso, en función del boletín oficial al que accedan. Igualmente se le recomienda revisar el caso concreto del reclamante y adoptar, en caso de que aún sea viable, las

medidas adecuadas para permitir su participación en el proceso selectivo o, en su caso, la revisión de oficio del procedimiento llevado a cabo o la valoración de la posible responsabilidad patrimonial de esa corporación.

La resolución no ha sido aceptada.

EQ 0238/2009. Recomendación a la Dirección General de Atención a las Drogodependencias de adoptar las medidas que estime oportunas para garantizar que las peticiones ciudadanas que se reciben en esa dirección general se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del Derecho de Petición.

La recomendación no ha sido contestada hasta la fecha.

EQ 0251/2009. Sugerencia a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de revisar los actos administrativos que han motivado que no se nombrara a la reclamante para el puesto de trabajo de maestra de taller, en el curso 2008-2009, con el fin de valorar la posible vulneración de los derechos que hubiera consolidado en cuando a la permanencia en el centro en el que venía trabajando desde el año 1994.

La sugerencia no ha sido aceptada.

EQ 0393/2009.- Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria de proceder a la revisión de oficio de los actos contrarios al ordenamiento jurídico a los que hace referencia la presente resolución producidos tras el agotamiento de la lista de reserva de agentes rastreadores de empleo, grupo A1/1. Asimismo, se le recomienda retrotraer el procedimiento al momento del agotamiento de la referida lista de reserva, y disponer la puesta en marcha del mecanismo previsto en el artículo 12 del Reglamento de listas de reserva de esa corporación.

La resolución no ha sido aceptada.

EQ 0490/2009. Recomendación a la gerencia de servicios sanitarios del Área de Salud de La Palma de llevar a cabo las actuaciones que posibiliten la renovación de la lista para la elaboración de contrataciones eventuales en la categoría profesional de técnico en dietética y nutrición, permitiendo la incorporación de la reclamante. Al mismo tiempo, se le sugiere analizar los periodos de eventualidad que se hayan podido producir desde el año 2007 en el citado puesto, así como las causas que los hayan motivado, con el objeto de valorar la procedencia de la creación de una plaza estructural en la plantilla del centro, y su proposición dentro de las categorías del personal estatutario del Servicio Canario de Salud.

La resolución no ha sido contestada hasta momento de la redacción presente informe.

EQ 0983/2009. Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias de dar respuesta expresa a la solicitud de una comisión de servicios por motivos de salud instada por el reclamante. Asimismo, se le sugiere valorar de forma ponderada la carga de trabajo que soporta la inspección médica de dicha consejería, el número de trabajadores adscritos a dicha unidad, y de adoptar las medidas de gestión que estime oportunas para garantizar la correcta tramitación, en tiempo y forma, de los diferentes procedimientos en materia de personal docente en los que interviene la referida unidad.

La resolución ha sido aceptada.

EQ 1106/2009. Sugerencia a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio (Servicio Canario de Empleo) sobre promoción al empleo de personas con discapacidad, de realizar cuantas iniciativas estén al alcance del Servicio Canario de Empleo, en coordinación con las administraciones insular y local, dirigidas a promover el acceso al trabajo del interesado, mejorando su empleabilidad y garantizando su integración laboral.

La sugerencia ha sido aceptada.

EQ 1328/2009. Sugerencia al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife de verificar que las ofertas de empleo que gestiona la sociedad de desarrollo de Santa Cruz de Tenerife corresponden exclusivamente al sector privado. En caso de que la mencionada sociedad gestione o pueda gestionar alguna oferta proveniente del sector público, debe permitirse la concurrencia a cualquier persona que cumpla con los requisitos generales para el acceso al empleo público, y los específicos del puesto, sin que la vecindad administrativa pueda ser una causa de exclusión.

El ayuntamiento ha confirmado que la sociedad de desarrollo de Santa Cruz de Tenerife gestiona sólo ofertas de empleo correspondientes al sector privado.

EQ 0055/2010. Recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre la obligación de requerir, formalmente, por escrito a la reclamante para que en el plazo de diez días subsane los defectos apreciados en su solicitud mediante la aportación de la documentación que resulte preceptiva, en su caso, de acuerdo con las prescripciones y advertencias legales contenidas en el artículo 71.1 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, así como de proceder, una vez cumplimentado el anterior trámite, o transcurrido el plazo legal para ello, a dictar resolución expresa respecto a la solicitud de abono de indemnización por razón del fallecimiento de su esposo presentada por la promotora de la queja.

La resolución no ha sido contestada hasta el momento.

EQ 0714/2010. Recomendación al Cabildo Insular de Tenerife sobre una más estrecha y eficaz colaboración con el resto de administraciones implicadas en materia de formación para el empleo, en especial, en cuanto a la tramitación y obtención de documentación complementaria que pudiera resultar necesaria a los interesados para dotar de efectividad los certificados de profesionalidad obtenidos. Asimismo, se le recomienda la potenciación de acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales. Finalmente, se le recuerda al citado Cabildo la obligación legal de dar respuesta expresa a un escrito de la reclamante.

El recordatorio de deberes legales ha sido aceptado por el Cabildo Insular de Tenerife, si bien nos encontramos a la espera de su valoración sobre las recomendaciones efectuadas.

18.9. Resoluciones más significativas en el área de trabajo y función pública

EQ 0393/2009. Recomendación al Cabildo Insular de Gran Canaria sobre la revisión de una convocatoria

realizada tras el agotamiento de la lista de reserva para la categoría de agentes rastreadores de empleo.

Nos dirigimos a usted en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ 0393/2009**, la cual rogamos cite en el informe que se solicita.

Constan en nuestro expediente los siguientes

ANTECEDENTES

I.- La presente queja tiene su causa en la convocatoria realizada por esa 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 se publicó en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, el 19 de septiembre de 2008.

En la queja se denunciaba 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, por cuanto 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, se anunció, en la página web 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 amplió el contenido de la misma, 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.

Dicho promotor exponía que la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad solicitó al servicio de Recursos Humanos que se acudiera a la 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.

II.- En relación con la primera cuestión planteada, es decir, la posible vulneración de 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, en el informe emitido por el servicio de Recursos Humanos, a solicitud del Diputado del Común, se señalan, en síntesis, las siguientes cuestiones:

- Que la solicitud de acudir a oferta genérica al servicio público de empleo fue efectuada por la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad, a la vista de la premura de los plazos y la necesidad de ejecutar y justificar el proyecto antes del 16 de junio de 2011, teniendo el mismo una duración de 24 meses.

- Que la finalidad de esta segunda selección no era la de generar nueva lista de reserva, sino la de cubrir con carácter urgente los puestos que no pudieron cubrirse tras la convocatoria publicada en el BOP de 19/09/08, no figurando en la resolución del tribunal calificador en la que se formula propuesta de nombramiento el derecho a formar parte de una lista de reserva. Desde el punto de vista jurídico, el servicio de Recursos Humanos justifica su actuación basándose en la Orden del Ministerio de Administraciones Públicas de 6 de junio de 2002, que establece normas para la selección y nombramiento del personal funcionario interino, y señala, en su artículo 3.4, que, por razones de plazo o dificultades para captar candidatos, podrá recurrirse, con carácter excepcional, a los servicios públicos de empleo para realizar la preselección. Asimismo, se cita en el informe el artículo 27 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el reglamento general de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado y el artículo 10.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público.

Al final, se señala que la normativa expuesta tiene rango superior al reglamento de listas de reserva aprobado por el Cabildo, que no supone un impedimento para proceder a la provisión urgente de las necesidades de personal por otras vías distintas, reconocidas legalmente.

III.- Con respecto a la segunda cuestión, es decir, la incorporación de requisitos adicionales para el sondeo que debía realizar el servicio público de empleo, requisitos no solicitados por la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad y tampoco contemplados en la convocatoria inicial de 19/09/08, obran en nuestro expediente los siguientes documentos, que ese Cabildo insular y por el Servicio Canario de Empleo han remitido a solicitud del Diputado del Común:

- Propuesta de la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad, firmada el 2 de febrero de 2009, para acudir a oferta genérica de empleo del Servicio Público de Empleo, para solicitar 4 trabajadores/as, con licenciatura en Derecho, Dirección de Empresas, Empresariales, o Económicas, para ocupar el puesto de rastreadores laborales; otros requisitos de la oferta eran el estar en posesión del permiso de conducir B-1 y el haber realizado cursos vinculados al desarrollo local.

- Oferta de empleo nº. 05/2009/1105 remitida por el Cabildo de Gran Canaria y procesada por el Servicio Canario de Empleo, en la que se requieren candidatos para puestos de agente de desarrollo local con una

experiencia de 12 meses, que cumplan los requisitos de poseer automóvil o furgoneta y estar en posesión del correspondiente permiso de conducir, tener licenciatura en Economía, Administración y dirección de empresas o Derecho y conocimientos informáticos en bases de datos, software ofimático y de gestión, procesamiento de textos y hojas de cálculo.

- Solicitud remitida vía fax por el servicio de Recursos Humanos del Cabildo de Gran Canaria al Servicio Canario de Empleo, para que se efectúe un nuevo sondeo con 6 meses de experiencia en lugar de 12 y eliminando los conocimientos de informática.

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

CONSIDERACIONES

Primera. A la vista de lo expuesto hasta ahora en los antecedentes de esta queja, resulta necesario analizar dos cuestiones controvertidas. En primer lugar, si es adecuado el recurso empleado de acudir a la oferta genérica de empleo del Servicio Canario de Empleo, frente a lo dispuesto en el reglamento de listas de reserva de ese Cabildo insular. En segundo lugar, si resulta adecuada, con la normativa vigente, la incorporación de requisitos adicionales a los que, con anterioridad, se habían demandado para los mismos puestos de trabajo en la misma convocatoria.

En relación con la primera cuestión, 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, señala, en su artículo 9, párrafo 2º que “Si dentro del período de vigencia se agotara alguna de las listas de reserva establecidas, se procederá a una nueva convocatoria de la correspondiente categoría”.

Frente a esta regulación, el servicio de Recursos Humanos argumenta que no se ha creado una nueva lista de reserva, sino que se ha procedido a dar cobertura urgente a los puestos que no han podido ser cubiertos, ello al amparo de la normativa que antes se citó.

No obstante, en este razonamiento se obvia que el reglamento de listas de reserva se aprueba, precisamente, para poder contar con un mecanismo que permita la cobertura de las plantillas con la máxima agilidad y adecuación posible a las necesidades de los servicios que lo demanden (exposición de motivos, párrafo II). En este sentido, el reglamento diseña un mecanismo que, respetando los principios constitucionales y legales de acceso a las Administraciones Públicas, posibilita una gestión eficaz y eficiente de los recursos humanos (exposición de motivos, párrafo II).

Este Diputado del Común es consciente de la gran carga de trabajo que soporta el servicio de Recursos Humanos del Cabildo insular de Gran Canaria. Sin embargo, ello no debe servir de justificación para prescindir de la plena aplicación de los principios básicos que rigen el acceso al empleo público del personal funcionario y laboral, esto es, la igualdad, mérito, capacidad y publicidad (artículo 55 Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público, en adelante EBEB), principios que

se aplican también a la selección de funcionarios interinos (artículo 10.2 EBEB) y personal laboral temporal, a los que se aplica también el artículo 55 del EBEB, toda vez que esta norma no hace distinción entre la selección de personal laboral fijo y la de personal laboral temporal. Además, sería conveniente que por el referido servicio de Recursos Humanos se realizara una valoración exhaustiva de este procedimiento, pues resulta llamativo el dilatado lapso temporal que ha transcurrido desde que la Consejera de Empleo, Desarrollo Local e Igualdad comunicó la necesidad de contratar a siete licenciados/as con el perfil de rastreadores de empleo (30 de abril de 2008) hasta que el tribunal calificador hace pública la Resolución del proceso selectivo (9 de febrero de 2009).

En cuanto a la aplicabilidad de la Orden APU/1461/2002, de 6 de junio, por la que se establecen las normas para la selección y nombramiento de personal funcionario interino, cabe recordar que el ámbito de aplicación de dicha Orden no abarca al personal al servicio de las corporaciones locales. Por el contrario, la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local establece, claramente, que la selección de personal funcionario y laboral, sin distinguir entre estos a los funcionarios interinos o a los laborales temporales, debe realizarse de acuerdo con la oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso- oposición libre en los que se garanticen, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad (artículo 91.2). Igualmente cabe reseñar que el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado, aplicable, con carácter supletorio, a los funcionarios de todas las Administraciones Públicas no incluidos en su ámbito de aplicación (artículo 1.3), entre ellos los de la Administración local, prevé que la selección de personal funcionario interino y de personal laboral no permanente se realizará con respeto a los principios de mérito y capacidad (artículos 27 y 35, respectivamente).

En definitiva, consideramos que, ante el agotamiento de la lista de reserva, ese Cabildo debería haber procedido a efectuar una nueva convocatoria de la correspondiente categoría, como establece la normativa aprobada por esa corporación, o, al menos, debería haber puesto en funcionamiento el mecanismo de resolución de imprevistos contemplado en el artículo 12 del reglamento de listas de reserva, permitiendo así la participación de los representantes del personal funcionario y laboral en la solución del problema planteado, como contempla el reiterado reglamento.

Segunda. Partiendo de la base de que consideramos que por ese Cabildo se eligió un procedimiento inadecuado para seleccionar el personal necesario, una vez agotada la lista de reserva, como ya hemos explicado en el epígrafe anterior, cabe señalar que en la convocatoria publicada en la web del Cabildo y reseñada en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas de 19 de septiembre de 2008, se solicitaban candidatos que contaran con algunas de las titulaciones

previstas (Derecho, Económicas, Empresariales) y que cumplieran con los requisitos generales de acceso al empleo público.

Sin embargo, en el segundo proceso selectivo llevado a cabo mediante oferta genérica al servicio público de empleo, para cubrir con carácter urgente los puestos que quedarían vacantes dado el agotamiento de la lista de reserva, al efectuar el sondeo a través del Servicio Canario de Empleo, se añadieron a los posibles candidatos requisitos tales como acreditar experiencia laboral como agente de desarrollo local, de doce meses aunque luego se redujo a seis, estar en posesión de vehículo y de permiso de conducir y tener conocimientos informáticos, aunque este requisito se eliminó con posterioridad.

Partiendo, como ya hemos señalado, de que el procedimiento no ha sido el adecuado, nos parece correcto que por el tribunal calificador se efectuara una prueba a los candidatos remitidos por el Servicio Canario de Empleo y a los llamados por el propio Cabildo partiendo del listado de admitidos de la convocatoria de septiembre de 2008. Esta prueba práctica garantiza, al menos, el respeto del principio de igualdad entre los participantes.

Sin embargo, resulta extraño a los principios básicos que rigen el acceso al empleo público el resultado de este proceso selectivo realizado en dos partes, con una convocatoria pública en 2008, en la que los candidatos únicamente tuvieron que justificar poseer la titulación exigida en las bases, mientras que en 2009 se dejó de convocar a licenciados en Derecho, Económicas y Empresariales por no tener experiencia laboral como ADL, así como vehículo y carné de conducir, máxime cuando se preveía hacer una prueba práctica entre los preseleccionados. Para mayor abundamiento, desconocemos si a los candidatos de 2009 llamados por el Servicio de Recursos Humanos a partir de la lista de admitidos de la convocatoria de 2008 se les exigió los mismos requisitos que a los preseleccionados a través del Servicio Canario de Empleo o también se produjo diferencia entre estos.

Por todo ello, 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, hemos acordado dirigir a VE la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De proceder a la revisión de oficio de los actos contrarios al ordenamiento jurídico a los que hemos hecho alusión con anterioridad producidos tras el agotamiento de la lista de reserva de agentes rastreadores de empleo, grupo A1/1.

- De retrotraer el procedimiento al momento del agotamiento de la lista de reserva de agentes rastreadores de empleo, grupo A1/1, y disponer la puesta en marcha del mecanismo previsto en el artículo 12 del reglamento de listas de reserva de esa corporación.

EQ 0983/2009. Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias para dar respuesta expresa a una solicitud de comisión de servicios por motivos de salud, y sugerencia sobre la adopción de las medidas de gestión que garanticen la tramitación, en

tiempo y forma, de los procedimientos en los que interviene la inspección médica de la Consejería.

Nos dirigimos de nuevo a VI en relación con el escrito de queja que se tramita en esta Institución, promovido por don..., con D.N.I...., que ha quedado registrado en nuestras oficinas con la referencia **EQ 0983/2009**, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En esta queja, como en su día le expusimos, el reclamante manifestaba que se encontraba en situación de baja médica (IT), y que el 26 de enero de 2009 solicitó una comisión de servicios discrecional, por causas de salud, para poder trabajar en un puesto de trabajo más cercano a su domicilio.

Tras el alta médica, y a la vista del diagnóstico y las recomendaciones de su médico, plantea de nuevo la necesidad de un puesto de trabajo más acorde a su situación y el 23 de marzo de 2009 presentó de modo formal esa petición mediante un escrito en el registro de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Con posterioridad a la presentación de su segunda instancia, el 25 de marzo de 2009, recibió contestación por escrito del servicio de gestión de Recursos Humanos de esa Dirección General (RECD...), en el que se señalaba que su petición se encontraba a la espera del informe preceptivo de la inspección médica.

Finalmente, el reclamante señalaba al Diputado del Común que no había recibido otras comunicaciones ni respuesta expresa a su solicitud, hasta la fecha de presentación del escrito de 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 VI un informe acerca de los hechos expuestos por el reclamante, esto es, la falta de respuesta a sus escritos y, en su caso, la respuesta que se hubiera dado o se previera dar a los mismos.

En respuesta a nuestra petición, la Secretaría General Técnica de esa Consejería nos remitió informe emitido por VI, en el que se expresaba lo siguiente:

“Primer.- El citado docente presentó una solicitud de comisión de servicios por motivos de salud el 26 de enero de 2009 en este centro directivo. Todas las solicitudes de este tipo deben ser valoradas e informadas por la Inspección Médica de Educación. Por ello se les remitió a ese órgano y se le reiteró la emisión de dicho informe para poder contestar al interesado.

Segundo.- A la vista de este queja se ha vuelto a reiterar la petición de informe a la unidad médica, contestando con fecha 30 de noviembre de 2009, que las patologías que presentaba el citado trabajador no eran graves y estaban en relación a su actividad laboral, según los informes aportados en su visita el día 2 de febrero de 2009, considerando que no eran causa para una comisión de servicios por motivos de salud.

El 7 de febrero de 2009 causó alta laboral con mejoría, por lo que esa unidad estimó que había renunciado al cambio de centro docente por motivo de salud y no emitió el informe solicitado.

Debemos destacar que las cargas de trabajo de esa unidad médica son muy elevadas, ya que deben grabar las bajas médicas, valorarlas, hacer un seguimiento, revisar

los informes médicos y atender personalmente a los trabajadores que se encuentran en esta situación. Por todo ello, al comprobar que el citado docente causó alta temporal supusieron que no era necesario emitir el informe solicitado.

Tercero.- Además, hay que señalar que el citado profesor tenía su destino definitivo, durante el curso 2008/2009, en el CEIP, situado en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria y según los datos obrantes en este centro directivo tiene su domicilio en el municipio de, que se encuentra, tan sólo, a una distancia de 18 kilómetros.

Cuarto.- D. ha participado en el último concurso de traslados y, para el curso escolar 2009/2010, ha obtenido un nuevo destino definitivo en el CEIP..... situado en el municipio de

Este informe fue trasladado al reclamante, para su conocimiento y por si deseaba realizar alegaciones con respecto al contenido del mismo.

El pasado 18 de febrero, el reclamante nos remitió escrito en el que, entre otras cuestiones, señalaba que aún no había obtenido respuesta expresa a su solicitud de comisión de servicios por motivos de salud.

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

CONSIDERACIONES

Primera. Procede valorar, en primer lugar, la ausencia de respuesta expresa a la solicitud formulada por el interesado. A este respecto, le recordamos que el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, establece lo siguiente:

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

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

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

(...)

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 misma reflexión le ha sido trasladada por este Diputado del Común, con ocasión de la tramitación de otros expedientes de queja, como el EQ 539/2007, el EQ 1190/2006 y otros, a los que nos remitimos por motivos de economía.

Segunda. Destacamos también que en su informe se señala que el interesado causó alta laboral con mejoría, por lo que la inspección médica de Educación estimó que el Sr...había renunciado al cambio de centro docente por motivo de salud y no emitió el informe solicitado.

Sobre este particular, cabe señalar que la Orden de 30 de abril de 2007, por la que se regulan las comisiones de servicios y adscripciones provisionales a los funcionarios de los cuerpos docentes no universitarios dependientes de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes no prevé el alta laboral con mejoría como forma de renuncia a la solicitud de comisión de servicios por motivo de salud.

Por el contrario, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 87 dispone que ponen fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad. Además, también producirá la terminación del procedimiento la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas y la resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso (artículo 87.2).

Este comisionado es consciente de la elevada carga de trabajo que soporta la inspección médica de esa Consejería, unidad sobre la que gravita un buen número de los procedimientos que gestiona la Comunidad Autónoma en materia de personal docente sin embargo, esta carga de trabajo no debe ser una excusa para el incumplimiento de las obligaciones formales establecidas en el ordenamiento jurídico, esto es, continuar tramitando el procedimiento a no ser que se produzca desistimiento, renuncia al derecho, caducidad o imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas.

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 dar respuesta expresa a la solicitud de comisión de servicios por motivos de salud instada por el reclamante.

Asimismo, remitimos a VI la siguiente

SUGERENCIA

- De valorar de forma ponderada la carga de trabajo que soporta la Inspección Médica de Educación y el número de trabajadores adscritos a dicha unidad, y de adoptar las medidas de gestión que estime oportunas para garantizar la correcta tramitación, en tiempo y forma, de los diferentes procedimientos en materia de personal docente en los que interviene la referida unidad.

EQ 1106/2009. Sugerencia a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio (Servicio Canario de Empleo) sobre promoción al empleo de personas con discapacidad.

Nos dirigimos, de nuevo, a VI, en esta ocasión en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia del encabezamiento, presentado por la ciudadana..., actuando en nombre de su hijo..., con DNI número:...

En esta queja, como usted ya conoce, la reclamante exponía que su hijo, con una discapacidad reconocida, se le excluía del derecho al trabajo para personas con discapacidad y tampoco se le daba una formación específica que le capacitara para el empleo.

Esta Institución, considerando que la queja presentada cumplía con los requisitos establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó su admisión a trámite, e igualmente acordó solicitarle en fecha 16/09/2009 informe sobre el expediente de solicitud de empleo de D... y las actuaciones que ha realizado el Servicio Canario de Empleo para favorecer la integración laboral de esta persona, o las que tenga previsto adoptar.

La solicitud hubo de ser reiterada con fecha 28 de octubre de 2009. Con registros de entrada nuestros del 13 de noviembre de 2009 y de 04 de enero de 2010, se reciben dos comunicaciones del Servicio Canario de Empleo, dándonos cuenta de las gestiones que han realizado.

A la vista de los documentos incorporados a nuestro expediente de queja resultan los siguientes

ANTECEDENTES

Don... tiene, en su vida laboral, como último contrato, el firmado con el Ayuntamiento de La Laguna, a tiempo completo, para la obra o servicio determinado, código..., prestando sus servicios como albañil, incluido en el grupo profesional/categoría/nivel de peón, para la ejecución del proyecto denominado: "4. Actuaciones de Accesibilidad y Embellecimiento", subvencionado por el Servicio Canario de Empleo mediante resolución de fecha 30 de agosto de 2006, con una duración desde el 30 de noviembre de 2006 hasta el 29 de mayo de 2007, estableciéndose un período de prueba de 15 días.

Del informe que nos remiten con fecha 28 de octubre de 2009, consta que... inició, el 28 de julio de ese mismo año, una acción de formación ocupacional que finalizó el 20 de octubre de 2008, con resultado positivo. También el 07 de enero de 2009, fue citado para la oferta de empleo con resultado de contratado, causando baja en la relación laboral el 12 de enero de 2009, por causas ajenas a esa administración. Por último, con fecha 02 de febrero de 2009

fue preseleccionado para un taller de empleo, con resultado de no seleccionado y el 26 de febrero de 2009, se realiza un nuevo intento de citación para un taller de empleo con resultado no contactado.

En nuevo informe, de fecha 30 de noviembre de 2009, se nos hace saber que se le ha preseleccionado para una oferta de empleo, enviándosele la oferta mediante mensaje telefónico, con el resultado de no contactado.

Por nuestra parte, hechas las oportunas averiguaciones y habiendo mantenido conversaciones tanto con... como con su madre, nos manifiestan que, cada semana, acuden a la Oficina de Empleo ubicada en el término municipal de La Laguna, para conocer de nuevas oportunidades de empleo e, incluso, se entrevista con las tutoras de empleo, con resultado negativo; se mantiene, en consecuencia, en situación de desempleo.

Nos comenta, asimismo, sus necesidades personales, los escasos recursos de la unidad familiar, compuesta por dos personas incluyéndole a él, ambas sin actividad laboral y sus preferencias por un taller de empleo que le permitiera recibir una formación específica para el trabajo, que le integre en el mundo laboral.

Por último, nos da cuenta de las otras gestiones que hace ante el Ayuntamiento de La Laguna y la Sociedad Insular para la Promoción de las personas con discapacidad (Simpromi) dependiente del Cabildo de Tenerife, con el que firmó el Servicio Canario de Empleo, a finales del año pasado, un convenio para la gestión de ofertas de empleo destinadas a personas con discapacidad. Dichos trámites tienen un resultado igualmente negativo.

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

CONSIDERACIONES

Primera. La Ley 12/2003, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, atribuye al Servicio Canario de Empleo, las competencias de gestión de las políticas de empleo asumidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, atendiendo, con carácter prioritario, a aquellos colectivos que presenten mayores dificultades para su inserción laboral.

De la tramitación del expediente de empleo de don..., llama la atención el uso del trámite de llamada telefónica para avisar de una oferta de empleo, con resultado de "no contactado" y del trámite de envío de oferta de empleo mediante mensaje telefónico, que, si bien entendemos es práctica común en el servicio de empleo, nos parece necesario repetir la gestión varias veces, para asegurarle al destinatario la recepción de la información, sin descartar el uso del telegrama o buro-fax, en casos especiales como el que nos ocupa.

Cabría recordar que, conforme al artículo 5 de la Ley 12/2003, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo, los derechos y deberes de los usuarios del servicio, habrán de someterse a lo establecido en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Segunda. Centrándonos en la situación de D... y su condición de persona discapacitada, observamos que su

último contrato de trabajo finalizó el 29 de mayo de 2007 y en la segunda ocasión que se contrató y presentó posterior baja voluntaria, se produce por circunstancias personales y familiares, siendo determinantes las relativas al lugar de trabajo y las otras personas que compartían con él la jornada laboral, sin pretender este Comisionado, censurar el derecho de esas personas a acceder a un puesto de trabajo y pretender, igualmente, su integración laboral.

El artículo 49 de la Constitución Española, establece que los poderes públicos deben realizar una política de integración social de las personas con discapacidad, para el disfrute de los derechos contenidos en el Título 1. Además debemos hacer mención a los artículos 1.1, 9.2 y 14 del citado texto constitucional, referidos el primero al principio de igualdad como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico del estado social y democrático de derecho en que se constituye España; el segundo, que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones “para que la libertad y la igualdad del individuo, y de los grupos en que se integra, sean reales y afectivas, así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y sindical”; y el tercero, que consagra el principio de igualdad de todos los españoles ante la Ley “sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”.

A propósito de la lucha contra la discriminación de las personas con discapacidad y en pro de la igualdad real y efectiva de todas las personas, se aprueba en la sede de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, firmada por España el 30 de marzo de 2007, se publica el instrumento de ratificación, en el Boletín Oficial del Estado, nº 96, del 21 de abril de 2008, y entra en vigor el 2 de mayo de 2008. Por tanto, incorporada al Derecho español, nos obliga a cambiar muchas cosas en todos los campos, administrativo, social, civil, etc.

El artículo 27 de ese Tratado Internacional, en referencia al trabajo y empleo, viene a decir que los estados partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; incluyendo el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

Continua el citado artículo, detallando una serie de medidas que han de adoptarse por los estados, entre las que podemos destacar, la de alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo; De promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que puedan incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas; promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto; y de promover programas de rehabilitación vocacional y

profesional, mantenimiento del empleo y reincorporación al trabajo.

Debemos también hacer referencia al Plan de Acción Europeo en materia de discapacidad 2004-2010, que tiene tres objetivos operativos: la plena aplicación de la Directiva 2000/78/CE relativa a la igualdad de trato en el empleo, integrar adecuadamente las cuestiones de discapacidad en las políticas comunitarias, y potenciar la accesibilidad para todos. El Plan de Acción europeo 2008-2009, que plasma el compromiso de garantizar que las personas con discapacidad sean tratadas como ciudadanos y agentes socioeconómicos activos que contribuyen a la construcción de una Europa sostenible y solidaria que ofrece iguales oportunidades para todos.

En nuestro ámbito legislativo nacional, debemos destacar la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. La aprobación de la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las leguas de signos y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas. Y los Reales Decretos de desarrollo de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), y de la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones de esta última.

Relativas al empleo, debemos destacar la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo; así como también, el Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los centros especiales de empleo, y el Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

En el marco de la Ley 43/2006, antes citada y con la participación de las comunidades autónomas se aprobó una estrategia global de acción para el empleo de personas con discapacidad 2008-2010, que contiene iniciativas y medidas dirigidas a promover su acceso al trabajo, mejorando su empleabilidad y su integración laboral.

No duda este comisionado de que por parte del Servicio Canario de Empleo se estén desarrollando muchas de las actuaciones contenidas en la estrategia global, debiendo valorar positivamente en el ámbito insular de Tenerife, la firma del Convenio con el Cabildo Insular y la financiación de programas de colaboración con las administraciones de la isla.

Este Comisionado, en el caso concreto de D. ..., y en el marco del objetivo 3 de la estrategia global, que pretende el diseño de nuevas políticas activas de empleo mejor adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad y mejorar su gestión, desarrolló una iniciativa destinada a lograr una coordinación entre los servicios sociales municipales y la oficina de empleo del término municipal de La Laguna, con el fin de que unieran esfuerzos en el proceso de inserción laboral.

Parece oportuno que, por la comisión asesora en materia de integración de colectivos de muy difícil inserción laboral y/o el consejo insular de formación y empleo, órganos creados por la *Ley territorial 12/2006, de 4 de abril, del Servicio Canario de Empleo*, se valoren, de nuevo, el contenido y alcance tanto de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, como de la Estrategia Global de Empleo, y sería deseable que se elabore un protocolo que permita una mejor coordinación de los servicios sociales y los servicios públicos de empleo.

Estas actuaciones ayudarían a que, personas como..., no permanecieran, durante largos periodos de tiempo, en situación de desempleo, lo que contribuye, de manera negativa, a su integración social y al desarrollo de potencialidades, haciéndoles menos dependientes en el futuro.

Basándonos en los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, a propuesta del Adjunto de Discapacidad, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

SUGERENCIA

De realizar cuantas iniciativas estén al alcance del Servicio Canario de Empleo, en coordinación con las administraciones insular y local, dirigidas a promover el acceso al trabajo de don..., mejorando su empleabilidad y garantizando su integración laboral.

EQ 0714/2010. Recomendación al Cabildo Insular de Tenerife sobre colaboración con el resto de administraciones implicadas en materia de formación para el empleo, así como sobre la potenciación de acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales. Al mismo tiempo, se recuerda al Cabildo su obligación legal de dar respuesta expresa a un escrito de la reclamante.

“Nuevamente nos dirigimos a VE en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada, **EQ 0714/2010**.”

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

ANTECEDENTES

I. Con fecha 17 de junio de 2010, la Sra... presentó una queja ante esta Institución en la que alegaba haber realizado un curso de horticultura y floricultura, referido a la formación y aptitud para el empleo del proyecto “Ceres, Cualificación, Empleo y Redes Sociales”, cofinanciado por el Fondo Social Europeo y ese Cabildo Insular. Con motivo del mismo, y a través de sendos escritos dirigidos, en fecha 17 de mayo de 2010, al coordinador del citado proyecto, plantea, por una parte, su deseo de realizar las prácticas correspondientes a dicho curso formativo en empresas públicas, al considerar que son idóneas para continuar con su formación, tanto desde el punto de vista académico como profesional. La petición fue, asimismo, planteada a la consejera insular delegada del Área de Juventud, Educación e Igualdad, en un escrito de la misma fecha. Dada la falta de respuesta expresa, su solicitud se

reiteró ante ambas instancias por medio de un nuevo escrito de fecha 27 de mayo de 2010.

La interesada había solicitado, también, al coordinador del proyecto, en escritos de fecha 17 de mayo de 2010, la posibilidad de obtener el carné de manipulador de productos fitosanitarios, previo examen, o bien un certificado donde se convalidasen los estudios realizados durante el curso, acreditando el manejo y manipulación de dichos productos, así como la expedición de un certificado de notas de cada uno de los módulos formativos y de todos los exámenes realizados.

La reclamante nos manifiesta que, con fecha 3 de junio, se le había remitido una comunicación referida al carné de manipulador de productos fitosanitarios, en la que, a la vista del informe del coordinador del proyecto Ceres, se le indicaba que las bases reguladoras de la beca de referencia no preveían la posibilidad de obtener el carné de manipulador de productos fitosanitarios o certificado de convalidación de estudios en la materia, por lo que no era posible acceder a lo solicitado.

II.- Visto que la presente reclamación reunía los requisitos formales que exige la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, desde estas oficinas se acordó su admisión a trámite, al tiempo que se solicitaba informe de VE acerca de las siguientes cuestiones:

- Sobre la posibilidad de que la promotora de la queja realizase las prácticas correspondientes al curso en empresas públicas, o, en su caso, circunstancias que lo pudiesen impedir o dificultar. Asimismo, se solicitó información acerca de los motivos de la falta de respuesta expresa a los escritos dirigidos en este sentido por la interesada.

- Si existía correspondencia total o parcial de materias, entre las que resulta preceptivo superar para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios y las integrantes del curso de horticultura y floricultura realizado por la interesada.

- Sobre las circunstancias que habían motivado, hasta el momento de la queja, la falta de respuesta a la solicitud de certificación de notas instada por la reclamante.

III.- Desde el Área de Bienestar Social, Educación, Igualdad y Deportes de ese Cabildo Insular, se nos remite informe con registro de salida nº 40846, de 20 de agosto de 2010, en el que, en alusión a lo solicitado, se nos indica:

“PRIMERO.-Que con referencia a la posibilidad de realización de las prácticas correspondientes a la especialidad “Horticultura y Floricultura” en empresas públicas, la beneficiaria ya presentó solicitudes de información de fecha 17 y 27 de mayo de 2010, que fueron contestadas por escrito mediante correo certificado a fechas 11 de junio de 2010 (nº registro de salida 28.778) y 1 de julio de 2010 (nº registro de salida 32.129) respectivamente, informándole de que en el proyecto no se contempla la realización de prácticas en empresas de titularidad pública ya que el objetivo del proyecto es la inserción laboral y existen menos posibilidades de que la inserción laboral se lleve a cabo en estas empresas, por lo que se ha priorizado este criterio a la hora de contactar con las empresas de prácticas.

SEGUNDO.-Que en lo referente a la correspondencia total o parcial de materias entre las que resultan preceptivas superar para la obtención del carné de manipulador

de productos fitosanitarios y las integrantes del curso de “Horticultura y Floricultura”, señalar que en la Orden de 19 de agosto de 1996, de la Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, por la que se regula la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, se establece el Programa de los cursos de capacitación para la obtención del citado carné; y en el Anexo VI del Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen doce certificados de profesionalidad de la familia profesional Agraria que se incluyen en el Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad, se establecen las materias correspondientes al Certificado de Profesionalidad de “Horticultura y Floricultura”, dado que en las bases reguladoras del concurso de becas a la formación y aptitud para el empleo del Proyecto “Ceres, Cualificación, Empleo y Redes Sociales”, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, no se estableció la posibilidad de que quienes cursaran la especialidad de “Horticultura y Floricultura” pudieran obtener el citado carné, y toda vez que el órgano competente para la expedición del carné es la Dirección General de Agricultura de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación a solicitud del interesado, será éste el órgano que determine, a la vista del correspondiente Certificado de Profesionalidad que se emita y a la solicitud de la interesada, la correspondencia de materias para la obtención del carné.

TERCERO.-Que en referencia a la falta de respuesta a la solicitud de certificación de notas, la beneficiaria presentó solicitud de fecha 17 de mayo de 2010, que fue contestada por escrito mediante correo certificado a fecha 11 de junio de 2010 (nº de registro de salida 28.780) informándole que, en los términos del artículo 14.4 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, los resultados obtenidos por los/las beneficiarios/as en cada uno de los módulos formativos del certificado de profesionalidad se acreditan en términos de “APTO” y “NO APTO”; y que la expedición del certificado de profesionalidad se está tramitando a través del Servicio Canario de Empleo, órgano competente para otorgarlo, en los términos del artículo 11.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo”.

IV.- Con posterioridad, la reclamante nos ha hecho llegar una nueva comunicación en la que, al tiempo que ratifica su queja a la vista del informe recibido, alega haber presentado ante ese Cabildo Insular un nuevo escrito, de fecha 2 de julio pasado, a través del cual formula alegaciones a diversos escritos remitidos desde esa administración, a la par que solicita un certificado provisional sobre el título del certificado de profesionalidad que tramita el Servicio Canario de Empleo, al entender que su expedición se pueda demorar en el tiempo. Todo ello, con el objeto de adjuntar el mismo a su currículum y poder facilitar la búsqueda de empleo.

Sobre dicho escrito afirma no haber recibido respuesta.

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- Dentro de los principios que rigen el actual sistema nacional de cualificaciones y formación profesional,

el artículo 2.3 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (en adelante LOCFP), establece que la formación profesional estará orientada tanto al desarrollo personal y al ejercicio del derecho al trabajo como a la libre elección de profesión u oficio y a la satisfacción de las necesidades del sistema productivo y del empleo a lo largo de toda la vida.

De ello se deduce que uno de sus fines prioritarios sea la capacitación para el ejercicio de actividades profesionales, de modo que se puedan satisfacer las necesidades individuales junto a las de los sistemas productivos y del empleo (artículo 3 LOCFP).

En la línea iniciada por la LOCFP, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, recoge, entre las finalidades de la formación profesional, la de mejorar la empleabilidad de los trabajadores, al tiempo que establece, dentro de sus principios inspiradores, la vinculación de la formación profesional para el empleo con el sistema nacional de cualificaciones y formación profesional regulado en la LOCFP (artículos 2 y 3).

El Real Decreto de referencia dedica su capítulo V a regular la “Calidad, evaluación, seguimiento y control de la formación”, de tal forma que responda a las necesidades de los trabajadores, ocupados y desempleados, y de las empresas, vigilando así la eficacia del sistema de formación que deberá realizarse de manera integral y coordinada por las administraciones y entidades competentes, procurando racionalizar esfuerzos y unificar criterios en las actuaciones que se lleven a cabo (artículos 36 y ss.)

Para conseguir estos objetivos, es indispensable que el sistema cuente con la participación y cooperación de las diferentes administraciones públicas implicadas, en función de sus respectivas competencias (artículo 2.3 LOCFP), las cuales deben garantizar la coordinación de las ofertas de formación para dar respuesta a las necesidades de cualificación y optimizar el uso de los recursos públicos (artículo 10.5)

La consecución de las finalidades que persigue la formación profesional, requiere, igualmente, la colaboración de las empresas, así como de los agentes sociales y otras entidades (artículo 6 LOCFP).

Segunda.- En este sentido, el texto legal, al que venimos haciendo referencia, establece que la formación favorecerá la realización de prácticas profesionales de los alumnos en empresas y otras entidades, así como que dichas prácticas no tendrán carácter laboral (artículo 6.4).

Por su parte, el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, determina que “se potenciarán acuerdos con las empresas, públicas o privadas, con el objeto de favorecer la realización de prácticas profesionales (incluidas las de carácter internacional), el intercambio de tecnologías y de personal experto y la utilización de infraestructuras y medios técnicos y materiales. Las prácticas profesionales en las empresas no supondrán, en ningún caso, la existencia de relación laboral entre los alumnos y las empresas”. (artículo 25.3).

Tercera.- De conformidad con lo establecido en la ya citada LOCFP, el Real Decreto 34/2008 regula los certificados de profesionalidad, como instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales

del catálogo nacional de cualificaciones profesionales, que suponen la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo y aseguran la formación necesaria para su adquisición, en el marco del subsistema de formación profesional para el empleo regulado en el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo.

El Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, añade doce nuevos certificados de profesionalidad, correspondientes a la familia profesional agraria, que se incluyen en el repertorio nacional de certificados de profesionalidad.

Su Anexo VI, establece la especialidad en horticultura y floricultura. Nivel 2". y recoge, en el apartado primero, relativo a la identificación del certificado de profesionalidad, dentro de las unidades de competencia que configuran el referido certificado de profesionalidad: "UC0525_2: Controlar las plagas, enfermedades, malas hierbas y fisiopatías".

En cuanto al entorno profesional de dicha especialidad, el mencionado Real Decreto indica que "desarrolla su actividad profesional en el área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena como por cuenta propia, dedicadas al cultivo hortícola o a la producción de flor cortada. Así mismo, está capacitado para realizar tratamientos plaguicidas con nivel cualificado, según la actividad regulada por la normativa correspondiente".

La formación que establece el Real Decreto para la obtención del certificado de profesionalidad de horticultura y floricultura, en el módulo formativo de control fitosanitario, garantiza, según establece el Anexo de referencia, "el nivel de conocimiento necesario para posibilitar la realización de tratamientos plaguicidas en el nivel de capacitación cualificado, de acuerdo con las exigencias del Real Decreto 3349/1983, de 30 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas, los aplicadores y el personal de las empresas dedicadas a la realización de tratamientos plaguicidas".

Continúa el Real Decreto estableciendo que "de acuerdo con la orden del Ministerio de la Presidencia, de 8 de marzo de 1994, por la que se establece la normativa reguladora de la homologación de cursos de capacitación para realizar tratamientos con plaguicidas, el Horticultor y Floricultor deberá poseer el nivel que tendrá que acreditar mediante el correspondiente carné de Manipulador de productos fitosanitarios".

Para ello, el certificado de profesionalidad de horticultura y floricultura incluye un módulo formativo dedicado al control fitosanitario, con una duración de 120 horas (MF0525_2), del que forman parte dos unidades formativas: UF0006, sobre determinación del estado sanitario de las plantas, suelo e instalaciones y elección de métodos de control (60 horas) y UF0007, sobre aplicación de métodos de control fitosanitarios en plantas, suelo e instalaciones (60 horas).

No obstante, corresponde a la Comunidad Autónoma la expedición del correspondiente carné de manipulador de productos fitosanitarios de acuerdo con la Orden de 19 de agosto de 1996, de la Consejería de Agricultura, Pesca y Alimentación del Gobierno de Canarias, mediante la cual se regula la comisión para la aplicación de la reglamentación

sobre productos fitosanitarios, y la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, que deberán poseer, según establece el artículo 5 de la citada Orden, "los aplicadores de productos fitosanitarios, así como el personal de establecimientos y servicios plaguicidas, que manipulen productos fitosanitarios y que realicen sus funciones en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias".

La obtención del aludido carné requiere haber superado el correspondiente curso de capacitación, estableciéndose diversos niveles de capacitación en atención a la responsabilidad del manipulador, si bien determinados titulados universitarios superiores y medios quedan exentos de este requisito, y, para las restantes titulaciones o diplomas oficiales, universitarios o de formación profesional, se convalidarán aquellas unidades didácticas que se acredite haber superado, debiendo cursar las restantes (artículo 7 de la Orden de 19 de agosto de 1996).

Con arreglo a dicha Orden, los cursos de capacitación para el nivel básico se configuran con un mínimo de 20 horas lectivas, y en el nivel cualificado, este número de horas mínimas lectivas se establece en 60.

Cuarta.- Finalmente, 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, recoge y desarrolla en su artículo 42 la obligación de resolver que incumbe a toda administración respecto a las solicitudes que formulen los ciudadanos, obligación que lleva, asimismo, aparejada la necesaria notificación al interesado de lo resuelto.

En este caso y en cuanto a la realización de las prácticas correspondientes al certificado de profesionalidad al que venimos aludiendo, se ha priorizado, a tenor de la información recibida, el contacto y la colaboración con empresas privadas, al entender que existen mayores probabilidades de inserción laboral en las mismas. Sin embargo, aún siendo aceptable dicha opción, no hay que olvidar que el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, ya reiterado, prevé, de manera expresa, la potenciación de acuerdos, también con empresas públicas, con el objeto de favorecer la realización de prácticas profesionales. Para mayor abundamiento, el entorno profesional en el que se desarrolla la especialidad en horticultura y floricultura viene referido al área de producción de grandes, medianas y pequeñas empresas públicas o privadas, tanto por cuenta ajena, como por cuenta propia.

En relación con la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, es evidente, a tenor de la normativa que regula el certificado de profesionalidad de horticultura y floricultura, que la formación recibida en materia de tratamiento y aplicación de productos fitosanitarios, como parte integrante del certificado de referencia, posibilita la obtención de un nivel de capacitación cualificado para la manipulación de dichos productos.

Asimismo, según el Real Decreto 1375/2008, de 1 de agosto, la acreditación del nivel obtenido debía venir acompañada de la correspondiente obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios, documentación indispensable para dotar de efectividad al referido certificado de profesionalidad.

No obstante, dentro de las bases reguladoras del concurso de becas, no se contempló la posibilidad de obtención del

citado el carné a favor de los alumnos que superasen de forma satisfactoria los referidos cursos de formación, dificultándose, de esta manera, la efectiva inserción laboral, objetivo prioritario del sistema de formación para el empleo.

La coordinación y cooperación entre administraciones es uno de los pilares del referido sistema, y dicha omisión se justifica por esa administración, por una parte, por el hecho de que el órgano competente para su expedición es la Dirección General de Agricultura, y por otra, en que su expedición debe hacerse a solicitud del interesado, por lo que los beneficiarios del mismo quedan así abocados a un nuevo trámite.

En virtud de los antecedentes y de 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*, he resuelto remitir a VE las siguientes Resoluciones del Diputado del Común.

RECOMENDACIÓN

- El Cabildo Insular de Tenerife debe propiciar, en aplicación de los principios inspiradores del sistema nacional de cualificaciones y formación profesional y cuando ejercite competencias en materia de formación para el empleo, una más estrecha y eficaz colaboración con el resto de administraciones implicadas, de forma que se racionalicen esfuerzos y se optimicen los recursos públicos, arbitrando mecanismos que permitan simplificar la tramitación, y facilitar su obtención por los interesados, de toda aquella documentación complementaria que pudiera resultar preceptiva para la efectividad de los certificados de profesionalidad obtenidos, en especial, en el presente caso, para la obtención del carné de manipulador de productos fitosanitarios.

- Asimismo, le recomiendo estudie la posibilidad de potenciar acuerdos con empresas públicas para la realización de prácticas profesionales, de tal forma que no sólo se amplíe su oferta a los interesados, atendiendo así las legítimas expectativas de éstos en cuanto al ámbito en el que complementar su formación, sino también el posible acceso de los mismos al mercado laboral.

Asimismo, le formulo el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De acuerdo con las prescripciones contenidas en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, deberá dar respuesta expresa al escrito formulado por la reclamante en fecha 2 de julio de 2010.

19. TURISMO Y TRANSPORTES

Índice:

19.1. Introducción

19.1.1. Consideraciones generales

19.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

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 traslado al Defensor del Pueblo

19.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Turismo y Transportes

19.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común

19.1. Introducción

19.1.1. Consideraciones generales

En esta materia se destaca, una vez más, que el mayor número de quejas provienen de la inactividad de las Administraciones Públicas en resolver las peticiones, solicitudes y recursos que los ciudadanos les plantean.

Se relacionan, a continuación, los asuntos investigados de oficio. Le sigue un grupo de quejas que se han archivado por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Seguirá la exposición de aquellas quejas que fueron archivadas por haberse trasladado, por razones competenciales, al Defensor del Pueblo.

Terminará el área con una referencia de las resoluciones más significativas enviadas por el Diputado del Común a algunas administraciones públicas, así como su aceptación o rechazo.

En cuanto al número de quejas presentadas en esta área, hemos de destacar que no se han presentado quejas colectivas, y se tramitaron 33 quejas, de las que 22 son nuevas e incoadas en este ejercicio.

Del total de las tramitadas, se archivaron 23, de las que 12 lo fueron por solución, lo que representa, (una vez que se extraen las quejas trasladadas al Defensor del Pueblo, 3 y las inadmitidas por referirse sobre cuestiones jurídico privadas, 4), el 75 por cien de ellas.

19.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Con este subepígrafe, se describen los expedientes de queja en los que se tuvo que remitir una resolución, (dirigida a los titulares de las Administraciones Públicas correspondiente) recordándoles el deber legal de colaborar con las investigaciones que realiza esta Institución, ante la demora en responder a las peticiones de informe que les formulamos.

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (EQ 0447/2007).

19.2. Inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas

EQ 0423/2010 y EQ 1303/2009 (Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, EQ 0702/2010 (Ayuntamiento de Ingenio), EQ 1568 y 1567/2009 (Cabildo de Gran Canaria), entre otras.

En este apartado se recogen aquellas quejas en las que las Administraciones Públicas Canarias no han dado

respuesta expresa a las peticiones, solicitudes y recursos que los ciudadanos les han planteado, de las cuales se exponen algunas de ellas.

Así, el **EQ 0702/2010**, relativa a la falta de respuesta a una reclamación que había presentado un ciudadano en el mes de mayo de 2009, sobre diversas cuestiones en la prestación del servicio público de autotaxi.

La queja se presentó en junio de 2010 y, en octubre de ese año, el Ayuntamiento de Ingenio nos comunicó que estaba en conversaciones con el promotor de la queja con el fin de recoger muchas de sus demandas en la ordenanza de regulación del servicio de autotaxi que estaba tramitando.

En consecuencia, pasamos a archivar la queja por solución al haber recibido respuesta expresa el ciudadano, y, además, estar actuando la administración citada.

Los **EQ 1567/2009** y **EQ 1568/2009** se originan en la falta de respuesta del Cabildo de Gran Canaria a los recursos de reposición que los promotores de las mismas le habían presentado.

Este Diputado del Común comprueba los hechos y remite una resolución a dicho cabildo sobre su obligación de resolver, de forma expresa y en plazo, dichos recursos. La resolución figura en el apartado correspondiente, al que remitimos, y fue plenamente aceptada por el Cabildo de Gran Canaria, que dictó los actos consecuentes, por lo que, por solución, se archiva el expediente.

No obstante lo anterior, en la tramitación de los expedientes citados, hay que destacar que, en un primer momento, el mencionado cabildo nos comunicó que no había resuelto, de forma expresa, los recursos de los ciudadanos porque “se ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo como medio de contestación de los recursos”. Es decir, que a pesar de que en nuestro ordenamiento jurídico vigente no está previsto el silencio como medio de contestación de recursos, y, tampoco termina el procedimiento administrativo, con la aceptación de la resolución, se da un giro radical en la concepción del silencio administrativo, así como se protege a los ciudadanos, primero, porque se cumple la legalidad vigente y, en segundo lugar, al saber los motivos concretos que tiene la Administración para pronunciarse pueden, en su caso, defenderse mejor.

El **EQ 0423/2010** se incoó por la inactividad de la inspección de turismo de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias ante una denuncia que el ciudadano promotor de la queja le había presentado.

Se admite la queja a trámite. La mencionada administración nos comunicó que sí había actuado y que, además, con esa fecha había informado al interesado de parte del resultado de su actividad, por lo que pasamos a archivar la queja por solución.

19.3. Investigaciones iniciadas de oficio

El **EQ 0447/2007** se incoa para hacer un seguimiento del procedimiento de responsabilidad patrimonial municipal que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife debería estar tramitando, motivado por el mal estado de una de sus vías, y, en consecuencia, 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.

Durante el año 2009, nos respondieron que habían perdido los oficios que le habíamos remitido, y nos solicitaban que se los volviéramos a enviar, de nuevo, para poder reconstruir su expediente.

A pesar de lo expuesto, durante el año que se informa, nos volvió a solicitar la administración municipal que esta Institución le remitiera los documentos que el interesado les había presentado, pues el expediente no aparecía, a lo que se accedió.

De ello, hemos de destacar la mala organización del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, por lo que deberemos dar cuenta del resultado de esta queja en el próximo informe anual.

19.4. Expedientes de queja archivados por no apreciar infracción del ordenamiento jurídico vigente

EQ 1174/2010 y EQ 0914/2010

Bajo este epígrafe se agrupan aquellas quejas que, aunque no fueron admitidas a trámite, o las admitidas que, después, esta Institución comprobó que no se apreció 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 dispone que, aunque no sea admitida a trámite la queja, el Diputado del Común podrá informar al ciudadano de las vías más oportunas para el ejercicio de su acción, y así se actuó.

Así, el **EQ 1174/2010** trataba de un asunto que estaba pendiente de resolución judicial, promovido por el interesado, por lo que no se pudo admitir la queja a trámite, y se le indicó que debería estar a las resultas del proceso judicial.

Por su parte, el **EQ 0914/2010**, se refirió a la posible actuación ilegal del Cabildo de Tenerife en la incoación de un expediente sancionador a un viajero del Metropolitano por no llevar el tique de viaje.

La anterior queja no pudo ser admitida a trámite, pues el procedimiento administrativo estaba siguiendo su curso y, todavía, no había resolución al respecto.

19.5. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo

EQ 1334/2010 y EQ 1333/2010 (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, AENA) y EQ 0075/2010

Los **EQ 1334/2010** y **EQ 1333/2010** se originan por las repercusiones de la huelga de los controladores aéreos. En ellas, los interesados reclamaban a AENA la compensación de los daños y perjuicios que dicha huelga les había ocasionado, por lo que fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al estar el organismo contra el que se reclamaba adscrito a la Administración del Estado.

Por su parte, el **EQ 0075/2010**, que también fue remitida al Defensor del Pueblo por razones de competencia, se originó por la falta de aplicación de los descuentos de residentes a aquellos ciudadanos 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.

Sobre esta temática ya se ha informado en los informes de años anteriores, y ello, en el sentido de que el Defensor del Pueblo nos había puesto en conocimiento que, durante el año 2008, había remitido una recomendación al Gobierno estatal para que incluyera una partida suficiente en los Presupuestos Generales del Estado con tal fin, resolución que fue aceptada por el Ministerio de Fomento, pero condicionada a las disponibilidades presupuestarias.

A pesar de lo expuesto, durante el año 2009, se pudo constatar que el Gobierno central no consignó partida alguna destinada a este descuento en sus presupuestos, por lo que el Defensor estatal decidió reabrir la queja, comunicándonos que había reiniciado las gestiones con la Administración estatal para intentar la solución de este asunto, por lo que, cuando nos informe de sus gestiones, expondremos el resultado de este problema, que, a pesar del tiempo que se lleva planteando, todavía sigue vigente.

En relación con lo anterior, hemos de destacar que, en este año, se han recibido múltiples consultas sobre cuál es la razón por la que no se pueden beneficiar del descuento los citados residentes, consultas que se respondieron de acuerdo con la normativa vigente, que, en la actualidad, no permite la aplicación del descuento a este grupo de residentes.

19.6. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Turismo y Transportes

EQ 1567/2009. Resolución al Cabildo de Gran Canaria por la que se le recordó su obligación-deber legal de resolver, expresamente, los recursos de reposición de los interesados, con la recomendación de que dictara y notificara los actos expresos consecuentes.

La citada resolución fue aceptada por dicho cabildo con bastante diligencia, y dictó y notificó los actos administrativos correspondientes durante el año que se informa.

EQ 1568/2009. Resolución al Cabildo de Gran Canaria por la que se le recordó su obligación-deber legal de resolver los recursos de reposición de los interesados, con la Recomendación de que dictara y notificara los actos consecuentes.

El Cabildo acepta esta resolución y, como la anterior, con bastante diligencia, dictando y notificando los actos administrativos consecuentes, en el plazo para contestar a la resolución.

19.7. Resoluciones más significativas del Diputado del Común

EQ 1567/2009 y EQ 1568/2009. Resolución al Cabildo de Gran Canaria por la que se le recordó su obligación legal

de resolver expresamente los recursos de los ciudadanos, así como se le aclaró que no existía acto administrativo presunto desestimatorio, como medio de resolución de los recursos administrativos, con la recomendación de que dicte y notifique, sin más demora, la resolución expresa de los recursos. La Resolución fue aceptada.

“Ilustrísimo señor:

En relación con los **EQ 1567/2009** y **EQ 1568/2009**, relativos a la falta de respuesta de esa corporación insular a los recursos de reposición interpuestos por los interesados los días (...) de agosto de 2009, tengo a bien exponer los siguientes

HECHOS

I.- En diciembre de 2009, esta Institución dirigió un escrito a ese cabildo para que informara de las razones de la falta de respuesta a dichos recursos, a la vez que se solicitó que nos trasladaran la resolución expresa de los mismos, pues, a la vista de las fechas, ya se había incumplido el plazo para dictar y notificar las correspondientes resoluciones.

II.- El día (...) de febrero de 2010, tuvo entrada en esta Institución el oficio de la Ilustrísima Sra. Consejera de Presidencia, que actuaba por delegación del Excmo. Sr. Presidente de la Corporación, en el que nos trasladó el informe del jefe del servicio de transportes, de esa consejería, y nos comunicaba lo siguiente: “En relación con los escritos del Diputado del Común ref. **EQ 1567-2009** y **EQ 1568-2009**, cúpleme comunicarle que dado el alto número de reclamaciones planteadas en los expedientes de concesión de subvenciones, se ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo como medio de contestación de los recursos”.

Al no haberse producido una resolución expresa de dichos recursos, le traslado las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- Las Administraciones Públicas tienen como única razón de ser y de existir el servir a los intereses generales, con sujeción a la Ley y al Derecho, tal y como proclama nuestra Constitución, CE, en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1 de la misma, reitera la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la *Ley 4/1999, de 13 de enero*, en adelante LRJPAC, en su artículo 3, enfatizando este precepto lo que ya la Jurisprudencia se había adelantado a señalar, que la actuación de la Administración se hará respetando los principios de buena fe y de confianza legítima, y, disponiendo que el criterio que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas es el de servicio a los ciudadanos.

Por su parte, el artículo 103.1 de la CE, al proclamar que la actuación de las administraciones públicas será objetiva, nos está indicando que la objetividad que se pregona es la buena interpretación del Derecho, la calidad de las resoluciones que adopta, en cuanto ni son recurridas, al encontrarlas los ciudadanos bien fundamentadas y, por lo tanto, estar convencidos de la correcta aplicación del ordenamiento jurídico, y, en cuanto son recurridas,

cuando las mismas son confirmadas de forma reiterada por los tribunales de justicia, todo ello, exige una resolución expresa y debidamente motivada.

También, que el principio de objetividad, que puede denominarse de buena administración, exige una posición activa de las Administraciones Públicas tendente a conseguir su objeto que es servir a los ciudadanos.

Segunda.- Por su parte, el artículo 42 de la LRJPAC expresa la obligación de resolver de las Administraciones Públicas todas las solicitudes de los ciudadanos, en los siguientes términos:

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

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

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

4. Las Administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos

y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimentes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta Ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

7. El personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente.

Además, en relación con el apartado 4 del precepto anterior, el Tribunal Supremo (TS) ha establecido la siguiente doctrina, entre otras, en su sentencia de 23 de enero de 2004, de la Sala de Lo Contencioso- Administrativo

Sección 2ª, ponente el Excmo. Sr. Don Manuel Vicente Garzón Herrero, RJ 2004/2001, Fundamentos de Derecho Tercero:

TERCERO.-El argumento de orden formal ya ha sido expuesto, (...).

El Tribunal Constitucional en sus sentencias 6/86 de 12 de febrero (RTC 1986, 6), 204/87 de 21 de diciembre (RTC 1987, 204) y 63/95 de 3 de abril (RTC 1995, 63) ha proclamado: y con respecto a los efectos del silencio negativo «que no podía juzgarse razonable una interpretación que primase la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido su deber de resolver y hubiera efectuado una notificación con todos los requisitos legales». La conclusión a la que llegó el Alto Tribunal pasó por considerar que la situación de silencio era equiparable a la propia de una notificación defectuosa, ya que el interesado no era informado sobre la posibilidad de interponer recursos, ante qué órgano y en qué plazo, lo que habilitaba para aplicar el régimen previsto en el artículo 79.3 LPA de 1958 (RCL 1958, 1258, 1469 , 1504 y RCL 1959, 585) (hoy artículo 58 LPAC [RCL 1992, 2512 , 2775 y RCL 1993, 246]), de manera que la «notificación» sólo era eficaz desde que se interpusiese el recurso procedente. El Tribunal Supremo ha mantenido esta doctrina en sus sentencias de 14 (RJ 2000, 1574) y 26 de enero de 2000 (RJ 2000, 160) .

Esta doctrina sigue siendo válida en la actualidad por lo que diremos. Efectivamente el actual artículo 42.4.2ª de la LPAC (RCL 1992, 2512, 2775 y RCL 1993, 246) dispone: «En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente».

El precepto tiene su origen en el mandato del artículo noveno de la Constitución (RCL 1978, 2836), desarrollado por el legislador, precisamente, para garantizar la Seguridad Jurídica.

En él se establece una regla general, universal, que no admite excepciones: «en todo caso», regla general que se dirige a las Administraciones Públicas (todas) quienes necesariamente «informarán» a los interesados y un contenido explícito de ese mandato informativo.

La exégesis de este texto, complementada con la doctrina constitucional antes transcrita, obliga a concluir que en tanto las Administraciones Públicas no informen a los interesados de los extremos a que dicho precepto se refiere los plazos para la interposición de los recursos no empiezan a correr. En el supuesto (...).

De los hechos anteriormente reseñados se constata que se ha incumplido la legislación vigente en su integridad, y que esa administración insular ni ha tenido una posición activa, ni ha actuado con criterios de buena administración, provocando, con su actuación, la confianza legítima de

los ciudadanos, pues se ha reiterado en el incumplimiento legal de resolver en tiempo y en forma los recursos de los interesados, cuando tuvo que haber resuelto en el plazo de un mes.

La Ordenación legal vigente exige resolver y notificar en el plazo establecido, y, es decir, siempre de forma expresa, ya no existe la desestimación tácita, porque no se contempla como forma de terminar algún procedimiento administrativo, es más, el artículo 44 de la LRJPAC dispone:

En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

1. En el caso de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas individualizadas, (...).

2. En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en el artículo 92 .

En los supuestos en los que el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, se interrumpirá el cómputo del plazo para resolver y notificar la resolución.

Por tanto, no se puede afirmar que se ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo como medio de contestación de los recursos, cuando el silencio no exonera de la obligación de resolver, y, menos aún, es un medio para contestar a los recursos, dado que no existe el silencio negativo como acto administrativo en nuestro Derecho vigente.

Así, es radicalmente incierto el que existan, o puedan existir resoluciones tácitas, (lo que parece deducirse de su escrito) por ello el TS ha dispuesto, de forma reiterada, por tanto doctrina legal de obligado cumplimiento, que no existe la resolución tácita, por todas la sentencia de 23 de enero de 2004, dictada en Recurso de Casación en interés de la Ley nº 30/2003, RJ 2004/2001, ponente el Excmo. Sr. don Manuel Vicente Garzón Herrero, que:

3.-Que la remisión que el artículo 46.1 de la Ley Jurisdiccional (RCL 1998, 1741) hace al acto presunto, no es susceptible de ser aplicada al silencio negativo, pues la regulación que del silencio negativo se hace en la LRJPAC y PC lo configura como una ficción y no como un acto presunto.

Por todo ello, la referencia del jefe del servicio de transportes de que ha optado por acudir a la vía del silencio administrativo, como medio de contestación de los recursos, no puede desplegar ningún efecto jurídico y se debe de tener por no hecha.

Tercera.- Que el artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta institución, dispone, en cuanto a las peticiones y recursos formulados a la Administración por los ciudadanos, lo siguiente:

“En todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan

expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados”.

Es por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, que expresa:

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

Esta Institución le formula a VI el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De resolver de forma expresa y notificar las solicitudes, recursos y cuestiones que los ciudadanos les planteen. Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De que se dicte y notifique, sin más dilación, la resolución expresa de los recursos que han sido objeto de esta resolución.

De conformidad con el artículo 37.3 de la referida Ley del Diputado del Común, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales”.

Por todo ello, debe VI emitir su correspondiente informe.

Por último, pongo en su conocimiento que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución, cuando se tenga constancia de su recepción por esa Administración insular.

20. VIVIENDA

Índice:

- 20.1. **Introducción**
- 20.1.1. **Consideraciones generales**
- 20.1.2. **Taller XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.**
- 20.1.3. **Novedades legislativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, relacionadas con la vivienda acogida a la protección pública**
- 20.1.4. **Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas.**
- 20.2. **Ayudas para el fomento del alquiler**
- 20.3. **Falta de contestación a solicitudes de ayuda en materia de vivienda**
- 20.3.1. **Solicitudes de ayuda al alquiler y a la compra**
- 20.3.2. **Solicitudes de ayuda para la autoconstrucción**
- 20.3.3. **Emisión de certificados necesarios para la inscripción registral de transmisiones de viviendas de titularidad pública**

- 20.4. **Resolución de adjudicaciones en régimen de alquiler por circunstancias sobrevenidas**
- 20.5. **Obras ilegales en viviendas de titularidad pública cedidas en régimen de alquiler**
- 20.6. **Problemas de financiación**
- 20.7. **Escasez de viviendas de titularidad pública destinadas al alquiler**
- 20.8. **Desperfectos detectados en viviendas acogidas a la protección pública**
- 20.9. **Errores en la captura de datos, y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada a nivel de la Comunidad Autónoma Canarias**
- 20.10. **Solicitudes de subvención tramitadas al amparo de la resolución del director del ICV de 28 de febrero de 2008 (Hipoteca Joven Canaria)**
- 20.11. **Reposición de viviendas de titularidad pública**
- 20.12. **Subrogación de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler**
- 20.13. **Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda**
- 20.14. **Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Vivienda**

20.1. Introducción

20.1.1. Consideraciones generales

Que la crisis económica que estamos trayendo ha afectado con especial encono a los grupos más desfavorecidos de la sociedad es una obviedad, que no puede llevarnos por ello a exponerla ante las instituciones encargadas de gestionar los recursos públicos. Es preciso, por tanto, insistir en que, desde las distintas administraciones públicas, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, se preste en estos momentos una especial atención a la protección social de dichos grupos.

Aunque la limitación de los presupuestos de las administraciones y la escasez de recursos económicos con que las mismas cuentan, que es otra consecuencia directa de la actual crisis, en ningún caso podemos admitir que tales circunstancias supongan un merma de los derechos consagrados en la Constitución.

Así, tal y como desde distintos ámbitos de la sociedad se viene reclamando, ante la presente crisis es preciso reforzar el estado social, de manera que la actual coyuntura no suponga un recorte de las partidas presupuestarias de las áreas sociales, sino, al contrario, un reforzamiento de las mismas.

Dentro del ámbito de la protección social, es evidente que el reconocimiento del derecho de disfrutar de una vivienda digna y adecuada y el fomento de su efectivo ejercicio suponen un reto que han de ir afrontando y superando los poderes públicos. De esta forma, se ha de desterrar la idea de que el disfrute de una vivienda, que reúna las debidas condiciones, sea un privilegio o una mera mercancía de lujo, cuando lo cierto es que es derecho social. Además, su garantía es un fundamento, a veces ineludible, para la efectividad de otros derechos constitucionales, tales como el derecho a la intimidad personal o familiar, a la educación en igualdad de oportunidades, etc.

La modificación de las ventajas fiscales para la compra de una vivienda, que ha entrado en vigor a partir de enero

de 2011 y que supone la eliminación de incentivos para un gran número compradores, ha tenido un efecto claro en los seis últimos meses de 2010; por un lado, se ha notado cierto incremento en el número de transmisiones y, por otro, se aprecia que continúan a la baja los precios, porque, por una parte, muchas operaciones previstas para el ejercicio 2011 se pueden haber adelantado al año 2010 y, por otra, porque existía el temor en el mercado de que las eliminaciones de las referidas ventajas fiscales fuera a suponer una caída de la demanda en el presente año.

Así, según datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2010, se produjo un aumento del 4,6 % en el número de transmisiones de viviendas respecto al año anterior, de manera que se ha invertido la tendencia de los ejercicios precedentes en los que las caídas alcanzaron cifras del 24,9% y 28,6 % respectivamente.

En cualquier caso, es unánime la opinión de los expertos respecto a que la eliminación de las referidas desgravaciones fiscales supone una modificación importante del actual escenario inmobiliario. Aunque es evidente que dicha medida va a suponer un obstáculo para muchas personas cuya aspiración era hacerse con la propiedad de una vivienda, está por ver que la misma suponga una reactivación del mercado del alquiler, pues si bien se desincentiva la compra, se mantienen las ayudas para las rentas más bajas.

20.1.2. Taller XXV Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo

Con el título "Impacto de la crisis económica en el sector de la vivienda y su repercusión sobre las familias y las personas", el Diputado del Común participó en taller de trabajo, al efecto organizado por el Defensor del Pueblo de la región de Murcia, preparatorio de las XXV Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en la Rioja durante los días 27-29 de septiembre de 2010, que tuvo como motivo central el impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas.

En el marco de los trabajos realizados, se efectuó, por parte de los participantes, una evaluación de las medidas que, en materia de vivienda, se han adoptado por las distintas administraciones, tendentes a paliar los efectos de la crisis económica.

Con posterioridad, en la reunión de defensores autonómicos, que tuvo lugar en Logroño en el mes de septiembre de 2010, se aseveraron, entre otras, las siguientes conclusiones:

a) Debe reforzarse la efectividad y extensión del derecho a la vivienda, con atención específica a colectivos con especial necesidad, y garantizando que el suelo cumpla su verdadera función social tutelada constitucionalmente.

b) En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas se debe garantizar la publicidad, concurrencia y transparencia, estableciendo un baremo basado en criterios objetivos y en cupos de colectivos preferentes. Asimismo, debe reforzarse la inspección de la Administración para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas y sancionar las conductas infractoras.

c) Debe procurarse un crecimiento racional de los núcleos urbanos, evitando procesos de segregación parcial vinculados a la marginalidad, y se debe favorecer la utilización de las viviendas ya construidas. En este sentido, los planes urbanísticos y de vivienda deberían priorizar la reutilización del parque de viviendas existente, favoreciendo la reforma interior, la conversión de viviendas libres no absorbidas por el mercado, en viviendas protegidas y, muy especialmente, el alquiler de vivienda.

20.1.3. Novedades legislativas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, relacionadas con la vivienda acogida a la protección pública

Mediante el Decreto 47/2010, de 6 de mayo, se modificó el Decreto 135/2009, de 20 de octubre que regula las actuaciones del Plan Canario de Vivienda para el periodo 2009-2012, así como otras normas en materia de vivienda.

La citada modificación viene obligada, por dos circunstancias: una, por la promulgación del Real Decreto 1961/2009, de 19 de diciembre, por el que se introducen nuevas medidas transitorias en el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación (que afectan al Plan Canario), y mediante el que se pretende promover el marco adecuado para que las viviendas que no absorba el mercado libre puedan ofrecerse en venta o en arrendamiento protegidos a los ciudadanos que no puedan adquirirlas como viviendas libres. Dicha medidas inciden, principalmente, en las normas de carácter coyuntural que, incluidas en las disposiciones transitorias del Plan Estatal, fueron concebidas para hacer frente a las especiales circunstancias económicas y sociales del momento, de tal manera que, entre otras medidas, se amplía el tiempo de vigencia inicialmente previsto para la aplicación de aquéllas. Por otro lado, además, el Decreto 135/2009, en atención a las específicas circunstancias de la Comunidad Autónoma de Canarias, incluyó, también, en sus Disposición Transitoria Primera, una serie de medidas, igualmente de carácter coyuntural, cuya finalidad era la poner en el mercado un mínimo de 2.000 viviendas en alquiler, articulando para ello ayudas cuya vigencia, inicialmente establecida hasta el 31 de diciembre de 2009, hubo de ampliarse, a la vista de la realidad, hasta el 31 de diciembre de 2010.

El número de quejas tramitadas por el Diputado del Común, cuyo origen son los problemas relacionados con la vivienda, se mantiene en misma cantidad que en los ejercicios anteriores. Así, durante el año 2010, han sido 182 los expedientes de queja tramitados en esta área, mientras que en el ejercicio 2009 sumaron un total 192.

Del total de expedientes archivados en el año 2010, un 40 % lo han sido por solución, o por encontrarse el asunto planteado en vías de solución. Destaca, asimismo, el número de expedientes tramitados cuyo motivo de archivo fue el no apreciarse vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación administrativa, que sumó un 30% del total.

De nuevo existe gran disparidad en las causas de las reclamaciones interpuestas. El mayor número de EQ tramitados está motivado por asuntos relacionados con distintos problemas derivados de las diferentes líneas de ayuda establecidas para el fomento del mercado de alquiler.

20.1.4. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas

Administraciones a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010:

- Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda: (EQ: 0397/2009; 1327/2008; 1904/2008; 0474/2009; 0745/2009; 0813/2009; 0829/2009; 1119/2009; 1200/2009; 1089/2009; 0903/2008; 1457/2008; 0395/2010; 1187/2009; 1233/2009; 1269/2009; 1393/2009; 1540/2009; 0163/2009; 0397/2009; 1382/2009)

- Instituto Canario de la Vivienda: EQ 0209/2010

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: EQ 1422/2008

20.2. Ayudas para el fomento del alquiler

Durante el ejercicio 2010, hemos continuado constatando el generalizado retraso que se está produciendo en los procedimientos de concesión de ayudas económicas al inquilino. Los motivos de las dilaciones son variados, pero puede afirmarse que la carencia de medios personales, materiales y económicos, es la causa que produce, en la mayoría de los supuestos, los referidos retrasos.

Desde el Diputado del Común debemos insistir en la necesidad de que, teniendo en cuenta de que se trata de facilitar el efectivo ejercicio de un derecho constitucionalmente protegido, es preciso que se adopten las medidas necesarias para acortar los referidos plazos.

Una mejora en los procedimientos de tramitación, haciéndolos más ágiles, también revertiría en el acortamiento de los plazos de resolución y abono de las cantidades concedidas.

Por otra parte, la gravedad de la presente crisis ha supuesto que muchas familias, que hasta ahora se estaban moviendo en el entorno de rentas medias o media/bajas, están pasando arduas dificultades para hacer frente al pago del arrendamiento de su vivienda. Así, desde el Diputado del Común hemos observado una sustancial modificación del perfil del ciudadano que nos solicita información o presenta reclamaciones en materia de vivienda, de manera que es habitual que ahora sean muchas las personas de un nivel socioeconómico medio las que precisen de ayudas económicas relacionadas con la necesidad de vivienda.

Los retrasos en la tramitación se producen bien en un primer momento, hasta la resolución favorable de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda, bien en la segunda fase de fiscalización y pago por parte de la unidad económica y la intervención delegada.

Con la referencia EQ 0094/2010, se ha tramitado un expediente en el que la reclamante manifestaba que, habiéndose solicitado en su día una ayuda al alquiler (que ya fue objeto de otro expediente de queja en el ejercicio 2009), le fue denegada, tras un año y dos meses de tramitación, por un supuesto error en el encabezamiento del contrato aportado.

Al parecer, subsanado con posterioridad dicho error, y, a pesar de sus reiteradas peticiones, todavía no se había resuelto su petición.

Recabada la oportuna información al ICV se pudo constatar que, en efecto, en principio se había comunicado

a la reclamante, tras una consulta resuelta por el Ministerio de la Vivienda que, al amparo de lo establecido en el Real Decreto 801/2005, el contrato de arrendamiento lo ha de ser de vivienda habitual, por lo que quedaban excluidos de la subvención los nombrados como de temporada. No obstante, tras presentarse alegaciones argumentando que el uso de aquella lo era como vivienda habitual se emitió, el 19 de junio de 2009, la resolución favorable, prosiguiendo la tramitación del expediente con su fiscalización por parte de la Intervención Delegada de Hacienda para, en su caso, proceder al abono.

Posteriormente, en enero de 2010, todavía sin haberse hecho efectivo el pago de la primera anualidad, se volvió a solicitar la referida ayuda al alquiler sin haber recibido contestación formal alguna en dicho sentido. La reclamante manifiesta que tan sólo había recibido una llamada telefónica en la que, al parecer, se le indicaba que no tenía derecho a la citada ayuda.

Por ello, hubo de remitir nueva petición de información al ICV en la que, aludiendo a la última comunicación formal existente (que refería que, tras haber recaído resolución favorable, el expediente se encontraba pendiente de fiscalización por la Intervención Delegada de Hacienda) se les solicitaba, entre otros extremos, que se nos informara acerca de los motivos de la dilación producida en el expediente de referencia y las previsiones al respecto.

Del contenido del informe recibido se deduce que, en la fase de fiscalización del expediente, la citada intervención delegada emitió reparo al pago, motivo por el que el Instituto Canario de la Vivienda hubo de requerir a la interesada para que aportara el documento original de arrendamiento, tras lo cual, presentado el mismo el día 3 de junio de 2010, se emitió nueva propuesta favorable, iniciándose la tramitación del pago.

En el EQ 0286/2010, una ciudadana interpuso un escrito de reclamación en el que afirmaba que, habiendo formulado, con fecha 27 de mayo de 2008, la solicitud de visado de un contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, y tras cumplimentar los requerimientos verbales que para aportar la documentación se le requería la administración, se le había informado, en fechas recientes, de que, hasta el mes de julio de 2010 no se le abonaría la referida ayuda.

A la vista de la documentación aportada, se acordó remitir una petición de informe a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda, dando cuenta de la queja presentada por la reclamante, y en petición de información acerca, entre otras cuestiones, de los trámites realizados en el expediente de referencia (con expresión de la fechas de los mismos); estado actual del expediente; y previsiones al respecto.

Se reitera la solicitud de informe y, desde la secretaría del Instituto Canario de la Vivienda, se nos remitió un informe del jefe de servicio de Promoción Privada en el que se detalla que, en efecto, la solicitud de subvención al inquilino fue presentada el día 27 de mayo de 2008, y que el 14 de abril de 2009 se informó el expediente, observándose la carencia de cierta documentación exigida por lo que se requirió la subsanación de dicha deficiencia, lo que fue cumplimentado por la solicitante, de manera que con fecha

22 de octubre de 2009 se dictó la propuesta de resolución reconociendo a la interesada el derecho a obtener la subvención. Se traslada al Servicio de Planificación y Gestión Económica el expediente para su fiscalización, y el pago se hace efectivo el día 31 de diciembre 2009.

Con la referencia **EQ 0971/2010**, se tramitó un expediente en el que un reclamante nos manifiesta que, habiendo formulado, con fecha 24 de junio de 2009, una solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, y aportando toda la documentación al efecto requerida, no había recibido hasta la fecha, en septiembre de 2010, comunicación alguna al respecto. A la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir contestación a la petición de información formulada al respecto al Instituto Canario de la Vivienda, si bien se nos ha comunicado que, al parecer, el reclamante ha recibido comunicación verbal de la denegación de la ayuda por no cumplirse el requisito de vivienda habitual.

En el **EQ 0032/2010**, se tramitó un expediente de queja cuya causa es la dilación producida en un procedimiento de concesión de subvención al inquilino, solicitada por el reclamante con fecha 7 de abril de 2008, y en la que había aportado la documentación requerida; al parecer, se le había informado, en el mes de septiembre de 2009, de manera verbal, que se le había concedido, pero que a pesar de las reiteradas gestiones realizadas hasta el momento de acudir al Diputado del Común, en enero de 2010, no se la habían abonado.

Tras las oportunas gestiones, se pudo constatar que, una vez que el reclamante cumplimentó el requerimiento de aportación del documento original del contrato de arrendamiento el día 4 de junio de 2009, se procedió, el 28 de agosto siguiente, a emitir la correspondiente propuesta de resolución y se remitió el expediente a la Unidad Económica para su pago. El expediente se encontraba fiscalizado el mismo día 31 de diciembre de 2009, en consecuencia, jefe de servicio de Promoción Privada entiende que el interesado, en la fecha de emisión del informe, el día 26 de marzo de 2010, “ha debido haber cobrado el importe de la subvención”, que asciende a la suma de 2.160 euros. Puestos en contacto con el reclamante con el objeto de comprobar tal extremo, nos confirmó el abono de la referida cantidad, y solicitaba el archivo de su expediente.

Igual motivo que los anteriores tuvo el **EQ 0284/2010** en el que un ciudadano, residente en Puerto del Rosario, acudió al Diputado del Común, solicitando su intervención al estimar vulnerados sus derechos porque habiendo formulado, con fecha 11 de septiembre de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, con aportación de toda la documentación requerida al efecto, se le informó, de manera verbal en el mes de septiembre de 2000, que aquélla se le había concedido. A pesar de ello, mediante un requerimiento de fecha octubre de 2009, se le solicitó que aportara cierta documentación a su expediente, trámite que evacuó el 24 de octubre de 2009.

Tras ello y, ante el silencio observado, solicitó información acerca de su expediente, y se le comunicó verbalmente que se tardaría entre 6 meses y un año en abonarle la referida ayuda.

Se recaba información al respecto, y, mediante un informe emitido por el jefe de servicio de Promoción Privada del ICV, se nos confirma que la petición formulada por el reclamante es de fecha 11 de septiembre de 2008; que el expediente se informa el día 25 de septiembre de 2009, y se observa la carencia de cierta documentación por lo que se envía un requerimiento al interesado con el objeto de que aporte la preceptiva documentación, que se efectúa en los días posteriores; y que, el 3 de noviembre de 2009, se dicta la propuesta de resolución reconociendo al reclamante el derecho de obtener la subvención y se traslada al Servicio de Planificación y Gestión Económica para su fiscalización y comprobación de crédito adecuado y suficiente, a pesar de lo cual, a 28 de junio de 2010 no constaba que aún se hubiese procedido al efectivo pago de la suma concedida.

Significativo es también el **EQ 0083/2009** incoado a instancias de un ciudadano residente en La Oliva, Fuerteventura, que formuló, el 1 de julio de 2008, ante el Instituto Canario de la Vivienda, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino. Del contenido del informe emitido por la administración actuante, se desprende que, el día 6 de abril de 2009, se requirió al interesado para que subsanara el expediente al resultar éste incompleto, lo que fue debidamente cumplimentado, y se dicta, a continuación, la correspondiente propuesta de resolución, para, una vez visado el contrato de arrendamiento, remitirlo a la Unidad Económica para su pago.

En el referido informe se nos indica, asimismo, que dicho expediente fue devuelto por la citada Unidad con el fin de que fuera subsanada la propuesta formalizada y que, con fecha 17 de diciembre de 2009, subsanado dicho expediente, es devuelto, de nuevo, para su pago.

En relación con los motivos de la dilación, se nos señala, en el informe fechado el 10 de mayo de 2010, entre otras causas, que, durante el año 2008, se registraron más de 5.500 solicitudes que, sumadas a las del año anterior, que aún se tramitan los pagos de la 1ª y 2ª anualidad, resulta que se “mueven” alrededor de doce mil expedientes que gestionan cuatro personas, y es además cierto “que los plazos se alargan cuando es el administrado quien ha de subsanar el expediente por razón de la tardanza de correos, y el control de los acuses de recibo, así como la tardanza y dilación entre los propios servicios de Unidad Económica e Intervención”.

Del estudio de varios de los expedientes de queja, se desprende que no son escasos los supuestos en que se esté tardando cerca de 21 meses desde la presentación inicial de la solicitud de ayuda hasta su efectivo pago, si no hay ninguna incidencia ni requerimiento de documentación complementaria. Tal es el caso del **EQ 0544/2010**, en el cual la solicitud de ayuda económica fue presentada por el reclamante el día 2 de enero de 2009 y el pago de aquella se efectuó el 22 de septiembre de 2010.

Dentro del grupo de expedientes con origen en problemas derivados de solicitudes de ayuda económica para el fomento del alquiler, también se incluyen aquellos que se refieren a reclamaciones por retrasos o defectos en procedimientos del programa Renta Básica de Emancipación. En estos, cuando el problema detectado lo

es la fase pago (**EQ 0245/2010; 0256/2010; 0444/2010...**), al tratarse de una cuestión de competencia estatal, se han remitido los expedientes al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Si, en cambio, la cuestión reclamada se circunscribe a la fase tramitación del reconocimiento del derecho a percibir dicha subvención hasta la emisión de la correspondiente resolución, atribución asignada al ICV, el Diputado del Común sí tiene la competencia para supervisar dichas reclamaciones.

Varios han sido también los expedientes (**EQ 0570/2010; 0859/2010**) en los que los reclamantes han denunciado la suspensión de los pagos iniciados ya los mismos. Así, en el **EQ 0570/2010**, se pudo averiguar que el bloqueo de los pagos se debió a que el reclamante no se hallaba al corriente en las obligaciones tributarias y, una vez regularizada su situación, el expediente de pago de la renta básica de emancipación reconocida se desbloqueó y, en consecuencia, el órgano gestor autorizó la reanudación del pago de las mensualidades pendientes.

En otras ocasiones, por ejemplo en el **EQ 0859/2009**, es la falta de acreditación del pago de las mensualidades de alquiler al arrendador lo que es causa de la suspensión de los pagos, ya que dicha acreditación ante la Administración es condición ineludible para el mantenimiento de las órdenes de transferencia.

20.3. Falta de contestación a solicitudes de ayuda en materia de vivienda

20.3.1. Solicitudes de ayuda al alquiler y a la compra

En los **EQ 0031/2010; 0459/2010**; etc., el perjuicio causado por el retraso en la tramitación de los procedimientos relacionados con ayudas al alquiler se ve, además, innecesariamente agravado cuando a ese retraso se le suma la falta de información formal al respecto, de manera que el ciudadano no sólo sufre la dilación en el tiempo respecto a la expectativa creada, sino que se produce, además, una incertidumbre acerca de la posibilidad de que la misma se materialice algún día, ya que, en ocasiones, se informa tan sólo de forma verbal, y previa petición del solicitante del estado expediente respecto de la concesión o denegación de la ayuda; y todavía, en menos ocasiones, sobre las previsiones de pago.

Del estudio de los diferentes expedientes de queja tramitados, se aprecia que la práctica habitual en los procedimientos es no notificar al solicitante ni la concesión de la ayuda, ni su denegación, ni, en su caso, los motivos de los retrasos. Tan sólo se suele comunicar formalmente los requerimientos de aportación de documentación complementaria.

En el **EQ 0031/2010**, se presentó una reclamación motivada por la falta de contestación a una solicitud de ayuda económica para el alquiler de vivienda, formulada por el reclamante con fecha 29 de julio de 2008. Según se nos relató, el día indicado se adjuntó a la solicitud toda la documentación al efecto requerida, sin que hasta la fecha de reclamación el reclamante hubiera recibido contestación formal alguna, limitándose la administración, al parecer, a informarle verbalmente que le había sido denegada por tratarse de una vivienda de protección oficial.

Recabada la oportuna información al centro directivo actuante, se nos confirmó que, examinado el expediente, fue denegado por tener la vivienda de referencia la consideración de protección oficial, circunstancia de la que fue informado “verbalmente” el reclamante. Al mismo tiempo, se reconoce que el solicitante, con fecha 13 de enero de 2010, había presentado un escrito en el que recababa información sobre el estado del expediente y de los motivos de su denegación, sin que conste que se haya dado trámite a dicha petición.

Con la referencia **EQ 0459/2010**, se ha tramitado una reclamación interpuesta por una ciudadana que afirmaba que se le informó, en la oficina de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda en Puerto del Rosario, de manera verbal, de que la solicitud de subvención al inquilino que había formulado, fue denegada, motivo por el cual solicitó, el día 25 de febrero de 2010, que se le remitiera la referida resolución denegatoria, sin que hasta la fecha de interposición de la queja hubiera recibido contestación al respecto.

A la vista de lo anterior, se recabó la oportuna información. El ICV nos confirma que “a la interesada se le adelantó verbalmente el resultado previsible del expediente, que no ha concluido puesto que la fecha de hoy (20 de octubre de 2010), no se ha dictado la resolución correspondiente, lo que se hará en breve, una vez se gestionen la tramitación y el pago de los expedientes que resultaron favorables”.

20.3.2. Solicitudes de ayuda para la autoconstrucción

En el **EQ 0313/2010**, una solicitante de una ayuda económica para la autoconstrucción de su vivienda nos manifestaba que la referida ayuda le fue reconocida mediante la resolución de calificación provisional de fecha 6 de julio de 2006, y con posterioridad, recibió el abono de la primera parte de la referida ayuda. Finalizadas las obras el día 31 de enero de 2008, solicitó la preceptiva calificación definitiva (requisito previo para el abono del resto de la cantidad concedida) el 11 de junio del mismo año, y no ha tenido, desde entonces, respuesta por parte del ICV, a pesar de las diversas gestiones al efecto realizadas.

A la vista de lo expuesto y tras el estudio de la documentación aportada, se remitió la oportuna petición de información al ICV acerca de la queja presentada por la reclamante y la solicitud de información sobre el asunto; en concreto, sobre los trámites realizados en el expediente de referencia tras la solicitud de calificación definitiva, así como acerca de los motivos, en su caso, de la dilación producida.

Mediante el correspondiente informe se comunicó que “consultado el expediente se constata que la demora se debió a falta de presupuesto, encontrándose actualmente en trámite de pago, que se ha demorado, dado la nueva aplicación contable instalada en el ámbito de la Comunidad Autónoma”.

De la contestación a algunas de estas peticiones de informe formuladas se deduce que, en ocasiones, la Administración obvia las cuestiones formales planteadas (motivo de la falta de contestación) dando respuesta sólo al fondo del asunto (el pago de la ayuda o la denegación de la misma), que también se ha cuestionado.

20.3.3. Emisión de certificados necesarios para la inscripción registral de transmisiones de viviendas de titularidad pública

Con la referencia **EQ 0021/2010**, se ha tramitado un expediente que se incoa a raíz del escrito formulado por un reclamante en el que se exponía que, con fecha 24 de noviembre de 2008, se formalizó la escritura de demolición de la edificación y la extinción de la propiedad horizontal, la declaración de obra nueva, la constitución del edificio en régimen de propiedad horizontal y la reposición por aluminosis de un grupo de viviendas de titularidad pública en Santa Cruz de La Palma, y que era precisa, para su inscripción en el Registro de la Propiedad, la emisión por parte de la Administración de un certificado que especificara que el Instituto Canario de la Vivienda dispone la cesión del resto del solar sin edificar a los propietarios en proporción a sus cuotas de propiedad.

Hacia más de un año de la solicitud de la emisión del referido certificado y no había recibido respuesta.

A la vista de los referidos antecedentes, se procedió, previos los trámites oportunos, a remitir la petición de informe al ICV sobre la queja planteada; en concreto, sobre los motivos de la falta de emisión del referido certificado y las previsiones al respecto.

Del contenido del informe que se nos remite, así como de las gestiones realizadas, se desprende que dos son los defectos subsanables detectados por el Registro de la Propiedad. El primero, en relación con la disponibilidad del solar donde se encuentra ubicado el referido grupo de viviendas, se estaba a la espera de recibir un informe jurídico solicitado ante la existencia de dudas de carácter técnico-jurídico al respecto; y en cuanto al segundo de los requisitos exigidos, la acreditación de que las viviendas son, ope legis, de libre transmisión, ya se había efectuado a través de la correspondiente certificación.

Se da traslado al reclamante de la información para que, en su caso, efectuara alegaciones. Hasta la fecha de cierre del presente informe, no se han efectuado las mismas.

En el **EQ 0658/2010**, el propietario de una vivienda sita en Santa Cruz de Tenerife, adquirida libre de cargas al Instituto Canario de la Vivienda, nos manifestaba que, con posterioridad a la transmisión, ha comprobado que sobre ella pesa una hipoteca a favor del Instituto Nacional de la Vivienda, y que, ha reclamado tal anómala circunstancia al ICV, mediante reiterados escritos de fecha 19 de mayo de 2009, 29 de noviembre de 2009, y 10 de febrero de 2010, solicitando la cancelación formal de la referida carga. Hasta la fecha de la formulación de la queja, a pesar de que han mantenido varias reuniones personales con responsables del ICV, todavía no se había llevado a efecto lo solicitado.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, así como la documentación aportada por el reclamante, se acordó remitir a la ICV un escrito informando de la queja y solicitando información acerca de dicho asunto, con el traslado de una copia de los escritos referidos, y, en concreto, sobre el estado del expediente que al efecto se hubiese incoado.

Mediante el correspondiente informe, la Administración requerida nos comunica que el inmueble de referencia pertenece a un grupo de viviendas de promoción pública las cuales, en su mayoría, se encuentran amortizadas con

escrituras, constando en cada de ellas que las mismas se encuentran libres de cargas.

Al mismo tiempo se indica que, no obstante lo anterior, se ha podido comprobar, a raíz de diversas reclamaciones de adquirentes de dichas viviendas, la existencia de una anotación registral de una carga real hipotecaria, posterior a la adquisición del dominio respectivo, procedente de la finca matriz, motivo por el cual se ha dirigido un escrito al Registro de la Propiedad correspondiente con el fin de que se emitan las certificaciones extensas tanto de la finca matriz como de las resultantes, para que, en su caso, si las anotaciones respectivas de las cargas no resultaran ajustadas a derecho, se proceda de oficio a su cancelación.

Por último se nos refiere que la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, en contestación al escrito formulado por el ICV sobre la carga real de referencia, ha informado que, en el detalle por instrumentos financieros del endeudamiento de la Comunidad Autónoma de Canarias correspondiente al último trimestre de 2009, remitido por el Banco de España, no aparece dicha deuda, motivo el cual no puede tramitarse expediente alguno para el pago de una deuda financiera de la que no tiene constancia de su existencia.

Una vez remitida la información al reclamante, quien nos agradece las gestiones realizadas, solicita la intervención del Diputado del Común ante el extinto Ministerio de la Vivienda, con el objeto de instar la cancelación de la referida la carga hipotecaria. Teniendo en cuenta el ámbito de competencias que marca nuestra Ley reguladora, se comunica al reclamante que la supervisión de las administraciones públicas de carácter estatal, tal como el extinto Ministerio de la Vivienda, queda fuera de nuestro ámbito de competencias, motivo por el cual no podemos acceder a su petición, sin embargo, se remite su petición al Defensor del Pueblo que sí tiene estas atribuciones.

20.4. Resolución de adjudicaciones en régimen de alquiler por circunstancias sobrevenidas

Las adjudicaciones en régimen de alquiler de viviendas de titularidad pública están sujetas al cumplimiento por parte de los adjudicatarios de una serie de condiciones, y al mantenimiento de las circunstancias que determinaron la adjudicación, durante el tiempo que ésta mantenga.

En el **EQ 1382/2009**, una reclamante nos manifestó que, resultó adjudicataria de una vivienda sita en una promoción ubicada en el término municipal de Arucas, peor hubo de trasladar temporalmente fuera de España por motivos derivados de una situación de extrema gravedad (al fallecer en un corto espacio de tiempo dos de sus hijos y su marido). Afirmaba, asimismo, que, por tal motivo, a pesar de habersele adjudicado formalmente la vivienda mediante la correspondiente resolución, no se le llegó a efectuar la entrega de llaves al ordenarse por el ICV la suspensión cautelar de la última fase del procedimiento de formalización de la adjudicación de la vivienda, al tiempo que se incoó expediente de suspensión de la referida adjudicación, expediente que concluyó con nueva resolución del Director del ICV mediante la que se suspende la citada adjudicación. Manifestaba, por último, la reclamante que, a pesar de haber solicitado una solución

al problema planteado, éste continúa sin resolverse, no habiéndose dado respuesta a sendos escritos remitidos al ICV, con fecha 20 de junio de 2008 y 23 de octubre de 2009.

Tras las oportunas gestiones realizadas por este comisionado, se ha podido comprobar que:

- En la promoción de referencia, tras la fijación de la fecha de cierre, con efectos del 31 de marzo de 2002, y la aprobación de la relación de admitidos y excluidos a dicha promoción, previa sustanciación de las correspondientes reclamaciones, por resolución del director del ICV fechada el 24 de noviembre de 2008, se aprobó la relación definitiva de adjudicatarios y la relación para posibles vacantes, siendo la misma publicada en el BOCA en el mes siguiente.

- En dicha relación se encuentra la unidad familiar de la reclamante que contabiliza cuatro miembros, pero entre la aprobación de la relación de admitidos y excluidos y la aprobación de la lista de adjudicatarios en la unidad familiar de la reclamante, se producen unos luctuosos hechos que suponen la reducción del número de miembros de la misma, amén de un fortísimo impacto emocional en la reclamante, que requirió la intervención de diferentes profesionales, tal como se acredita en informes obrantes en el expediente.

- Tras el requerimiento efectuado por los servicios del ICV a los efectos de asignársele una vivienda de menos dormitorios, la adjudicataria da su consentimiento a dicha modificación.

- Con posterioridad, a resultas de informes remitidos por el ayuntamiento de residencia en los que se comunica que la reclamante se hallaba residiendo fuera del territorio nacional, se dicta, el 7 de junio de 2007, una resolución del director del ICV por la cual, por los artículos 16 y 13.4 del Decreto 194/194, de 30 de septiembre, se acuerda ordenar la incoación de un expediente administrativo dirigido a resolver y dejar sin efecto la adjudicación de la vivienda de referencia, dictándose, posteriormente, una resolución que acuerda la suspensión cautelar del procedimiento de formalización de la adjudicación. Dichas resoluciones son notificadas a la interesada el 15 de octubre siguiente, y se formulan alegaciones contra las mismas en el mes de diciembre de ese año, en las que la reclamante reconoce la ausencia temporal, por motivos personales, pero afirma haber regresado y continuar residiendo en el municipio.

- Ante dichas alegaciones, el ICV solicita al ayuntamiento de referencia la emisión del correspondiente informe, comprensivo de los motivos alegados por la interesada. Remitido el mismo en marzo de 2008, se constata que la reclamante y su hijo figuran empadronados en dicho municipio con más de 10 años de antigüedad, motivo por el cual, encontrándose vacante una de las viviendas de la referida promoción y previos los informes técnicos correspondientes, se procedió a dictar, con fecha 12 de julio de 2010, la resolución del director del ICV en la que se acuerda formalizar a favor de la reclamante el preceptivo contrato de arrendamiento de la vivienda titularidad pública.

El artículo 16 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, fija que por los Servicios de la Dirección General de Vivienda se procederá a notificar, de manera

individual, la adjudicación de vivienda a los interesados, sujeta a formalización definitiva, debiendo acreditar los mismos que en ese momento reúnen los requisitos por el artículo decimotercero del presente decreto para lo cual le será requerida la documentación oportuna. Asimismo añade dicho precepto que “En caso de que no reúnan dicho requisitos, la Comisión de Vivienda podrá dejar sin efecto la adjudicación”.

Por otra parte, el citado artículo 13, en su apartado 4, establece que los solicitantes de vivienda han de residir “... habitualmente, en alguno de los municipios interesados en la promoción, o tener su centro de trabajo en alguno de ellos, con al menos 2 años de antelación, en ambos casos, a la fecha de cierre de las solicitudes”.

Teniendo en cuenta por último que el artículo 16 de la Ley 4/1996, de 10 de enero, por el que modifica la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, fija que “...el Padrón Municipal es el registro Administrativo donde constan los vecinos de un municipio”, y que “... sus datos constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual en el mismo”, hemos de concluir en estimar ajustada a derecho la decisión adoptada en la resolución del director del ICV. Y ello porque, coincidiendo en lo expresado en la referida resolución, el hecho de haberse producido una ausencia transitoria, frente a la permanencia en el Padrón Municipal, cuyos certificados tienen carácter de documento público y fehaciente, con los efectos administrativos que ello supone, no ha de suponer necesariamente la pérdida de la condición de residente, más aún cuando constaba acreditado en el expediente que se trataba de una ausencia temporal, con clara intención de regreso, tal y como realmente se produjo.

Por otra parte, con carácter general se ha de hacer referencia a que, con la entrada en vigor del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, y la subsiguiente derogación del antiguo Decreto 194/1994, se han introducido ciertos cambios en cuanto a los requisitos de residencia, de manera que en la actualidad son requisitos exigibles:

1º Que se haya residido ininterrumpidamente en la Comunidad Autónoma de Canarias con, al menos, siete años de antelación a la fecha de publicación del anuncio al que se refiere el artículo 14 de dicho Decreto, o bien quince años cuando dicha residencia hubiese sido de forma interrumpida.

2º Que el titular de la unidad familiar resida o trabaje ininterrumpidamente en el municipio donde radica la vivienda protegida con, al menos, dos años de antelación a la fecha a la que, conforme a lo que disponga el anuncio al que se refiere el artículo 14 del mismo Decreto, se exija el cumplimiento de los requisitos.

Al mismo tiempo se fija que, en cuanto a la acreditación del cumplimiento de los requisitos, la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de los requisitos generales y, en su caso, específicos requeridos para ser beneficiario de una vivienda protegida, se determinará mediante orden del titular del departamento de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, competente en materia de vivienda.

De la investigación realizada en el **EQ 0153/2009**, en el que una ciudadana residente en Santa Lucía acudió al Diputado del Común ante su temor a verse desposeída de la vivienda de titularidad pública de la que era adjudicataria, ya que el ICV, ante un informe emitido por la policía local del citado ayuntamiento, había acordado incoar un expediente administrativo de desahucio, por no destinar a domicilio habitual y permanente la vivienda adjudicada.

Según parecía, la adjudicataria había trasladado su residencia a la isla de La Palma, si bien ésta acreditó dicho traslado era de carácter temporal, y por motivos laborales, así como que parte de su unidad familiar permanecía en la vivienda.

Tras el estudio de la documentación, se pudo constatar que en el referido expediente administrativo de desahucio se había superado el plazo de seis meses que la Disposición Adicional Segunda de la Ley de Vivienda de Canarias, modificada por Decreto 185/2008, de 29 de junio, establece para dictar la resolución en dichos procedimientos, motivo por el cual, mediante la resolución dictada el director del ICV, se había acordado el archivo del expediente de desahucio administrativo, toda vez que se estimó producida la caducidad del mismo.

En este sentido, de manera independiente al defecto formal que implicó el archivo del expediente de desahucio incoado, se debe recordar que el artículo 12.2 del *Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda*, establece que se entenderá que existe justa causa para desocupar temporalmente la vivienda cuando, por razones de enfermedad, violencia de género, por ser víctimas de actos delictivos o movilidad laboral fuera de la isla donde se encuentra la vivienda u otras circunstancias de análoga naturaleza, resulte necesario su desplazamiento a otra residencia.

Significativos son también los hechos que se desprenden de la investigación realizada en el **EQ 0539/2009**. Se ha podido constatar que, habiendo formulado un reclamante una queja contra el ICV por el retraso en la concesión de una ayuda al inquilino, la referida Administración detectó que la vivienda arrendada para cuyo alquiler se había solicitado la ayuda económica se encontraba acogida al régimen de protección pública y no se había solicitado su cambio de uso como vivienda permanente.

Por tal motivo el citado Instituto hubo de dar traslado de los referidos hechos al departamento de Disciplina con el objeto de, por dicho servicio, se iniciaran los trámites correspondientes, tendentes, en su caso, a la resolución de la adjudicación de la vivienda de referencia y la recuperación de la posesión de la misma por incumplimiento de las condiciones de adjudicación.

De nuevo en este ejercicio se han tramitado algunos expedientes que tienen como causa los problemas vecinales. Se denuncia la dejación de la administración titular de las viviendas ante reclamaciones interpuestas contra adjudicatarios que han incumplido el obligado deber de conservación y pacífica convivencia.

Así, en el **EQ 0940/2010**, una ciudadana residente en Las Palmas de Gran Canaria expuso, entre otras cuestiones,

que tanto ella como el resto de los vecinos del edificio donde reside, cuyo titular es, al parecer, el Instituto Canario de la Vivienda, vienen sufriendo desde hace algún tiempo, una serie de problemas con los miembros de una unidad familiar adjudicataria de una de las viviendas del inmueble que, según afirma, realizan ciertas actividades molestas y peligrosas en una de ellas ocasionando graves problemas de convivencia.

Hasta la fecha del cierre del presente informe, no se ha recibido la información solicitada al ICV. Se ha reiterado la petición ante la falta de contestación.

20.5. Obras ilegales en viviendas de titularidad pública cedidas en régimen de alquiler

Durante el ejercicio 2010, el Diputado del Común ha tramitado una serie de expedientes de queja originados por la realización de obras ilegales, o no amparadas por las preceptivas autorizaciones en viviendas de titularidad pública o en zonas comunes de las mismas.

Se realizan tales obras bien por el desconocimiento que los infractores tienen de la normativa aplicable, bien por la percepción, errónea, de que las viviendas en donde se ejecutan “pertenecen” a los adjudicatarios, y la Administración “no va a hacer nada al respecto”.

Tal incorrecta percepción viene además reforzada por la dejación de su obligación de control y supervisión de obras ilegales que alguna administración titular de viviendas cedidas en arrendamiento ha efectuado en el pasado.

Así, se han dado supuestos en los que detectada la realización de obras no permitidas, la administración titular, previa incoación del correspondiente expediente, se ha limitado a requerir la demolición de aquéllas, sin entrar en la posible concurrencia de circunstancias que implican la resolución de la adjudicación en su día otorgada.

Tal es el caso del **EQ 0848/2010**. De la documentación disponible, se pudo comprobar que, habiéndose solicitado la preceptiva autorización para una “...ampliación de lavaderos, cerrándolos con paredes y techándolos con placas onduladas de plástico, evitando así el agua de lluvia y el robo de ropas...” en un grupo de viviendas sita en el término municipal de San Cristóbal de La Laguna, se autorizó por parte de la administración titular del inmueble dichas obras.

Además, en el propio documento habilitante se expresaron una serie de condicionantes:

a) Que la ejecución de las obras habría de realizarse por personal cualificado en evitación de futuras deficiencias, debiendo de atenderse a su contenido y comunicando al ICV la fecha de comienzo y terminación de los trabajos con el fin de que por los Servicios Técnicos se llevara la correspondiente visita de inspección.

b) Que se debía de dar cuenta a la comunidad de vecinos, y prestar la máxima atención a los acabados.

c) Que la obra no podía afectar a los elementos estructurales del edificio, y que la misma estaba además supeditada a la correspondiente licencia municipal de obras.

En una inspección posterior en la planta cubierta del edificio de referencia, se comprueba que hay tres cuartos lavaderos, uno de los cuales se trata de una dependencia

dividida en tres partes, ninguna de las cuales se destina a lavadero, sino que cuenta con enseres y servicios propios de una vivienda, habiéndose duplicado la superficie inicial.

Por ello, entendiéndose que la autorización concedida lo fue sólo para la ampliación en altura de las paredes existentes y para el cerramiento de las mismas, y que, por tanto, las obras ejecutadas excedían del permiso otorgado y se habían realizado sin la preceptiva autorización, se estimó la comisión de una falta grave regulada en el artículo 83.q) de la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, y se propuso la demolición de las mismas.

Similar motivo originó el **EQ 0879/2010** en el que una vecina de un municipio tinerfeño acudió ante este comisionado parlamentario al estimar precisa su intervención frente a la actuación del ICV, que le había remitido un escrito instándole a la demolición de unas obras realizadas en su vivienda, adjudicada en régimen de alquiler con opción a compra, con una antigüedad de 16 años.

Tras el estudio de la documentación aportada, se constata que, en efecto, por parte del citado órgano administrativo se acordó la apertura de diligencias por la presunta realización de obras sin la preceptiva autorización.

En la inspección realizada, se recoge que en la entrada de vivienda de referencia se han ejecutado una serie de obras, y que se ha procedido al pintado de los paramentos de la fachada bajo el porche y el muro de cerramiento de la parcela, de distinto color que el resto de la fachada.

La reclamante alega, entre otras consideraciones, que de forma previa a la ejecución de las referidas obras (que, por otro lado, considera necesarias y de mejora), la junta de vecinos había formulado la petición al respecto, y que no se había contestado. Se ha solicitado al ICV la emisión de un informe comprensivo. Nos encontramos a la espera de recibir respuesta.

20.6. Problemas de financiación

El cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos y la subsiguiente falta de financiación para atender distintas líneas de ayuda han originado un cierto número de reclamaciones durante el año 2010.

El fondo del problema radica en que muchas de las ayudas ofertadas en materia de vivienda (para la compra, el alquiler, la rehabilitación, o la puesta en el mercado de viviendas desocupadas) están sujetas a la existencia de crédito disponible, normalmente financiado a través de convenios con el Estado.

Ante la avalancha de solicitudes formuladas, no han sido escasos los expedientes en los que, si bien se cumplían con todos los requisitos, no se ha procedido al pago de la ayuda al haberse agotado el presupuesto disponible.

De este hecho se deduce, por una parte, una incorrecta previsión, y por otra, en relación con el anterior, una información no suficientemente clara al ciudadano al no ser advertido con la suficiente claridad de tal eventualidad.

En el **EQ 0163/2010**, un ciudadano nos comunicó que, al amparo de lo establecido en el Decreto 75/2002, de 3 de junio, de la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda, por el que se regula y auxilia la autoconstrucción de viviendas, solicitó una ayuda económica para la

construcción de su vivienda, obteniendo la calificación provisional el 8 de septiembre de 2005. Con posterioridad, se le ingresa el 50% de la cuantía concedida.

Afirmaba, asimismo, que el 14 de noviembre de 2007, comunicó al ICV la finalización de su vivienda y solicitaba el abono del 2º y 3º pago, correspondientes al restante 50% pendiente. Se le otorga la calificación definitiva el 24 de junio de 2008, pero, hasta la fecha de la interposición de la queja, a pesar de las diversas gestiones realizadas, no le han abonado la suma pendiente.

A la vista de la documentación aportada, se acordó remitir a la administración actuante la correspondiente petición de información.

Mediante un informe suscrito por el jefe del servicio de Promoción Privada el 27 de abril de 2010, se nos comunica que “consultado el expediente se constata que la demora se debió a falta de presupuesto, encontrándose en la actualidad en trámite de pago”.

Idéntica respuesta se ofreció en el **EQ 0313/2010**, en el que se planteaba una cuestión similar. Nos lleva, en consecuencia, a reflexionar sobre la necesidad de que por parte de las administraciones con competencia en la concesión de subvenciones, máxime cuando éstas van ligadas al ejercicio de derechos fundamentales, tal como lo es el derecho a una vivienda digna, se haga un esfuerzo por ofrecer una información lo más completa y veraz sobre las condiciones de concesión de aquellas y de las eventualidades que pueden surgir en los pagos de las mismas, de manera que no se creen falsas expectativas.

En el **EQ 0444/2010**, un ciudadano residente en la isla de La Palma solicitó la intervención del Diputado del Común afirmando, entre otras cuestiones, que no había cobrado una ayuda económica solicitada para el pago del alquiler de su vivienda, formulada el 29 de noviembre de 2009. En respuesta a la información requerida al respecto, mediante informe suscrito con fecha 1 de junio de 2010, por parte del ICV se nos comunicó que teniendo en cuenta que se han cubierto los objetivos pactados con el Ministerio de Vivienda, “se está pendiente que el Ministerio apruebe el aumento de objetivos asignados, para en su caso, proceder a su tramitación”.

Se comunica al reclamante el contenido del informe para que efectuara las alegaciones que estimase conveniente, al no realizarlas, se procede al archivo del expediente al estimar que en, sentido estricto, no se había producido la vulneración del ordenamiento jurídico vigente.

20.7. Escasez de viviendas de titularidad pública destinadas al alquiler

A pesar de los esfuerzos presupuestarios realizados, se sigue constatando un desfase entre la oferta de vivienda de titularidad pública destinada al alquiler y la demanda de la misma. Tal desfase, lejos de disminuir, parece aumentar año tras año, máxime en periodos de contracción económica como el que estamos atravesando, en el que parece imposible absorber la exponencialmente creciente demanda de dicho tipo de viviendas.

Es prácticamente diario el contacto que desde el Diputado del Común se mantiene con personas y familias que, además de atravesar situaciones de grave necesidad,

en muchos casos desde hace muchos años, padecen la carencia de un hogar digno en donde habitar.

Asimismo, son muchos los núcleos familiares que, no pudiendo acceder, por distintos motivos, a viviendas acogidas a la protección pública, deben dedicar un importantísimo porcentaje de sus menguados ingresos a sufragar los costes de una vivienda en el mercado libre; son, también, numerosas las personas que por el mismo motivo se ven obligadas a solicitar acogimiento en viviendas de familiares y amigos.

Significativo es el **EQ 1175/2009** de cuya investigación se deduce que continúa existiendo una notable carencia de viviendas de titularidad pública destinada al alquiler. El número de solicitudes para la promoción de 210 viviendas en Ciudad del Campo, la única que tenía establecida el 20 de octubre de 2009 su fecha de cierre en el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria, ascendía a un total de 8.452. El ayuntamiento cita a 1.613 solicitantes (en cumplimiento del artículo 11.1 del Decreto 194/1994, de aplicación para dicha promoción, que fija un mínimo del mismo número de viviendas para entregar más un tercio) para la actualización de los datos y la acreditación de las circunstancias declaradas.

En el **EQ 0606/2010**, una vecina del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, con dos hijos menores a cargo, uno de ellos con un grado de discapacidad reconocido del 33%, nos manifestó que llevaba solicitando la adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler, sin éxito, desde el año 1999. Afirmaba, asimismo, que, en el año 2005, quedó fuera de las listas de adjudicatarios por un error en los ingresos económicos por ella consignados.

Se recaba al ayuntamiento su residencia y el oportuno informe a través de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el Diputado del Común y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y se nos informa que, en efecto, consta solicitud de vivienda de promoción pública de la reclamante, de fecha 24 de septiembre de 1994, y que, entre los 1.613 solicitantes preseleccionados con puntuación suficiente a los que se les ha requerido la aportación de la documentación acreditativa de los datos declarados, no se encuentra la interesada.

Con posterioridad, la reclamante nos informó que había recibido, en fechas recientes, la comunicación del referido ayuntamiento solicitándole información sobre su situación e informándole que están estudiando su expediente con el objeto de comprobar la posible modificación de la puntuación inicialmente asignada.

Por tal motivo se remitió un escrito a la interesada comunicándole el archivo su expediente al entender que el asunto planteado se hallaba en vías de solución.

Con la referencia **EQ 0243/2010**, se tramitó un expediente el que una ciudadana, residente en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, nos expuso la grave situación de necesidad en la que se encontraba, al carecer de medios económicos para poder hacer frente, entre otros, al pago de una vivienda adecuada. Afirmaba, asimismo, que llevaba muchos años en dicha situación y la misma era cada vez más desesperada.

Emitida la correspondiente petición de información al referido ayuntamiento, éste nos comunica, en síntesis, que

la reclamante consta como solicitante de vivienda en ese municipio desde el día 16 de julio de 1998; que su unidad familiar está compuesta por tres miembros; y que los gastos de contratación, fianza y mensualidad de la vivienda que actualmente ocupan fueron abonados por los servicios sociales municipales en concepto de ayuda de emergencia para el pago de alquiler.

Asimismo, se nos refiere que a la fecha de emisión del informe se encontraban en proceso de valoración de dos promociones de 132 y 55 viviendas respectivamente, cuya fecha de cierre de presentación de solicitudes finalizó el 15 de julio de 2009, por lo que la valoración se realizará conforme a las previsiones del Decreto 194/1004, de 30 de septiembre, estándose en la fase previa a la publicación de la relación general de admitidos y excluidos, motivo por el cual se desconoce aún la puntuación necesaria para acceder a la adjudicación de una vivienda, ni la baremación de la unidad familiar de la reclamante.

A la vista del contenido de dicho informe, se acordó su remisión a la reclamante para que formulara las alegaciones que estimase oportunas. Hasta el 31 de diciembre de 2010, no se habían recibido.

20.8. Desperfectos detectados en viviendas acogidas a la protección pública

El derecho constitucionalmente consagrado en el artículo 47 de nuestra Carta Magna especifica que la vivienda cuyo disfrute se garantiza ha de ser digna y adecuada. Estas condiciones implican que la oferta de viviendas acogida a la protección pública ha de ser adecuada a los niveles de calidad de los materiales y de ejecución de las viviendas normativamente exigidos, y acorde con los parámetros de accesibilidad, eficiencia energética y sostenibilidad medioambiental que la sociedad actual exige.

Por ello es exigible un mayor compromiso de la administración pública en la tarea que tiene encomendada de regular y controlar los niveles de calidad de las viviendas sujetas a la protección pública.

Los defectos constructivos en viviendas acogidas a la protección pública, tanto adjudicadas en régimen de alquiler (**EQ 0565/2009**) como en las que han sido transmitida la propiedad (**EQ 0050/2010**) detectados en el momento de la entrega de las viviendas han motivado cierto número de reclamaciones ante el Diputado del Común.

Así, en el **EQ 0565/2009**, una vecina de Puerto del Rosario, adjudicataria en régimen de alquiler de una vivienda de titularidad pública, afirmaba que, había remitido un escrito al ICV, con fecha 15 de octubre de 2008, en el que denunciaba la existencia de una serie de desperfectos en su vivienda, y solicitaba una solución a los mismos, y que, hasta la fecha de presentación de la queja, no había recibido contestación alguna.

Tras el estudio de la documentación remitida por la interesada, se acordó admitir la reclamación y formular la petición de información a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda sobre este asunto y, en concreto, sobre el trámite dado al escrito de referencia, y las medidas que, en su caso, y dada la gravedad de los desperfectos denunciados se hubieran adoptado o estuviese previsto llevar a cabo.

El referido informe cuya remisión hubo de ser reiterada ante la inicial falta de contestación, recoge que, con fecha 31 de julio de 2009, en visita de inspección realizada a la vivienda adjudicada a la reclamante, se comprueba que la misma tiene humedades en el interior de las habitaciones de la planta alta, así como en la cocina ubicada en la planta baja. Asimismo, se comprueban fallos generalizados en la instalación eléctrica y fisuras en los tabiques, debidos, probablemente, a los asentamientos de la edificación.

Elevado el correspondiente informe técnico en el que detallan los defectos detectados, se insta la reparación de los mismos y, tras los trámites oportunos, se contrata la realización de las necesarias obras, que son ejecutadas a satisfacción del Servicio de Promoción Pública del ICV.

En la comunicación mantenida con la reclamante, a la que se le remitió el contenido de la información recibida de la Administración, nos confirma la realización de las obras, motivo por el cual se procedió al archivo del expediente al entender solucionado el fondo de la cuestión planteada.

En el **EQ 0095/2010**, una residente en el municipio de Ingenio acudió al Diputado del Común para manifestar que la vivienda de propiedad pública, en la que reside en calidad de arrendataria, sufre, desde hace algún tiempo, problemas de humedad. Afirmaba también que, a pesar de haber reclamado en varias ocasiones al ICV la subsanación de los mismos, no ha recibido hasta el momento respuesta, significando, además, que las citadas humedades causaban problemas de salud a sus hijos.

Con el objeto de comprobar lo expuesto por la reclamante, se remitió la oportuna petición de información al órgano administrativo titular de la vivienda, el cual comunicó que, a raíz de la petición formulada por la adjudicataria se había girado visita de inspección técnica de la cual se desprendería la inexistencia de defectos constructivos en la vivienda, achacando las humedades detectadas a la orientación de la vivienda y a una deficiente ventilación de la misma.

Se traslada el contenido de la información a la reclamante con el objeto de que efectuara las oportunas alegaciones; no se ha formulado.

En el **EQ 1451/2009**, una ciudadana, vecina de Las Palmas de Gran Canaria, presentó un escrito de reclamación ante el Diputado del Común, en el que manifestaba que, la vivienda en donde reside, de titularidad pública adjudicada en régimen de alquiler, había sufrido un incendio, y no había recibido respuesta a las peticiones de ayuda formuladas al ICV.

Al parecer, la referida vivienda había quedado gravemente afectada, e impedía habitarla, lo que había llevado a la unidad familiar de la reclamante, compuesta por su marido y tres hijos, uno de ellos con un alto grado de discapacidad, a una situación de extrema necesidad.

A la vista de las circunstancias expuestas, se procedió a recabar la oportuna información, en principio al ICV como administración titular de la propiedad de la vivienda. Se no remite un escrito en el que se nos comunica que basándose en un informe del Departamento de mantenimiento y conservación del servicio de Promoción Pública, se ha acordado la rehabilitación de la vivienda, trabajo que se encontraba ejecutándose en la fecha de emisión del informe.

Al mismo tiempo se nos indica que la referidas obras se están acometiendo sin perjuicio de que, al haberse constatado la carencia del preceptivo seguro de carácter obligatorio que cubra ese tipo de contingencias, se ha puesto en conocimiento de la Sección de Disciplina la expresada circunstancia con el objeto de que, si procede, se inicie el correspondiente expediente sancionador.

Se recibió una comunicación de la interesada en la que se agradecen las gestiones realizadas. Se procede al archivo del expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, es conveniente destacar la necesidad no sólo de que los adjudicatarios de viviendas de titularidad pública cumplimenten los oportunos seguros multiriesgo que cubran las contingencias correspondientes, sino también de que por parte de las administraciones titulares de los derechos de propiedad se efectúen de manera periódica, y de manera preventiva, las necesarias inspecciones tendentes a comprobar el cumplimiento de dicha obligación, con el objetivo último de evitar hechos como los relatados, o al menos mitigar sus consecuencias.

La misma causa que el anterior motivó el **EQ 0279/2010**, en el que una reclamante denunciaba la existencia de graves problemas de humedad en su vivienda, no subsanados a pesar de haber reclamado en varias ocasiones. Además, la reclamante mantenía que el origen de las humedades existentes eran filtraciones de la azotea y paredes, que, además, podía estar afectando, incluso, a la estructura del inmueble.

Según la información facilitada al efecto por Visocan, técnicos de la entidad habían realizado sendas visitas de inspección al inmueble de referencia y concluían en ambas que las humedades detectados no eran atribuibles a defectos constructivos, sino más bien a un incorrecto mantenimiento de la vivienda, de manera que las humedades existentes, producto de la condensación, podrían evitarse con una mayor ventilación y deshumidificación (en el caso de que el aire exterior fuese cálido y húmedo).

20.9. Errores en la captura de datos y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada a nivel de la Comunidad Autónoma Canarias

Errores cometidos en la captura de datos y problemas derivados de la nueva aplicación contable instalada en la comunidad autónoma han sido causa de varios expedientes de queja tramitados en el años 2010 por esta Institución.

Así, en el **EQ 0169/2010**, una ciudadana residente en La Laguna nos comunicó que, había solicitado una subvención económica al amparo de la resolución del director del Instituto Canario de la Vivienda, que establece ayudas para facilitar el acceso de jóvenes a la vivienda, y que se había publicado en el BOC 044/2009 de 27 de febrero de 2009 la denegación de dicha solicitud, motivada por “no haberse realizado la captura de la disposición o compromiso del gasto (documento contable D)”.

En contra de dicha denegación, formuló el correspondiente recurso de reposición, al estimarla no ajustada a derecho, y, posteriormente, ante el silencio observado, la oportuna solicitud de certificado de acto presunto. La reclamante nos comunicó que hubo de interponer contra la administración

actuante la reclamación de responsabilidad patrimonial, todo ello, al parecer, sin contestación hasta la fecha.

Tras efectuar la oportuna valoración de los hechos expuestos, en relación con la normativa jurídica aplicable, se acordó remitir, con fecha 31 de marzo de 2010, a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Deporte la solicitud de información con el objeto de que se nos informara, entre otras cuestiones sobre la responsabilidad de no haberse realizado la captura de la disposición o compromiso del gasto (documento contable D), así como sobre los motivos, en su caso, de la falta de contestación al recurso potestativo de reposición, al parecer, interpuesto por la reclamante, y de la solicitud de certificado de acto presunto formulado por la misma.

En la contestación emite el ICV, se nos da cuenta de que, con fecha 10 de mayo de 2010, la presidenta del ICV ha dictado resolución estimando el recurso de reposición en su día interpuesto por la reclamante, con fundamento en que la denegación de la subvención solicitada era consecuencia de no haberse tenido en cuenta el informe, que obraba en el expediente, remitido por la Administración Tributaria, en el que consta que la interesada no tenía reclamaciones de deuda pendientes. Entendiendo solucionado el fondo de la cuestión planteada se acordó, previo traslado a la reclamante de la información recibida, el archivo del expediente.

De la investigación efectuada por el Diputado del Común a raíz de las reclamaciones interpuestas en los **EQ 0272/2010**; **EQ 0147/2010**; **EQ 0344/2010** y **EQ 0447/2010**, se ha podido concluir que la instalación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias de la nueva aplicación contable mediante la que se gestiona, entre otros, los pagos de determinadas ayudas económicas tramitadas por el ICV, ha supuesto un importante retraso en el pago de dichas ayudas, fundamentalmente en los primeros meses del año 2010.

Si bien es comprensible que la implantación de nuevos instrumentos informáticos pueda producir, en los primeros momentos de su instalación, ciertas disfunciones, sería deseable que las mismas, sobre todo cuando pueden afectar de manera directa al cobro de ayudas de carácter social como son las destinadas a facilitar el acceso a una vivienda, fueran las mínimas indispensables, siendo deseable que, en lo sucesivo, se adoptaran las medidas oportunas para paliar tales situaciones.

Así, en el **EQ 0272/2010**, la reclamante había formulado, el 17 de diciembre de 2008, la solicitud de visado de contrato de arrendamiento de vivienda y de subvención al inquilino, y aportó toda la documentación requerida. Se le informa verbalmente de que la solicitud había sido aprobada, a pesar de lo cual, tras haber efectuado reiteradas gestiones al efecto, no se le había abonado aún la ayuda, ni se le había informado sobre la posible fecha de pago. Tras la oportuna petición de información al ICV se pudo constatar, en la comunicación recibida, que, el 10 de mayo de 2010, el expediente “se encuentra favorable pendiente de su pago, trámite que se ha demorado, dado la nueva aplicación contable instalada en el ámbito de la Comunidad Autónoma”

En el **EQ 0147/2010**, una ciudadana residente en el municipio de San Cristóbal de La Laguna reclamó la

intervención de este comisionado parlamentario expresando que había solicitado, en enero del año 2008, una subvención para la adquisición de una vivienda. Se le comunica que su solicitud fue informada favorablemente y que se había remitido a la Intervención Delegada de Hacienda para su fiscalización, el día 20 de abril de 2009, a pesar de lo cual, tras haber efectuado reiteradas reclamaciones al respecto, aquella no había sido aún abonada.

Por tal motivo desde el Diputado del Común se formuló la solicitud de información al ICV, y en un informe de fecha 27 de abril de 2010, nos comunica que el expediente “en la actualidad se encuentra en trámite de pago, que se ha demorado, dado la nueva aplicación contable en el ámbito de la Comunidad Autónoma”.

El informe se traslada a la reclamante y esta nos manifiesta que aún (a 25 de agosto de 2010) no le habían abonado la cantidad aprobada; en consecuencia, hubo que remitir a la administración una nueva petición de información sobre los motivos de la dilación producida en el pago.

Hasta la fecha de cierre del presente informe, no se ha recibido la citada comunicación.

20.10. Solicitudes de subvención tramitadas al amparo de la resolución del director del ICV de 28 de febrero de 2008

Por la referida resolución se aprobaron las bases reguladoras y se convocaban, para el ejercicio 2008, subvenciones genéricas destinadas a facilitar el acceso a los jóvenes a la vivienda.

Con la referencia **EQ 0354/2010**, se tramitó un expediente en el que una reclamante expuso que, con fecha 18 de junio de 2008, había formulado la solicitud de ayuda económica, de acuerdo con la convocatoria de subvenciones genéricas destinadas a facilitar el acceso a los jóvenes a la vivienda, y que, a pesar de concurrir todos los requisitos exigidos, le había sido denegada, mediante resolución de la presidenta del ICV por “superarse la dotación presupuestaria prevista”

Del estudio de la detallada información recabada se desprende que, en efecto, en la base 8 de la citada convocatoria se establece, en cuanto a los criterios de valoración de las solicitudes, que para la valoración de las mismas se estará “... a los siguientes criterios, atendiendo a los ingresos familiares ponderados”. A continuación se incluyen un cuadro en el que figura que se otorgan como criterios de valoración 15 puntos para los ingresos hasta 2,5 veces el IPREM, 10 puntos para los ingresos hasta 3,5 veces el IPREM, y 5 puntos para los ingresos hasta 4,5 veces el IPREM.

En el apartado 2 de la referida base 8ª se establece además que, en caso de empate entre las puntuaciones de los solicitantes, se estará al orden de presentación de las solicitudes.

Por último, en la base 9ª se explicita que las subvenciones se otorgarán hasta agotar el crédito disponible, según el citado orden de prelación.

Por ello, con el objeto de fijar el referido orden es preciso determinar el momento en que quedó agotado el crédito presupuestario que da cobertura a la convocatoria, teniendo en cuenta que se aprobaron tres partidas presupuestarias distintas, en función del lugar de residencia de los

solicitantes (isla de Tenerife, isla de Gran Canaria, y resto de islas). Así fueron en los días 2 de mayo, 3 de junio, y 13 de junio de 2008, respectivamente, cuando tuvieron entrada las últimas peticiones que, en cada demarcación, accedieron al crédito disponible.

En cualquier caso, es conveniente indicar que tanto de los expedientes con igual causa tramitados en esta Institución (entre otros, **EQ 1352/2009** correspondiente a un solicitante de la isla de Tenerife, y **EQ 1540/2009** presentado por una reclamante residente en Gran Canaria), como el ingente número de recursos de reposición presentados por los interesados (más de 200 sólo en la provincia de Santa Cruz de Tenerife), se desprende una deficiente información facilitada a los solicitantes, que, en muchos casos, entendieron, por falta de indicación al respecto, que el cumplimiento de los requisitos exigidos suponía la automática concesión de la ayuda, obviando la limitación presupuestaria y la prelación temporal en cuanto a la presentación de solicitudes.

Por ello nos congratulamos de que, con posterioridad a las correspondientes peticiones de información remitidas por el Diputado del Común, con fecha 17 de mayo de 2010, se dictara el Decreto 47/2010, de 6 de mayo, que modifica el Decreto 135/2009, de 20 de octubre, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias, así como otras normas en materia de vivienda, normativa que da oportunidad, en su Disposición Transitoria Tercera, a aquellos que habiendo solicitado la referida subvención al amparo de la citada resolución y que, reuniendo los requisitos establecidos en las bases reguladoras de la convocatoria, no se les hubiera reconocido la misma por agotamiento de la correspondiente dotación presupuestaria, se les permitió poder presentar, en el plazo de 3 meses contados a partir de la entrada en vigor de del Decreto 47/2010, de 6 de mayo, una nueva solicitud siempre que, al momento de la misma, se continuara ostentando la titularidad de la vivienda.

En dichos supuestos, los requisitos para acceder a la subvención así como el momento al que estos han de venir referidos serán los exigidos en la citada convocatoria

20.11. Reposición de viviendas de titularidad pública

La antigüedad de gran parte del parque público de viviendas y su consecuente deterioro obliga, desde hace algún tiempo, a las administraciones titulares de dichos inmuebles a un gravoso mantenimiento que, en ocasiones, ha culminado por mor del estado estructural de aquellos a la necesidad de su demolición. Así, en dichos supuestos, cuando las referidas viviendas fueron adjudicadas en régimen de alquiler, se ha procedido a la reposición de las mismas, produciéndose como consecuencia de estos hechos distintas situaciones que se han denunciado ante el Diputado del Común.

Ese fue el supuesto del **EQ 0137/10** en el que un reclamante interpuso un escrito de queja ante el Diputado del Común en el que manifestaba que, habiendo resultado afectado por el derribo de las viviendas sitas en el barrio de El Polvorín, objeto de un programa de reposición, hubo de trasladar por tal motivo su domicilio a una vivienda de alquiler, costeada por el Ayuntamiento de Las Palmas de

Gran Canaria. Afirmaba, asimismo, que, tuvo conocimiento de que se han entregado las viviendas de reposición y su unidad familiar no ha resultado beneficiada y que desconoce si existen viviendas pendientes de entregar.

Por otra parte, también comunicó que la citada corporación local se le había notificado que le iban a quitar la ayuda al alquiler que venía percibiendo.

De la documentación valorada en el expediente se desprende, entre otras cuestiones, que constaba resolución de la concejal delegada de Vivienda del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por la que se concede al reclamante una ayuda al alquiler durante 24 meses a contar desde el 1 de abril de 2009, mencionándose en dicha resolución que el reclamante ocupaba en precario una vivienda en el barrio de El Polvorín.

Al tener en cuenta la precaria situación en la afirmaba encontrarse la unidad familiar del reclamante, se acordó remitir al ayuntamiento de referencia un escrito de petición de informe en el que, dando cuenta de la queja presentada por el interesado, se les requería que nos informaran sobre el asunto por aquél planteado y, en concreto, sobre los trámites realizados en el expediente de referencia y circunstancias tenidas en cuenta, así como sobre las posibilidades de que la unidad familiar del reclamante pueda acceder a una de las viviendas de reposición del barrio de El Polvorín, o medidas alternativas que se le pudieran ofrecer una vez finalice la percepción de la ayuda al alquiler que entonces percibía.

Del contenido del exhaustivo informe emitido se concluye, en síntesis, que:

- La expresada unidad familiar consta como solicitante de vivienda en el citado ayuntamiento desde el año 1998.

- Que el reclamante no figura como titular de ningún contrato de adjudicación de vivienda alguna perteneciente al extinto Patronato Francisco Franco, ni aparece en el censo elaborado por los trabajadores sociales adscritos a la Concejalía de Vivienda en el año 1994.

- Que el reclamante, junto con su esposa y sus dos hijos, ocupó, en el año 2000, un sótano que se hallaba vacío, tras lo cual, mediante contrato de ocupación provisional, de fecha 26 de marzo de 2001, se le autorizó la utilización de una vivienda desocupada y pendiente de reposición, cuyos titulares ya habían sido repuestos un nuevo inmueble.

- Que, con posterioridad, ante la inminente demolición, tuvieron que abandonar la expresada vivienda y trasladarse a otra del mercado libre, siendo beneficiario de una ayuda al alquiler acogida a las Bases Reguladoras de las ayudas económicas en materia de vivienda que, a tal efecto, aprobó la expresada Corporación local el 25 de noviembre de 2008.

En relación con el programa de reposición acordado mediante convenio de fecha 23 de junio de 1993, suscrito por la Administraciones Públicas para la rehabilitación y reposición de viviendas que fueron promovidas por el Patronato benéfico de construcción denominado Francisco Franco, el cual resultó liquidado en sesión de la comisión institucional creada al efecto, celebrada el 25 de mayo de 2009, cabe señalar que como beneficiarios de las reposiciones se estableció que lo serían: los titulares de los inmuebles (en el caso de que se hubiese transmitido la propiedad), los adjudicatarios de contratos

de arrendamiento, y los ocupantes irregulares censados por el ayuntamiento en el año 1993.

No encontrándose el reclamante en ninguno de los supuestos expresados, no ha podido acogerse por tanto al programa de reposición de viviendas, no obstante lo cual sí ha resultado beneficiado de una ayuda económica al alquiler otorgada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria con vigencia hasta el mes de abril de 2011.

Trasladado al interesado una copia del referido informe, hasta la fecha de cierre del presente documento, el reclamante no había efectuado alegación alguna.

En el **EQ 0389/2010**, una reclamante se dirigió al Diputado del Común exponiendo que, era propietaria de una vivienda que se iba a proceder a la demolición del inmueble por su deficiente estado constructivo y en consecuencia iba a ser realojada y había solicitado que la nueva vivienda que le adjudique lo fuera en un inmueble concreto, que se encuentra aledaño a la vivienda que ocupa su madre de la que es cuidadora, dado su precario estado de salud que precisa cuidados específicos.

Tras el estudio de la documentación, se pudo comprobar que, en efecto, la vivienda de referencia se encuentra incluida dentro del plan de reposición de viviendas del barrio de El Polvorín. No obstante, teniendo en cuenta que cada grupo de viviendas cuenta con su propio proyecto de reposición que implica la entrega de una vivienda concreta, no procedía en principio lo solicitado.

A la vista de la documentación, no se podía deducir que en la actuación del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no hubo vulneración del ordenamiento jurídico, motivo por el cual debíamos proceder al archivo de su expediente en nuestras oficinas. No obstante, le sugerimos que, una vez efectuado formalmente el realojo al que hace referencia en la vivienda designada, tenía la posibilidad de solicitar la permuta de la misma con la que según nos manifiesta desea, alegando para ello los motivos oportunos, entre ellos la necesidad de cuidados de su madre.

20.12. Subrogación de viviendas adjudicadas en régimen de alquiler

La condición de beneficiario de una vivienda de titularidad pública adjudicada en régimen de alquiler se extiende al titular de la unidad familiar, así como al resto de los miembros que la componen. De acuerdo con el artículo 6.3 del Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda, tiene la consideración de unidad familiar:

a) La integrada por los cónyuges no separados legalmente y, en su caso, los hijos, descendientes, ascendientes y menores acogidos que convivan con ellos.

b) En los casos de separación legal o cuando no existiera vínculo matrimonial, la formada por el padre o la madre y, en su caso, los hijos, descendientes, ascendientes y menores acogidos que convivan con ellos.

c) La integrada por las parejas de hecho, en los términos previstos en la Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, los hijos que tuviera en común la pareja o cualquiera de sus integrantes, que convivan con

la misma, así como sus ascendientes, descendientes y menores acogidos que convivan con ellos.

Al mismo tiempo se establece el titular de la unidad familiar es la persona que, en nombre de ésta, demanda la adjudicación de una vivienda protegida, a favor de la que se efectúa la adjudicación y que formaliza el correspondiente contrato de compraventa o alquiler.

Si bien la normativa vigente (artículos 29 y ss. del Decreto 138/2007) prevé la posibilidad de la subrogación o del cambio de titularidad en el contrato de arrendamiento, y establece un procedimiento y un orden de prelación al respecto, lo cierto es que dichas situaciones suelen producir desacuerdos que deben ser resueltos por la administración titular, normalmente con la oposición de una de las partes interesadas.

En el **EQ 0187/2010**, una reclamante se dirigió al Diputado del Común manifestando que tenía reconocido un grado de discapacidad del 67%, y había convivido con su madre en una vivienda de titularidad adjudicada en régimen de alquiler y que al fallecimiento de su madre, en el año 2001, tuvo que abandonar dicho domicilio, viviendo en la calle y en centros de acogida, por resultar imposible la convivencia con su hermano, también residente en dicha vivienda.

Afirmaba, asimismo, que, según ha tenido conocimiento, la citada vivienda fue adjudicada, por subrogación, a su referido hermano sin que a ella, víctima según manifestaba de maltrato, se le notificara nada al respecto. Por último exponía que, desde hace varios años, ante su precaria situación, viene solicitando sin éxito la adjudicación de una vivienda en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria.

Se recaba la información a las administraciones actuantes. El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos ha informado que la reclamante ha resultado adjudicataria de una vivienda de titularidad pública, y que se encontraba en fase de formalización definitiva la citada adjudicación.

Al mismo tiempo, hasta la fecha de cierre del presente documento, nos encontramos a la espera de recibir el oportuno informe que en el **EQ 0209/2010**, relacionado con el anterior, hubimos de solicitar al ICV. Ante la falta de contestación, se ha debido recordar el deber legal de colaborar con este comisionado parlamentario.

En el **EQ 0574/2010**, una residente en el municipio de Telde nos comunicó, entre otros extremos, que desde hacía 28 años reside una vivienda de titularidad pública sita en la referida población, al parecer inicialmente adjudicada a su exmarido, del que se encuentra divorciada mediante sentencia judicial, en la que se le asignó el referido domicilio familiar.

Afirma, asimismo, la reclamante que, ha solicitado, en reiteradas ocasiones, la modificación de la adjudicación de la vivienda, y que se encuentra al corriente de las obligaciones asumidas, la modificación no sólo no se ha producido, sino que, recientemente, ha recibido una comunicación del ICV, notificándole que, como consecuencia de expediente de desahucio administrativo incoado contra el adjudicatario de la vivienda, la adjudicación se encontraría resuelta y por tanto ella ocupándola sin título.

Con el objeto de recabar una más completa información sobre el asunto planteado, se ha solicitado informe al

ICV que, a la fecha de cierre del presente informe, nos encontramos a la espera de recibir.

En igual situación se encuentra el **EQ 0465/2010**. Una reclamante expone que, acogiéndose a la normativa vigente, mediante escrito de fecha 2 de octubre de 1989, su marido, en representación de la unidad familiar, solicitó regularizar la situación de hecho en que se encontraban, con objeto de que se le otorgara el título de beneficiario de titularidad pública en la que residen, quedando subrogado en los consecuentes derechos y obligaciones.

Afirmaba, asimismo, que han recibido un escrito remitido por ICV, dirigido al parecer al anterior adjudicatario de la vivienda, en el que le requiere, para que, el caso de que quisiera acceder a la propiedad de la vivienda, aporte la documentación necesaria.

20.13. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda

En el **EQ 1327/2008**, al que ya se hizo alusión en el informe correspondiente al ejercicio 2009, y respecto al cual se remitió en dicho año a la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda una resolución sobre el fondo del asunto, se hubo de emitir en el año 2010, ante la falta de contestación a la referida resolución, sendos escritos reiterando la obligación de colaborar con este comisionado parlamentario.

Finalmente, en el mes de mayo, se recibió la comunicación de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda en contestación a la sugerencia recibida respecto a que valorara la posibilidad de proceder a la adjudicación a la unidad familiar del reclamante de una vivienda de titularidad pública, en atención a la especiales circunstancias que concurrían en aquella, de acuerdo con los antecedentes y fundamentos recogidos en la precitada resolución, dictando, si fuere preciso, los actos administrativos necesarios.

En la comunicación se nos indica entre otras cuestiones, que, teniendo en consideración la sugerencia formulada por esta Institución, se va a comunicar al ayuntamiento de referencia los hechos y circunstancias de la solicitud de vivienda de la reclamante a los efectos de su consideración y valoración, en concurrencia con el resto de solicitantes del municipio, para cuando se formule una propuesta de segunda adjudicación.

Asimismo, se resolvió, en el año 2010, un expediente con origen en el ejercicio 2008, **EQ 0254/2008**, en el que, tras los correspondientes trámites, se había remitido a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda una resolución respecto a la necesidad de que, en evitación del supuesto acaecido (la caducidad de un expediente sancionador incoado a la promotora de un inmueble acogido al régimen de protección pública), se habilitaran, los medios personales y materiales que fuesen precisos, implementando, en el supuesto concreto que nos ocupa, los medios personales necesarios para evitar la caducidad de los expedientes sancionadores incoados.

En la contestación que, de acuerdo con el artículo 37.3 de nuestra Ley reguladora, remitió la citada Consejería, se nos comunicó, en primer lugar, que se han incrementado los medios personales y materiales con el fin de agilizar la tramitación de los expedientes para así poder responder

a los ciudadanos con la mayor posibilidad posible. En segundo lugar, se informó que, ante la imposibilidad de continuar con el procedimiento sancionador, se había iniciado un expediente para determinar la responsabilidad objetiva del promotor, conforme al artículo 111 del Decreto 214/1968, de 24 de julio, para lo cual de se ha solicitado un nuevo informe a los técnicos del ICV, con la finalidad de que el promotor proceda, en su caso, a realizar las obras necesarias para adecuar la vivienda a las debidas condiciones de habitabilidad.

En el **EQ 1224/2009**, se sugirió al secretario general técnico de la Consejería de Bienestar Social Juventud y Vivienda 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 creada a las mismas, se estudie la posibilidad de articular medidas para que los solicitantes de las referidas ayudas puedan acogerse a las líneas de financiación que al efecto se puedan establecer, incluidas en vigente Plan Canario de Viviendas.

Al respecto se nos informó que a los solicitantes de tal convocatoria a los que se le denegó la subvención por agotamiento de la dotación presupuestaria, y que presentaron un recurso de reposición que también se les haya desestimado, pueden volver a solicitar la subvención denegada mediante la presentación de nueva solicitud dentro del plazo de tres meses señalado en el Decreto 47/2010, de 6 de mayo.

20.14. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de Vivienda

Resolución **EQ 0317/2009**. Relativa a solicitud de subvención para la adquisición de 1ª vivienda, respecto de la cual, ante la publicación en el BOC de las lista de subvenciones admitidas y denegadas, en la que se le deniega aquella por “no cumplir la condición de joven”, la reclamante había presentado recurso de reposición, sin el mismo hubiese sido contestado.

Excelentísima señora:

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se han venido tramitando en esta Institución con las referencias del encabezamiento, a instancia de doña...

Según nos manifestaba la reclamante, residente en Puerto del Rosario, con fecha 4 de junio de 2007, formuló la solicitud de subvención para la adquisición de 1ª vivienda con hipoteca joven canaria, y que, ante la publicación en el Boletín Oficial de Canarias de las listas de subvenciones admitidas y denegadas, presentó una reclamación, con fecha 11 de febrero de 2008, al entender que cumplía los requisitos exigidos, sin que hasta la fecha, al parecer, se le haya contestado nada respecto.

Por lo expuesto, 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, en fecha 24 de abril de 2009 (R.S. 2065), un informe acerca del asunto planteado por la reclamante y, en concreto, sobre el trámite dado a la reclamación formulada por la reclamante con fecha 11 de febrero de 2008; motivos,

en su caso, de la falta de contestación al mismo; así como causas de la denegación de la solicitud formulada.

Dicha petición de informe hubo de reiterarse al no ser cumplimentada en tiempo, por medio de escrito de fecha 9 de julio de 2009 (R.S. 3645).

Con fecha 29 de julio de 2009 (R.E. 3408), tuvo entrada en esta institución el requerido informe, cuya atenta remisión agradecemos, y de cuyo contenido se desprende que:

a) Habiendo formulado la reclamante, el 4 de junio de 2007, solicitud de acuerdo a la convocatoria de subvenciones genéricas destinadas a facilitar el acceso de los jóvenes a la vivienda (Resolución del Director del Instituto Canario de la Vivienda, de 24 de abril de 2007, publicada en BOC nº 93, de 9 de mayo) por la que pide que le sea concedida la citada subvención por el importe que corresponda en relación a sus ingresos, la solicitud fue tramitada bajo el número de expediente...

b) El 6 de febrero de 2008, se publicó una resolución de la presidenta del Instituto Canario de la Vivienda por la que se resuelve la convocatoria de dichas subvenciones, denegando a la interesada la concesión de la subvención por "no cumplir la condición de joven"

c) El 11 de febrero de 2008, la interesada, en respuesta a la denegación de la subvención, presentó un recurso de reposición contra la citada resolución, recurso que hasta la fecha de emisión del referido informe (14 de julio de 2009) se encontraba en estado de tramitación.

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 la 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 aquéllos.

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 17 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 establecidos, e impulsando, en el caso de que todavía no se hubiese llevado a cabo en el supuesto que nos ocupa, una formal contestación al recurso interpuesto 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, un 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 al Parlamento de Canarias los datos de este Informe 2010 con imágenes gráficas de barras o secciones a las que se adjuntan, en algunos casos, cuadros con los datos del epígrafe en la materia. 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 2010.

Además de los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados durante el año 2010, figuran, asimismo, 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 2010 fueron 1.378, sin embargo, si añadimos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultan 2.548 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 –1.378–; el cuadro 2 recoge los mismos datos, aunque referidos a los expedientes que se tramitaron, durante el ejercicio 2010, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores –2.548 quejas–.

En relación con los expedientes tramitados (cuadros 1 y 2: 1.378 y 2.548, respectivamente), se presenta, también, el total de expedientes archivados (cuadro 1: 612, y cuadro 2: 1.406). Los expedientes que, al cierre del ejercicio, continúan en trámite son 612 del año 2010 o 1.142, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

Cuadro 1
Situación de las quejas registradas en 2010, a 31 de diciembre

Expedientes de queja. Año 2010	
Número de expedientes de queja	1.378
Archivados	612
En trámite	766
Gestiones realizadas	8.769

Cuadro 2
Situación de las quejas tramitadas en 2010, a 31 de diciembre

Expedientes de queja. Año 2010 y anteriores	
Número de expedientes de queja	2.548
Archivados	1.406
En trámite	1.142
Gestiones realizadas	15.417

2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2010 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 2010, 8.769 (con 6,36 de gestión media), así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 15.417 (con 6,05 de gestión media).

Cuadro 3
Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2010 y años anteriores

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

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 (4.275, que representan el 49%) y los trámites externos con reclamantes (2.337, que representan el 27%) de las quejas del año 2010. En las gestiones del año 2010 y acumulados de ejercicios anteriores, destacan, también, los trámites de estudio (7.035, que representan el 46%) y los trámites externos con reclamantes (3.864, el 25%).

Cuadro 4
Gestiones realizadas clasificadas por su naturaleza. Año 2010

Gestiones. Año 2010	
Trámites de estudio	4.275
Resoluciones de archivo	612
Trámites externos con reclamantes	2.337
Trámites externos con la Administración	1.545
Gestiones totales	8.769

Cuadro 5
Gestiones realizadas clasificadas por su naturaleza.
Año 2010 y anteriores

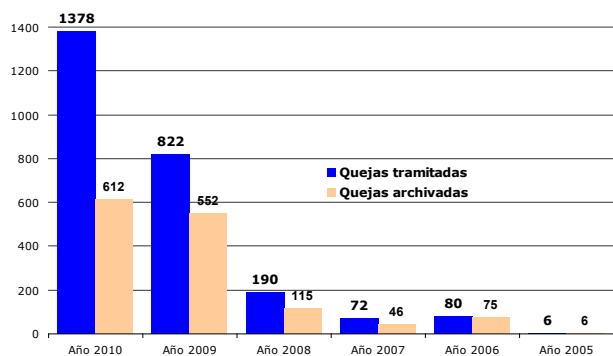
Gestiones. Año 2010 y anteriores	
Trámites de estudio	3.035
Resoluciones de archivo	1.406
Trámites externos con reclamantes	3.864
Trámites externos con la Administración	3.112
Gestiones totales	15.417

En el cuadro 6 y en el gráfico adjunto 1, se relacionan las quejas tramitadas y los archivos efectuados en el ejercicio 2010 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 2010.

Cuadro 6
Quejas tramitadas y archivadas en el año 2010

Año de presentación de la queja	Quejas tramitadas	Quejas Archivadas	% de archivo
Año 2010	1.378	612	44%
Año 2009	822	552	67%
Año 2008	190	115	61%
Año 2007	72	46	64%
Año 2006	80	75	94%
Año 2005	6	6	100%
	2.548	1.406	55%

Gráfico 1



Distribución porcentual de las quejas tramitadas y archivadas en el año 2010

2.3. Quejas clasificadas por áreas

En los gráficos 2 y 3, se clasifican las quejas según la naturaleza del problema que el reclamante plantea ante esta Institución y, atendiendo a la misma, se definen, a efectos expositivos y estadísticos, veintitrés áreas de trabajo. Debe afirmarse que, en cada área, pueden confluír títulos competenciales de dos o más Administraciones Públicas.

Gráfico 2
Porcentaje de las quejas clasificadas por áreas. Año 2010

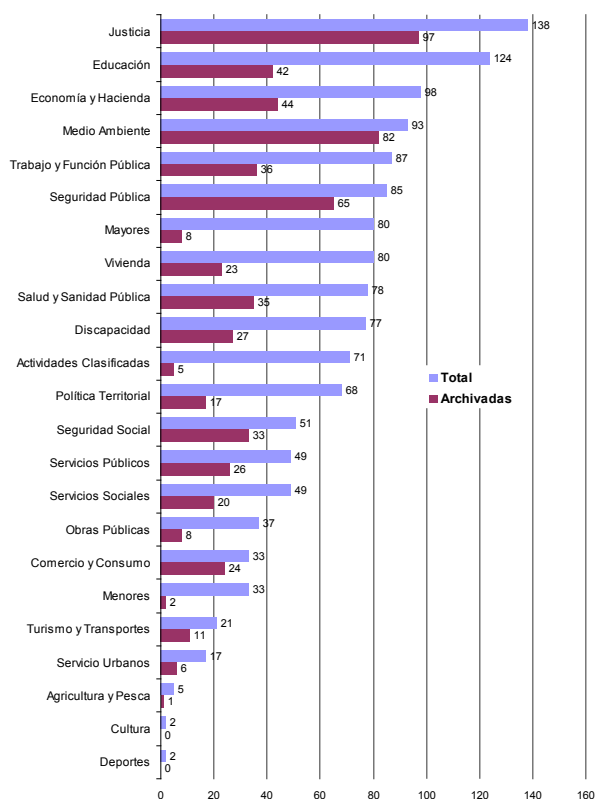
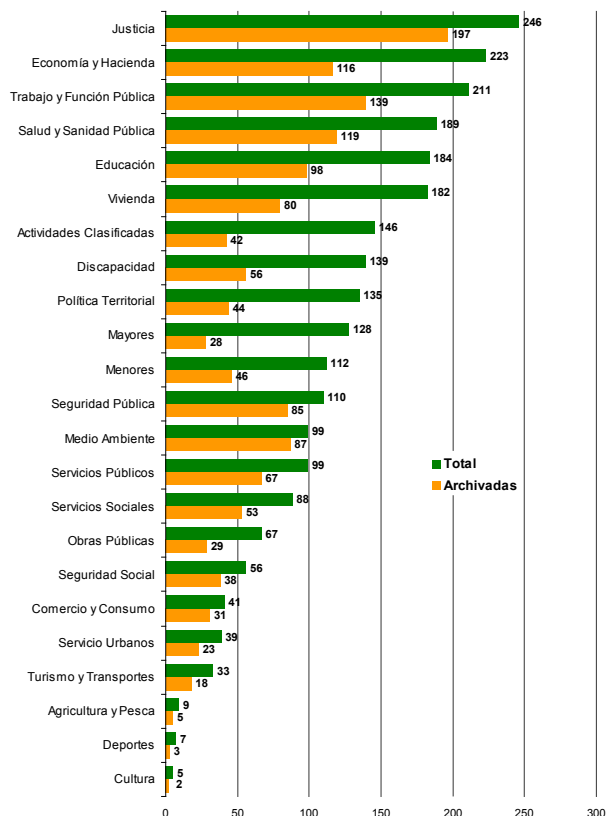


Gráfico 3
Porcentaje de las quejas clasificadas por áreas. Año 2010 y anteriores



Al considerar las quejas del año 2010, se debe destacar, como dato más significativo, el número de quejas relacionadas con el área de Justicia (138 que representan el 10%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Educación (124, el 9%), Economía y Hacienda (98, el 7,1%) y Medio Ambiente (93, el 6,7%).

Las áreas de trabajo y sus contenidos son los siguientes:

- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).

- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).

- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).

- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).

- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).

- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).

- Mayores.

- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).

- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).

- Discapacidad.

- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).

- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).

- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).

- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).

- 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).

- Menores.

- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).

- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).

- 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 2010, 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 2010 y anteriores.

Gráfico 4
Distribución porcentual de las quejas recibidas según su procedencia.
Año 2010

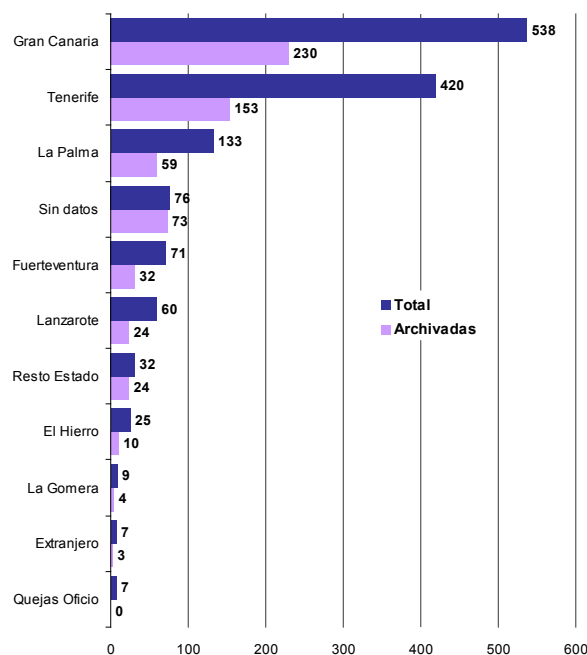
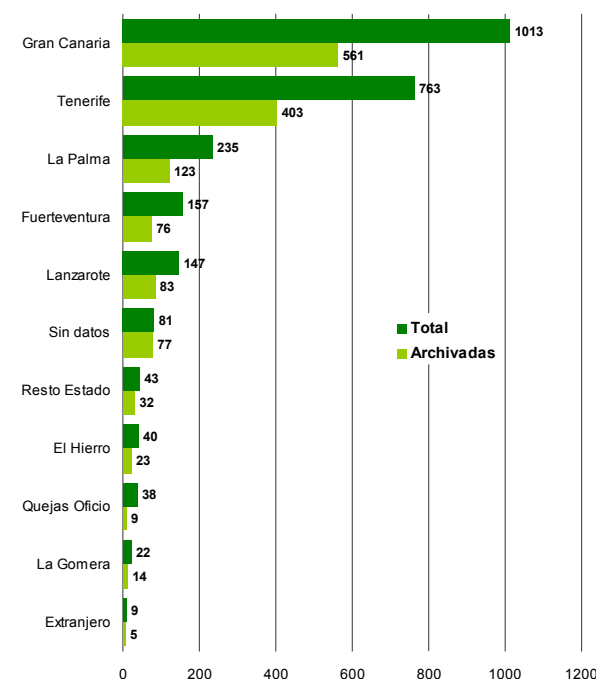


Gráfico 5
Distribución porcentual de las quejas recibidas según su procedencia.
Año 2010 y anteriores



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.

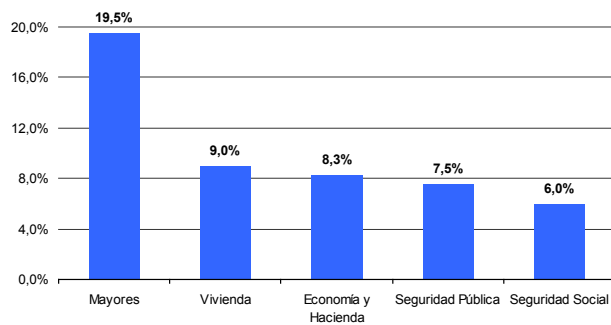
En los cuadros 7 al 13, se reflejan las quejas recibidas por áreas en cada una de las siete islas. En los gráficos 6 al 12, se indican las cinco áreas que, en cada isla, reciben más quejas.

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

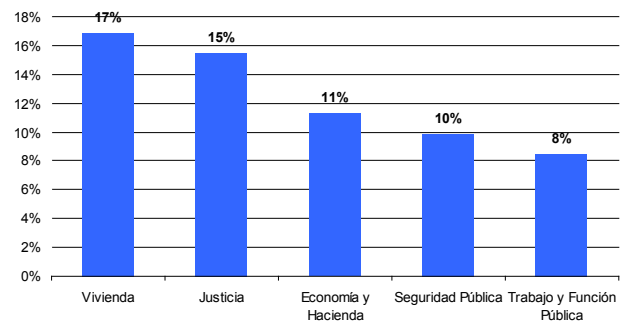
**Gráfico 6
La Palma**



**Cuadro 8
Fuerteventura**

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

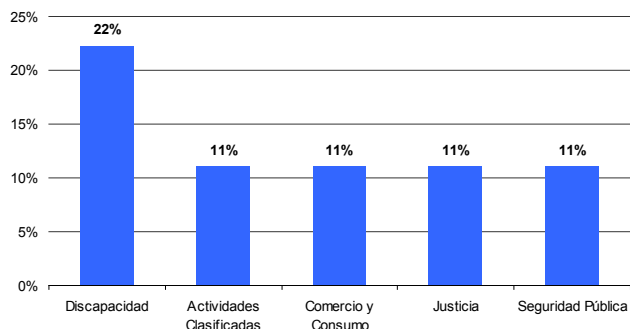
**Gráfico 7
Fuerteventura**



**Cuadro 9
La Gomera**

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

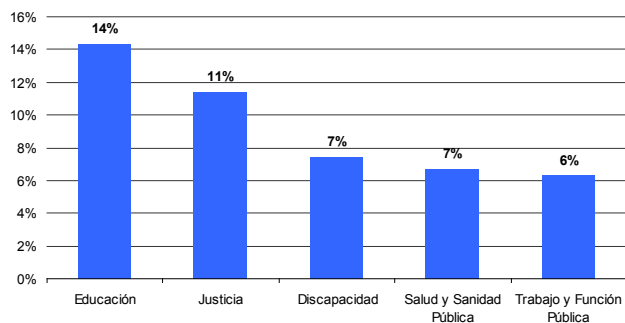
Gráfico 8
La Gomera



Cuadro 10
Gran Canaria

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

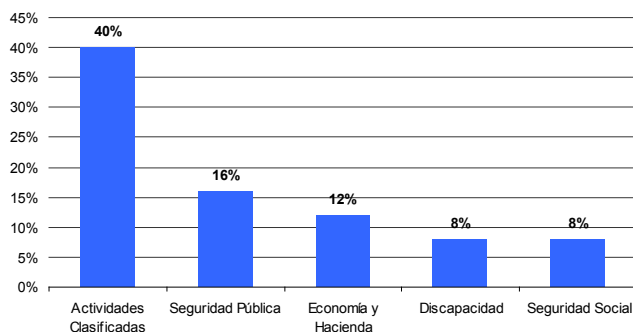
Gráfico 9
Gran Canaria



Cuadro 11
El Hierro

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

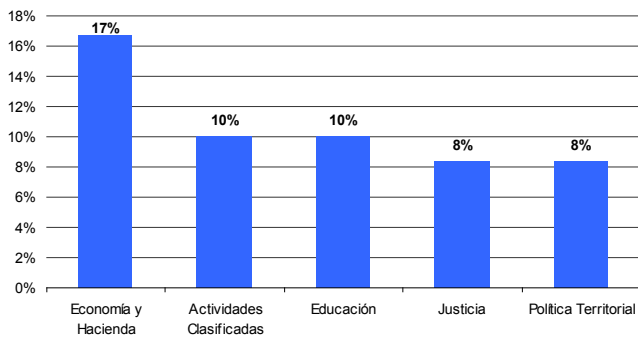
Gráfico 10
El Hierro



Cuadro 12
Lanzarote

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

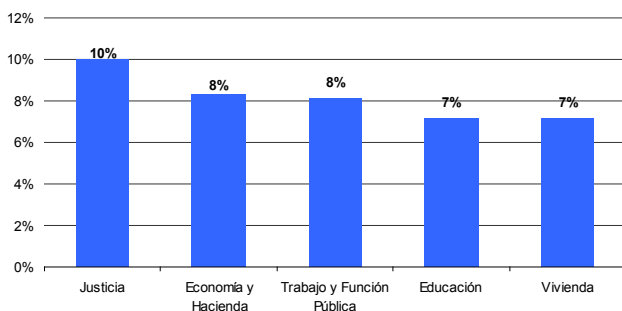
Gráfico 11
Lanzarote



Cuadro 13
Tenerife

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

Gráfico 12
Tenerife

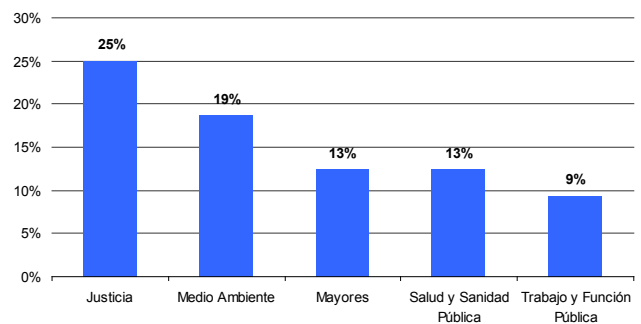


Los cuadros 14 al 17 y los gráficos 13 al 16 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, quejas de oficio, así como los sin datos.

Cuadro 14
Resto del Estado

Área	Total	Archivo
Justicia	8	7
Medio Ambiente	6	6
Mayores	4	1
Salud y Sanidad Pública	4	3
Trabajo y Función Pública	3	2
Turismo y Transportes	2	2
Comercio y Consumo	1	1
Economía y Hacienda	1	1
Educación	1	0
Política Territorial	1	0
Seguridad Pública	1	1
Total	32	24

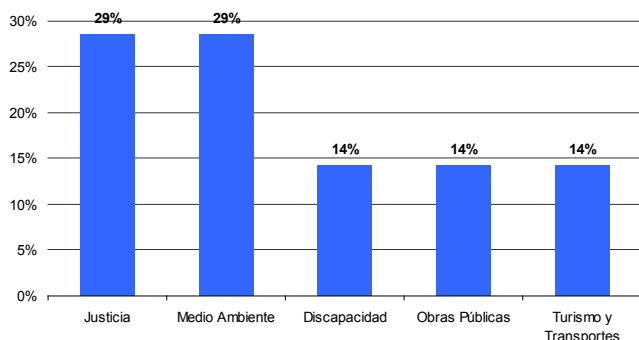
Gráfico 13
Resto del Estado



Cuadro 15
Extranjero

Área	Total	Archivo
Justicia	2	1
Medio Ambiente	2	2
Discapacidad	1	0
Obras Públicas	1	0
Turismo y Transportes	1	0
Total	7	3

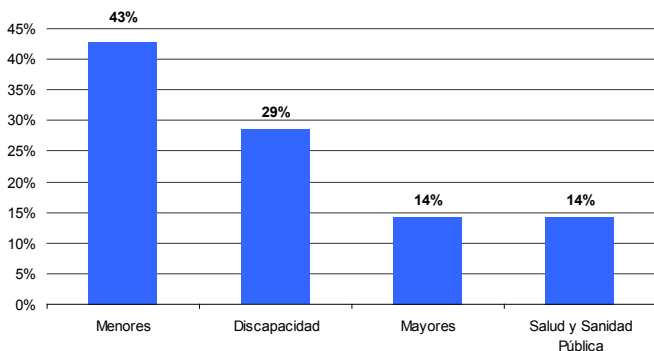
Gráfico 14
Extranjero



Cuadro 16
Quejas de oficio

Área	Total	Archivo
Menores	3	0
Discapacidad	2	0
Mayores	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
	7	0

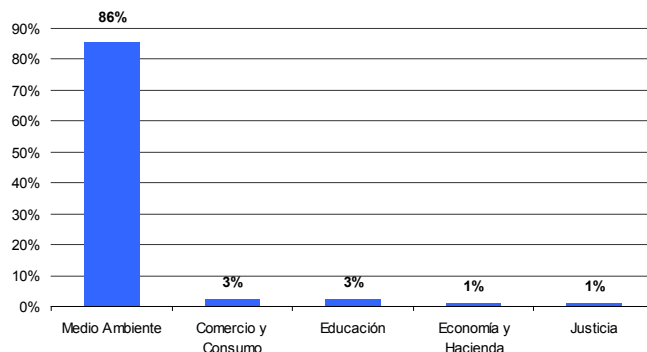
Gráfico 15
Quejas de oficio



Cuadro 17
Quejas sin datos

Área	Total	Archivo
Medio Ambiente	65	65
Comercio y Consumo	2	2
Educación	2	2
Economía y Hacienda	1	0
Justicia	1	1
Menores	1	0
Servicios Públicos	1	1
Servicios Sociales	1	1
Trabajo y Función Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	0
	76	73

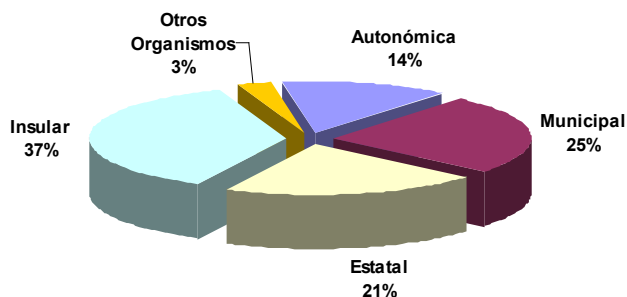
Gráfico 16
Quejas sin datos



2.6. Quejas clasificadas por administración

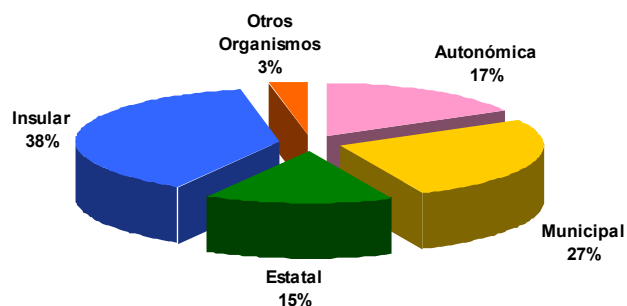
Atendiendo a la administración hacia-contr la que se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2010, las reclamaciones, referidas en porcentajes, son las que siguen: administración insular (37%); administración municipal (25%); administración estatal (21%). Siguen, en menor porcentaje, las referidas a la administración autonómica (14%) y a otros organismos (3%).

Gráfico 17
Distribución porcentual de la quejas ante la administración. Año 2010



La clasificación de las quejas por la administración a la que se reclama, referida al año 2010 y anteriores, es la siguiente: administración insular (38%); administración municipal (27%) y administración autonómica (17%). En menor porcentaje, las referidas a la administración estatal (15%) y a otros organismos (3%).

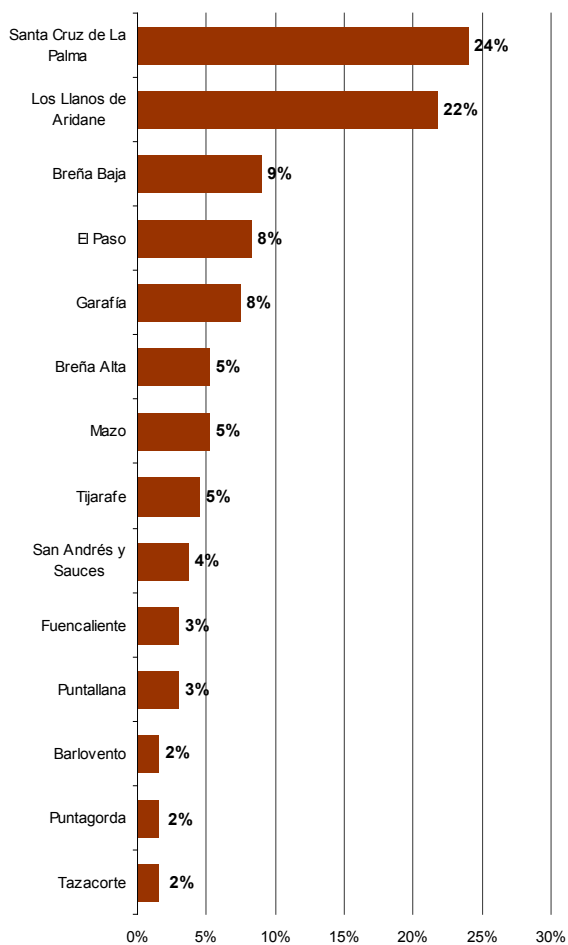
Gráfico 18
Distribución porcentual de la quejas ante la administración. Año 2010 y anteriores



2.7. Quejas clasificadas por su procedencia. Año 2010

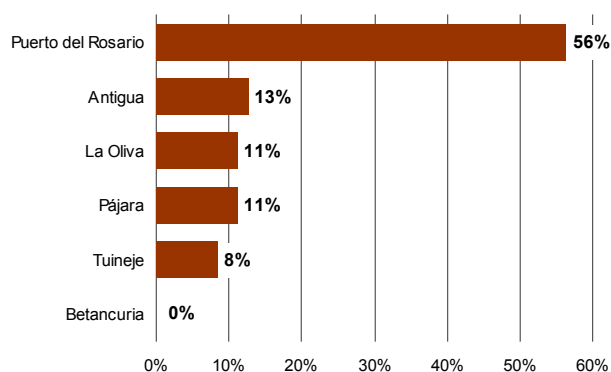
Los gráficos 19 al 27 y cuadros adjuntos 18 al 27 recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, las quejas de cada isla clasificadas por municipios; quejas procedentes del resto del estado, clasificadas por provincias; quejas del extranjero, por países; y, por último, quejas sin datos, no consta su procedencia y que se han clasificado por la forma de entrada en la Institución: correo electrónico o por fax.

**Gráfico 19 y cuadro 18
La Palma**



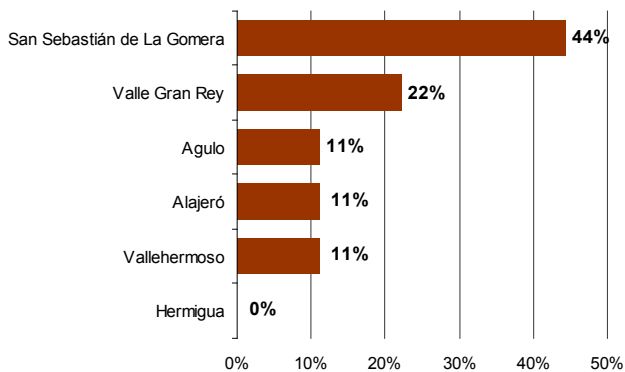
La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	32	17
Los Llanos de Aridane	29	11
Breña Baja	12	3
El Paso	11	5
Garafía	10	2
Breña Alta	7	5
Mazo	7	6
Tijarafe	6	3
San Andrés y Sauces	5	2
Fuencaliente	4	0
Puntallana	4	2
Barlovento	2	0
Puntagorda	2	1
Tazacorte	2	2
	133	59

**Gráfico 20 y cuadro 19
Fuerteventura**



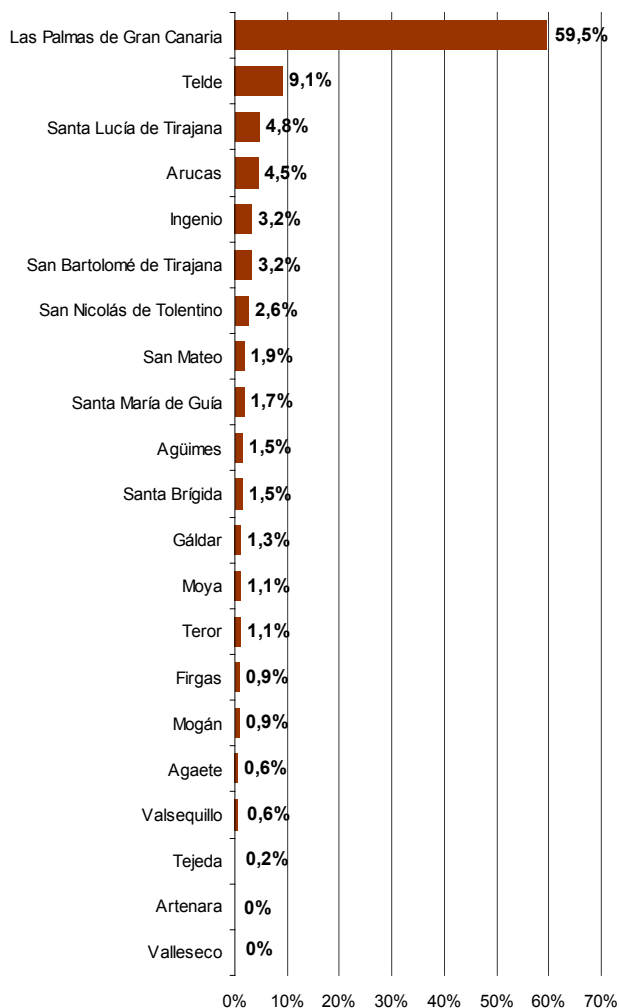
Fuerteventura	Total	Archivo
Puerto del Rosario	40	21
Antigua	9	4
La Oliva	8	1
Pájara	8	4
Tuineje	6	2
Betancuria	0	0
	71	32

**Gráfico 21 y cuadro 20
La Gomera**



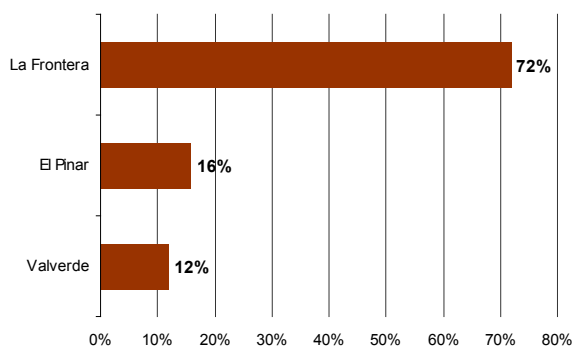
La Gomera	Total	Archivo
San Sebastián de La Gomera	4	2
Valle Gran Rey	2	1
Agulo	1	1
Alajeró	1	0
Vallehermoso	1	0
Hermigua	0	0
	9	4

Gráfico 22 y cuadro 21
Gran Canaria



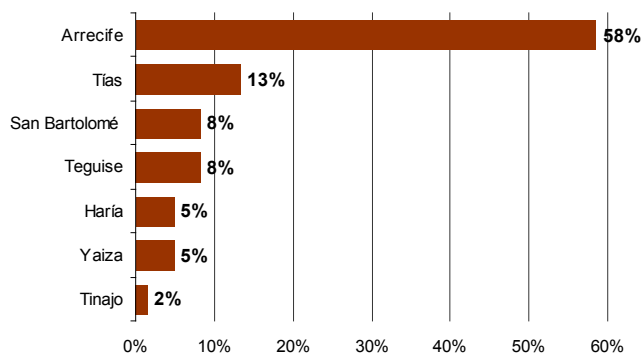
Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	320	143
Telde	49	15
Santa Lucía de Tirajana	26	13
Arucas	24	9
Ingenio	17	8
San Bartolomé de Tirajana	17	7
San Nicolás de Tolentino	14	6
San Mateo	10	4
Santa María de Guía	9	3
Agüimes	8	5
Santa Brígida	8	6
Gáldar	7	2
Moya	6	3
Teror	6	1
Firgas	5	1
Mogán	5	2
Agate	3	1
Valsequillo	3	1
Tejeda	1	0
Artenara	0	0
Valleseco	0	0
Total	538	230

Gráfico 23 y cuadro 22
El Hierro



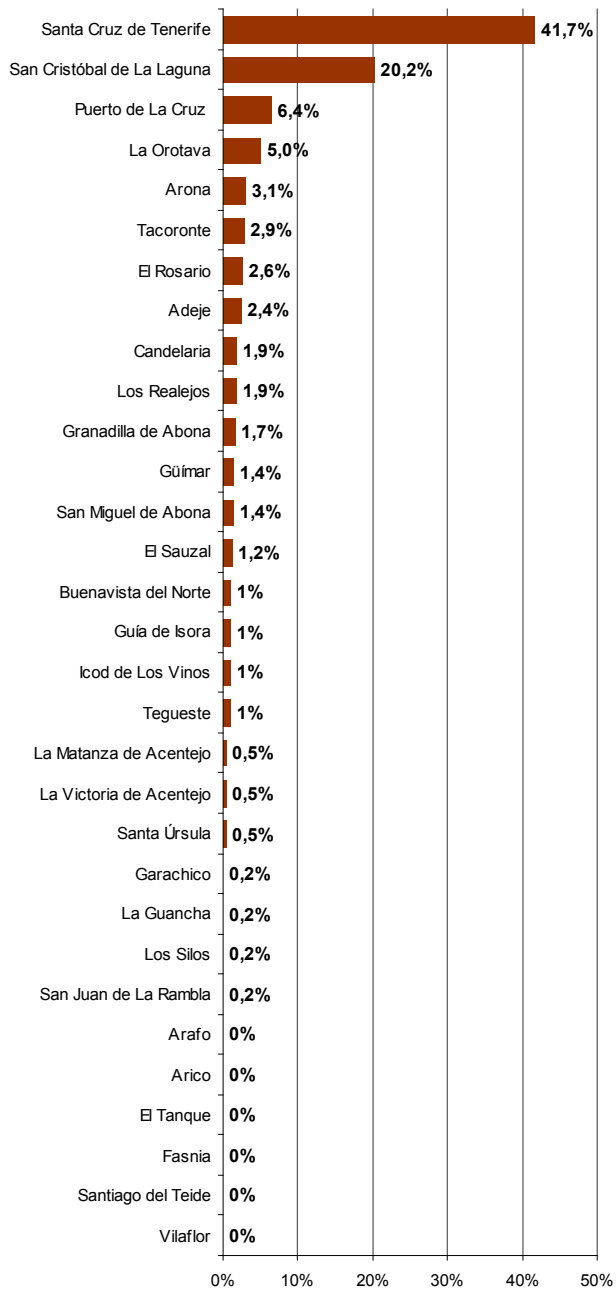
El Hierro	Total	Archivo
La Frontera	18	5
El Pinar	4	2
Valverde	3	3
Total	25	10

Gráfico 24 y cuadro 23
Lanzarote



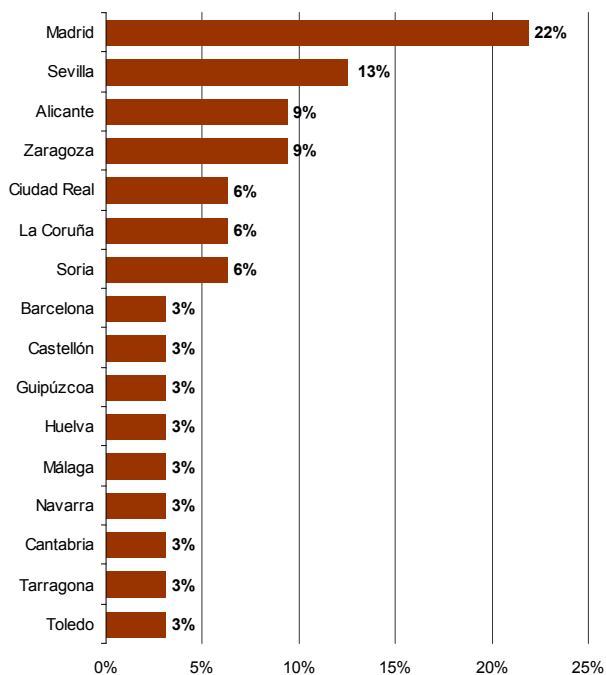
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	35	15
Tías	8	6
San Bartolomé	5	1
Teguise	5	1
Haría	3	1
Yaiza	3	0
Tinajo	1	0
Total	60	24

Gráfico 25 y cuadro 24
Tenerife



Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	175	58
San Cristóbal de La Laguna	85	31
Puerto de La Cruz	27	10
La Orotava	21	5
Arona	13	6
Tacoronte	12	4
El Rosario	11	7
Adeje	10	4
Candelaria	8	4
Los Realejos	8	5
Granadilla de Abona	7	3
Güímar	6	3
San Miguel de Abona	6	1
El Sauzal	5	2
Buenavista del Norte	4	2
Guía de Isora	4	3
Icod de Los Vinos	4	1
Tegueste	4	1
La Matanza de Acentejo	2	0
La Victoria de Acentejo	2	0
Santa Úrsula	2	0
Garachico	1	0
La Guancha	1	1
Los Silos	1	1
San Juan de La Rambla	1	1
Arafo	0	0
Arico	0	0
El Tanque	0	0
Fasnia	0	0
Santiago del Teide	0	0
Vilaflor	0	0
	420	153

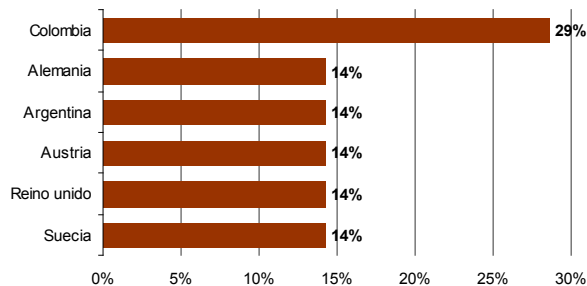
Gráfico 26 y cuadro 25
Resto del Estado



Resto del Estado	Total	Archivo
Madrid	7	4
Sevilla	4	3
Alicante	3	3
Zaragoza	3	3
Ciudad Real	2	1
La Coruña	2	1
Soria	2	2
Barcelona	1	1
Cantabria	1	1
Castellón	1	1
Guipúzcoa	1	0
Huelva	1	1
Málaga	1	1
Navarra	1	0
Tarragona	1	1
Toledo	1	1
Total	32	24

Gráfico 27 y Cuadro 26
Extranjero

Extranjero	Total	Archivo
Colombia	2	1
Alemania	1	0
Argentina	1	0
Austria	1	1
Reino unido	1	0
Suecia	1	1
Total	7	3



Cuadro 27
Sin datos

Extranjero	Total	Archivo
Vía Correo electrónico	74	71
Vía Fax	2	2
Total	76	73

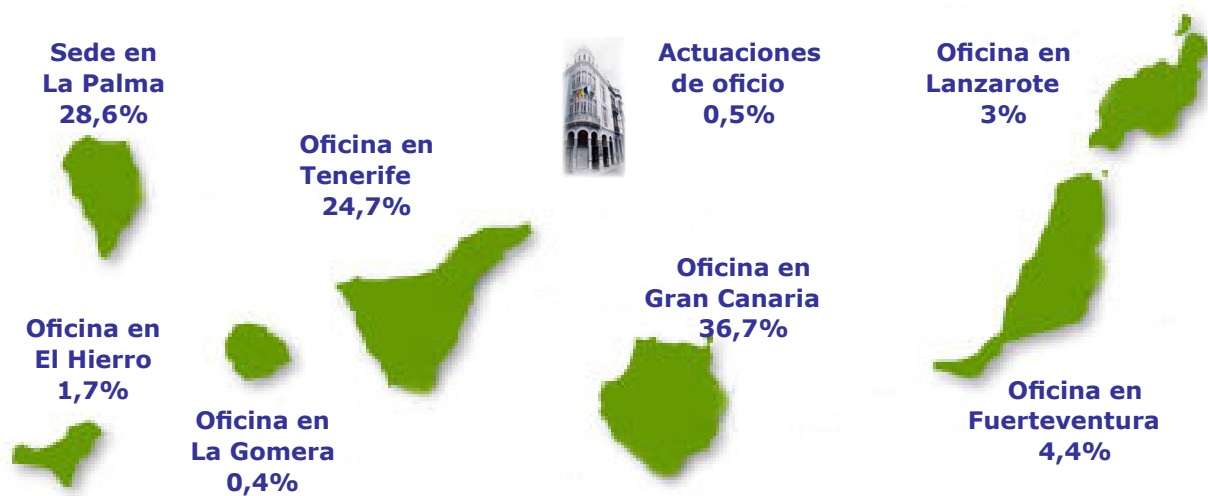
2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2010

El cuadro 28 y el gráfico 28 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 28, la distribución porcentual.

Cuadro 28
Distribución de las quejas recibidas según la oficina de recepción. Año 2010

Oficina	Total
Oficina en El Hierro	24
Oficina en La Gomera	5
Sede en La Palma	394
Oficina en Fuerteventura	60
Oficina en Lanzarote	41
Oficina en Tenerife	341
Interno (Actuaciones de oficio)	7
Oficina en Gran Canaria	506
	1.378

Gráfico 28



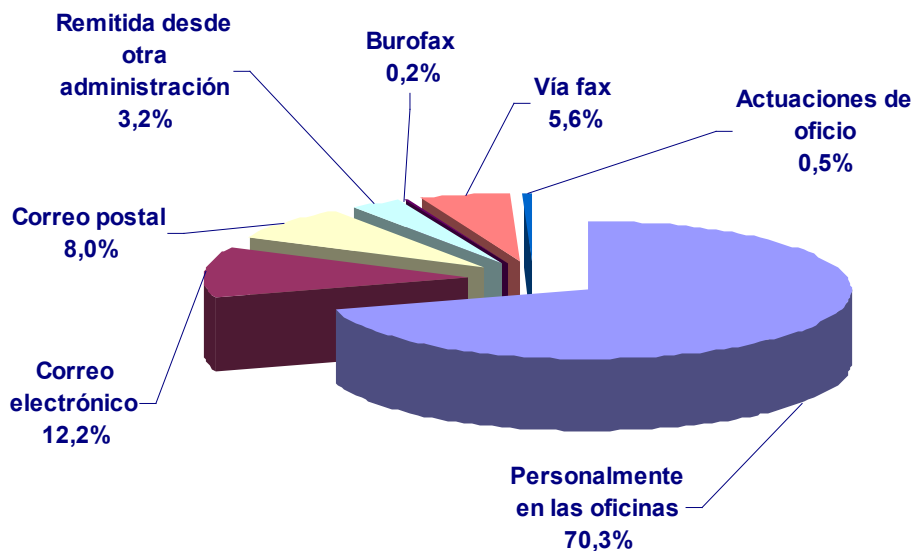
2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2010

En el cuadro 29 y el gráfico 29, 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, de manera gradual, se incrementa el número de quejas recibidas por correo electrónico. El cuadro 29 recoge las cifras totales, y el gráfico 29 la distribución porcentual.

Cuadro 29
Distribución de las quejas recibidas según su forma de recepción. Año 2010

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

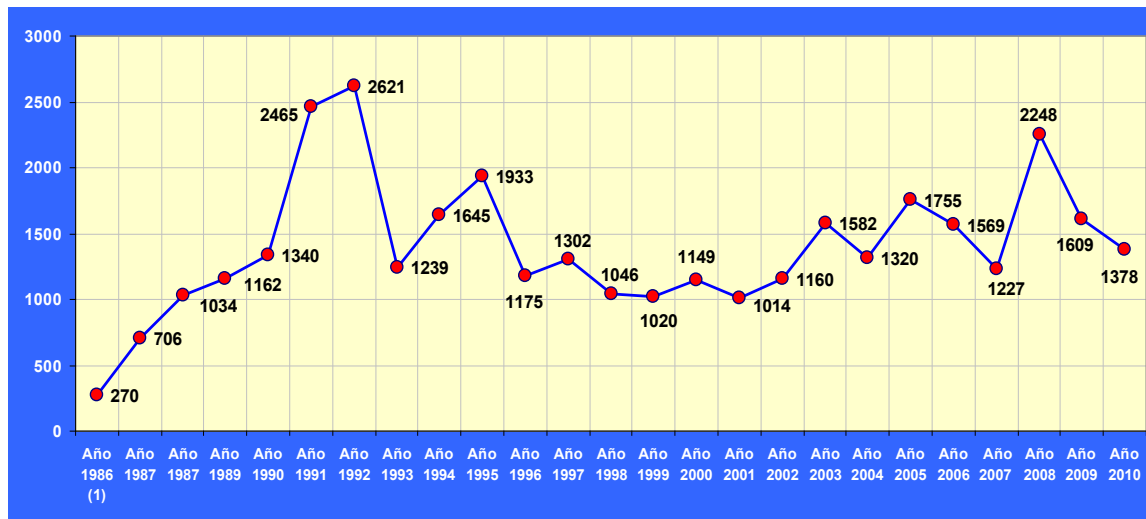
Gráfico 29



2.10. Evolución de las quejas recibidas en la Institución

El gráfico 30 describe la evolución de la recepción anual de quejas desde el año 1986 hasta el ejercicio 2010.

Gráfico 30
Número de quejas recibidas (1986-2010)



(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 13/2009, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2010 (BOC nº 255, de 31 de diciembre de 2009) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de TRES MILLONES TREINTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS (3.038.466,00 €) 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	583.577,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	258.582,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00 €
Crédito inicial programa 111B:		3.038.466,00 €

Constituye, esta dotación inicial, una minoración del -2,81% respecto de la consignada para el ejercicio 2009, que ascendía a TRES MILLONES CIENTO VEINTISEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA EUROS (3.126.440,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión de 22 de abril de 2010, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2010 de los de remanentes de crédito del presupuesto de gastos del ejercicio 2009, por 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 QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS EUROS (1.578.500,00 €) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2010 de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS DIECISEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS (4.616.966,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	3.558.238,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	795.577,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	263.082,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00 €
Crédito total programa 111B:		4.616.966,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2010, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 62,88% con un remanente de DOS MILLONES DOCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS CON TRES CENTIMOS (2.012.642,03 €), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2010, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificac. Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.196.238,00	1.364.600,00	2.600,00	3.558.238,00	30.885,62	1.881.622,64	1.645.729,74
Capítulo II	583.577,00	212.000,00	0,00	795.577,00	40.686,60	581.660,65	173.229,75
Capítulo VI	258.582,00	12.500,00	8.000,00	263.082,00	23.750,16	45.649,30	193.682,54
Capítulo VIII	69,00	26.720,39	0,00	26.789,39	0,00	26.789,39	0,00
TOTAL 111B	3.038.466,00	1.615.820,39	10.600,00	4.643.686,39	95.322,38	2.535.721,98	2.012.642,03

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Total	Disposiciones	Disponible	% Ejecución
Capítulo I	3.558.238,00	1.912.508,26	1.645.729,74	53,75
Capítulo II	795.577,00	622.347,25	173.229,75	78,23
Capítulo VI	263.082,00	69.399,46	193.682,54	26,38
Capítulo VIII	26.789,39	26.789,39	0,00	100,00
Total 111B	4.643.686,39	2.920.009,28	2.012.642,03	62,88

