



# BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VI LEGISLATURA NÚM. 147

Fascículo III

19 de mayo de 2006

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

---

## SUMARIO

### INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMUN

EN TRÁMITE

6L/IDC-0005 Informe anual correspondiente al año 2005.

Página 2

---

### INFORME DEL DIPUTADO DEL COMUN

ÍNDICE	Página	Página	
12. Sanidad y salud pública .....	2	16. Servicios sociales .....	27
13. Seguridad pública .....	13	17. Servicios urbanos .....	35
14. Seguridad Social .....	21	18. Trabajo y función pública .....	40
15. Servicios públicos .....	22	19. Turismo y transportes .....	60
		20. Vivienda .....	63

## INFORME AL PARLAMENTO 2005

### III.- ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS.

#### 12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA

##### I.- Sanidad

##### A) Introducción.

Con independencia de que todas las quejas presentadas pueden considerarse de gran importancia ya que afectan a la salud de las personas, uno de los bienes más preciados que tiene el género humano, habida cuenta de la trascendencia que para los reclamantes tienen los hechos que nos denuncian, que hasta en ocasiones han finalizado con el fallecimiento del paciente, consideramos que los dos grandes “retos” que tiene la sanidad pública canaria, como ya hemos venido insistiendo en anteriores informes, son las consabidas listas de espera sanitarias y los problemas suscitados por el funcionamiento de los servicios de urgencia de los hospitales y centros de salud.

Además de ello, tenemos también que destacar la incidencia cada vez mayor que tienen las enfermedades mentales dentro de la sanidad canaria, amén de otras cuestiones que se vienen repitiendo año tras año, por ser la salud el tema estrella de las relaciones de la persona, el ciudadano, con la Administración, debido a las complejas y peligrosas repercusiones que su falta o las enfermedades conllevan.

Antes de comenzar el examen pormenorizado de las quejas más importantes presentadas en el área que nos ocupa, dentro del año que examinamos, nos parece oportuno el trasladar a este Informe, como una parte somera y parcial de las ideas que está llevando a cabo la Consejería de Sanidad para lograr una mejor coordinación entre estamentos muy importantes de la salud, y que nos puede servir para comprender, de alguna manera, unas atinadas observaciones que nos acerca a las previsiones y planificación que dicho centro directivo viene llevando a cabo, destacamos la información que con motivo de la presentación de una queja nos ha trasladado el Servicio Canario de la Salud.

En efecto, una trabajadora autónoma se queja de que llevaba más de dos meses sufriendo intensos dolores que la incapacitan para trabajar, con los perjuicios económicos que ello suponía para su familia, sin embargo el centro de salud de su domicilio, sin haberle realizado un exhaustivo examen de su estado de salud, le han dado cita para una fecha que considera dilatada en el tiempo.

La consejería nos informa que la paciente ha sido atendida en aquellas fechas, sin que se haya vuelto a tener nuevas consultas con la interesada. Y continúa informándonos *“que la Atención Primaria como la Atención Especializada lo constituye la provisión de cuidados de salud integral. Asimismo, entre los objetivos del nuevo Plan de Salud de Canarias, la cardiopatía isquémica, el cáncer, la salud mental, la diabetes y el envejecimiento se han convertido en una priorización para el Servicio Canario de la Salud, diseñándose una serie de objetivos y actividades en los próximos cuatro años destinados a mejorar la oferta asistencial (incluyendo actividades de prevención primaria, diagnóstico precoz y tratamiento).”*

Nuestra Comunidad Autónoma cuenta desde 1997 con el Plan de Salud de Canarias, como experiencia de planificación estratégica que tiene prevista su actualización

con el II Plan de Salud de Canarias, en trámite parlamentario. Dicho documento propone, entre otros objetivos, la mejora del grado de cobertura y de la calidad de los servicios públicos orientados a las personas.

Y tal como recoge la Ley 11/1994, de Ordenación Sanitaria de Canarias, la asistencia sanitaria en nuestra Comunidad se organiza, con independencia de las intervenciones quirúrgicas, en dos niveles: Atención Primaria y Atención Especializada. Esta última es la encargada de apoyar a los profesionales de Atención Primaria cuando el nivel de complejidad de los problemas de salud así lo requiere. Para ello, la Atención Primaria se prestará en los centros de salud y en los consultorios locales y la Atención Especializada se realizará en los ambulatorios de especialidades y en los centros hospitalarios.

Esta distribución permite una organización más racional de los recursos tecnológicos para el abordaje de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la resolución de los problemas de salud.

Es cierto, por otra parte, que debe mejorarse la complementariedad y la coordinación entre la Atención Primaria y la Especializada, por ello, una de las líneas de trabajo en el establecimiento de un Programa de Coordinación entre la Atención Primaria y la Atención Especializada que permita la puesta en marcha de medidas que incrementen la capacidad de resolución de la Atención Primaria y eviten desplazamientos innecesarios a los usuarios, a la vez que se fomenta la utilización efectiva de los “Protocolos y Guías de Práctica Clínica” elaborados de forma consensuada entre Atención Primaria y Atención Especializada y se potencie la figura del médico especialista consultor, que sirve de enlace entre la Atención Primaria y la Atención Especializada a través de sesiones clínicas conjuntas, revisión conjunta de pacientes previamente seleccionados, coordinación en las derivaciones, entre otras actuaciones complementarias (EQ 1064/04).

Por último, como corolario, este comisionado parlamentario es consciente de que en una sanidad pública universal, con la aparición de nuevas técnicas, mayores costes de la atención al paciente y una presión asistencial cada día más fuerte por el incremento de la población, tanto de extranjeros como de inmigrantes, así como un mayor porcentaje de personas mayores que necesitan de unos cuidados y una consideración especial muy costosa, la dotación presupuestaria que se establezca viene siendo siempre insuficiente. Ahora bien, la sanidad canaria como toda empresa, aunque sea pública, debe crecerse ante las dificultades, e incrementar la eficacia y la eficiencia de los servicios para dotarles de una mayor calidad y un mejor servicio a los pacientes, aún con unos recursos insuficientes. Y ahí es donde convergen las dificultades añadidas para alcanzar unos estándares de calidad que hasta el momento la sanidad canaria no tiene.

##### B) Listas de espera.

A pesar del interés que viene demostrando la Consejería de Sanidad para resolver la situación de las listas de espera, es lo cierto que se vienen presentado quejas que demuestran que la problemática existente no se ha resuelto, y nos exponen situaciones realmente graves que continúan

demandando soluciones eficaces y reales que reduzcan a tiempo prudenciales las esperas que los pacientes tienen que soportar para ser atendidos en los diferentes centros de salud de la sanidad pública.

Al parecer, la reducción del número de pacientes en listas de espera que se nos anuncia por la consejería no se ajusta a la realidad, ya que en ocasiones se les pospone el ingreso en las mismas sin incorporarlos, con lo cual la información que se facilita al público en general no es la correcta. En este sentido han sido algunas las reclamaciones que se nos han presentado haciendo constar que si bien llevan tiempo esperando ser intervenidos, sin embargo no se les ha incorporado a la lista correspondiente hasta algunos meses después y al propio tiempo, también, se retrasa dicha incorporación a la información general que se suministra, cuando al paciente se le deriva a clínicas privadas concertadas (EQ 127/05).

En ocasiones, además, se están retrasando las intervenciones quirúrgicas por las más diversas causas (falta de quirófanos en funcionamiento, falta de material necesario para la intervención, falta de anestelistas, etc.), lo que incide negativamente también en una eficaz reducción de las listas de espera, pues en lugar de reducirse, se incrementan (EQ 1227/05).

La consejería ya nos había adelantado que en relación con la problemática existente sobre las listas de espera, que *“se pretende continuar con la orientación de la actividad quirúrgica de los hospitales de forma que las salidas de las listas de espera quirúrgicas (LEQ) se realicen según los criterios de gravedad e invalidez, y no sólo por el tiempo de permanencia en las mismas, de tal modo que exista una adecuación entre la valoración que realiza el facultativo al incluir al paciente en dichas listas sobre el tiempo que puede esperar y el que realmente espera el paciente en ser atendido efectivamente. Al propio tiempo, también, estudiar la posibilidad de ir ampliando el número de patologías incluidas en la orden de garantías de plazos máximos, priorizando criterios de frecuencia como de incapacidad. Sin embargo, no parece que se esté cumpliendo con los programas quirúrgicos de tarde en centros, en función del logro de criterios de rendimientos establecidos en las jornadas de mañana, ampliando estos programas a consultas externas y pruebas complementarias, cuando así lo estimare necesario el Servicio Canario de la Salud y en función de las disponibilidades presupuestarias”*. Todo ello, también *“mediante el desarrollo de líneas de mejora en los rendimientos hospitalarios, potenciando la cirugía ambulatoria, disminuyendo las estancias prequirúrgicas y estancias medias hospitalarias ajustadas a la complejidad de los procesos atendidos en función de los estándares establecidos a nivel del Estado”*.

Por último, se pretende *“avanzar en la complementariedad entre los centros públicos y privados concertados, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Sanidad, dando un carácter de mayor continuidad a lo largo del año y no sólo en función de picos asistenciales, ampliando el ámbito de la concertación al área de consultas externas y pruebas complementarias”*.

Parece que la consejería, sin perjuicio de que pueda considerarse su interés en reducir hasta niveles asistenciales medios las listas de espera, lo cierto es que no lo ha conseguido todavía.

Así, algunas veces, con las pruebas preoperatorias realizadas, no se han podido realizar la intervención quirúrgica, por no considerarla por el facultativo responsable como urgente, ni tan siquiera con prioridad preferente, teniendo que volver a repetirlas, con el consiguiente coste económico y perjuicio personal para el paciente.

También, por ejemplo, una paciente nos manifiesta que estaba convocada para un determinado día a fin de ser intervenida quirúrgicamente en un hospital en Santa Cruz de Tenerife. Ese mismo día la reclamante acudió en ayunas a dicho hospital, tal y como le habían indicado, pero tras esperar toda la mañana en la habitación habilitada a tal efecto en la planta tercera del mismo, hasta la una del mediodía no apareció una enfermera con una lista en mano y le comunicó que las operaciones estaban canceladas, sin ofrecer un motivo claro de ello. Esta cancelación repentina le supuso a la reclamante unos importantes perjuicios laborales, ya que su empresa había contratado a una persona que la iba a sustituir durante el período de baja médica, así como otros perjuicios personales y familiares.

La Consejería de Sanidad, a la que se dio traslado de la reclamación, nos informa que para el día indicado no estaba programada ninguna intervención a la paciente, para cuya justificación nos remite copia de la ficha de programación semanal de quirófanos del Servicio de Neurocirugía, en la que no figura operación alguna a practicar a la interesada, ya que, al parecer, la paciente tenía que ser intervenida en el Servicio de Ginecología, como efectivamente así ocurrió varios días después.

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada por la consejería y no habiéndose presentado alegaciones a la misma, se va a proceder al archivo del expediente por solución (EQ 1187/05).

Hemos tramitado una queja presentada por una reclamante que llevaba desde junio de 2003 pendiente de que le realizaran una intervención quirúrgica para ser operada de hernia discal. Y como consecuencia de tal reclamación, la interesada fue ingresada en un hospital de Santa Cruz de Tenerife donde se le practicó en el mes de junio de 2005 la operación requerida, con evolución favorable, siendo dada de alta a continuación (EQ 127/05).

Una señora a la que se le practicaron las pruebas de mamografía fue citada para revisión medio año después de realizadas. Y cuando el médico la atendió, a pesar de que tenía unos miomas alojados en el entorno de la matriz, cuya detección ya había sido realizada por la anterior ginecóloga dos años antes, volvió a citarla para tres años después.

La Consejería de Sanidad a la que se solicitó información al respecto, nos comunica que en el caso de las mamografías, no se da cita normalmente para recoger el resultado de la prueba efectuada, aunque para evitar errores, existen establecidos dos filtros; uno que es el radiológico que se realiza y otro que es el ginecólogo que recibe a la paciente, aunque si se comprobaba con la radiografía alguna anomalía sería citada inmediatamente. Continúa informándonos dicho centro directivo, que cuando la sanidad se encuentre en una situación diferente a la actual, con más ginecólogos o con cobertura por parte de Atención Primaria de la atención preventiva ginecológica, se podría permitir el citar a las pacientes para entrega de los resultados con mayor prontitud.

En lo relativo a la existencia de miomas en la matriz, la consejería nos informa que es frecuente la existencia de los mismos en la población de cierta edad, y que lo habitual o frecuente es que no suelen tener importancia. Y si se le citó para dentro de tres años es por que se estimó que no tenía significación patológica y que las citologías no es necesario hacerlas anualmente, salvo que se trate de una paciente de riesgo o que las revisiones hechas anteriormente hayan detectado alguna anomalía que precise revisiones más periódicas. Y reconoce que lo que faltó en toda esta situación a que se refiere su queja fue el no transmitírsele personalmente de forma correcta a la reclamante, con lo que probablemente hubiera estado mucho más tranquila.

Se ha dado traslado de la respuesta de la consejería a la reclamante y no habiéndonos formulado alegaciones, hemos procedido al archivo del expediente por solución (EQ 940/05).

Para la realización de pruebas alérgicas le han dado cita a un paciente para dieciocho meses después de su incorporación a la lista de espera (EQ 1762/05).

El motivo de otra queja radica en que la medicación prescrita por los médicos de clínicas privadas donde se siguen tratamientos de fertilidad, que tienen un elevado coste, no son cubiertos por el Servicio Canario de Salud.

El matrimonio reclamante que cuenta con escasos recursos económicos, se ha visto obligado a acudir a un centro privado para seguir un tratamiento de esas características, ya que las listas de espera en la sanidad pública pueden alcanzar un retraso de hasta tres años, con el consiguiente perjuicio que ese tiempo de espera puede suponer para la obtención de un resultado final satisfactorio.

Asimismo, manifiestan los reclamantes que la presente situación genera una desigualdad con el resto de las parejas que se someten a dicho tratamiento en la sanidad pública, toda vez que existen otras comunidades autónomas como Cataluña, donde la medicación para estos tratamientos prescrita por médicos en centros privados es subvencionada por el servicio público sanitario, ofreciéndose de esta manera un apoyo importante para las familias con bajos recursos.

Solicitada la oportuna información a la Consejería de Sanidad, ésta nos contesta que *“las técnicas de reproducción humana asistida surgen con el objetivo principal de maximizar las posibilidades de fertilización y de embarazo viable. Son tecnologías en constante cambio que obligan a una continua revisión, incluso a actualización de la legislación, como el anteproyecto de ley sobre técnicas de reproducción asistida, en el que se está trabajando”*.

*“Actualmente en nuestra Comunidad Autónoma las técnicas de reproducción humana asistida se pueden realizar en tres centros pertenecientes al Servicio Canario de la Salud, y la demora media para primera consulta en estas unidades está en torno a un mes y medio, dependiendo de la época del año. Una vez que la pareja o la mujer, han sido atendidos en consulta, el tiempo medio para iniciarse el tratamiento es inferior a un mes, incluso, hay determinadas técnicas en las que no existe demora, mientras que en el segundo caso la demora media está en torno a dos meses y el tiempo de demora máxima es de siete meses”*.

Por otra parte, *“los costes de las técnicas y medicamentos empleados son elevados y su efectividad es relativamente baja, lo que obliga a repetir los procedimientos (ciclos) en un número elevado de veces para alcanzar el embarazo.*

*Esta fórmula aumenta los costes globales del proceso de forma importante, de ahí la necesidad de establecer criterios estrictos de indicación de tratamientos. Estas medidas son absolutamente necesarias en un sistema público de salud donde la proyección hacia una cobertura universal y los recursos necesariamente limitados hace que sea ineludible la definición de una serie de pautas de utilización y prioridad en la asistencia que procuren una mejor y más equitativa prestación sanitaria en este campo”*.

Además, finaliza el indicado informe manifestando que *“es importante entender que la esterilidad y la infertilidad no se puede abordar de la misma manera que cualquier proceso patológico. Hay aspectos éticos, legales, económicos y sociales que la diferencian y que deben ser valorados en cada caso”*.

Se ha dado traslado a los reclamantes de la información facilitada por la consejería y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (EQ 432/05).

Además un paciente, tras cinco meses de espera acude a la cita con el oftalmólogo el día 30 de noviembre de 2005 y le informan que el médico lleva varios meses de baja y que desconocen la fecha en que podrán atenderle, no habiendo sido avisado de esta circunstancia, por lo que tuvo que desplazarse desde su residencia hasta el Centro de Atención Especializada (CAE) de Santa Cruz de La Palma. Además el reclamante carece de vehículo propio para poder trasladarse.

La consejería nos informa que el facultativo causó baja laboral el 19 de abril anterior, sin que hasta la fecha de la respuesta, es decir el 16 de enero de 2006, se hubiera podido contratar otro facultativo que pudiera atender la demanda global generada en dicha consulta. Desde aquella fecha todos aquellos pacientes que presentaren alguna patología urgente, que precise una atención inmediata, estaban siendo derivados al Hospital General de La Palma, a través del Servicio de Urgencias Hospitalario. Y en cuanto a la falta de aviso previo de la cancelación de la cita, nos manifiesta dicho órgano directivo que los pacientes estaban siendo avisados desde el servicio de citas del hospital, existiendo, no obstante, la posibilidad de no haber podido contactar con el paciente por distintos motivos (cambio de número de teléfono, falta de contestador para dejar recado, etc.).

Se va a dar traslado al reclamante de la respuesta facilitada por la consejería para que nos presente, si a bien lo tuviere, las alegaciones que considere oportunas en el plazo prudencial establecido al efecto (EQ 1579/05).

### C) Servicios de urgencia.

Una de las quebras de la sanidad canaria, que viene mostrándose de antiguo es la del mal funcionamiento de los Servicios de Urgencia de los centros sanitarios de la Comunidad canaria.

A esta problemática ya nos hemos referido en anteriores informes y la Consejería de Sanidad no parece que haya adoptado medidas suficientes y eficaces para resolver esta problemática a la vista de las quejas que continúan presentándonos. Incluso en el informe correspondiente al año anterior, se hacía un detallado análisis de la problemática que se presenta en tales servicios de urgencia, manifestado el reconocimiento a la difícil y ardua labor que se viene realizando diariamente por los facultativos y personal adscrito



a los servicios de urgencia, generalmente integrados por personas que tienen auténtica vocación profesional para el cuidado y atención del enfermo que llega en una situaciones difíciles y en ocasiones hasta extremas. Pero también dejábamos constancia de que en la andadura interna y en los protocolos de actuación, se presentan contradicciones, como las que se van a examinar a continuación. Al propio tiempo que resulta significativo que la casi totalidad de las quejas examinadas los reclamantes coinciden en la falta de medios humanos y materiales, que hacen que el funcionamiento resulte ineficiente y los locales habilitados a tales fines, sean insuficientes y hasta en ocasiones, se encuentren mal distribuidos para una atención tan especial como la que se desarrolla en estos servicios.

Parece como si a pesar de las obras que en algunos hospitales se vienen haciendo, la distribución para una atención más personalizada, respetando la intimidad, no se ha conseguido en absoluto y la falta de medios humanos suficientes, sea una constante que parece una situación sin retorno.

Una prueba de cuanto decíamos, la encontramos en el **EQ 947/04** en que una familia denuncia la falta de atención a su hija en el servicio de urgencias de un hospital tinerfeño. Al parecer la niña con discapacidad y síndrome de rubéola congénita ingresó en el indicado servicio a las 21:16 horas y salió a las 23:20 horas, sin haber sido atendida. Los padres al solicitar que la viera un médico, les contestaron que éste no se encontraba en ese momento y que tampoco sabía lo que tardaría en regresar, negándose a identificarlo y siendo, además, tratados de forma inadecuada.

La Consejería de Sanidad nos informa, que la niña fue valorada por el personal de enfermería, el cual registra la temperatura y frecuencia respiratoria (ambas normales) y el motivo de la consulta, que era la de que sus padres la encontraban “rara”. Y que inicialmente los padres llevaron a la niña a la zona de Urgencias Pediátricas, donde al parecer el personal de guardia les informó que, por edad y patología, la paciente debía ser atendida en la zona de urgencias de adultos, en donde fue clasificada como consulta no urgente (prioridad IV) y ubicada en la sala de espera. El médico de urgencias asignado a la zona de “triage” permaneció en su puesto de trabajo aproximadamente hasta las 22:40 horas, momento en que se tomó un descanso para ir al comedor, aprovechando el momento en que al personal de enfermería le quedaban algunas tareas por realizar. Y en la fecha de la reclamación hubo un retraso importante en la asistencia de los pacientes no críticos ni urgentes, a pesar de estar completo el equipo médico y de enfermería, pues entre las 20:00 y las 23:00 horas se atendieron a cuarenta y tres pacientes. Incluso el segundo médico asignado a “triage” permaneció treinta minutos después de la finalización de su horario de salida, para ayudar a la resolución de casos pendientes. Y el subdirector médico del hospital manifiesta que no ha podido localizar todavía al personal de enfermería que supuestamente realizó la manifestación de que “no había ningún médico, ni sabían donde estaba”.

Es, sin duda, una prueba de las dificultades en que se encuentran los servicios de urgencia de los hospitales, para programar previamente la atención a los pacientes que ingresan en determinados momentos, pero ello no es óbice para que se mejore la atención a los enfermos, no se atente a su dignidad, exista una mayor información al paciente y

a sus familiares y sobre todo se evite el trato inadecuado y hasta negligente a las personas que debido a sus dolencias, no por gusto, tienen que acudir a los servicios de urgencia para conocer su estado de salud, ser atendidos en situaciones graves, e, incluso como ocurre en ocasiones, salvar su vida.

Una paciente nos manifiesta que cada cinco semanas tiene que ingresar en el hospital de Santa Cruz de Tenerife, para recibir un tratamiento con el suero denominado “*Infracima*”, dado que su salud depende de dicho tratamiento, y cada vez que se acerca la fecha para ello, se le presentan trabas y retrasos, que le perjudican gravemente su salud.

Se dio traslado de la queja a la consejería y nos informa que “*tales retrasos, para los pacientes que están sometidos al mismo tratamiento que la reclamante para que ingresaran de forma programada en el hospital, han sido motivados debido a la presión asistencial producida por el servicio de urgencias, por lo que se ha tenido que poner en marcha una solución para este tipo de ingresos procedentes de la lista de espera que vayan a tener una estancia prevista de menos de 48-72 horas, consistente en la instalación de las llamadas ‘camas calientes’. La instalación de esas camas de estancia corta, unido a la gestión ágil y eficaz ha redundado en que situaciones como las descritas por la reclamante, ya no se den, solucionándose así el problema que se planteaba*”.

Se ha dado traslado del indicado informe a la reclamante para alegaciones y no habiéndose presentado las mismas, se va a proceder al archivo del expediente por solución (**EQ 238/05**).

Una reclamante nos denuncia que el día 6 de enero de 2005, sobre las 6:15 horas, su padre tuvo que ser ingresado en el Servicio de Urgencias del Hospital de la isla de La Palma, con un grave problema respiratorio. La doctora que se encontraba de guardia consideró que debía ser observado por un otorrino, el que según manifestó ya había sido avisado. Pero lo cierto fue que, según la reclamante, hasta varias horas después el facultativo no se presentó. Tras el correspondiente examen, se dictaminó que el paciente tenía una infección de la faringe, por lo que debía ser entubado e ingresado en la UCI.

El padre de la reclamante falleció pocos días después y la familia considera que ha existido negligencia en la atención prestada al enfermo.

La Consejería de Sanidad nos informa que “*en el Hospital General de La Palma, los especialistas de ORI realizan guardias de presencia localizada, siendo requerida su asistencia fuera de la jornada habitual de trabajo, en caso de urgencia clínica de un paciente si el facultativo del Servicio de Urgencias así lo justifica. Y en el informe de ingreso del padre de la reclamante no se incluían datos de urgencia vital ni compromiso respiratorio grave. Por ello fue sobre las 12:30 de la mañana cuando se le practicó una endoscopia, observándose una dificultad en la apertura de las cuerdas vocales, con diagnóstico de posible ‘laringitis supraglótica’ infecciosa o cuadro patológico del sistema nervioso central, a descartar, e ingreso en el Servicio de Medicina Intensiva (UCI).*”

*Sin embargo el paciente durante su ingreso en dicho servicio es diagnosticado de ‘Infarto Cerebeloso’, no siendo tratado por el Servicio de Otorrinolaringología durante su ingreso”.*

A la vista de todos los informes remitidos por la consejería de los que se dio traslado a la reclamante para alegaciones, la familia considera que existen discrepancias entre los mismos, por lo que, además, entiende que en la UCI sedaron al paciente durante cuarenta y ocho horas por entender que padecía únicamente una infección supraglótica, pero al despertar sospecharon los médicos que había una lesión cerebral. Y sin embargo el infarto cerebral solo le afectó al equilibrio y no le volvió a repetir, falleciendo a los pocos días. Por todo lo anterior, mantiene la reclamante que no se puede valorar, si es vital o no una urgencia por teléfono, y que además existen anomalías en todo el proceso, pero que la gerente del hospital, que es la esposa del médico actuante, ha firmado un informe exculpatorio sobre el particular.

Se ha solicitado nueva información a la consejería y nos encontramos a la espera de su respuesta **(EQ152/05)**.

El deficiente funcionamiento de los servicios de urgencia del que se quejan los reclamantes, desemboca en una mala atención médico-sanitaria que, en ocasiones conduce al agravamiento de los problemas que presentan los pacientes al acudir a estos servicios o a la aparición de nuevas complicaciones, e, incluso, al fallecimiento de los enfermos ingresados.

Así, un reclamante nos manifiesta su descontento por la mala atención médica dispensada por un facultativo del servicio de urgencias de un centro de salud en el que ingresó al haber sufrido una torcedura en el pie izquierdo. El médico de guardia, según el reclamante, ni le examinó el pie, únicamente echó un vistazo desde el asiento para comprobar la hinchazón. En dicho servicio se limitaron a ponerle un vendaje y una inyección, sin realizar radiografía alguna, y le remitieron a su domicilio. Como el reclamante vive a unos doscientos metros del ambulatorio, regresó andando, aunque tardó más de quince minutos en llegar, por el fuerte dolor que padecía.

Al día siguiente, y como no podía caminar, acudió a la mutua de accidentes, en donde se le hizo una radiografía, prescribiéndole reposo absoluto, entregándole unas muletas para ir al servicio y dándole la baja laboral, en cuyo parte, como es sabido, no se especifica el motivo.

A los pocos meses de la presentación en el servicio de urgencias, el paciente seguía en tratamiento y el nuevo médico que le atendía le aconsejó paciencia, pues la recuperación sería larga.

Remitida la queja a la consejería, el facultativo del servicio de urgencias que le atendió en primer lugar, nos informa que no coincide con el diagnóstico del médico de la mutua, y que si no se le hizo una radiografía inicialmente fue debido a que el reclamante podía apoyar el pie en el suelo, amén de otras consideraciones relativas al diagnóstico y el tratamiento prescrito.

De todo ello se ha dado traslado al reclamante y estamos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ 1036/05)**.

Otra reclamación esta motivada por la falta de atención médica de un paciente ingresado a las 21:45 horas, sin conocimiento y en estado grave en el servicio de urgencias de un hospital de Santa Cruz de Tenerife y que no fue atendido hasta la 10:00 horas del siguiente día, a pesar de que es diabético e ingresó con el *escaner* ya hecho.

Según expone la reclamante, “*su esposo estuvo en una camilla durante todo ese tiempo, sin que lo viera médico alguno. Y la acompañante debido a la subida de tensión que sufrió comenzó a sangrar por la nariz, pidiendo que le taponaran la hemorragia, contestándole que primero tenía que pasar por ventanilla a pagar. A las dos horas se repitió la incidencia y también se negaron a ayudarla hasta que no pagara de nuevo, todo ello con muy malas formas y sin caridad alguna*”, según manifiesta la interesada.

A los pocos días el marido falleció, una vez instalado en planta, por lo que la esposa considera que el retraso en atenderle pudo ser el desencadenante de ese fatal desenlace.

Sin embargo, la consejería nos informa que la asistencia prestada al paciente fue la correcta, realizándole una valoración inmediata a su ingreso, toma de signos vitales en varias ocasiones durante la noche y formalizándose al día siguiente su ingreso en el Servicio de Medicina Interna. Aunque, no obstante, la elevada asistencia de pacientes al citado Servicio de Urgencias y la no disponibilidad de camas libres, generó la permanencia del paciente en camilla más tiempo del deseable.

Y en cuanto a la referencia de la esposa de que “primero pasara por ventanilla” no requería el pago de asistencia alguna, sino que se trataba de la apertura de la historia de urgencias, donde se registra el proceso de atención a los pacientes, debiéndose de abrir una nueva historia con cada uno de los episodios que obliguen a acudir al paciente a dicho Servicio de Urgencias.

Se ha dado traslado a la reclamante de la información facilitada por la consejería y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ 1265/05)**.

Se ha recibido, también, una queja relativa a las condiciones de ingreso de los pacientes psiquiátricos en el servicio de urgencias de un hospital de Santa Cruz de Tenerife. Según la reclamación presentada, existe un cuarto de unos veinte metros cuadrados, dotado únicamente de unos sillones, donde pueden ser ingresados unos veinte pacientes para recibir tratamiento urgente, aunque puede permanecer allí internados durante varios días sin pasar a planta, con ventanas cerradas y la única iluminación que proporcionan las lámparas del techo.

Asimismo, se hace constar en la reclamación que cuando el ATS o la persona que les atiende deba ausentarse, los pacientes se quedan solos, con la puerta cerrada. Todavía no se ha recibido la información que sobre el particular tenemos solicitada la consejería **(EQ 1596/05)**.

Como colofón de todo lo anteriormente expuesto, se ha recibido una queja de un reclamante que nos denuncia el mal estado en que se encuentran las dependencias de los servicios de urgencia de uno de los hospitales de Las Palmas de Gran Canaria. La queja se refiere en este caso a las condiciones de acceso a las dependencias del servicio y se concreta al proceso dispensado a los pacientes cuando acceden a dicha unidad sanitaria, con sus dolencias y enfermedades, siendo observados por la multitud de familiares de otros enfermos ingresados con anterioridad, y que son muchos, que se encuentran ubicados en la sala de acceso, a la espera de respuesta de aquellos que ya están siendo atendidos.

Manifiesta el reclamante que no se trata de una queja estética (*sic*), sino de una denuncia a la falta de intimidad de las personas que llegan al centro, en ocasiones ensangrentados, con la mirada perdida, y el dolor reflejado

en sus rostros, teniendo que pasar la vergüenza de sentirse el centro de atención de todas las personas que esperan. Insiste el denunciante que no se trata del valor estético, sino del derecho del ser humano a preservar su intimidad, en un momento crucial como ese.

Sin embargo, el jefe del Servicio de Urgencias de dicho hospital nos comunica que los accesos a dicho servicio vienen determinados por los posibles accesos al hospital desde las vías de circulación que rodean a éste, con las limitaciones que imponen los edificios en obras. Al propio tiempo, nos manifiesta, en cuanto a la observación por los familiares y personas que esperan información, existe una sala de espera independiente de la zona asistencial donde se ubican éstos y existe también un despacho para información, igualmente, separado e independiente de la zona asistencial.

Se ha dado traslado al reclamante de la respuesta facilitada por la Consejería de Sanidad y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (**EQ 796/04**).

#### **D) Enfermedades mentales.**

Ya nos hemos referido en el apartado anterior a la deplorable situación en que se encuentra el servicio de ingreso de los enfermos psiquiátricos en un hospital de Santa Cruz de Tenerife, lo que viene a significar un síntoma de la forma en que habitualmente se viene tratando a estos pacientes, tal vez como una reminiscencia de actuaciones pretéritas.

Por otra parte, los familiares de enfermos mentales crónicos, como ciudadanos preocupados por todo lo referente a la asistencia sanitaria en materia de salud mental nos trasladan las noticias aparecidas en los medios de comunicación, realizadas principalmente por profesionales de la psiquiatría, relativas a la existencia de cincuenta y dos enfermos mentales en Las Palmas de Gran Canaria, sin techo y que corrían el peligro de morir. También nos denunciaban que la atención a la salud mental infantil y juvenil es una parcela que está desatendida aunque la demanda es importante y que no había una sola cama para la hospitalización de los menores tendiendo que ser ingresados en la Unidad de Internamiento Breve del hospital junto con los adultos, como una muestra más de la situación en que se encuentra la atención a la salud mental en Canarias.

El Gobierno de Canarias en sesión celebrada el día 29 de julio de 2004, adoptó la propuesta de acuerdo por el que se aprueba el Programa Sociosanitario de Atención a la Discapacidad de Canarias, especialmente destinado a personas de edad entre los diecisiete y los sesenta y cuatro años con discapacidad y comprende entre ellos a los discapacitados por enfermedad mental. Y la propuesta recoge un cronograma de puesta en marcha de nuevas plazas en recursos sociosanitarios tanto de estancia diurna (centros de día de Rehabilitación Psicosocial), como residenciales (residentes para enfermos mentales, pisos y pensiones tuteladas) destinados a mentales crónicos.

Igualmente en lo relativo a la población infantil y juvenil, nos informa la consejería que en el mes de octubre de 2004 se puso en marcha el programa específico comunitario de atención a la salud mental de los menores, para lo que se contrataron dos nuevos facultativos para que desarrollen su labor asistencial, uno, en Tenerife y, otro, en Gran

Canaria. Igualmente, se había venido haciendo doscientas tres evaluaciones de pacientes remitidos desde la Unidad de Salud Mental (USM), de los que sesenta y ocho entraron en programas específicos de dicho dispositivo.

Una reclamante nos informa que reside en la isla de La Palma y que tiene que desplazarse a un hospital de Santa Cruz de Tenerife unas dos veces al mes, para acudir a la consulta de Psiquiatría Infantil con su hijo, que tiene un agravamiento de la enfermedad mental que padece, al no existir dicha especialidad en su lugar de residencia. La reclamante lleva más de dos años realizando dichos desplazamientos, y hasta entonces el Servicio Canario de la Salud le ha venido pagando el total de los billetes para ambos, así como una dieta de doce euros al día. No obstante ha sido informada que, a partir de ahora, sólo se le costeará una parte de los billetes, al no ser residentes canarios (**EQ 1608/05**).

Otra reclamante nos comunica que una hermana suya se encuentra afectada de esquizofrenia paranoide y con una actitud muy agresiva, particularmente hacia su propia familia. Además no reconoce tener un problema mental por lo que no toma la medicación que se la ha prescrito y tampoco se deja atender adecuadamente. Además se da la circunstancia de que la familia de la enferma, compuesta por doce hermanos, siete de ellos están afectados por esa misma enfermedad, de los cuales dos se han suicidado. Dado el carácter agresivo de la enferma, habiendo intentado agredir a su madre varias veces, amenaza constantemente con matar a su familia y con suicidarse, entre otros episodios violentos, los asistentes sociales y los responsables de la Unidad de Salud Mental de Vecindario (Gran Canaria) han tramitado una solicitud de internamiento forzoso en una residencia para pacientes con esa patología hace más de dos años, sin que se hubiera recibido contestación hasta el momento de la presentación de la queja.

El Cabildo de Gran Canaria, a través del Instituto AS, de Atención Social y Sociosanitario, nos comunica que una vez recibida la petición de información del Diputado del Común, se pusieron en contacto con el centro de salud referido, donde fueron informados que la paciente se encontraba internada en la Unidad de Rehabilitación Activa perteneciente al Servicio Canario de la Salud y que a la vista de la edad con que cuenta la interesada podía solicitar ingreso en alguno de los centros de alojamiento y estancia para personas mayores (Unidad Psicogeriátrica), siempre que fuera pensionista. Por lo que considera que por parte del equipo técnico del centro donde se encuentra ingresada, se valore la posibilidad de que se inserte en el núcleo familiar, siendo necesaria la designación del oportuno tutor legal.

Hemos dado traslado a la reclamante de la información obtenida del Cabildo Insular de Gran Canaria y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (**EQ 258/05**).

#### **E) Transporte sanitario.**

Después de unos años en los que parecía que las deficiencias relativas al transporte terrestre sanitario de los pacientes a los centros de salud o a los hospitales para recibir diversos tratamientos, se habían reducido, en el año que nos ocupa informar, la situación ha vuelto a agravarse.



Así, hemos recibido diversas quejas de enfermos y de sus familiares informándonos de las anomalías que vienen padeciendo como consecuencia de la falta de convenio con algunos hospitales, la supresión de algunas prestaciones, el mal servicio o el enorme retraso en recogerles y devolverles a sus respectivos domicilios, así como otras faltas de atención que perturban y perjudica la salud de los pacientes.

Por otra parte, sabido resulta que el sistema de transporte sanitario se organiza mediante transporte individual (ATI) y transporte colectivo (TC), y se rige mediante convenio o contrato con alguna empresa concursante y su duración varía entre los dos y los cuatro años.

El problema del tiempo que el paciente debe emplear en el traslado desde su domicilio a la unidad y regreso, en ocasiones llega a alcanzar hasta diez horas, como ya se hizo mención en el *Estudio sobre situación del servicio público sanitario en Canarias*, que se realizó por la institución que represento en el año 2001.

Y esta demora en la finalización del servicio viene a complicar y, en ocasiones, a agravar la salud de los pacientes, como ocurre en el caso de los enfermos sometidos a hemodiálisis, como veremos a continuación.

Solicitada la oportuna investigación a la Consejería de Sanidad, sobre las quejas presentadas relativas a este asunto, nos informa que la Instrucción 7/98, del Director del Servicio Canario de la Salud, que regula la ordenación de la prestación del transporte sanitario terrestre a pacientes beneficiarios y su evaluación, establece que corresponde a los directores de los centros sanitarios concertados y convenidos, el desarrollo de las actividades propias de difundir a todas las unidades con citación de pacientes, las rutas y horarios del transporte sanitario para que las tengan en cuenta al programar sus citaciones, facilitando horas compatibles, turnos, rutas y coherentes. Al propio tiempo, también, se responsabilizarán del traslado interno de los pacientes, desde la puerta de acceso a su servicio o unidades de destino, proveyéndoles cuando lo precisen de medios materiales (silla de ruedas o camilla) y/o humanos (celador), así como facilitándoles la señalización y entregándoles con la citación un esquema gráfico de acceso cuando proceda. E, igualmente, facilitarán a los pacientes una espera confortable, disponiendo cuánto sea posible una sala de espera próxima a la puerta de acceso y gestionando la llamada para la recogida del paciente cuando fuere preciso.

La secretaría general técnica de la consejería, con fecha 5 de agosto de 1997, ya emitió un informe conteniendo unos criterios procedimentales para mejorar la funcionalidad del transporte sanitario, de los que se deduce que la responsabilidad de la empresa adjudicataria del servicio se limita al periodo del traslado que empieza con la recogida del enfermo y termina con su entrega en el lugar establecido en el centro de destino, correspondiendo al centro concertado, entre otras actuaciones, la responsabilidad mientras el enfermo permanezca en sus instalaciones, entre cuyas obligaciones, también, se encuentra la de adaptar, en la medida de lo posible, la programación de las citaciones a las rutas y horarios, así como proporcionar los cuidados médicos, sanitarios y de enfermería que sean necesarios hasta que el paciente sea recogido por el vehículo para el traslado a su domicilio.

Y el incumplimiento por parte de los centros concertados de sus obligaciones en materia de transporte sanitario

puede constituir una falta tipificada como grave en el artículo 37 d) de la *Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias*, consistente en la omisión o deficiente aplicación de los controles y precauciones exigidos por las normas sanitarias para desarrollar la actividad o prestar el servicio.

Por otra parte, el Servicio Canario de la Salud, con fecha 12 de mayo de 2000, suscribió con la empresa pública Gestión Sanitaria de Canarias, SA, un convenio para la ejecución del transporte sanitario terrestre, y en el mismo se establece que la empresa será responsable de las medidas correctoras o incentivadoras que hayan de adoptarse para la solución de las quejas planteadas por terceros o por el Servicio Canario de la Salud.

Viene todo lo anterior al hilo de que en la institución se había recibido una queja, motivada por el trato dispensado por el servicio de ambulancias al padre de la reclamante, que se encuentra aquejado de una trombosis cerebral que le ha paralizado el lado izquierdo, al trasladarle a una clínica concertada, a la que era conducido para recibir sesiones de rehabilitación en la que fue dejado en unas condiciones lamentables, y sin que el centro ni el servicio de ambulancias hubieran asumido la responsabilidad de tales hechos.

La Inspección del Servicio Canario de la Salud, en relación con la reclamación presentada, informa que, a la vista de las discrepancias existentes entre los familiares del paciente y los servicios médicos y sanitarios de la clínica, propone que deben de mejorar la coordinación entre los centros concertados y la Mesa de Transporte Sanitario a efectos de evitar molestias a los usuarios y demoras innecesarias en la aplicación del tratamiento rehabilitador. Así como se debe habilitar otra zona en la clínica para que los pacientes puedan estar ubicados hasta que la ambulancia pase a recogerlos donde no estén expuestos a una mala climatología. También se debe de realizar una supervisión periódica por parte del personal del centro de los pacientes que estén pendientes de ser recogidos por la ambulancia, especialmente en aquellos casos en que hayan acudido solos o que por sus limitaciones físicas o psíquicas no puedan valerse por sí mismos, amén de otras cuestiones, sin que se tenga constancia de que se hubiera abierto expediente o diligencias informativas al respecto.

Se dio traslado a la reclamante del escrito recibido para que nos formulara las alegaciones que considerara oportunas, sin que se hayan recibido las mismas, por lo que se va a proceder al archivo del expediente por solución, dado que entendemos que con la inspección realizada y las medidas propuestas la familia del paciente se ha dado por satisfecha (**EQ 1310/04**).

Otra queja se refiere a un paciente de veintiséis años que sufre *Tetraparesia Espástica* severa, secundaria a traumatismo craneoencefálico, desde el año 1997, que necesita recibir sesiones diarias, usando para su traslado el servicio de ambulancias, con camilla. Pero el médico rehabilitador le comunica que dichas sesiones serán realizadas a partir de determinada fecha en el Hospital Insular de Lanzarote, con el que no existe acuerdo, en cuanto al servicio de ambulancias, para organizar los traslados del paciente.

Y el Servicio Canario de la Salud, informa que el paciente ha recibido tratamiento rehabilitador en el Hospital General de Lanzarote desde abril de 2002 a agosto de 2003, sin que



experimentara mejoría alguna, por lo que se le remitió al hospital insular con la finalidad de realizar mantenimiento fisioterápico para pacientes crónicos, siendo aceptado su ingreso por dicho centro. Pero en mayo de 2004, el paciente fue devuelto al hospital general por tener el insular problemas de ambulancia, ya que no tiene concierto con el servicio de transporte del Servicio Canario de la Salud.

La Cruz Roja estuvo prestando al paciente el servicio de ambulancias para su traslado durante dos meses, pero sin, que por razones operativas de dicha organización, puedan continuar con ese servicio.

En resumen, se trata de un caso de rehabilitación de un paciente con déficit funcional no recuperable, por tanto no incluido en el catálogo de prestaciones del Sistema Nacional de Salud, según se contempla en la *Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud*, al que se está intentando ayudar con los medios disponibles en el área de salud de Lanzarote.

Ante esta situación parece que la solución es la de que se preste al paciente las sesiones de rehabilitación en su domicilio y en este sentido nos hemos dirigido a la Consejería de Sanidad para que adopte las medidas oportunas a fin de que este servicio pueda llevarse a cabo en las condiciones necesarias para ello y nos encontramos a la espera de que nos informe (**EQ 1220/04**).

Como ya hemos visto la Instrucción 7/98, del director del Servicio Canario de la Salud, que regula el transporte sanitario en Canarias, especifica los requisitos que deben de cumplir las peticiones de utilización del servicio, exponiendo que se solicitarán por el facultativo prescriptor, debiendo incluir en el impreso correspondiente la *“justificación de la necesidad del traslado y tipo de vehículo que justifique su indicación. Y se hará especial referencia a la limitación invalidante”*.

Y varios han sido las reclamaciones de los pacientes que solicitan dicho medio de transporte para acudir a la práctica de determinadas actuaciones clínicas y que se les ha denegado, bien por que el centro de salud no había remitido informe alguno al respecto, bien por cuanto los medios asignados son insuficientes y la normativa que hay que cumplir en beneficio de otros pacientes más necesitados que se ven imposibilitados físicamente para desplazarse por sus propios medios, impiden la atención a los reclamantes, ya que no se puede cubrir otro tipo de carencias, como pueden ser las económicas o la lejanía del centro sanitario.

En este sentido la consejería incluso recomienda que se procuren acudir por medios propios cuando el paciente no presenta patología invalidante para viajar en transporte ordinario. En la queja **EQ 680/04**, se aconseja, incluso, recurrir al ayuntamiento de su lugar de residencia para que asuma el transporte.

La Asociación de Enfermos Renales de Tenerife (ERTE) nos ha presentado una queja exponiendo el deficiente funcionamiento del servicio de transporte sanitario al que se encuentran obligados a acudir los pacientes de esta enfermedad para recibir las sesiones de hemodiálisis.

Muchas han sido las reclamaciones que estos pacientes han dirigido durante el último año a la Consejería de Sanidad, bien por retrasos en recoger al usuario, por retrasos en llegar a la unidad de destino, por no adaptación del vehículo al estado físico del paciente, cambio de ruta injustificado, denegación

o amenaza de retirar el transporte sanitario, entre otras causas varias, lo que viene a representar el porcentaje de el 23'10% de los pacientes de hemodiálisis trasladados, que se han quejado a la consejería por estos y otros motivos.

Estas deficiencias y especialmente la demora en devolver a los pacientes a sus respectivos domicilios, hacen que se pierda eficacia en el tratamiento diálítico como consecuencia de las hipoglucemias, hipotensiones y, ocasionalmente, náuseas y vómitos, acompañados de un malestar general que provoca un retraso en la recuperación y mejora de sus dolencias.

Los médicos jefes del Servicio de Nefrología del Hospital Universitario de Canarias (HUC) han informado que, como medida prioritaria, se debe *“optimizar el transporte de los enfermos de diálisis, para prevenir complicaciones y mejorar la calidad de vida de estos pacientes”*, propuesta a la que se ha unido el personal sanitario de todas las unidades de tratamiento de diálisis de la isla de Tenerife.

Por cuanto estas deficiencias afectan gravemente a la salud de estos pacientes renales, disminuyendo, aún más si cabe, la calidad de vida de los mismos, que precisan una serie de cuidados y de atenciones muy especiales en las horas siguientes a las sesiones de hemodiálisis, la asociación ha presentado una reclamación de la que se ha dado traslado a la Consejería de Sanidad para informe y nos encontramos a la espera de su respuesta (**EQ 1743/05**).

Otra reclamación se fundamenta en que la paciente, que reside en la isla de La Gomera, es invidente, por lo que ha venido siendo atendida por el servicio de ambulancias cada vez que tiene que acudir a algún centro de salud por motivos médicos. El día 9 de agosto de 2005 tenía que acudir al Hospital El Mojón en el sur de Tenerife, por lo que la ambulancia debía pasar a recogerla a las 5:30 de la mañana, para llegar a San Sebastián y coger el primer ferry a las 7:00 horas con destino a Tenerife. No obstante al no presentarse la ambulancia, se vio obligada a coger un taxi, por el que tuvo que abonar casi cincuenta euros.

Y la consejería a la que se solicitó información, nos comunica que la Instrucción 7/98, del director del Servicio Canario de la Salud, que regula el transporte sanitario en Canarias, especifica los requisitos que deben cumplir las peticiones de transporte expresando que se solicitará al facultativo prescriptor en cualquiera de los modelos autorizados y deberán incluir la justificación de la necesidad del traslado y del tipo de vehículo que justifique su indicación. Y, continúa manifestándonos la consejería, que *“queremos que la reclamante entienda que este tipo de servicio tiene una normativa que hay que cumplir en beneficio de otros pacientes que se ven imposibilitados físicamente de desplazarse por sus propios medios hasta un centro sanitario”* (sic). Y aunque la respuesta a la reclamación ha sido remitida también a la Dirección del Área de Salud de La Gomera, es lo cierto que no se le ha abonado el gasto que tuvo que realizar la paciente (**EQ 959/05**).

Idéntica respuesta se ha dado por la Consejería de Sanidad a un paciente que tiene una minusvalía del 86%, padece de la vista, es diabético y está trasplantado de un riñón, y que desde el año 2002 había venido utilizando el transporte para trasladarle desde su residencia hasta el hospital en Santa Cruz de Tenerife, y, sin embargo, últimamente se le había denegado el traslado por la Mesa del Transporte.

La respuesta que nos ha proporcionado dicho órgano directivo ha sido idéntica a la del expediente anterior, aunque reconociendo que, *“si bien anteriormente el transporte no obedecía a causas médicas, sin embargo se le había autorizado diversos traslados puntuales, pero que el funcionamiento del servicio de transporte sanitario en ambulancias obliga a unificar los criterios de respetar al máximo la normativa vigente, en beneficio de los pacientes que sí necesitan este tipo de transporte, debido a la patología que presentan”*, por lo que la petición del reclamante se tuvo que denegar en tanto no se notifique un cambio de su situación clínica.

Se ha dado traslado de la respuesta al reclamante para alegaciones, y no habiéndolas presentado vamos a proceder al archivo del expediente por desistimiento **(EQ 640/04)**.

Una reclamante fue operada de rodilla en 6 de junio, y desde el día 17 siguiente tiene solicitadas unas sesiones de rehabilitación en una clínica concertada de Santa Cruz de Tenerife, que no han podido iniciarse dado que se encuentra incluida en una larga lista de espera para que la ambulancias la trasladen al centro rehabilitador.

Cuando presenta la queja todavía no había comenzado la rehabilitación con el consiguiente perjuicio para la evolución de la intervención, habiendo tenido que volver al médico por dolores en la rodilla y con una *“fiebre”* inadecuada en su articulación. Además continua manifestando la reclamante, otros pacientes operados en la misma fecha que ella, ya han recibido la rehabilitación prescrita y se encuentran recuperadas perfectamente.

La consejería nos contesta que, según los datos que obran en su poder la solicitud de transporte sanitario de la interesada se recibió con fecha de inicio del servicio de 21 de julio de 2005. En dicha solicitud se requería un vehículo colectivo para acudir a las 10:00 horas al servicio de rehabilitación de una clínica distinta, con una frecuencia de lunes a viernes. Y tras la consulta de los datos, se le informa a la reclamante que no hay constancia de que los traslados se tuvieran que llevar al centro rehabilitador interesado. Y que como es sabido, la organización del servicio de transporte sanitario depende de la demanda existente en la fecha concreta en la que se recibe la orden correspondiente, por lo que, en momentos puntuales, es posible que la asignación del recurso solicitado en el horario y por la ruta establecida, no sea posible de manera inmediata, tal y como ocurrió en el caso en cuestión. Y esa información fue debidamente comunicada a la paciente.

Cinco días más tarde se recibe una llamada de la interesada en la Mesa de Transporte inquiriendo información sobre la situación del servicio solicitado y manifestando que estaba harta de esperar. Motivo por el que se anuló el servicio.

Se ha dado traslado de dicha información a la reclamante y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto **(EQ 1201/05)**.

#### **F) Reclamaciones patrimoniales contra la sanidad canaria.**

Varias son también las quejas que se nos vienen presentando, al igual que en años anteriores, por el gran retraso que se está produciendo en la resolución administrativa de las reclamaciones patrimoniales contra la sanidad canaria, por presuntos daños y perjuicios

originados a los pacientes que, en ocasiones, se llega hasta el fallecimiento de algunos de los pacientes y que finalizan después de un largo período de tiempo con una resolución negativa, lo que obliga a los interesados a tener que acudir a los tribunales de justicia para dirimir la controversia. Al final dichos órganos jurisdiccionales han dictado resolución judicial favorable a la pretensión de los familiares del paciente, como ya vimos en el **EQ 493/03**, motivando, en consecuencia, que se tuviera que archivar de otra manera distinta, a la inicialmente prevista, el procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial.

Otra queja se refiere a que en el mes de marzo de 2003, se le diagnosticó al reclamante una hernia discal en los niveles L4-L5 y el neurocirujano que le atendía le propuso una salida quirúrgica, integrándole en la lista de espera correspondiente. Pasados ocho meses el paciente presenta una solicitud para que le informaran de la fecha en que va a ser intervenido, ya que su situación física y laboral le está afectando gravemente. A continuación se le comunica que su caso había sido derivado a un centro concertado, en el que se le informa, después de haberle realizado nuevas pruebas con objeto de actualizar su situación médica, que no puede ser intervenido quirúrgicamente.

Después de un año de baja laboral el interesado decide presentar una reclamación solicitando una reparación económica en concepto de daños y perjuicios ocasionados. Después de un año y tres meses se le informa que ha concluido el período probatorio. Han transcurrido casi dos años desde la presentación de dicha reclamación y todavía no se ha resuelto el expediente instruido al efecto **(EQ 1755/05)**.

El esposo de una paciente que fue ingresada en un hospital de Santa Cruz de Tenerife con una enfermedad grave que requirió la prescripción de un tratamiento de dieciocho sesiones de radioterapia, de las cuáles recibió exclusivamente la primera de ellas, debido a una avería de la máquina lo que imposibilitó el tratamiento, habiéndole suspendido el mismo. Y debido a que la paciente no pudo ser radiada en dicho hospital tuvo que ser trasladada en la Clínica Universitaria de Navarra, inicialmente y luego al Hospital Universitario Virgen el Rocío de Sevilla, donde falleció, habiéndose visto obligados a contratar un servicio de traslado en ambulancia al aeropuerto, así como el transporte aéreo privado, los que les ha ocasionado unos gastos extraordinarios que superan los veintiún mil euros.

El interesado ha presentado una reclamación económica ante la Consejería de Sanidad que le ha sido desestimada **(EQ 1670/05)**.

El marido y los hijos de una paciente tienen presentada una reclamación patrimonial contra el Servicio Canario de la Salud, por presuntas negligencias producidas en el tratamiento inicial, intervención quirúrgica, en la que incluso se le transfundió sangre, a pesar de haber suscrito el consentimiento informado con su negativa a la práctica de tales actuaciones, y también en el tratamiento postoperatorio, con fallecimiento de la enferma. Puede decirse, según los reclamantes, que todo comenzó el día 6 de abril de 2000 en que se produjo el fatal desenlace. Y desde entonces viene tramitándose el oportuno expediente de reclamación patrimonial, sin que hasta la fecha se haya resuelto, encontrándose todavía en período de alegaciones previas a la propuesta de resolución **(EQ 407/05)**.

**G) Cuestiones diversas.**

Se presenta una reclamación motivada por la negativa de la Gerencia del Área Sanitaria de La Palma a visar unas recetas correspondientes a una medicina prescrita por el facultativo del Hospital Universitario de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife, por haber sido ingresado el paciente de ochenta años, afecto de un test sangrante positivo. Ante la elevada posibilidad de lesiones “*angiodisplásica intestinal*” se decide iniciar el tratamiento con “*octreótido*” subcutáneo, tanto como tratamiento principal, como tratamiento de mantenimiento, concretamente prescribiéndole “*Sandostatin*”.

Tras veinte días de observación y tratamiento de la enfermedad con dicho medicamento se observa notable mejoría y se decide darle de alta para que continúe durante tres meses con el tratamiento prescrito en forma ambulatoria, para lo cual se emite informe dirigido a su médico de cabecera a fin de que expida las recetas pertinentes para continuar con dicho tratamiento.

Al regreso a su lugar de residencia en la isla de La Palma, el médico expide las recetas y se envían a visado a la Inspección Médica, que las rechaza por considerar que no es un medicamento que adecuado para tratar la “*angiodisplasia intestinal*”, que no figura como indicación en el prospecto, aunque aparece “*varices gastroesofágicas sangrantes*”. Además la negativa a visar las recetas se fundamenta en que en el informe aparece la expresión “*empírico*”, por lo que la inspección entiende que se trata de un experimento que está haciendo por parte del hospital de referencia, por lo que considera que el paciente debe abonar el importe de tal medicamento.

Habiéndose dado traslado de la queja presentada a la Consejería de Sanidad, nos informa que el médico del Servicio de Aparato Digestivo del Hospital Universitario, manifiesta que el término “*empírico*” empleado en el informe de alta no hace referencia a un ensayo clínico /experimental alguno, sino a que debido a las circunstancias de la paciente (más de ochenta años de edad) y de la negatividad de las exploraciones practicadas hacía pensar como causa probable de la hemorragia digestiva la presencia de “*angiodisplasias*” de intestino delgado, a pesar de que no se habían objetivado en ninguna exploración. A este respecto en el informe de alta se aconseja practicar enteroscopia con cápsula, en caso de persistir la anemia a fin de objetivar con certeza la presencia de dichas “*angiodisplasias*”.

Igualmente, la consejería nos remite escrito del Consorcio Sanitario de Tenerife, manifestando que, respecto a la adopción de medidas interesadas en relación con la reclamación del importe de las facturas por la adquisición del medicamento, es competencia del Servicio Canario de la Salud.

Se ha dado traslado de la información facilitada al reclamante y nos encontramos a la espera de que nos presente las alegaciones que considere oportunas (EQ 704/04).

A un reclamante, que ha sido operado en dos ocasiones de la pierna izquierda, le informan que va a tener que ser intervenido quirúrgicamente otra vez. Pero el paciente al no estar conforme con los resultados obtenidos, solicita una segunda opinión médica de otro traumatólogo adscrito a un hospital de Santa Cruz de Tenerife, es decir que no

corresponde a su lugar de residencia, dado que su situación está empeorando.

Pero, “*si bien es cierto que el artículo 7 de la Ley territorial de 26 de julio de 1994, de Ordenación Sanitaria de Canarias, puede interpretarse como una regulación de la Disposición Final Primera del Real Decreto 8/1996, de 15 de enero, sobre la libre elección de médico en los Servicios de Atención Especializada del Instituto Nacional de la Salud, que contempla la eventual extensión del derecho a ámbitos distintos de los previstos, la consejería quiere puntualizar que dicha posibilidad, según el referido artículo, debe estar precedida por la libre indicación facultativa, hecho que no se produce en el supuesto que se plantea*”.

La consejería continúa informándonos que “*la intervención quirúrgica que se le ha indicado como necesaria al paciente no tiene carácter terapéutico con relación a la lesión inicial, así como tampoco la tuvo la segunda intervención a la que fue sometido (extracción de material de ostesíntesis), si no que se trata de una intervención que puede ser realizada con los medios materiales y humanos con que cuenta el Hospital de la isla de La Palma. El único motivo por el que está planteando la derivación del paciente a otro centro o establecimiento sanitario de los que forman parte del Servicio Canario de la Salud o, en su caso, de la red hospitalaria de utilización pública, distinto del Hospital General de La Palma, es por propia petición del paciente y no se considera que obedezca a criterios establecidos de optimización de recursos, disponibilidad de medios y recursos, ordenación eficiente y eficaz de los recursos sanitarios o garantía de calidad asistencial*”.

Por dicho motivo la Gerencia de los Servicios Sanitarios de La Palma considera que, basándose en los criterios de eficiencia que priman el servicio sanitario que desempeña, no consideró procedente tramitar el traslado del paciente a otro centro distinto del que le corresponde por residencia, al igual que ha hecho con otras muchas solicitudes que se reciben en la Gerencia en el mismo sentido y que supondrían un enorme gasto al Servicio Canario de la Salud.

Se ha dado traslado al reclamante de la respuesta obtenida, sin que se hayan recibido alegaciones al respecto, por lo que vamos a proceder al archivo del expediente por desistimiento (EQ 1011/05).

Un numeroso grupo de pacientes que residen en la isla de La Gomera nos denuncian que vienen solicitando reiteradamente de la Consejería de Sanidad la contratación permanente de FEA en Reumatología, ya que, según nos manifiestan, solamente se hacen “*contratos basura*” por muy cortos períodos de tiempo, por lo que consideran que no se sienten debidamente atendidos en su enfermedad.

La consejería nos informa que, primeramente, la FEA en Reumatología que ha venido prestando sus servicios en el centro hospitalario en cuestión ha hecho gala de una cualificación profesional excelente durante el desempeño de su ejercicio profesional. Sin embargo, como cabe entender, un contrato, entre dos partes, solo se hace realidad cuando llegan a un acuerdo. Y en este caso no ha sido posible, a pesar de la flexibilidad y buena disposición de la Gerencia de los Servicios Sanitarios. Por otra parte, continúa manifestándonos la gerencia que a ella le compete la



responsabilidad de gestionar, de la forma más eficiente posible, los limitados recursos de que dispone con objeto de obtener el máximo beneficio para los ciudadanos, en estos momentos no existe evidencia objetiva alguna que indique la imperiosa necesidad de contar con un FEA en Reumatología a tiempo completo durante todo el año, pues La Gomera tiene en la actualidad una población de derecho en torno a los veinte mil habitantes. Y, por último, nos informa que los pacientes de La Gomera seguirán teniendo garantizada la asistencia especializada por reumatólogos, siempre que sea preciso, con la periodicidad que determinen las necesidades asistenciales de los mismos.

Se ha dado traslado de la respuesta obtenida a los reclamantes y no habiéndose presentado las alegaciones solicitadas, se va a proceder al archivo del expediente por desistimiento (**EQ 333/05**).

E, igualmente, una reclamante nos manifiesta que su esposo, a consecuencia de la enfermedad que sufre, necesita de la supervisión continua de otra persona y de una rehabilitación cognitiva, la que no se le pueden facilitar el Área de Salud de La Gomera, al carecer de este tipo de servicio en los centros sanitarios de la isla y tampoco existe un centro de día en el que pueda dejar al paciente, mientras ella trabaja para subsistir, y en donde pueda recibir algún tipo de rehabilitación o realización de ejercicios para su memoria, puesto que no tiene familiares que la puedan ayudar. Ante estas dificultades, el paciente se encuentra obligado a permanecer solo muchas horas al día, con el consiguiente riesgo que ello supone.

La consejería nos informa que la rehabilitación cognitiva forma parte de la psicología. No se trata de una superespecialidad de la citada disciplina, sino que cualquier psicólogo clínico puede tratar a los pacientes con estos trastornos. Y que en la Gerencia de los Servicios Sanitarios existe una Unidad de Salud Mental formada por dos psicólogos clínicos, pudiendo derivarse a esa unidad todos los pacientes que presenten dichos trastornos, dándose de esta manera cobertura a este tipo de problemática.

Ante el contenido de la respuesta de la consejería se va a dar traslado a la reclamante del contenido de la misma y a proceder al archivo del expediente por solución (**EQ 993/05**).

Los familiares de la Asociación de afectados por Acondroplasia, es decir pacientes afectados por la falta de crecimiento (AFAPA), tienen solicitada una entrevista con la Excm. consejera de Sanidad para plantearle la posibilidad de que los afectados por esa enfermedad puedan ser trasladados a una Unidad de Crecimiento de la Clínica Dexeus, en Barcelona, específica en esa patología y única que, al parecer, existe en España, sin que a pesar del tiempo transcurrido les haya recibido.

Se ha dado traslado de la queja a la consejería y recientemente se nos ha comunicado que la responsable de dicho órgano directivo va a mantener dicha entrevista el día 21 de febrero siguiente. Lo que se ha comunicado a los reclamantes para que nos realicen las alegaciones que consideren oportunas al respecto (**EQ 1555/05**).

Los padres de una niña de cuatro años que padece uno de los casos más graves de espina bífida (*Mielomeningocele*), nos manifiestan que debido a su enfermedad necesita unas atenciones especiales, siendo una de ellas un sondaje vesical cada cuatro horas, pues si no se realiza ese control,

puede acarrearle gravísimos riesgos para su salud. Durante el período lectivo un ayudante técnico sanitario acude al centro escolar para realizar dicha intervención. Sin embargo, como los padres están trabajando, tienen solicitado del centro de salud que un ayudante técnico sanitario acuda al domicilio, en el período vacacional de la niña, para efectuar la actuación sanitaria que precisa.

Dicha solicitud vino acompañada por pliegos de firmas de más de cinco mil vecinos.

La consejería nos informa que son dos los menores que padecen el defecto congénito del *mielomeningocele* y que el mismo no les obliga a estar en una cama, sino que pueden desplazarse, utilizando a tal fin una silla de ruedas. Y que la asistencia sanitaria en el ámbito de la atención primaria se realiza, con carácter general, en el propio centro de salud, salvo en aquellos casos en que el usuario tenga imposibilitada su movilidad, acudiéndose, en esos casos, a su domicilio para la prestación de la asistencia sanitaria que precise.

Para los dos menores y a los fines de no menoscabar su derecho a la educación, la gerencia adoptó la medida de prestar la asistencia sanitaria en el propio centro escolar al que éstos acudían, y ello a pesar de que tales centros escolares se hallan fuera de la Zona Básica de Salud al que cada uno de ellos pertenecía. Y en el caso concreto de la reclamación de los padres de uno de los enfermos, que solicitan que en los períodos de vacaciones escolares la asistencia sanitaria del menor se prestara en su domicilio, se les ha informado de la imposibilidad de acceder a esa petición debido a la fuerte presión asistencial de la Zona Básica de Salud que gerencia, no existiendo razón suficiente que justificara el desplazamiento de los profesionales que prestan la asistencia sanitaria, dado que el menor no se encuentra imposibilitado para acudir al centro de salud, del mismo modo que lo hacía para acudir al centro escolar.

Se ha dado traslado a los reclamantes de la contestación de la consejería, sin que se hayan presentado alegaciones al respecto, por lo que hemos procedido al archivo de la queja en nuestras oficinas (**EQ 803/04**).

## II.-Salud pública.

Como en años anteriores también se han recibido diversas quejas, relacionadas fundamentalmente con la existencia de animales que, o bien molestan a los vecinos, o no se encuentran estabulados en las debidas condiciones de higiene y salubridad, por lo que pueden propagar una serie de enfermedades o agudizar algunas que padecen los vecinos.

Así, por ejemplo, una reclamante nos manifiesta que frente a su vivienda se encuentran unos contenedores de basura, que producen un constante hedor, creándose unas condiciones higiénicas pésimas en la zona, debido a la aglomeración de basuras y la aparición de ratas, además de ser utilizados como protección por personas que consumen drogas, incrementándose la inseguridad y representando un peligro constante para la salud de los habitantes, ya que abandonan allí el material utilizado.

Remitida la queja al ayuntamiento correspondiente, se nos informa que *“los contenedores de basura que se rodaban con facilidad por parte de los toxicómanos de la zona y se usaban como refugio para sus fines inyectables, se han fijado correctamente los mismos mediante los*



*correspondientes anclajes, evitando nuevas molestias a los vecinos de la zona”.*

Se ha dado traslado del escrito de la corporación municipal a la reclamante, procediéndose al archivo del expediente por solución (**EQ 1093/05**).

Otra reclamante nos informa que tiene presentadas diversas denuncias ante el ayuntamiento contra una vecina que tiene numerosos animales en su piso vivienda, lo que acarrea los consiguientes problemas y molestias que conlleva esa situación.

Pero el ayuntamiento nos informa que como ya ha comprobado en anteriores ocasiones, los animales están bien cuidados, la vivienda muestra un perfecto estado de limpieza y no hay malos olores. Además, en el momento de la visita no había ningún animal en el patio de la vivienda, aunque había dos loros y varias jaulas con pájaros, pericos y ninfas en una habitación que da al patio. Continúa manifestado la corporación municipal que, puesto que las reiteradas quejas de la reclamante se circunscriben a los sonidos que emiten los animales, no existiendo motivos de salubridad que hagan necesaria la adopción de medidas de prevención, se proponía que la denuncia fuera tramitada como cualquier otra referente a los presuntos ruidos.

La reclamante, a la que se había dado traslado del informe del ayuntamiento, nos manifiesta que *“nunca ha dudado de la limpieza y buena atención que reciben los animales por parte de su propietaria, pero que también es cierto que los animales, por muy limpios que estén siempre desprenden olor, y no es lo mismo tener un perro, un gato o tres pájaros, que tener la cantidad de animales que posee en la vivienda la vecina objeto de la queja”*, al propio tiempo que nos remite la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente contra la Emisión de Ruidos y Vibraciones, afirmando que no tiene inconveniente en que el ayuntamiento si posee algún instrumento capaz de recoger sonidos al mismo tiempo que refleje la hora del día en que se producen, no tiene inconveniente alguno en que se instale en su casa, para que de esta forma se pueda recoger información fiable durante un cierto período de tiempo y se podría apreciar y valorar no sólo la intensidad de las molestias, sino también la frecuencia con que se producen las mismas.

El técnico de Análisis y Vigilancia del Sector Funcional de Calidad Ambiental, Seguridad y Servicios Públicos del ayuntamiento, procedió a instalar un sonómetro un día, en que casualmente, nos informa la reclamante, había sido el único en el que la vecina tuvo cerrada la puerta de acceso desde su vivienda al patio, dándose además la circunstancia de que no se oyeran ladridos, ni silbidos, ni sonido alguno emitido en aquella fecha por cualquiera de los animales.

Por ello, el ayuntamiento nos manifiesta que se había procedido a diligenciar la realización por parte del Servicio de Control y Gestión Medioambiental de una prueba de medición de sonido, mediante la instalación en el domicilio de la reclamante y durante un período de tiempo que se considerase adecuado, un sonómetro que pueda registrar los ruidos generados por los animales existentes en la vivienda de la reclamante, y para lo que solicitaría la colaboración del Grupo de Acústica y Vibraciones Estructurales de la Facultad de Física de la Universidad de La Laguna, que dispone de aparatos específicos, y en base

a ello emitir informe sobre dichos extremos a fin de resolver de forma adecuada sobre los trámites a seguir en el procedimiento iniciado al efecto.

Se ha dado traslado del nuevo informe a la reclamante y aunque no se han presentado alegaciones sobre el contenido del mismo, vamos a volver a solicitar del ayuntamiento que nos de traslado de la resolución que se hubiere dictado en el expediente incoado al respecto (**EQ 653/05**).

Otra queja vino motivada por cuanto el reclamante nos manifiesta que en una vivienda próxima la vecina le ocasiona molestias debido a la existencia de unos animales que tiene y que producen ladridos hasta altas horas de la noche, lo que le perjudica seriamente ya que cuenta con sesenta y cinco años de edad y con una minusvalía del ochenta y seis por ciento. Aunque esta situación la había puesto en conocimiento del ayuntamiento, no se había adoptado medida alguna para paliar dichas molestias.

La corporación municipal nos manifiesta que según la Ordenanza de Policía y Buen Gobierno de la Villa los hechos denunciados no son de la entidad suficiente como para perturbar el normal descanso de los ciudadanos, según se ha podido comprobar con las manifestaciones de los demás vecinos de la zona, por lo que no infringen la misma, por lo que se ha dado traslado de dicha información al reclamante y no habiéndose presentado alegaciones al respecto, se va a proceder al archivo del expediente por desistimiento (**EQ 381/05**).

### 13. SEGURIDAD PÚBLICA

#### 13.1. Extranjería.

Se han recibido 48 quejas durante el ejercicio 2005, en relación con la nacionalidad, inmigración, emigración y extranjería. Por mandato constitucional recogido en el artículo 149.1.2 de nuestra Carta Magna estas materias son competencia exclusiva del Estado, por lo que todos los expedientes de queja han sido remitidos al Defensor del Pueblo para su estudio por ese alto comisionado.

#### 13.2. Tráfico.

Las circunstancias acaecidas en el tráfico de vehículos como pueden ser la nula o deficiente señalización de las vías, el comportamiento en las vías de algunos conductores, los entresijos del procedimiento sancionador en materia de tráfico, o muchas otras circunstancias relacionadas con la potestad municipal para la ordenación del tráfico en las vías urbanas constituyen, en líneas generales, la motivación de las quejas recibidas en esta institución, en lo que a tráfico, circulación de vehículos, y seguridad vial se refiere a lo largo del presente ejercicio.

Se han recibido un total de 31 quejas, contabilizándose un ligero incremento con respecto al ejercicio anterior.

La queja **EQ 58/05** fue incoada a instancia de un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria que manifestaba los graves problemas de tráfico que venían sucediendo en su barrio de residencia como consecuencia de la deficiente señalización de la vía, particularmente en los accesos a un colegio. Además el uso continuado de las aceras como estacionamiento de vehículos ponía bajo mínimos la seguridad de los peatones que circulaban por la zona. Todo ello con el consentimiento de la autoridad municipal, puesto que el reclamante había presentado un escrito informando acerca

del estado de la vía, sin que por parte de la autoridad se hubiesen tomado medidas. En respuesta a nuestra petición de información, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria remitió un atento informe en el que daba cuenta de que se había procedido a señalar adecuadamente todos los tramos de la vía, así como que se había dado cuenta a la policía local de los problemas que venían causando los vehículos estacionados en las aceras, para que por esta se procediera conforme a lo que establece el ordenamiento jurídico vigente al respecto. Como se consideró que la seguridad vial, de personas y vehículos, había quedado convenientemente garantizada se archivó la queja por solución.

Un ciudadano de Tenerife se dirigió a esta institución tras haberle sido notificado un embargo en su cuenta bancaria a instancia del Consorcio de Tributos de Tenerife, en virtud de un expediente ejecutivo derivado de la comisión de una infracción de tráfico por un vehículo propiedad de la empresa de la que el reclamante era administrador, y sobre la que no había recibido notificación alguna. Se solicitó un informe al Ayuntamiento de Güímar, municipio donde había sido cometida la infracción, y este nos informó que había procedido a anular la certificación de descubierto, puesto que, pese a que el procedimiento sancionador se había llevado a cabo conforme a lo establecido por el Reglamento Sancionador en Materia de Tráfico, se había producido un defecto de forma, pues la dirección a la que se habían dirigido las distintas notificaciones a las que dio lugar el procedimiento no se correspondía con la que figuraba en el permiso de circulación, tal como demostró el reclamante. Se dio traslado del informe al interesado con comunicación de archivo por solución del problema inicialmente planteado (EQ 989/05).

Por un motivo similar, se inició la tramitación del expediente EQ 1462/05, es decir, por presuntas deficiencias detectadas por el reclamante en la tramitación de sendos expedientes sancionadores de tráfico. El reclamante se dirigió a esta institución afirmando que las resoluciones recaídas en sus expedientes, habían sido tomadas sin tener en cuenta los recursos de reposición que había presentado en tiempo y forma contra las propuestas de resolución, con lo cual había quedado en una situación de manifiesta indefensión. Tras solicitar informe al Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, que fue contestado con prontitud, se hacía saber que si bien parecía que los recursos administrativos presentados por el reclamante se habían extraviado, pues no había constancia de la presentación de los mismos en los libros de registro de entrada de la corporación, en cuanto la unidad de sanciones tuvo conocimiento del hecho le dio la posibilidad al denunciado de presentar una reconstrucción de sus recursos, cosa que este hizo. No obstante, aunque no varió la resolución que había recaído en el expediente, si quedó claro que el reclamante no había sufrido indefensión. Se puso en conocimiento del reclamante las explicaciones recibidas de la corporación local y se archivó el expediente por no infracción del ordenamiento jurídico.

Según manifestaba el reclamante de la queja EQ 1081/05 el Ayuntamiento de La Frontera en la isla de El Hierro, le incoó varios expedientes sancionadores en materia de tráfico. Solicitó de la mencionada Administración municipal que le notificase cuantos expedientes figuraban a su nombre

y el estado de los mismos. La respuesta recibida, según el reclamante, no fue clara y consideraba que este hecho le producía indefensión. En el informe remitido por el ayuntamiento, a petición de esta institución, quedaron aclaradas las dudas del reclamante, por lo que tras ponerlo en su conocimiento se archivó la queja por solución.

La señalización deficiente o inadecuada de las vías de circulación provoca numerosas molestias a los usuarios de las mismas, además de poner en riesgo la seguridad de peatones y conductores. La queja EQ 1399/05 tramitó la petición de una ciudadana de Tenerife a quien la falta de señalización en la calle de acceso a su vivienda le venía produciendo, al igual que al resto de residentes, numerosos inconvenientes. Tras recibir un informe atento y rápido del Ayuntamiento de El Tanque, se pudo comprobar que se había procedido a colocar una señal que prohibía el estacionamiento de vehículos que ponía fin a los problemas de tráfico descritos por la reclamante. Se comunicó el informe a la interesada y se archivó la queja por solución.

La señalización inadecuada de la vía, así como, el uso inadecuado de la misma por algunos conductores motivaron la queja EQ 1574/05. Un grupo de vecinos de un populoso barrio de Santa Cruz de Tenerife se quejó ante el Diputado del Común de los riesgos que para la integridad de los vecinos del barrio suponía el hecho de que muchos conductores atravesasen las calles del barrio a una velocidad totalmente inadecuada para el tipo de vía. Habían puesto la situación en conocimiento de las autoridades municipales, solicitando se tomasen las medidas más adecuadas, tal que obligasen a los conductores a reducir la velocidad al transitar por el barrio, sin que sus peticiones hubiesen sido escuchadas. Se solicitó informe al ayuntamiento y estamos a la espera de la respuesta.

Un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria se quejó de los problemas y molestias que la actividad diaria de una empresa, con local comercial en el barrio, viene causando a los vecinos, puesto que incumplen, a juicio de los reclamantes, con lo estipulado en las ordenanzas municipales de Circulación y Convivencia Ciudadana. Añaden en su escrito de queja que se han dirigido a la corporación municipal solicitando su intervención para solventar los problemas que padecen, sin que hayan obtenido respuesta. Esta institución ha pedido informe al ayuntamiento y estamos a la espera del mismo (EQ 1083/05).

Por último, mencionar una queja, EQ 1588/05, en la que según manifestaba la promotora de la misma, el ayuntamiento ponía en riesgo la seguridad de los usuarios de las vías, al permitir la celebración de una carrera de motocicletas de gran cilindrada en las calles del municipio, sin que se tomaran las medidas de seguridad adecuadas. Estamos a la espera de recibir contestación del Ayuntamiento de Los Silos.

Respecto a los expedientes de años anteriores que han continuado tramitándose a lo largo del presente ejercicio, se contabilizan cinco, tres del 2004 y dos del 2003.

El expediente EQ 882/04 recogía la queja de una ciudadana de San Juan de la Rambla quien manifestó su disconformidad con el trámite dado por el ayuntamiento a un expediente sancionador en materia de tráfico. En el informe correspondiente al ejercicio 2004 ya se hacía constar que tras la tramitación del expediente de queja se

había considerado oportuno remitir una resolución al Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, y se estaba a la espera de recibir la respuesta sobre la aceptación o el rechazo de la resolución enviada. A lo largo del año que nos ocupa se ha reiterado en varias ocasiones la respuesta a la corporación mencionada, tanto por escrito como por medio de gestiones telefónicas hechas por personal de esta institución. Finalmente, recibimos un informe del mencionado ayuntamiento en el que se podía leer *“que no tenían constancia en los archivos del Ayuntamiento de San Juan de la Rambla de ningún expediente diligenciado a nombre de la reclamante (...)”*. Por lo anterior nos pedían que les hiciéramos llegar documentación que les permitiera averiguar el objeto de la queja.

Dado que la resolución para la que estábamos esperando respuesta se hizo con base en los documentos contenidos en la copia íntegra del expediente sancionador en materia de tráfico, que nos había remitido el Ayuntamiento de San Juan de la Rambla, no entiende este comisionado parlamentario cómo es posible que ahora la corporación local citada nos responda que no tiene constancia en sus archivos de expediente alguno. Ante esta situación, se procedió a enviar al ayuntamiento copia de los documentos que facilitasen la localización del expediente extraviado, junto con una solicitud de respuesta urgente a nuestra resolución.

La queja **EQ 963/04** fue incoada a petición de una ciudadana de San Cristóbal de La Laguna, isla de Tenerife, quien se había dirigido por escrito al ayuntamiento solicitando copia de un informe, al parecer elaborado por la policía local de ese municipio, sobre un accidente de tráfico en la que un familiar suyo había estado implicado. Tras tres peticiones por escrito, y gestiones telefónicas, realizadas por personal de esta institución, se recibió respuesta que ha sido remitida a la promotora de la queja, procediéndose al archivo por estar en vías de solución la cuestión planteada inicialmente.

Un ciudadano de Las Palmas de Gran Canaria se dirigió a esta institución, **EQ 1237/04**, por la creciente inseguridad vial en el barrio donde residía, y ante la pasividad según manifestaba, del ayuntamiento capitalino. Una vez recibido el oportuno informe que a petición nuestra remitió la corporación, se observó que se habían tomado las medidas pertinentes destinadas a dotar de la señalización adecuada a las vías, tal que desaparecieron los problemas que motivaron la queja. Se archivó el expediente por solución.

Las quejas **EQ 1098/03** y **EQ 1174/03**, han finalizado su tramitación. En el caso del expediente **EQ 1098/03**, una vez recibida del Ayuntamiento de La Orotava la comunicación de aceptación de la resolución que se le remitió, relativa a la obligatoriedad de ajustarse estrictamente a lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, particularmente en lo estipulado en el RD 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento Sancionador en Materia de Tráfico, circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en lo relativo al carácter obligatorio o voluntario de las denuncias, se procedió a ponerlo en conocimiento del reclamante y se archivó la queja por solución. Respecto al **EQ 1174/04** y tras recibir los diversos informes solicitados al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, y ser trasladados al reclamante, se archivó finalmente, por desistimiento de este.

### **13.3. Actuación agentes fuerzas y cuerpos de seguridad.**

Muchos ciudadanos se han dirigido al Diputado del Común para exponer hechos en los que se ha producido un presunto uso inadecuado de la fuerza, por parte de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, o bien un comportamiento incorrecto de estos para con los ciudadanos.

Dado que las fuerzas de seguridad tienen atribuido el uso legítimo de la fuerza, es exigible, en correspondencia, el trato correcto a los ciudadanos, que no es otra cosa, que el respeto a sus derechos fundamentales.

A lo largo de este ejercicio se han recibido 18 quejas relativas al tema del enunciado. En 7 de ellas se reflejaba la actuación de miembros de la Policía Nacional y de la Guardia Civil. Puesto que ambos cuerpos pertenecen a la Administración General del Estado, quedan fuera del ámbito de supervisión de esta institución y por ello las quejas se trasladaron al Defensor del Pueblo.

En cuanto a las quejas relativas a la actuación de agentes de la policía local se han incoado 11 expedientes. A modo de ejemplo podemos citar la queja **EQ 1115/05** en la que un ciudadano de Gran Canaria se queja del trato poco correcto dispensado por un miembro de la policía local de su municipio, cuando acudió a hacer unas gestiones a unas oficinas municipales. Añade el reclamante, que presentó una queja ante el alcalde para que se iniciase una investigación interna, puesto que, según el promotor de la queja las coacciones sobre su persona se venían repitiendo en el tiempo. Del informe que nos hizo llegar la corporación local, que venía firmado por el agente implicado en los hechos, se deducía que las circunstancias acaecidas no eran tal como las había descrito el reclamante, y que en ningún momento había sido objeto de un trato incorrecto. Se archivó la queja por no infracción del ordenamiento jurídico.

Un ciudadano del municipio de Adeje en la isla de Tenerife se dirigió a este Diputado del Común para expresar su descontento por el trato recibido de un agente de la policía local del mencionado municipio, por presunta persecución, acoso y posterior denuncia cuando el reclamante se encontraba ejerciendo su actividad laboral. El reclamante se dirigió a la institución, a través de fax, y en el mismo no hizo constar datos que permitieran contactar con él, al objeto de que nos ampliara la información inicial. La queja se archivó por carencia de datos para tramitar (**EQ 1005/05**).

La queja **EQ 1169/05** contiene las afirmaciones de una ciudadana de Fuerteventura, quien dice sentirse acosada por la policía local siendo objeto de continuas denuncias falsas. Se le ha solicitado nos amplíe la información al objeto de poder iniciar la investigación correspondiente.

La queja **EQ 1453/05** también recoge la actuación presuntamente irregular de un agente de la policía local de Santa Cruz de Tenerife. Según manifestaciones del reclamante tras hacer una maniobra de giro con su vehículo, el agente le dio la orden de alto, y al dirigirse a él lo hizo en un tono que consideró coactivo e intimidatorio. Pese a que le informó que estaba denunciado por la comisión de una infracción, no le dio la copia del boletín de denuncia, sino que acudiera a la jefatura si la quería. El reclamante siguió las indicaciones del agente, y una vez en la sede de la policía local, el mal trato verbal del agente continuó. Por lo descrito, el reclamante intentó poner una queja contra la

actuación del agente, anteriormente descrita, y compañeros de este se negaron a recogerla. Puesto que la situación descrita contraviene lo establecido en la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en lo que la actitud de los miembros de las fuerzas del orden deben mantener para con el ciudadano, esta institución decidió admitir a trámite la queja, y por ello se solicitó un informe al ayuntamiento, y estamos a la espera de respuesta.

Un ciudadano de la isla de El Hierro puso en conocimiento de este diputado que se sentía perseguido por la policía local, pues al parecer los agentes estaban averiguando información sobre su persona. El propio interesado nos hacía saber que quizá esta actuación estaba relacionada con unos expedientes sancionadores en materia de tráfico que contra él tramitaba el ayuntamiento. Tras el estudio de la documentación obrante en esta institución, se consideró que las actuaciones seguidas por la policía local no eran constitutivas de infracción al ordenamiento jurídico por lo que se inadmitió la queja.

En muchas de las quejas recibidas en relación con la actuación de los miembros de la policía local, suelen suceder dos cosas, o bien los datos aportados por los reclamantes no son suficientes para que este comisionado parlamentario inicie una investigación, y ante las solicitudes de ampliación de datos, los reclamantes suelen desistir en sus pretensiones, probablemente por contar únicamente con su palabra frente a la de los agentes. O también suele ocurrir, que pese a que esta institución inicia una investigación respecto de los hechos manifestados por los reclamantes, las respuestas que se reciben de la Administración local son de signo totalmente contrario a los hechos expuestos en la queja, y en muy pocas ocasiones se ha iniciado una investigación, desde la Administración local, esclarecedora de los hechos. De lo anterior se deduce que en no pocas ocasiones los administrados, se quedan ciertamente indefensos ante el presunto uso inadecuado de la fuerza o los comportamientos incorrectos o poco adecuados de los agentes del orden.

Por todo ello, este comisionado parlamentario quiere recordar que nada impide que una conducta que sea objeto de reproche penal, se trate de delito o falta, pueda serlo también administrativamente, al ser distintos los bienes jurídicos a proteger en cada ámbito de responsabilidad. Por tanto, los expedientes disciplinarios deben abrirse al menor indicio de que se haya podido producir una conducta reprochable por parte de los agentes, en aras de evitar una nada deseable impunidad disciplinaria, así como garantizar el exquisito respeto que las fuerzas del orden deben mantener hacia los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En lo referente a las quejas pendiente de ejercicios pasados hemos tramitado el expediente **EQ 1036/04** del cual dábamos cuenta en el informe del año 2004, en esos momentos estaba en estudio técnico la queja de una ciudadana residente en Fuerteventura, quien se sentía acosada por la policía local de dicha localidad, debido al excesivo celo profesional de los agentes, para con la actividad empresarial desarrollada por la reclamante. Tras solicitar una ampliación de datos a la promotora de la queja, se inadmitió la misma, pues se consideró que no existía infracción del ordenamiento jurídico por parte de los agentes en el desempeño de sus funciones.

También se finalizó la tramitación de la queja **EQ 1242/04**. Tras recibir sendos informes procedentes de los ayuntamientos de La Victoria de Acentejo y Santa Úrsula, se procedió al archivo de la queja por no existir infracción del ordenamiento jurídico.

#### **13.4. Inseguridad ciudadana.**

La existencia de un clima de seguridad que permita a todos y cada uno de los ciudadanos desarrollar armónicamente su proyecto personal de vida con libertad y plena responsabilidad individual, constituye uno de los bienes públicos más determinantes para el progreso de una comunidad. Por eso, la seguridad de los ciudadanos debe erigirse en objetivo prioritario para nuestras autoridades con responsabilidades en la materia.

En informes correspondientes a años anteriores este Diputado del Común ha venido recalando la necesidad de un cambio de actitud en la Administración municipal ante los problemas de inseguridad ciudadana que afectan a un número creciente de ciudadanos. Además, se consideraba imprescindible un incremento de la colaboración entre los cuerpos de policía local y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en aras de lograr soluciones eficaces y duraderas ante las diferentes vulneraciones del orden público.

Pese a lo anterior, se comprueba con un simple vistazo a la prensa, amén de las quejas recibidas, que los problemas de inseguridad que muchos ciudadanos vienen sufriendo desde hace años, no acaban de solucionarse, pese a que los informes de la Administración hablan siempre de un incremento de efectivos destinados a la vigilancia en las zonas de conflicto. A esto, se suma la aparición de nuevos focos de inseguridad en otros lugares, o el aumento de los delitos, y sobre todo algo que se extrae de las quejas que esta institución recibe, como es, la percepción que tienen los ciudadanos del incremento de la inseguridad, no sólo en sus personas, sino en sus bienes.

Ante este panorama, y en un intento de encontrar y proponer un camino viable para solucionar los problemas planteados, es claro que hay que retrotraerse, y averiguar cuales son los factores que provocan la inseguridad. Básicamente son dos, de una parte las causas directas, que son las que se derivan de un riesgo real para las personas y los bienes, de otra, la presencia de elementos que pueden amplificar o distorsionar las causas directas.

Por tanto, si se quiere que nuestra comunidad llegue a conseguir ese objetivo prioritario que es la seguridad ciudadana, es, no solo necesario, sino urgente, aunar esfuerzos por parte de las administraciones con competencias en la materia, esto es la local y la estatal, para implementar un conjunto de estrategias innovadoras que tengan un doble efecto, de un lado la gestión eficaz de los recursos humanos y materiales. De otro lado, evitar tanto las duplicidades en la actuación sobre un mismo problema, o lo que es peor, los vacíos de actuación que dejan desamparados e indefensos a grupos de ciudadanos. A juicio de este Diputado del Común, este es el único camino para lograr políticas de seguridad eficientes, que son las únicas que se podrán traducir en ciudades seguras y tranquilas.

Se tramitan en el momento de elaboración del presente informe 7 expedientes, todos ellos con un mismo denominador común, la sensación de peligro que dicen



sentir los reclamantes, ante las actividades de diversa índole, llevadas a cabo por otros ciudadanos.

La queja **EQ 3/05** fue incoada a instancias de una vecina del municipio de Adeje, en la isla de Tenerife, quien ponía de manifiesto que en las proximidades del portal que da acceso a su domicilio se estaba traficando con estupefacientes, y que era constantemente amenazada por las personas que se dedicaban a estas actividades. Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Adeje relativo al conocimiento que se tenía en la corporación respecto de lo expuesto por la reclamante, así como si se había tomado algún tipo de medidas al respecto, se informó desde la referida Administración local que no había constancia en los archivos obrantes en la policía local de problemas de tráfico de drogas en la zona de residencia de la reclamante. Se trasladó el informe recibido a la quejosa, quien no volvió a dirigirse a esta institución por lo que se ha propuesto el archivo del expediente por desistimiento de la reclamante.

Desde San Nicolás de Tolentino, en Gran Canaria, se recibió la reclamación de una ciudadana quien denunciaba la existencia de unos perros de gran tamaño, que deambulan sueltos por uno de los barrios del municipio, con el consiguiente peligro para la seguridad de las personas que viven en la zona. Añadía que se había dirigido al ayuntamiento, exponiendo la situación descrita, sin que por parte de la autoridad municipal se hubiese tomado medida alguna. Tras solicitar informe por escrito al ayuntamiento en tres ocasiones sin recibir respuesta, se tuvo que recurrir a las gestiones telefónicas. Finalmente el ayuntamiento nos remitió un informe elaborado por la policía local en el que se hacía constar que tanto las características como la situación de los perros a los que aludía la reclamante en su queja no resultaban peligrosos para la integridad de las personas, al no tratarse de animales calificados como potencialmente peligrosos. Se remitió copia del informe a la reclamante informándole que procedíamos al archivo por no infracción del ordenamiento jurídico (**EQ 67/05**).

Desde Puerto del Rosario, Fuerteventura, se recibió la queja **EQ 113/05**, en la que una comunidad de propietarios explicaba que se había dirigido al ayuntamiento en varias ocasiones denunciando un problema de inseguridad que estaban sufriendo, sin que hubiesen recibido respuesta alguna por parte de la corporación municipal. Al parecer en una de las viviendas del barrio se estaba ejerciendo la prostitución, y como consecuencia del ir y venir de personas y coches a alta velocidad, a cualquier hora del día o de la noche, estaban poniendo en peligro la convivencia y la integridad de los residentes del lugar. Tras varios requerimientos, se ha recibido un informe del Ayuntamiento de Puerto del Rosario en el que se reconoce el ejercicio de la prostitución, tal como habían manifestado los reclamantes, igualmente se especificaba que la policía local estaría atenta a la vigilancia y control de la zona para garantizar el mantenimiento del orden público. Se puso en conocimiento de los reclamantes la respuesta dada por el ayuntamiento, y se les instó a que vuelvan a dirigirse a este comisionado, en caso de que continuasen las alteraciones del orden público. Puesto que no se recibieron alegaciones, entendimos que la cuestión inicialmente planteada estaba en vías de solución, por lo que se procedió al archivo del expediente.

La existencia de un local de ocio en una zona residencial de Santa Cruz de Tenerife, propicia la acumulación de personas en la vía pública, particularmente los fines de semana. Esto, según exponen los reclamantes, provoca alteraciones del orden público tales como peleas entre los distintos grupos de personas que practican el “botellón” en la calle, carreras de coches y motos a alta velocidad, por las calles aledañas al local de ocio, gritos, etc. Todo ello se traduce en alteraciones del orden público que impiden la convivencia digna y segura. El Diputado del Común se ha dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en tres ocasiones, solicitando informe respecto a la situación descrita en la queja, sin que se recibiera respuesta hasta la fecha (**EQ 249/05**).

La queja **EQ 1174/05** recoge los problemas de inseguridad y orden público derivados de la venta de drogas que se produce en una de las calles de un barrio de Santa Cruz de Tenerife. Se solicitó informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y salvando la falta de competencia, también se solicitó informe a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife. Este órgano fue el primero en responder a nuestro requerimiento haciéndonos saber que tras haber recabado informe de la Comisaría Provincial del Cuerpo Nacional de Policía, esta informó que la zona de residencia de la reclamante esta considerada como una de las más conflictivas desde el punto de vista policial, y que la calle concreta que se menciona en la queja es la zona de concentración, esparcimiento y “trapicheo” de numerosos delincuentes habituales. Añade el informe que el barrio requiere de presencia policial uniformada, y por ello y en función de los recursos disponibles se está intentando incrementar la presencia de policías, con la frecuencia que permitan los recursos disponibles, con el fin de disuadir a los posibles delincuentes de la comisión de infracciones penales. Con posterioridad recibimos la contestación del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, en la misma nos daban cuenta de las actuaciones llevadas a cabo en la zona por el servicio de policía local (Unipol), tanto en solitario como conjuntamente con el Cuerpo Nacional de Policía, encaminadas a garantizar la seguridad ciudadana. Igualmente, refería el informe que las patrullas que cubren el servicio ordinario tienen asignado efectuar frecuentes recorridos por el barrio de residencia de la reclamante. Se dio traslado de ambos informes a la promotora de la queja ofreciéndole la posibilidad de hacer cuantas alegaciones estimase oportunas, en caso de no estar conforme con los mismos, o en caso de no haber detectado mejora en la situación que provocó la queja.

Un vecino de Santa Cruz de Tenerife puso en conocimiento de esta institución los problemas de escándalo y desordenes públicos que venía soportando, y que no solo alteraban su vida cotidiana, sino que inclusive le estaba causando problemas de salud a él y a su esposa, ambos de avanzada edad. Al parecer, en la calle próxima a su vivienda se reunían grupos de jóvenes, quienes pasaban ahí sus ratos de ocio. Como consecuencia los gritos, ruidos, y golpes a las paredes y ventanas de su vivienda por jugar a la pelota se habían convertido en el tormento que se veían obligados a soportar cada día. Afirmaba el reclamante que pese a haber puesto la situación en conocimiento de las autoridades municipales, se había hecho caso omiso de su solicitud. Admitida la queja a trámite, estamos a la espera de recibir el informe, que ha tenido que ser reiterado, del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (**EQ 1564/05**).

Se finalizó la tramitación de cuatro expedientes iniciados en el ejercicio 2004. La queja **EQ 513/04** continuaba pendiente de recibir respuesta del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, a la resolución remitida por esta institución en la que se sugería se valorase la posibilidad de incrementar los servicios de la policía local, particularmente en horas nocturnas, en aras de garantizar plenamente el orden público en las calles del municipio, así como, se sugería también que se estudiase la posibilidad de aprobar una normativa municipal reguladora del tráfico de motocicletas en el caso urbano en horas de la noche. Tras varias gestiones recibimos una contestación del ayuntamiento, de la que entendemos que se aceptaba parcialmente la sugerencia de este Diputado del Común, en tanto que se han tomado medidas para controlar el tráfico de ciclomotores por el casco urbano de la localidad en horas de la noche. Se archivó el expediente por estar en vías de solución.

El expediente **EQ 865/04** instado por un grupo de vecinos de Güímar, quienes vienen sufriendo desde hace años las consecuencias negativas, en lo que a seguridad para personas y bienes se refiere, de la celebración de las fiestas patronales del municipio en el caso urbano de la ciudad, finalmente y tras remitir una resolución al ayuntamiento relativa a la conveniencia de incrementar el número de agentes destinados a cubrir todos los actos de la celebración de las fiestas, particularmente los desarrollados en horas nocturnas, la cual fue puntualmente aceptada se pudo archivar el expediente por estar en vías de solución la cuestión inicialmente planteada.

Tras recibir informes tanto del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife como de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, se comprobó que pese a que la zona de residencia de la reclamante requiere de una vigilancia especial, parte de los problemas que la reclamante describía en su queja obedecían a cuestiones particulares entre esta y un vecino. Se puso en conocimiento de la reclamante los informes mencionados y se le instó a que nos informara sobre si había observado un incremento de la vigilancia policial en los alrededores de su residencia, tal y como constaba en los informes. Ante la falta de respuesta a nuestra solicitud se archivó la queja por desistimiento de la reclamante (**EQ 936/04**).

En el expediente **EQ 990/04** se hacía referencia a la falta de seguridad en una zona del municipio de Ingenio, Gran Canaria, que según el promotor de la queja venía soportando desde hacía tiempo, y que consistía en ataques a su vivienda en horas nocturnas, y perpetrados al parecer por jóvenes, sin que la policía local actuase al respecto, pese a los requerimientos del reclamante. Tras recibir un atento informe de la Administración local se archivó el expediente por no detectarse infracción del ordenamiento jurídico en las diversas actuaciones realizadas por los miembros de la policía local.

En cuanto a los expedientes con origen en el ejercicio del 2003, continúa pendiente de recibir respuesta del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre la aceptación o rechazo de una resolución remitida por esta institución y relativa a la seguridad ciudadana, la queja **EQ 910/03**. No solo se ha solicitado la respuesta por escrito en varias ocasiones, sino que se han hecho gestiones

personales, sin que se haya obtenido respuesta de la mencionada corporación local.

La queja **EQ 1328/03** estaba pendiente de un segundo informe solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tras presentar las reclamantes alegaciones al emitido inicialmente por la corporación, en relación con los problemas de inseguridad ciudadana de un barrio de la capital. Recibidos dos informes del ayuntamiento en los que se hacía constar el incremento de vigilancia policial, en aras de garantizar la seguridad de personas y bienes en la zona, la reclamante no volvió a dirigirse a nosotros, por lo que procedimos a archivar el expediente por desistimiento del reclamante.

### 13.5. Otros asuntos.

Se han recibido 14 quejas cuyo contenido, por no adecuarse a ninguno de los epígrafes anteriores, se tratan en este apartado.

Se recibió por correo electrónico la queja de una ciudadana de La Palma que ponía en conocimiento de esta institución el contenido de una página web, en la que se vulneraban los derechos fundamentales de una serie de ciudadanos, de los que se publicaban fotografías, y se daban, además, indicaciones de dónde se les podía localizar. Al tratarse de una conducta presumiblemente delictiva (tipificada en el artículo 510 del Código Penal), y atendiendo a lo estipulado en el artículo 32 de la ley reguladora del Diputado del Común, se procedió a dar traslado del contenido de la queja al Ministerio Fiscal. Con posterioridad se recibió comunicación de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, en la que se hacía saber que tras haber recibido un informe de la Unidad Orgánica de la Policía Judicial de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife se había remitido todo ello a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Canarias (**EQ 351/05**).

Desde la Presidencia del Gobierno de Canarias se recibió la queja de un ciudadano extranjero, residente de un país perteneciente a la Unión Europea, quien exponía su desacuerdo con la investigación policial seguida por los agentes del Cuerpo Nacional de Policía de una comisaría del sur de la isla de Gran Canaria, en el asesinato de su hijo ocurrido en el año 2003, cuando estaba de vacaciones en la isla. Pese a los intentos realizados por esta institución para contactar con el reclamante, al objeto de que nos aportara una serie de datos necesarios para poder dar el adecuado tratamiento a la queja, estos no se materializaron por lo que se ha procedido a archivar el expediente por carencia de datos (**EQ 1066/05**).

Un usuario habitual de motocicletas y ciclomotores se quejó de la falta de aplicación en la provincia de Santa Cruz de Tenerife de la Orden Circular 18/2004, del Ministerio de Fomento, por la que se aprobaban los "Criterios de empleo de sistemas para protección de motociclistas", y que había entrado en vigor en enero del 2005. Dado que el reclamante se había dirigido al subdelegado del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, solicitando la aplicación de la referida circular, sin que hubiese transcurrido tiempo suficiente como para considerar que existía silencio administrativo, se inadmitió la queja.

Un residente en la isla de El Hierro se quejó de las condiciones infrahumanas, según sus manifestaciones, de los calabozos del puesto de la Guardia Civil de Valverde. Se dio traslado del expediente al Defensor del Pueblo, y tras la oportuna investigación recibimos comunicación de que el problema se había solucionado puesto que se había procedido a clausurar los calabozos que motivaron la queja (EQ 1122/05).

Un ciudadano de la isla de Tenerife se quejó de que en el aeropuerto Reina Sofía se le había cobrado una tarifa por exceso en el tiempo de uso de un estacionamiento público perteneciente al aeropuerto. Dado que AENA es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Fomento, se trasladó la queja al Defensor del Pueblo con el consiguiente archivo del expediente (EQ 1744/05).

En cuanto a los expedientes iniciados en ejercicios anteriores, y cuya tramitación se ha prolongado hasta el ejercicio del que se da cuenta en las presentes páginas, nos encontramos con la queja EQ 276/04 de la que en el informe anterior se decía que se estaba a la espera de recibir una ampliación de datos del reclamante que permitiera a la institución decidir la viabilidad de iniciar una investigación sobre los extremos denunciados por el reclamante. Ante la falta de respuesta se archivó la queja por desistimiento.

La queja EQ 1160/04 tras recibir un informe del Ayuntamiento de El Sauzal, ante la queja de la reclamante quien manifestaba la falta de respuesta de la Administración municipal a su solicitud de inscripción en el padrón municipal, tanto de ella como algunos miembros de su unidad familiar, tras haber sido dados de baja de forma automática, se procedió a remitir el expediente completo al Defensor del Pueblo, pues la evolución de las circunstancias inicialmente descritas en la queja, la habían alejado de las competencias que por ley ostenta este Diputado del Común. Además, se remitió una resolución al Ayuntamiento de El Sauzal relativa a la obligación de comunicar al interesado en un procedimiento administrativo, sobre la resolución recaída en el mismo. Dicha resolución ha tenido que ser reiterada ante la corporación, tanto por escrito, como a través de gestiones personales, y aún, seguimos a la espera de su respuesta.

#### RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE TRÁFICO Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

##### EQ 1160/04

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por doña ..., con domicilio en la calle ..., núm. ..., en la urbanización..., de ese término municipal, y alusivo a la exclusión de varios miembros de su unidad familiar del padrón municipal.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1ª) El 3 de noviembre de 2004, la señora ... presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba su total desacuerdo, no sólo con la exclusión del padrón municipal de tres miembros de su familia, sino además con la total falta de respuesta por parte de esa Administración al escrito que la reclamante había dirigido con fecha 10 de

julio de 2004 y registro de entrada núm. 2004-003908, y en el que solicitaba se procediera por esa corporación local a subsanar el error cometido.

2ª) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 6918 de 29 de diciembre de 2004), para que nos informara acerca del trámite dado al escrito presentado por la reclamante.

3ª) Se recibió respuesta de ese ayuntamiento con fecha 9 de febrero de 2005 (r/s n.º2005-000654), en la que se informaba que *“dicha solicitud se encuentra remitida al Instituto Nacional de Estadística, con fecha 20 de agosto de 2004, con n.º de r.s. 4.957, para la resolución que deberá tomar el Consejo de Empadronamiento, para la inclusión de la unidad familiar de D.ª ..., en el Padrón Municipal de Habitantes de este término municipal (...) hasta el día de la fecha no se ha recibido contestación por parte del Consejo de Empadronamiento”*.

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

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

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

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

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

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

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

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

Por tanto, del análisis del informe remitido por VS a este comisionado parlamentario, se deduce que ese ayuntamiento tomo en consideración la solicitud presentada por la reclamante, y realizó las gestiones que se consideraron oportunas, en este caso el traslado de la mencionada solicitud al Instituto Nacional de Estadística. No obstante lo anterior, no se procedió a notificar, en forma alguna, la decisión tomada al administrado, contraviniéndose así lo establecido por el ordenamiento jurídico vigente y dejando, por tanto, a la señora ... en la más absoluta indefensión al desconocer cuál había sido el trámite dado a su solicitud.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1



de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS el siguiente recordatorio del deber legal:

- De dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla a los interesados en los plazos establecidos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **EQ 1098/03:**

Señoría:

Nos dirigimos nuevamente a VS con relación al expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por don ..., alusivo a su desacuerdo con la tramitación de un expediente sancionador, que le fue incoado por la comisión de una infracción de tráfico.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1ª) El 17 de septiembre de 2003, el señor ... presentó escrito de queja ante esta institución, manifestando su desacuerdo con la multa que le había impuesto un agente de la Guardia Civil por la comisión de una infracción en una vía urbana de esa localidad. Además, nos hacía saber su total disconformidad con la tramitación del expediente sancionador seguida por el órgano instructor de ese ayuntamiento.

2ª) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 777, de 9 de febrero de 2004), que nos informara acerca de la señalización con que contaba la vía donde se había cometido la infracción, y sobre aspectos relativos a la tramitación del expediente sancionador.

3ª) Recibimos el citado informe (r/s de ese ayuntamiento nº 004875, de 11 de mayo de 2004), en el que se hacía saber que *“se ha procedido al archivo de la denuncia voluntaria, al entender, no que no se ha cometido la infracción, sino por cuestiones de tramitación en el procedimiento.”*

4ª) A la vista del contenido del mencionado informe, así como de las alegaciones presentadas al mismo por el reclamante, se procedió a solicitar un nuevo informe a ese ayuntamiento (r/s n.º 5038 de 26 de agosto de 2004), en el que se pedía una aclaración respecto a los motivos que habían llevado a proponer el archivo. Igualmente, se reiteró información acerca de la señalización de la vía donde se cometió la infracción. Dicha petición fue reiterada el 19 de noviembre de 2004.

5ª) Se recibió el informe solicitado (r/s de ese ayuntamiento nº 012532, de 10 de diciembre de 2004). En el mismo se podía leer que *“el motivo para archivar el Expte. se debe a la tramitación del procedimiento, puesto que se tramitó como denuncia obligatoria, y debía ser voluntaria, al ser extendida por los agentes de la Guardia Civil y ser competencia de la alcaldía (...)”*

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

**Primera:** De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución española, los ciudadanos y los poderes

públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

**Segunda:** El RD 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial –en adelante RST–, dispone en su artículo 3 que *“El procedimiento sancionador se incoará de oficio por la autoridad competente que tenga noticias de los hechos que puedan constituir infracciones a los preceptos del texto articulado de la ley sobre el tráfico (...) o mediante denuncia formulada por los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia y seguridad del tráfico.”*

*Asimismo se podrá incoar un procedimiento por la autoridad competente como consecuencia de denuncia formulada por cualquier persona que tenga conocimiento de los hechos mencionados”.*

En concordancia con este último párrafo del artículo 3, el artículo 4.2, del mismo cuerpo legal, refiriéndose al carácter obligatorio y voluntario de las denuncias, dispone que *“cualquier persona podrá, igualmente, formular denuncia por hechos que puedan constituir infracciones a los preceptos del Texto articulado de la Ley sobre el Tráfico (...)”.*

**Tercera:** Recoge el artículo 7.a del RST que *“la denuncia podrá formularse (...) por escrito dirigido a la Jefatura de Tráfico o la alcaldía del lugar de la infracción, según ostente una u otra la competencia para instruir el expediente”.*

**Cuarta:** Queda regulado en el artículo 10.1 del RST que *“Como norma general, las denuncias de carácter obligatorio, formuladas por agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico, se notificarán en el acto a los denunciados, (...) así como que con ellas quedan incoados los correspondientes expedientes (...)”.*

De lo anterior se deduce que el procedimiento sancionador en materia de tráfico se inició de forma errónea, puesto que se valoró la denuncia como obligatoria, hecho que motivó que, por parte del órgano instructor en materia de tráfico de ese ayuntamiento, se considerara que con la entrega de copia de la denuncia al infractor por el agente de la Guardia Civil, en este caso el señor ..., había quedado incoado el expediente sancionador correspondiente, motivo por el cual el procedimiento en cuestión estuvo desde el principio viciado de nulidad.

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

- De que, en el futuro y en la tramitación de otros expedientes sancionadores en materia de tráfico, el órgano instructor de ese ayuntamiento se atenga estrictamente a lo establecido por el Reglamento Sancionador en Materia de Tráfico, particularmente en lo que a la calificación de la multa, como obligatoria o voluntaria, se refiere, para evitar incurrir en la nulidad de actuaciones, como en el caso que nos ocupa.



#### 14. SEGURIDAD SOCIAL

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

En este sentido, el Diputado del Común tramita las quejas referentes al área de Seguridad Social únicamente en aquellos casos en los que la inmediatez y cercanía de nuestra gestión pueda contribuir a solucionar una situación en la que no hay un conflicto jurídico manifestado, sino un aparente incumplimiento del deber de resolver los procedimientos iniciados o de dar respuesta expresa a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

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

Además de las quejas encuadradas en dichos epígrafes, vuelven a tener presencia en este ejercicio las quejas referidas a lo que podríamos denominar como la reparación por parte de las administraciones públicas de las consecuencias negativas de la guerra civil.

##### 14.1. Afiliación, cotizaciones y recaudación.

Con respecto a afiliación, reseñamos únicamente una queja en la que el interesado muestra su desacuerdo con la actuación de la Tesorería General de la Seguridad Social, la cual emite un certificado de vida laboral que, a juicio del trabajador, no se ajusta a los períodos realmente cotizados en el Régimen General de la Seguridad Social (EQ 1208/05).

Todos los restantes expedientes correspondientes a este epígrafe hacen alusión a la actividad recaudatoria de la Seguridad Social, tanto en el período voluntario (EQ 420/05) como en ejecutiva, la cual se produce en muchas ocasiones, según expresan los reclamantes, sin existir una notificación previa de la existencia del procedimiento recaudatorio.

Así, por ejemplo, el EQ 81/05, presentado por una señora mayor, la cual estuvo un tiempo residiendo en una finca de un amigo y encargándose de forma amistosa de la supervisión de los trabajos de jardinería que hacía en la finca un empleado de aquél. Esta situación se tradujo en un acta de inspección y posteriormente en una multa por no tener de alta a un trabajador, impuesta a la persona que, según explica en la queja, no ejercía de empresaria. A pesar de ello, se le impuso una elevada sanción, sin que la reclamante haya recibido ninguna notificación del procedimiento ejecutivo.

En otro caso, un ciudadano alega que le viene siendo efectuado mensualmente un embargo en su pensión por orden de la Tesorería General de la Seguridad Social, sin haber recibido ninguna notificación al respecto, desconociendo los motivos por los que se pueda estar practicando el mismo (EQ 85/2005).

También se presentan casos en los que se está procediendo por parte de la Tesorería General de la Seguridad Social al embargo de cuentas corrientes sin respetar el mínimo vital al que se refiere el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (EQ 138/05, EQ 25/05). En todos estos casos estamos trasladando las quejas al Defensor del Pueblo, organismo competente para su tramitación por razón de la Administración involucrada.

##### 14.2. Incapacidad.

En materia de incapacidad se ha recibido la queja de una reclamante que había solicitado la pensión por incapacidad permanente y su expediente había sido archivado sin dictarse resolución, al haber aportado la documentación que justificaba que había trabajado en Alemania. Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente observamos que el Instituto Nacional de la Seguridad Social alega que la reclamante no había efectuado trabajos en España, por lo que se había trasladado el expediente al organismo extranjero competente, en este caso Alemania (EQ 60/2005).

También ha presentado queja una trabajadora que alegaba llevar varios años de baja, y haber perdido varios trabajos por culpa de su enfermedad. Pese a ello, la Dirección Provincial del INSS le ha denegado en dos ocasiones la incapacidad permanente, señalado incluso que en la última ocasión, que fue recurrida ante el juzgado de lo social, no pudo acompañar toda la documentación justificatoria de su incapacidad, al estar pendiente de unas pruebas de neurofisiología desde hacía un año (EQ 323/05).

En materia de incapacidad permanente se plantea con frecuencia el desacuerdo de algunos afectados con los dictámenes-propuesta emitidos por los equipos de valoración de incapacidades del INSS, tanto en Las Palmas como en Santa Cruz de Tenerife, si bien como hemos venido expresando reiteradamente, son actuaciones administrativas sustentadas en un dictamen médico que, por su contenido técnico, no son supervisables por parte del Diputado del Común, sin perjuicio del cumplimiento de las reglas reguladoras del procedimiento (EQ 1636/05, 1711/05).

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

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

#### 14.3. Jubilación.

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

No obstante, en este ejercicio hemos recibido una queja, en la que el reclamante expresa que ha solicitado a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Economía y Hacienda, una solicitud de acumulación de períodos cotizados en Gran Bretaña para la mejora de la pensión que percibe por Clases Pasivas del Estado (EQ 199/05).

Dicho reconocimiento se puede efectuar en virtud de lo dispuesto en los reglamentos comunitarios, siendo la regla que cuando se solicita pensión en un Estado se produce una liquidación concomitante de prestaciones con arreglo a las legislaciones de todos los Estados miembros afectados.

La queja ha sido trasladada al Defensor del Pueblo, y nos encontramos a la espera de que dicha institución nos comunique las gestiones llevadas a cabo. En parecido sentido, pues se refiere también a cotizaciones efectuadas en más de un Estado, hemos recibido una queja referida a doble cotización en España y Noruega y en el desacuerdo con el cálculo de la pensión de jubilación, que igualmente ha sido trasladada al Defensor del Pueblo (EQ 223/05).

#### 14.4. Viudedad.

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

En el EQ 1236/05, la reclamante exponía la precariedad de su situación por el retraso en el reconocimiento de la pensión de viudedad. Este retraso estaba siendo debido, al parecer, al hecho de que el matrimonio de había celebrado en la antigua Villa Cisneros, cuando formaba parte del Estado español, por lo que la emisión de las correspondientes certificaciones se estaba demorando de forma perjudicial para los intereses de la reclamante.

#### 14.5. Desempleo.

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

En estos casos, a pesar de que se produce la intervención de la Inspección de Trabajo, que levanta la correspondiente acta, lo cierto es que se produce un retraso en la percepción de la prestación que perjudica al trabajador, que normalmente no dispone de otro ingreso que el correspondiente a la prestación de desempleo (EQ 134/05).

No obstante, la queja más común sobre desempleo se refiere a errores en la gestión de las prestaciones, que provocan que los reclamantes dejen de percibir o perciban con retraso las cantidades que debe ingresarles el INEM (EQ 231/05).

Otras quejas se refieren a desacuerdo con las correspondientes resoluciones por las que se deniega la prestación de desempleo, tanto en su modalidad contributiva como en la no contributiva (EQ 1600/05).

#### 14.6. Indemnizaciones a los represaliados por el franquismo.

Sobre esta cuestión se han recibido dos quejas (EQ 1008/05 y EQ 1163/05) en las que se solicita la reapertura del plazo de presentación de solicitudes que estableció la Ley 9/2002, de 21 de octubre, que estableció la concesión de indemnizaciones para todas aquellas personas que, habiendo sufrido privación de libertad en los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 15 de octubre, de Amnistía, no pudieron acogerse a las indemnizaciones que se concedieron a través de los Presupuestos Generales del Estado correspondientes a los años 1990 y 1992.

En la segunda de dichas quejas, presentada por un amplio colectivo de ciudadanos, se solicita además que se amplíe el ámbito subjetivo de la aludida ley, pues ésta no contempla a todas aquellas personas que sufrieron privación de libertad por causa de su lucha contra la dictadura y nacieron con posterioridad al 1 de enero de 1936, así como que por parte de las instituciones públicas canarias se reconocieran los méritos de aquellas personas que perdieron su vida en la lucha contra la dictadura en el tardofranquismo, aportando una relación de éstas personas.

En ambos casos hemos dado traslado de las quejas al Parlamento de Canarias, al ser la Cámara regional el organismo con competencias legislativas en nuestra Comunidad Autónoma en cuyo seno se aprobó la citada ley, tras una proposición conjunta de todos los grupos parlamentarios.

Con fecha 2 de diciembre del pasado ejercicio se ha promulgado la Ley 6/2005, de modificación de la Ley 9/2002, de 21 de octubre, de indemnizaciones a las personas excluidas de los beneficios establecidos en la disposición adicional decimotercera de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios de 1990 y 1992, la cual, de un lado, ha suprimido el límite de edad que estableció la Ley 9/2002 y, de otro lado, establece un nuevo plazo de tres meses para la presentación de las solicitudes, imponiendo además al Gobierno de Canarias la obligación de dar la adecuada publicidad a las consecuencias derivadas de esta ley, a través de los medios de comunicación social, por lo que entendemos que la queja ha quedado resuelta.

#### 15. SERVICIOS PÚBLICOS.

Hoy en día, cada vez se aborda con más entusiasmo la necesidad de mejorar las administraciones públicas canarias. Los ciudadanos financian el funcionamiento de éstas a través de sus impuestos y como consecuencia les exige en su relación un uso eficiente de los fondos públicos y que el servicio que se le preste se realice en las mejores condiciones de calidad. Los ciudadanos reclaman unas instituciones que funcionen mejor, que presten mejores servicios y de forma más eficiente, que sean más amables y sensibles con los ciudadanos y en definitiva, que se les trate como tal, que su ayuntamiento funcione, en resumen: quiere eficiencia, eficacia y transparencia.

**Atención administrativa.**

Los distintos programas políticos plantean actualmente como uno de los principales objetivos la modernización de las administraciones, dando un giro hacia administraciones más eficaces, más ágiles, más adecuadas a las necesidades de los ciudadanos, en las que todos trabajen de forma creativa para solucionar problemas, para atender amablemente a los ciudadanos. Los gestores públicos deben definir, si no lo han hecho ya, una estrategia que permita a su Administración afrontar de forma real y eficaz el servicio de atención al ciudadano.

Lamentablemente, en las quejas que hemos recibido de los reclamantes esta idea de lo que debe ser la atención administrativa al ciudadano en una gran cantidad de ocasiones cae en “saco roto”, toda vez que la falta de respuesta a los escritos presentados por los reclamantes, el retraso en la resolución de expedientes o de recursos interpuestos contra los actos administrativos y la desidia administrativa a la hora de realizar actuaciones concretas, vuelve a ser un tema a destacar en este informe, y sigue evidenciando la existencia de lagunas en este objetivo de eficacia que debe perseguirse por las instituciones públicas.

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

- *Quebrantamiento del derecho de acceso a la información.*

En este epígrafe nos ocupamos de un tema que vuelve a tener importancia en los informes que se elaboran en el área de servicios públicos, la falta de respuesta de la Administración a los escritos y solicitudes que les dirigen los ciudadanos. Dichas reclamaciones acaparan el mayor número de quejas que se reciben, presentándose como el reflejo de uno de los problemas más preocupantes con los que, a nuestro parecer, se encuentra hoy día la Administración canaria. Este problema no es otro que el quebrantamiento del derecho de acceso a la información e incumplimiento de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Constitución española se ha encargado de dar forma al Estado democrático, estableciendo garantías de los derechos del ciudadano frente a la actuación de la Administración. Se trata de garantías dispares, como el sometimiento expreso de las Administraciones Públicas a la ley y al derecho (9.1, 103 CE, y 3 Ley 30/1992, LRJPAC), el control jurisdiccional de la actividad administrativa (106.1 CE y 1 Ley 29/1998), incluyendo la supervisión de la desviación de poder, requisitos formales, procedimientos y demás que, en definitiva, vienen a reforzar la posición jurídica del ciudadano frente a la maquinaria administrativa.

Uno de estos principios es precisamente el recogido en el art. 105 b) CE: “*La ley regulará ... b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas*”. Se trata de proporcionar a los ciudadanos los mecanismos necesarios para obtener la información veraz y precisa que les permita encauzar sus relaciones con la Administración de forma eficaz.

Más de cinco meses tardó el Ayuntamiento de Gáldar en hacer efectivo el derecho de información a un reclamante, que por medio de la **Queja 600/2004** denunciaba que había solicitado copia de diferentes ordenanzas fiscales municipales.

En la **Queja 974/2004**, un reclamante nos manifestaba que en fecha 25 de febrero de 2003 presentó escrito ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, solicitando copia de una documentación aportada por una asociación de vecinos, sin haber recibido respuesta al mismo.

Después de dirigir a la citada corporación una petición de informe, reiteración y recordatorio del deber de colaborar, ésta nos remite informe en el que nos comunica que en el momento en el que el reclamante formula su petición, el ayuntamiento estaba en proceso de aprobación del reglamento municipal donde se desarrollan las relaciones del ayuntamiento con la ciudadanía, y donde se reconoce en su artículo 5 el derecho a acceder a archivos y registros municipales y a obtener copias y certificaciones acreditativas de acuerdos municipales. Que en cuanto el reclamante acredite la condición de interesado y abone las tasas correspondientes, se le facilitará la documentación solicitada.

Sin entrar a valorar si el reconocimiento del derecho de acceso del artículo 5 del Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife resulta necesaria o no, por estar ya reconocido este derecho en normas superiores, queremos centrarnos en la cuestión los requisitos para que el derecho de acceso sea eficaz. Mucho se ha escrito acerca de la eficacia derivada del art. 105 b) CE, y es que la expresión “la ley regulará...” con que comienza su redacción se presta a interpretaciones distintas y dispares. En todo caso, ha de ser la ley la que configure la posibilidad verdadera de ejercicio del principio genérico que el art. 105 b) CE recoge. A esta conclusión parece llegar, al menos, el Tribunal Supremo, para quien siempre que se emplee la expresión “que la ley regule” quiere decirse que el derecho en cuestión será efectivo sólo cuando exista la legislación complementaria correspondiente, que encauza y acerca la aplicación directa del principio en cuestión. El problema, una vez que existe ese conjunto normativo complementario, es integrar todas esas regulaciones sectoriales para que no entren en conflicto, establecer criterios de interpretación y aplicación preferente de unas frente a otras, y todo ello, teniendo en cuenta que nacerán nuevas normas sectoriales continuamente. En este caso, y aunque el acceso a la información finalmente se produjo dada la insistencia tanto del reclamante como de este comisionado parlamentario, habiendo procedido, por tanto, al archivo de la queja por solución, debemos incidir en que, la exigencia de determinados requisitos para acceder a la información solicitada no parece que sea un motivo con suficiente sustento jurídico para un excesivo retraso en hacer efectivo dicho derecho.

**Falta de respuesta al ciudadano y al Diputado del Común.**

Muchas veces, la falta de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos se ve notoriamente agravada por la falta de colaboración para con este comisionado parlamentario, lo que convierte en inútil cualquier intento por conseguir una solución favorable al problema del reclamante y lo que es



peor, crea en éstos una imagen equivocada de la labor y eficacia del Diputado del Común, así como una sensación de total indiferencia de algunas administraciones en el cumplimiento de la Ley 7/2001, del Diputado del Común.

En el presente ejercicio, finalmente, hemos podido archivar por solución la **Queja 1151/2003**, por la que el reclamante exponía que desde junio de 2002 había presentado escrito formulando alegaciones en un expediente de infracción urbanística, sin haber recibido comunicación posterior alguna del Ayuntamiento de El Sauzal acerca del estado de tramitación del expediente.

Después de numerosas peticiones de informe, reiteraciones, recordatorios del deber de colaborar y gestiones personales, el ayuntamiento referido nos remite un informe sobre las actuaciones seguidas como consecuencia del expediente de infracción urbanística, y dado que el reclamante nos manifestó que archiváramos el asunto por esperarse una resolución favorable, procedimos a realizar dicho trámite en nuestras oficinas.

Por medio de la **Queja 1225/2004**, una reclamante denunciaba que en fecha 1 de agosto de 2003 presentó escrito ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria solicitando la colocación de "bolardos" en la acera más próxima a su domicilio, así como la retirada de una señal que se encuentra deteriorada, sin haber recibido respuesta al mismo. Una vez recabado el informe pertinente, constatamos que no es hasta mayo de 2005 cuando se procede a la colocación de los "bolardos" y a la retirada de la señal.

#### **Deficiente atención al ciudadano.**

La atención e información al ciudadano puede considerarse en la actualidad parte esencial de la actividad del conjunto de las instituciones y administraciones públicas, como ponen de manifiesto, entre otros textos normativos, el artículo 35 de la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el artículo 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de Derechos y Garantías de los Contribuyentes.

Aunque en algunos ayuntamientos canarios se aprecia esta vocación de acercar lo más posible la Administración a los ciudadanos, creando oficinas de información, protocolos de actuación para los funcionarios, facilitándoles toda la información que requieran dentro de las posibilidades legalmente establecidas, lo cierto es que en las denuncias que nos remiten los ciudadanos sobre el inadecuado trato recibido en alguna dependencia municipal, nos encontramos con la imposibilidad de continuar con la tramitación de la queja cuando el propio ayuntamiento requerido niega las acusaciones vertidas por el reclamante, el cual en la mayoría de los casos, tal vez por desconocimiento de sus derechos, no puede acreditar el supuesto mal trato recibido.

En el **EQ 651/2004**, un reclamante exponía que tras girarse visita de inspección a la vivienda en que reside por un Inspector de la Dirección del Área de Salud de La Palma, acudió a la Policía Local del Ayuntamiento de El Paso para presentar denuncia del mal estado de la vivienda, manifestando el reclamante que fue invitado a abandonar

las dependencias de la policía local sin poder presentar escrito alguno.

Nos dirigimos al citado ayuntamiento solicitando informe sobre los hechos. En la comunicación recibida de la corporación, se nos indica que en la policía local "*no consta ninguna intervención o incidente en el que resulte implicado el reclamante, no teniéndose conocimiento de los hechos a que se hace mención*". Igualmente manifiesta el ayuntamiento que no es norma de la policía local tratar a los ciudadanos con desconsideración por el simple hecho de presentar una denuncia.

Nos dirigimos al reclamante para solicitarle que nos presentara copia de la denuncia en caso de que la hubiera interpuesto, respondiendo éste que no pudo presentarla porque en la policía local no la quisieron tramitar. Ante esta circunstancia nos vimos obligados al archivo de la queja en nuestras oficinas.

En este caso, si bien no podemos dudar del informe recibido de la Administración, según el cual la policía local no tiene conocimiento del hecho denunciado, y aunque del mismo se desprenda cierta ironía en alguno de sus párrafos, tampoco existen motivos para entender que el reclamante falta a la verdad y que en realidad no acudió a la policía local, por lo que nos permitimos interpretar que en realidad el reclamante, sin duda desconociendo sus derechos, no exigió a la policía local que tramitara su denuncia, aunque esta exigencia a nuestro juicio no debe ser un requisito de admisión de la misma, dado que la obligación de la policía local es la de no sólo tramitar la denuncia sino de informar al ciudadano de los trámites a realizar.

#### **Problemas con la gestión de la Compañía Unelco-Endesa.**

Diferentes cuestiones nos hemos encontrado al tramitar las quejas referidas a la gestión de la Unelco-Endesa. El retraso en instalar los sistemas de suministro a las viviendas, la falta de respuesta a los reclamaciones por el exceso de facturación y consumo detectado, así como alguna queja sobre a colocación de transformadores de alta tensión cerca de viviendas, han sido los principales temas objeto de reclamación. Existe un alto porcentaje de quejas solucionadas en cuanto al retraso en la instalación del sistema de suministro. Las quejas sobre el exceso de facturación originan la solicitud a la Consejería de Industria de la supervisión de la actividad de la empresa, realizando una verificación de los contadores a fin de detectar posibles errores en su funcionamiento.

La **Queja 204/2004**, venía motivada por la falta de respuesta de Unelco a la solicitud de renovación de un tramo de la línea eléctrica y caja de fusibles en una calle de Las Palmas de Gran Canaria.

Unelco respondió a la petición de informe efectuada comunicando que la queja ha sido atendida, acondicionando la acometida de forma reglamentaria mediante la sustitución del contador existente por otro de mayor capacidad.

Por medio del **EQ 596/2004**, una reclamante nos denunciaba que llevaba desde el año 2002 reclamando a Unelco la retirada de un cableado colocado en la fachada de su vivienda, que dada la tensión y el peso de la instalación estaba causando grietas en dicha fachada.

Dado que de la documentación presentada por el reclamante se desprende que había instado su reclamación a Unelco, consideramos necesario dirigirnos directamente a la Dirección de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías, a fin de que nos informara de la posibilidad de supervisar la actividad de la empresa en el caso concreto. Una vez recibo el informe, la dirección general nos comunica que como consecuencia de la denuncia presentada, se tramitó un expediente que dio lugar a una resolución, donde la dirección general concluye que no hay constancia de que la instalación del tendido eléctrico haya causado daños en la vivienda del reclamante, que el reclamante puede solicitar el cambio de tendido eléctrico siempre que sea técnicamente posible y que corra con los gastos de dicha variación. En la resolución, la Administración remite a la reclamante a la jurisdicción ordinaria.

La queja se encuentra archivada por llegarse al límite de actuaciones previstos en la Ley reguladora del Diputado del Común.

Se archivó por solución la **Queja 925/2004**, por la que la reclamante nos manifestaba que es adjudicataria de una vivienda de promoción pública que ha sido ocupada ilegalmente, y que ante la factura de suministro eléctrico ha solicitado a la empresa Unelco-Endesa el corte de suministro y la retirada del contador, sin haber recibido respuesta a la citada solicitud.

Una vez nos dirigimos a Unelco, la compañía nos envía informe en el que nos comunica que el retraso en actuar se debió a que no tenían constancia de la solicitud de baja del contador hasta que se le dio traslado de la reclamación, aunque si bien es cierto que esta afirmación quedó en entredicho al aportar la reclamante copia de su solicitud a Unelco debidamente sellada. Según Unelco, un técnico acudió dos veces al inmueble a fin de retirar el contador, pero no fue hasta tres meses después de la denuncia de la reclamante cuando se consigue ejecutar la desconexión y retirada del contador, con la consiguiente baja del contrato.

En el **EQ 934/2004**, exponía el reclamante que en marzo de 2004 presentó escrito ante la Dirección General de Industria, denunciando avería en el motor de su cama ortopédica, como consecuencia de una subida de tensión eléctrica ocurrida en octubre de 2003, sin haber recibido notificación de la resolución dictada en relación con el citado expediente.

Recabado oportuno informe, la dirección general nos comunica que le fue notificada en legal forma al reclamante la resolución estimatoria de su solicitud.

En la **Queja 1184/2004**, la reclamante denunciaba que la empresa Unelco-Endesa le requiere el pago de 4.944 euros, cuando los recibos anteriores ascienden aproximadamente a unos 90 euros por periodo de facturación. Asimismo, comunica que se ha dirigido telefónicamente a la citada empresa solicitando la revisión de su caso, sin haber recibido respuesta a la citada solicitud.

Examinada la documentación aportada por la reclamante, constatamos que efectivamente existía una discrepancia de consumos excesivamente desproporcionada, motivo por el cual nos dirigimos a la compañía para que nos informara sobre los hechos. En el informe recibido, pudimos comprobar que el reclamante se había dirigido a la Oficina

de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, así como que ésta había derivado la reclamación a la Dirección General de Industria, la cual estaba tramitando un expediente, motivo por el cual procedimos a solicitar informe a esta última Administración sobre el estado de tramitación del mismo. Después de vernos obligados a reiterar la petición de informe y de recordarle a la dirección general su deber de colaborar, recibimos su comunicación en la que básicamente nos decía lo siguiente:

*“... que debido al que el contador se encontraba mal ubicado administrativamente, se produjeron incidencias en la toma de lecturas, ocasionando que el consumo facturado fuera inferior al efectuado en la instalación. Que tras la reclamación, se realizó un análisis de la facturación detectándose un error que dio lugar a su anulación y posterior emisión de una nueva factura, paralizándose el corte de suministro en tanto no se emita la correspondiente resolución...”*

La queja se encuentra archivada por haberse llegado a una solución, aunque debe dejarse constancia en este informe que el problema se detectó por parte de la empresa Unelco únicamente cuando fue requerida por la dirección general para que realizara la revisión de la facturación, lo cual supone la evidencia de la necesidad de que exista una actividad supervisora efectiva por parte de la Administración.

En la **Queja 401/2005**, la reclamante nos indicaba que es propietaria de un apartamento en El Paso, La Palma. Que el contador de luz de la vivienda ha estado averiado desde abril de 2004 hasta abril de 2005. Que la vivienda estuvo desocupada desde abril hasta septiembre, facturando Unelco por el período citado la cantidad de 295,38 €, no teniendo en cuenta los meses que la casa ha estado sin ocupar. Que presentada la reclamación Unelco, ha hecho caso omiso a la misma.

Unelco nos informó que procedió a realizar visita de inspección y se detectó la avería del contador, por lo que se realizó una nueva facturación y se practicó un fraccionamiento del pago de la deuda. La queja se archivó por solución.

Sobre la falta de suministro eléctrico se tramitó el **EQ 1027/2005**, por el que el reclamante denunciaba que en febrero de 2005, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Los Realejos solicitando que se le informase de la situación de la promoción de viviendas adosadas en San Vicente-Los Realejos, con relación al servicio de electricidad y su conexión a la red, puesto que habiendo concedido la licencia de primera ocupación y cédula de habitabilidad no cuenta con dicha conexión, sin haber recibido respuesta al mismo.

Solicitamos sendos informes al ayuntamiento y a Unelco sobre la falta de conexión del suministro eléctrico, y tras numerosas reiteraciones y recordatorios recibimos la comunicación de ambos. Del informe del ayuntamiento se desprende que efectivamente no fue verificado en su momento que el inmueble contara con acometida a la red eléctrica antes de conceder la cédula de habitabilidad correspondiente, extremo éste que ha sido reconocido por la corporación. No obstante, del informe de Unelco se desprende que se ha procedido a reactivar el expediente

para que se tramite la contratación definitiva del suministro eléctrico, motivo por el cual vamos a proceder a archivar la queja por estar el asunto en vías de solución.

En cuanto a la colocación de transformadores de alta tensión cerca de viviendas recibimos la **Queja 1033/2005**. En ella, el reclamante nos expone que en el lugar donde vive, sito en Granadilla de Abona, y a unos seis metros de vivienda de su propiedad, se han comenzado obras de instalación de transformador de alta tensión, con las molestias que ello conlleva.

Dado que se trata de un asunto donde pueden resultar implicados tanto Unelco como el Ayuntamiento de Granadilla de Abona y la Consejería de Industria, solicitamos informes a estas tres instancias para que nos ilustrasen sobre la cuestión, y si el transformador cumple con la normativa vigente, si tiene los permisos necesarios, así como si se ha tenido en cuenta la proximidad de la vivienda del reclamante.

Según Unelco y la Consejería de Industria, la obra cuenta con los permisos administrativos correspondientes, y se está a la espera de que finalicen las obras para realizarse la comprobación técnica y el otorgamiento del certificado final de obra. Previo traslado de los informes al reclamante para que presentara alegaciones, dado que no hemos recibido aún respuesta del ayuntamiento y toda vez que de las respuestas recibidas no se hace mención a la cercanía de la vivienda del reclamante, vamos a proceder a dirigirnos nuevamente a la empresa y a las administraciones implicadas a fin de que den respuesta a cuantas cuestiones se han planteado por el Diputado del Común y, en concreto, a la cuestión relacionada con los metros de distancia a los que encuentra la instalación.

#### **Desacuerdos con la actuación de la Compañía Telefónica, SA.**

La propia transformación de la naturaleza jurídica de las empresas dedicadas al servicio generalizado de telefonía, obliga a la Administración Pública a crear nuevos mecanismos de control y de defensa de los ciudadanos.

Hasta que se establezca un régimen de libre competencia para la prestación de los servicios regulados en este reglamento Telefónica de España, Sociedad Anónima, tiene la consideración de operador dominante. Dicha calificación tiene su reflejo en las quejas recibidas que un 100% se refieren a la actuación de esta compañía.

De la tramitación de las diversas reclamaciones presentadas, se ha detectado que la mayoría de los ciudadanos denuncian la falta de un servicio eficaz para la solución de reclamaciones, hecho éste que se agudiza en las islas menos pobladas, donde sólo se puede contar con un servicio telefónico de reclamaciones, dándose la paradoja de que en los casos en los que se denuncia la falta de conexión de la línea telefónica, ni siquiera se cuenta con este servicio. El sentimiento ciudadano de lejanía desemboca en un sentimiento generalizado de indefensión ante la Compañía Telefónica. Es aquí donde adquiere mayor relevancia el papel supervisor que debe cumplir la Administración. Y es que en estos momentos apreciamos una cierta desorientación del ciudadano a la hora de buscar

soluciones a los problemas con este operador público. Ello es evidente cuando, en algunos casos, los propios organismos canarios creados para la defensa del consumidor derivan reclamaciones a este comisionado parlamentario, alegando haber llegado al límite de sus competencias cuando, en realidad, tienen más competencias que el Diputado del Común por aplicación de la *Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, posición que es reafirmada por la disposición adicional segunda de la *Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje*, y que posteriormente se concreta en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Por ello, entre otras medidas, estimamos de gran importancia la potenciación de los convenios de colaboración entre las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Telefónica, a los efectos, no sólo de acercamiento de la gestión municipal al ciudadano, sino para crear un adecuado marco de defensa de sus derechos.

Continuamos sin recibir respuesta de la Compañía Telefónica en el **EQ 27/2005**, por la que el reclamante nos indicaba que hace unos 15 meses cambiaron de domicilio a una zona de nueva urbanización y había solicitado en reiteradas ocasiones línea de teléfono, a lo que la han contestado que existen problemas de tipo técnico. Se solicitó el oportuno informe de telefónica sin haber recibido repuesta.

En el **EQ 185/2005**, el reclamante manifestaba que en el mes de febrero de 2005 se puso en contacto en varias ocasiones con el servicio 1004 de la empresa Telefónica para comunicarle una avería en su teléfono, y que hasta principios de marzo no se habían puesto en contacto con él ni había sido reparada la avería.

Solicitamos informe a la Compañía Telefónica sobre el particular y enviamos una posterior reiteración, y aunque no recibimos respuesta el propio reclamante nos comunicó que la avería había sido reparada, por lo que procedimos al archivo de la queja por solución del problema. En cambio, seguimos sin obtener respuesta de la compañía en el **EQ 213/2005**, por el que el reclamante exponía que desde noviembre de 2004 ha solicitado el alta en el servicio de telefonía fija, comunicándole Telefónica que su demanda no podía ser atendida por saturación en las líneas. Nos estamos dirigiendo al reclamante para que nos actualice la situación, dado que como en caso anterior el problema podría estar solucionado.

Por medio de la **Queja 386/2005**, reclamante denunciaba a esta institución que la Compañía Telefónica se retrasa en reparar una avería de la línea telefónica, que como consecuencia de un temporal los cables habían caído sobre su vivienda. Nos dirigimos a la compañía sobre el particular y antes de recibir la respuesta el reclamante nos comunicó que su problema se ha solucionado, por lo que procedimos al archivo de la queja en nuestras oficinas.

Encontró solución favorable la **Queja 1127/2005**. En ella, el reclamante manifestaba que desde diciembre de 2003 ha solicitado la instalación de línea de teléfono, sin haber recibido respuesta a su solicitud. En la contestación a la petición de informe enviada desde este comisionado parlamentario, la compañía nos comunicó que estaba



previsto que en breve se instalara la línea telefónica al reclamante, hecho que se verificó con éste en una comunicación posterior, por lo que la queja se encuentra archivada en nuestras oficinas.

#### **Quejas relativas al deficiente transporte público en determinadas zonas de Canarias.**

En el **EQ 250/2004**, exponía el reclamante que presentó escrito ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, denunciando deficiencias en la prestación del servicio público de transporte en la zona de donde tiene su residencia, sin haber recibido respuesta al mismo.

Solicitamos informe al ayuntamiento sobre el particular. Recibido el mismo, pudimos constar que, al tratarse de un transporte interurbano, la competencia para la supervisión de la actividad de la empresa concesionaria es del cabildo insular, por lo que, a su vez, recabamos informe de la corporación insular. Una vez recibido, se nos comunicó que los problemas denunciados se deben en su mayoría a incidencias normales del tráfico en la zona, pero que no obstante se han adoptado las medidas pertinentes para paliar dichas deficiencias. En cuanto a la distancia de las paradas, los afectados pueden solicitar una ampliación y reubicación de los puntos de parada bien directamente a la empresa o a la autoridad única del transporte de Gran Canaria. La queja se archivó por estar el asunto en vías de solución, no sin antes comunicar al reclamante que en el caso de que presente la solicitud de modificación de las paradas y no reciba respuesta, puede volver a dirigirse a nosotros nuevamente.

En el **EQ 870/2004**, un interno del Centro Penitenciario Tenerife II denunciaba que no hay servicio de transporte público a dicho centro en horario de tarde y días festivos.

De los informes recabados de la empresa y del propio cabildo insular no se desprende que existiese infracción del ordenamiento jurídico, dado que existe servicio todos los días en diferentes horarios de mañana y tarde, por lo que la queja se archivó en nuestras oficinas.

Encontró solución favorable el **EQ 960/2004**, por el que una reclamante de La Gomera denunciaba que en el barrio en que reside no existe servicio de transporte público hacia ningún lugar de la isla, al parecer, por problemas con la empresa Servicio Regular Gomera.

Se solicitó informe al Cabildo Insular de La Gomera sobre el particular. Del informe remitido se desprende lo siguiente:

Que en enero de 2004, la empresa concesionaria del transporte regular en la isla de La Gomera, por distintas razones que el cabildo no aclara, dejó de prestar de forma unilateral los servicios establecidos en su concesión, entre los que se incluía la zona donde vive la reclamante. En abril de 2005, el cabildo interviene en la empresa Servicio Regular Gomera, previa sentencia favorable del Tribunal Superior de Justicia de Canarias. Entre los objetivos primordiales de esta intervención administrativa se encuentra la restitución de los servicios anulados, servicio que entró en vigor en mayo de 2005. La queja se archivó por solución del problema planteado.

#### **16. SERVICIOS SOCIALES**

Variados y extensos han sido los temas tratados durante el ejercicio 2005 en el área de Servicios Sociales.

Sin que la intención sea la de establecer una clasificación desde el punto de vista cualitativo, de forma cuantitativa resulta posible establecer un orden de importancia de las reclamaciones, resultando que, en primer lugar, adquieren una mayor relevancia los asuntos referentes a las pensiones no contributivas y los relacionados con las solicitudes de ayuda económica básicas, ayudas a domicilio y ayudas de emergencia social, ya sea, en este último caso, para la compra de alimentos o para el alquiler de una vivienda.

Las denuncias sobre el estado de algunos centros para discapacitados en Canarias han motivado un número importante de reclamaciones, derivadas algunas de ellas a la apertura de quejas de oficio de las que ya se ha dado cumplida cuenta en anteriores informes, siendo en este ejercicio donde han encontrado un archivo definitivo, las cuales se describen en el apartado correspondiente.

También ha sido motivo de queja las solicitudes no atendidas de ingreso de discapacitados en centros especializados, donde hay que destacar el esfuerzo realizado por la Administración para atender a todas y cada una de las solicitudes instadas, llegándose a una solución favorable en un alto porcentaje de las reclamaciones.

Las quejas presentadas denunciando la situación de pobreza de los reclamantes, dio lugar a la apertura de una queja de oficio que fue iniciada con el fin supervisar en la medida lo posible el grado de cumplimiento actual del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias, aprobado por la Administración en el año 1998.

Íntimamente relacionado con el tema anterior, se han tramitado quejas relativas a un deficiente servicio que se presta en el Albergue de Santa Cruz de Tenerife, que igualmente dio lugar a la apertura de una queja de oficio.

Por último, menores han sido las quejas recibidas sobre temas referidos a la existencia de barreras físicas para los discapacitados y a las plazas de estacionamiento.

#### **Pensiones no contributivas.**

Se han abordado cuestiones relativas a la no concesión de la pensión en si misma, pero también relativas a la falta de notificación del resultado de la valoración del grado de discapacidad previo a la solicitud de la pensión, o al desacuerdo con el grado de discapacidad otorgado por la Administración. En un gran número de quejas se ha encontrado una solución favorable para el reclamante, toda vez que la Administración suele reconocer el retraso en la notificación de la resolución del grado de discapacidad o en la notificación del reconocimiento de la pensión no contributiva. En cambio, en otros muchos casos y fuera del retraso aludido, el reclamante no cumple con los requisitos exigidos para la concesión de la pensión, bien porque su grado de discapacidad no alcanza el mínimo legal del 65% exigido por la norma reguladora, o porque el reclamante ha omitido el trámite de informar a la Administración de las variaciones de los ingresos de la unidad familiar, lo que da lugar a la extinción de la pensión. En estos casos, la institución de Diputado del Común debe limitarse a informar al reclamante de la legalidad de la medida adoptada por la

Consejería de Empleo y Asuntos Sociales o, en los casos de discrepancia con el grado de discapacidad otorgado, recomendar que se inste una nueva valoración, si se disponen de informes médicos que contradigan el dictamen técnico facultativo anterior, así como se les orienta para que, en caso de no disponer de dichos informes, procedan a contactar con un especialista que valore su situación a los efectos de sustentar una nueva solicitud de valoración que se requiere para el otorgamiento de la pensión no contributiva.

En cuanto a los casos en que la pensión que se solicita es la de jubilación, los supuestos son exactamente los mismos, aunque los requisitos que se exigen son diferentes.

Relatar todas y cada una de las quejas relativas a los problemas con la tramitación y concesión de pensiones no contributivas supondría hacer excesivamente extenso este informe, por lo que nos limitaremos a citar algunas de las quejas más ilustrativas de esta problemática.

Por medio del **EQ 348/2004**, la reclamante denunciaba que había solicitado en marzo del año 2003 una pensión no contributiva, sin que hasta la fecha de interposición de la queja hubiese recibido respuesta.

Recabado el informe pertinente, constatamos que en junio de 2003 se le envió el acuse de recibo y la solicitud de la documentación necesaria, aunque la consejería nos informa de que el expediente tuvo entrada en la Dirección General de Servicios Sociales en marzo de 2004. No obstante, no es hasta mayo de ese mismo año cuando se resuelve por la consejería conceder la pensión no contributiva.

Aunque la queja de archivó por solución, es evidente el retraso que sufrió la tramitación de su expediente, sin que se descarte el posible extravío del mismo, al afirmar la Administración que el expediente tuvo entrada en fecha posterior al acuse de recibo de la solicitud, lo cual pudo haber motivado la tardanza en su resolución.

En el **EQ 366/2004**, el reclamante nos relataba que desde mayo de 1996 venía percibiendo una pensión no contributiva por invalidez, y que como consecuencia de una revisión a la que fue sometida en febrero de 2004 se le notifica la extinción de la misma. Según la Administración, su grado de discapacidad se había visto reducido de un 66% a un 48%. Al no estar conforme con el dictamen, el reclamante presentó queja ante esta institución y se le recomendó que presentara reclamación previa antes de que transcurriera el plazo para ello adjuntando los nuevos informes médicos que nos había remitido. Tras un plazo prudencial nos dirigimos a la Administración y ésta nos envía informe en el que corrobora la versión del reclamante y nos informa de que se está a la espera del dictamen facultativo del equipo de valoración del centro base de la dirección general. Posteriormente, el reclamante nos informa de que se ha resuelto la reclamación de forma favorable, archivándose la queja por solución.

En ocasiones como ésta, puede apreciarse como la falta de conocimiento del ciudadano puede propiciar que un error de la Administración perdure en el tiempo y cause una situación del todo injusta, toda vez que de haber dejado transcurrir los plazos para recurrir la resolución administrativa ésta hubiera devenido firme, con el consiguiente archivo de su expediente en la Administración.

Ya han sido motivo de informe por este comisionado parlamentario las demoras apreciadas en la citación para reconocimiento por los equipos de valoración médica adscritos a la Dirección General de Servicios Sociales, sin cuyo dictamen los ciudadanos no puede obtener el reconocimiento del grado de discapacidad para, en su caso, solicitar la pensión no contributiva que les corresponda.

En el **EQ 584/2004**, la reclamante manifestaba que en marzo de 2004 solicitó certificado de grado de discapacidad con el objeto de tramitar una pensión no contributiva, habiéndosele manifestado en el centro base de atención de su domicilio que los trámites tardarían, al menos, seis meses. Pasados cuatro meses desde que la reclamante solicitó el certificado, se dirigió a esta institución interponiendo la queja de referencia. Una vez nos dirigimos a la consejería, ésta nos informa de que *“debido a la mudanza del edificio y a la nueva aplicación informática, se ha producido un retraso en la citaciones”*. También nos comunicaba la Administración, que *“la reclamante estaba citada para reconocimiento el día 13 de octubre de 2004”*, unos siete meses después de su solicitud, y que *“se prevé nueva cita con el médico y trabajador social, a lo largo del mes de noviembre próximo.”*

Aunque en este caso pudiera encontrarse una justificación para unos márgenes de demora aceptables, entendemos que, en algunos casos, resulta excesivo el plazo que emplea la Administración para resolver un expediente de reconocimiento del grado de discapacidad, máxime si consideramos que se trata de un trámite previo para poder solicitar posteriormente una pensión no contributiva, que en el presente caso y según informaciones de la reclamante, resulta su único medio de subsistencia.

En ocasiones nos encontramos con un retraso de la Administración a la hora hacer efectivo el abono de la pensión no contributiva ya concedida. Así ocurrió en el **EQ 403/2005**. Una vez recabado el informe pudimos constatar que la Administración tardó más de dos meses en hacer el primer ingreso a la reclamante.

#### **Ayudas económicas básicas y ayudas de emergencia social y a domicilio.**

##### *Ayudas Económicas Básicas.*

En los casos de las Ayudas Económicas Básicas que concede la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, sucede algo parecido que en el caso de las pensiones no contributivas. El retraso en la tramitación de dichas ayudas es fácilmente subsanable, tanto en los casos de concesión como en los de no concesión, dado que simplemente debe haber un esfuerzo de la Administración para tramitar con celeridad los distintos expedientes, dato éste que ha sido puesto en conocimiento de la Administración en reiteradas ocasiones. No obstante, ninguna solución puede aportar el Diputado del Común en los casos en los que el reclamante no cumple con los requisitos necesarios para obtener la ayuda económica básica, salvo orientarle para que inste una nueva valoración de su caso, siempre que disponga de datos que permitan contradecir a los obtenidos por la Administración, o aconsejarles que soliciten una ayuda de emergencia social, que a diferencia de la ayuda económica básica es concedida por los cabildos y ayuntamientos para

problemas puntuales y resultan de menor duración que aquellas, pues, salvo que el error se desprenda del propio informe remitido por la Administración respectiva, esta institución no dispone de medios para valorar de forma contradictoria un informe social de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, de un ayuntamiento o cabildo, y mucho menos para detectar si existe un error de valoración de los requisitos para la concesión de este tipo de ayudas, dado que para apreciarla se requiere un conocimiento puntual de la situación social de reclamante, datos que únicamente los puede facilitar la Administración que actúa a través de sus servicios sociales, por lo que nuestra actuación se limita a supervisar que los trámites administrativos han sido correctos y, en su caso, a apuntar a la Administración la existencia de un retraso en la resolución que proceda.

En cuanto a las Ayudas Económicas Básicas (en adelante AEBA) reguladas por Decreto 13/1998, de 5 de febrero, hemos detectado en este ejercicio un aumento considerable de los casos de queja, motivadas principalmente por el tiempo que tarda la Administración en tramitarlas. Aún teniendo en cuenta el volumen de trabajo con el que puede encontrarse la Administración, estimamos que la tramitación eficaz de este tipo de ayudas debe ser un objetivo a cumplir, pues lo contrario no sólo redundaría en perjuicio del administrado sino que desvirtúa el objeto mismo de las ayudas, que no es otro que paliar de forma temporal la situación de necesidad económica del solicitante. Dicho retraso se ve incrementado cuando el reclamante solicita la ayuda económica básica a través de los ayuntamientos, quienes realizan el informe social y dan traslado del expediente a la consejería para que dicte la resolución que proceda.

Por medio de la **Queja 1438/2003** tuvimos conocimiento de que la reclamante, que según nos manifestó carecía de recursos económicos, en diciembre de 2003 presentó escrito ante la Dirección General de Servicios Sociales solicitando una AEBA, habiendo transcurrido el periodo reglamentario para emitir resolución sin que hasta la fecha de interposición de la queja le hubiese sido notificada resolución alguna.

Nos dirigimos a la Dirección General de Servicios Sociales solicitando informe sobre el trámite de la AEBA y, en su caso, plazo estimado para dictar resolución.

Dos meses después, la Administración nos contesta que aunque ha existido un retraso en la tramitación de la solicitud, debido a la gran cantidad de solicitudes que se tienen que atender, ésta le ha sido concedida y notificada convenientemente, por lo que la queja se ha archivado por solución.

Como se apuntó anteriormente, muchas veces la tramitación de las AEBAS se retrasa de forma alarmante cuando el ciudadano presenta la solicitud a través de los ayuntamientos.

En el **EQ 467/2004** el reclamante nos manifestaba que estando integrado en un programa para asistencia de familias en precariedad económica, en febrero de 2004 había solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife la tramitación de una AEBA ante la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, sin haber recibido respuesta alguna.

Solicitado el oportuno informe al ayuntamiento, nos comunica que el reclamante solicitó a la Dirección General de Servicios Sociales a través del registro general de ese ayuntamiento una AEBA, solicitud de fue remitida al

órganos que debe adoptar la resolución en abril de 2004 dos meses después de que el reclamante presentara la referida solicitud. El ayuntamiento también se encargaba de recordarnos que la competencia para tramitar y conceder este tipo de ayudas corresponde en exclusiva a la Comunidad Autónoma de Canarias.

Nos hemos dirigido a la Dirección General de Servicios Sociales sobre el particular, y a pesar de las continuas reiteraciones y recordatorios de su deber legal de contestar aún no hemos recibido respuesta.

Sin perjuicio de que el reclamante no ha presentado alegaciones al informe del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife que se le remitió en su momento, y no hayamos podido archivar la queja debido a que aún no hemos conseguido respuesta de la Administración autonómica, puede extraerse de este caso un ejemplo evidente del retraso en la tramitación de este tipo de ayudas pues, aunque obviamente el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife no es quien debe concederlas, tampoco explica la razón de que tarde dos meses en dar traslado de la solicitud a la Dirección General de Servicios Sociales.

Por medio del **EQ 484/2004** pudimos comprobar cómo el reclamante esperó un año y cuatro meses para obtener la resolución denegatoria de su solicitud de AEBA. Si bien la mencionada solicitud la presentó ante el Ayuntamiento de Valverde, la dirección general requirió la presentación de una documentación que, según el reclamante, ya había aportado en su solicitud inicial al ayuntamiento. A ello se unía el problema de que la reclamante era emigrante retornada y se le exigía, entre otra documentación, una baja consular, la cual no pudo acreditar por problemas con la embajada. La consejería le comunicó que debido a esta circunstancia su caso debía ser valorado de forma excepcional. Una vez se emitió resolución denegatoria, la consejería manifestó que no se le concedía la AEBA debido a que sus hijos comenzaron a trabajar y los ingresos de la unidad familiar superaban el límite legal permitido. Lo curioso de este caso es que en el momento de la solicitud de la reclamante y en los siete meses posteriores, los hijos de ésta no estaban trabajando y que comienzan su vida laboral mientras se tramitaba la AEBA, con lo que de haberse tramitado con celeridad la misma, la reclamante pudo haber disfrutado de dicha ayuda al menos durante esos siete meses.

En otros casos hemos podido apreciar la contradicción en los fundamentos a los que la Administración alude para denegar la AEBA.

En la **Queja 146/2005** se analizó el problema planteado por la reclamante, que había solicitado ayuda económica básica ante la Dirección General de Servicios Sociales, al encontrarse en paro y sin recursos económicos. Manifestaba además, que estuvo empadronada en Barcelona por motivos de trabajo y se le ha solicitado unos documentos necesarios para poder resolver su expediente, para lo cual tendría que desplazarse a la citada ciudad, lo que no es factible tanto por motivos de salud como económicos.

Solicitado el oportuno informe sobre el estado del expediente de la reclamante, la dirección general nos contesta que la solicitud tuvo entrada en abril de 2004 y que en junio de ese mismo año se le solicita una documentación que no presentó con la solicitud, entre otros, certificado de residencia en Barcelona. Según se deduce del propio



informe, el único documento que faltaba era el certificado de residencia en la ciudad de Barcelona. La consejería, al parecer, estuvo intentando ponerse en contacto telefónico con la reclamante para que presentara la documentación, pero en última instancia se ponen en contacto con el trabajador social que llevaba el seguimiento del expediente y éste manifiesta que la reclamante ya no acude al albergue y que su conducta siempre ha sido conflictiva y poco colaboradora. La consejería concluye que debido a este motivo y a que no notificó el cambio de domicilio se procede a denegar la ayuda.

Tras las alegaciones del reclamante recibidas recientemente, la queja se encuentra en estudio técnico toda vez que no se considera adecuado el motivo de denegación de la ayuda, basado no en la falta de documentación sino en la actitud conflictiva del reclamante y en la no notificación del cambio de domicilio, requisito éste que debería operar en casos de renovación de una ayuda ya concedida, al margen de que el reclamante sigue contestando a nuestras comunicaciones, las cuales remitimos al mismo domicilio que figura en la solicitud de AEBA.

#### *Ayudas de Emergencia Social.*

Es quizás en este tema donde adquiere mayor importancia la necesidad de que la Administración tramite con celeridad dichas ayudas, por cuanto el retraso a la hora de concederla o en el simple estudio de la solicitud no son compatibles con el objeto de las mismas, que no es otro que mitigar el estado de necesidad urgente de la persona que lo solicita y de su familia.

En el **EQ 822/2004** el reclamante manifestaba que en abril de 2004 solicitaba a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria una ayuda de emergencia social, y hasta la fecha de interposición de la queja, julio de 2004, no constaba que la misma hubiese recibido respuesta.

Del escueto informe recibido por la Administración se constató que la ayuda le fue concedida, aunque el plazo para resolver superó los cuatro meses.

A pesar de las retiraciones y recordatorio al deber de colaborar al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria en el **EQ 1080/2005**, continuamos sin recibir respuesta a nuestra petición de informe sobre la solicitud de ayuda de emergencia social para alquiler de vivienda que la reclamante nos indicó que había presentado. En esta ocasión, y sin que tengamos constancia de lo contrario debido a la falta de repuesta de la corporación, la reclamante lleva desde junio de 2005 hasta la fecha de realización de este informe sin obtener respuesta a su petición.

#### *Ayudas a domicilio.*

Como sabemos, el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación básica gestionada generalmente por las corporaciones locales, ya que estas administraciones son las más cercanas a las personas y las que mejor pueden ver y atender las necesidades de sus vecinos. Según un informe realizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, actualmente, un 79% de los municipios de España oferta este servicio. El usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio, previamente debe someterse a un estudio por parte de un asistente social del ayuntamiento. Éste valora cada petición

de forma personalizada; para ponderar a quién se le da el servicio, se toman en consideración aspectos relacionados con la situación personal, familiar y socioeconómica de cada persona.

En nuestra Comunidad, si bien es cierto que el Servicio de Ayuda a Domicilio es una prestación prácticamente asumida por todos los ayuntamientos, a parte de los problemas relacionados con el retraso en su tramitación, algunos de ellos se encuentran con dificultades para ofrecer una continuidad del servicio, generalmente propiciada por la escasez de recursos municipales y carencia de personal.

En la **Queja 390/2004** el Ayuntamiento de la Villa de Arafo nos comunicó que si bien el servicio de ayuda a domicilio se canceló a la reclamante por traslado de su residencia a otro municipio, desde que lo solicitó se le vino prestando el mismo, aunque por razones de horarios y carencia de personal se interrumpió el servicio en varias ocasiones, pero nunca en tiempo superior a un mes.

Por medio de la **Queja 226/2004** el reclamante manifestaba que había solicitado ante los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Villa de Arafo la prestación del servicio de ayuda a domicilio, sin que se le haya sido concedido el mismo. En el informe remitido por la corporación, que bien pudiera ser considerado como un informe ampliatorio del remito en la queja anteriormente descrita, nos comunica la imposibilidad de atender por el momento a la solicitud del reclamante, dado que no dispone sino de dos auxiliares que se están ocupando de los casos más urgentes (higiene y alimentación de los usuarios), aunque las expectativas son las de contratar nuevo personal en plazo más breve posible. La queja se encuentra archivada por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico, aunque queda patente la problemática a la que nos hemos referido.

En la **Queja 1331/2005** el reclamante nos informaba de que se había dirigido por escrito y personalmente al Ayuntamiento de San Andrés y Sauces solicitando el servicio de ayuda a domicilio a un hermano que padece esquizofrenia paranoide, el cual vive solo ya que la vivienda que habita se encuentra en un estado de “abandono y suciedad insostenible”, sin que hasta la fecha haya recibido respuesta alguna.

El ayuntamiento nos comunica en su informe que, el Servicio de Ayuda a Domicilio no puede prestársele al hermano de la reclamante, toda vez que la vivienda en que habita no es de su propiedad y, además, no reúne las condiciones mínimas de habitabilidad pero que, no obstante, las necesidades básicas del afectado se mantienen cubiertas, habiendo derivado el expediente el Ministerio Fiscal por si procede una declaración de incapacidad e internamiento en algún centro especializado. La queja se encuentra archivada por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento.

#### **Discapitados.**

Siguen tramitándose quejas relativas a la problemática en torno a los discapacitados. Se han abordado casos de discapacidad física referidos tanto al desacuerdo con el grado de discapacidad o con el procedimiento para su reconocimiento, como a la aplicación de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.*

Como tema relacionado con la discapacidad física se han estudiado quejas referidas a los problemas relacionados con los estacionamientos para discapacitados.

En el ámbito de la discapacidad psíquica, los problemas principales han venido referidos a las solicitudes de ingreso en centros especializados y a las denuncias sobre su funcionamiento.

#### - **Discapacidad física.**

*Desacuerdo con el grado de discapacidad reconocido por la Administración.*

El reconocimiento legal de la calificación del grado de discapacidad es imprescindible para poder acceder a los beneficios y recursos que los diferentes organismos proporcionan a las personas con discapacidad. El reconocimiento del grado de discapacidad se realiza a través de resolución de la Dirección General de Servicios Sociales previo informe del equipo de valoración médica adscrito a esa Administración. Cuando el reclamante no está conforme con esa valoración, un recurso administrativo es su único medio de defensa, pero normalmente se trata de personas con escasos recursos económicos que no pueden acceder a un asesoramiento jurídico particular, por lo que desde esta institución se procura orientarlo para que recabe nuevos informes médicos que permitan, en su caso, contradecir el realizado por el equipo de valoración, existiendo supuestos en los que efectivamente se detecta una contradicción entre dos informe facultativos. El problema que se plantea en estos supuestos concretos, es que la Administración se muestra reticente a la hora de aceptar otros informes que no sean los propios del equipo de valoración, por lo que al reclamante se le hace muy difícil conseguir una nueva resolución sobre el grado de discapacidad que le corresponde.

Hemos conseguido en este ejercicio el archivo por solución de la **Queja 273/2002**, al acceder la consejería a valorar nuevamente a la reclamante su grado de discapacidad a pesar de haberle desestimado su recurso, toda vez que a nuestro juicio no se habían valorado correctamente nuevos informes médicos que el reclamante había presentado con su recurso, y que contradecían a los elaborados por la Administración.

*Existencia de barreras físicas y dificultades de acceso de discapacitados.*

En los diferentes informes que esta institución ha elaborado, no hemos cesado de poner en conocimiento de las diferentes administraciones competentes la necesidad de un mayor rigor a la hora de supervisar el cumplimiento de la normativa sobre barreras físicas, así como de realizar una planificación municipal consecuenta con la Ley 8/1995, sobre accesibilidad.

La **Queja 567/2001** que venía referida a la situación del barrio donde reside la reclamante, respecto a existencia de barreras arquitectónicas con las que diariamente se encuentran los discapacitados de la zona, entre ellas aceras estrechas, ausencia de rampas de acceso para discapacitados, dificultades para acceder a los transportes públicos desde la calle, etc. La queja se archivó finalmente por vías de solución ya que del informe remitido por el Ayuntamiento de Arona se desprendería que existe un proyecto turístico para la zona que incluye acciones para la mejora de la accesibilidad. Cabe resaltar que

el expediente se ha demorado porque fue en el año 2005 cuando se consiguió que el ayuntamiento diera respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas, pues en los anteriores informes nunca dio una visión clara de las medidas que se pretendían adoptar, teniéndose que realizar en última instancia gestiones personales, pues el cambio de gobierno en el ayuntamiento había dejado en el olvido el expediente.

Muchas veces la arquitectura convierte al discapacitado en un minusválido. En estos casos el arquitecto puede ser su mejor amigo o su peor enemigo. Por ello, debe contemplar desde los primeros diseños de la construcción sus necesidades, porque cuando las edificaciones ya están hechas es más costoso, o a veces imposible, modificarlas. Permitir el acceso y salida por igual a todos, normales y discapacitados, para desarrollar actividades, ofrecer los mismos servicios como baños, cafetería, biblioteca, casetas telefónicas, instalaciones deportivas, estacionamientos, etc., contemplar a los discapacitados en situaciones de emergencia, creando salidas especiales y rampas para su uso exclusivo debe ser una prioridad para los constructores. Pero a nuestro juicio, tan importante como esto es que se cumpla el deber de supervisión que incumbe a la Administración.

El incumplimiento de la normativa reguladora en las nuevas construcciones, y en algunos casos, una actitud de inhibición injustificada del ayuntamiento y la propia Administración autonómica para supervisar la actividad de los constructores, ha originado situaciones como las que se analizan a continuación.

Sigue tramitándose la **Queja 582/2004**, motivada por el desacuerdo del reclamante con la actuación de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda y el Ayuntamiento de Arucas ante el incumplimiento de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*, por parte de la empresa constructora del edificio donde vive.

De la documentación aportada por el reclamante se desprende que la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda tramitó un expediente sobre supresión de barreras arquitectónicas en el edificio de referencia. A raíz de dicho expediente, se elabora un informe del que se deduce que esa Administración, bajo la invocación del artículo 25.1 de la Ley 8/95 antes citada, no se hace responsable del incumplimiento de la normativa vigente al entender que *“la mayor carga de responsabilidad recae sobre el ayuntamiento”*, aunque se reconoce que el técnico de la dirección general que intervino en el examen y comprobación del proyecto, *“no advirtió en su momento la existencia de barreras arquitectónicas y la necesidad de ajustar el mismo a las prescripciones de la ley de referencia”*.

En el informe recabado la consejería nos comunica que se ha intentado mediar con el constructor de edificio a fin de que se realicen unas medidas correctoras, las cuales no se han llevado a cabo, según la Administración, por diversos motivos que no especifica. No obstante, la consejería sigue manifestando que la mayor carga de responsabilidad recae sobre el ayuntamiento.

Procedimos a dirigirnos a la corporación local a fin de que se manifestara sobre el problema planteado. El ayuntamiento manifiesta que es cierto que concedió la licencia de obras oportuna, pero que las competencias en materia de habitabilidad de las viviendas, así como la aplicación del Decreto 227/1997,

de 18 de septiembre que aprueba el Reglamento de la Ley 8/1995, de Accesibilidad, corresponde a la consejería citada. Asimismo, se afirma en que la responsabilidad del ayuntamiento queda exonerada por cuanto al mismo no le correspondió en su día el control de la legalidad en dicha materia, pues la consejería debió haber observado las carencias detectadas, sin duda refiriéndose a que el técnico de la dirección general que intervino en el examen y comprobación del proyecto no advirtió en su momento la existencia de barreras arquitectónicas y la necesidad de ajustar el mismo a las prescripciones de la ley de referencia.

A más abundamiento, el ayuntamiento concluye diciendo que *“todo ello se informa sin perjuicio de que el comprador adquiere una vivienda con las características de la que compró, y que parecer que no cumplió sus expectativas.”*

Sin perjuicio de que la afirmación del ayuntamiento sobre la libertad de elección del discapacitado a la hora de comprar una vivienda sea poco afortunada, lo que resulta evidente es que de los documentos que obran en nuestro poder se desprende que podría existir una responsabilidad compartida entre ambas administraciones actuantes, dado que en alguna fase del expediente de tramitación de licencia de obras o de modificación del proyecto original, ambas podían haber exigido a la empresa el cumplimiento de la Ley 8/1995, al margen de que la consejería admite el error cometido, aunque el ayuntamiento olvida su competencia en la comprobación final de obra y que ésta se ajusta a la legalidad.

Por este motivo, vamos a dirigir una recomendación a ambas administraciones sobre la posibilidad de coordinar acciones para llegar a una solución favorable al respecto.

Radicalmente opuesta fue la respuesta del Ayuntamiento de Icod de los Vinos en la **Queja 906/2005**, por la que el reclamante manifestaba que en la oficina de Caja Canarias de ese municipio se están llevando a cabo obras de reforma sin tener en cuenta la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.

Solicitado informe al ayuntamiento, éste nos manifiesta que hasta que la entidad referida no proceda a adecuar el proyecto a las exigencias legales, incluyendo el respeto a la Ley 8/1995, de Accesibilidad, no se procederá a otorgar la licencia para ejecutar o legalizar las obras. Sin embargo, esta institución ha tenido conocimiento de que las obras se han realizado a pesar de la advertencia del ayuntamiento, por lo que hemos dirigido una nueva petición de informe sobre el particular.

#### *Existencia de barreras en la comunicación.*

Existe un colectivo de personas que, por diversas causas, no pueden oír. En ocasiones, las personas sordas parecen los grandes olvidados, ya que su insuficiencia auditiva es invisible. Las barreras contra las que luchan a diario, también. Durante mucho tiempo estuvieron discriminadas por esta circunstancia. Ellos han desarrollado un lenguaje natural que les permite superar una importante barrera: la comunicación, pero en ocasiones los propios medios de comunicación visual son inalcanzables para este colectivo.

Esta circunstancia se puso de manifiesto en el **EQ 241/2005**, por el que el reclamante denunciaba que en la programación de Televisión Canaria no se tiene en cuenta a las personas con discapacidad auditiva, ya que no subtítulan programa alguno, incumpliendo sistemáticamente el deber de subtítular la programación.

Una vez recibido el informe del director general del Ente Público Radiotelevisión Canaria, y según los datos que nos aporta, pudimos constatar que en Canarias existen alrededor de 4.500 personas que padecen algún tipo de pérdida auditiva, mientras que poco más de 1.000 sufren sorderas severas o profundas. Que RTVC lleva casi seis años en antena sin emitir programación subtitulada para personas sordas y que su intención es la de mejorar la situación. Por ello, el 14 de septiembre de 2005, el BOC publicó el concurso convocado por RTVC para la producción de 28 horas semanales de programación subtitulada por importe de 260.000 euros, y que el servicio fue adjudicado a la empresa “Mundovisión” y el contrato se firmará en diciembre, y se ofrecerán 28 horas de programación subtitulada, en la que incluirá cine, series de animación infantil, programas de servicio público y el informativo Telenoticias 2 de lunes a domingo por la mañana.

El contenido del informe se dio traslado al reclamante y la queja se encuentra en fase de archivo por solución.

#### *Problemas relacionados con los estacionamientos para discapacitados.*

En el **EQ 306/2004** el reclamante nos comunicaba que el Ayuntamiento de Telde había retirado, sin previos avisos, un estacionamiento especial para discapacitado que anteriormente se le concedió, sin que el ayuntamiento hubiese explicado los motivos para dicha acción.

Solicitamos informe a la corporación local, y ésta nos manifestó que no se había retirado la reserva de estacionamiento sino que había acordado su reubicación, a los efectos de que pudiera ser utilizado de forma general y no sólo por el reclamante, y que en breve se procedería a una nueva señalización. La queja se encuentra archivada por solución.

Por medio del **EQ 103/2005** un reclamante denunciaba que había presentado solicitud de acceso al aparcamiento para discapacitado que venía disfrutando y que le fue retirado, y que no ha recibido respuesta.

De la documentación que nos aportó el reclamante, constatamos que inicialmente se le había concedido dicha reserva de estacionamiento, pero tras una revisión del expediente por parte del ayuntamiento la misma le fue retirada. Lo cierto es que no se observó irregularidad alguna ó vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, toda vez que se limita a aplicar la Ordenanza Municipal sobre Vados y Reservas de Estacionamiento, según la cual el reclamante no cumple el requisito legal para acceder a la reserva del aparcamiento, al tener reconocida una discapacidad del 48%, cuando, según la ordenanza debe tener un 50%. Por este motivo, se procedió al archivo del expediente en esta institución, aunque se recomendó al reclamante que si consideraba que su situación de discapacidad se había agravado, solicitase una nueva valoración y con el resultado de la misma volviera a solicitar la reserva de la plaza al ayuntamiento.

Manifestaba un reclamante en la **Queja 1064/2005** que había presentado solicitud de aparcamiento para discapacitados en su barrio de residencia, y que por error de los operarios en el momento de señalar el citado estacionamiento, le fue concedida en una zona que impedía el acceso de los vecinos del barrio. Manifestaba además, que este hecho lo había puesto en conocimiento del Ayuntamiento



de San Sebastián de La Gomera a fin de que se proceda a subsanar el error, sin que se le diera respuesta alguna.

Según nos informó el ayuntamiento, ya se ha estudiado el lugar idóneo para ubicar el estacionamiento pero que no se ha podido señalar debidamente dado que se está a la espera de que se ponga en marcha el proyecto de señalización viaria, que se encuentra en fase de contratación. Una vez se inicie dicho proyecto, se procederá a la señalización de forma prioritaria.

Se dio traslado del informe a la reclamante, aunque fue a través de una visita del Adjunto al lugar donde se constató que el ayuntamiento no había procedido aún a la señalización, por lo que realizado el oportuno seguimiento del expediente nos dirigiremos nuevamente al mismo para que nos informe del plazo estimado para resolver el asunto planteado.

#### - Discapacidad psíquica.

*Solicitudes de ingreso en centros de atención a discapacitados psíquicos.*

En el **EQ 625/2004** una reclamante nos exponía que padece una minusvalía de un 95% y que tiene que hacerse cargo de su madre enferma de Alzheimer, y que por este motivo se ha dirigido al Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo solicitando ayuda, bien para el internamiento de su madre en un centro donde pueda acudir durante unas horas, o en el que se realicen talleres para este tipo de enfermos, informándosele de que el ayuntamiento no posee recursos para prestar ese tipo de ayudas.

Solicitamos a la corporación un informe acerca de si tenía conocimiento del caso y si había posibilidad de revisar el caso adoptando alguna medida alternativa, así como si se había orientado a la reclamante acerca de las posibilidades de encontrar algún tipo de ayuda, y sobre la posibilidad de realizar gestiones con el cabildo insular desde los servicios sociales a fin de encontrar alguna solución, en su caso.

Del informe recibido del ayuntamiento se desprende que los servicios sociales conocían el caso, habiéndosele prestado diversas ayudas tanto a la reclamante como a su familia. En cuanto a la madre de la reclamante, se la integró en un grupo de mayores que desarrollaban un taller de desarrollo psicoafectivo y habilidades, y se aprobó su ingreso en un centro de día, toda vez que la reclamante había rechazado la opción de la ayuda a domicilio. La queja se encuentra archivada por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico.

Encontró solución favorable la **Queja 1025/2005** donde la reclamante exponía que convive con dos hermanos disminuidos psíquicos, los cuales, debido a los problemas de salud que sufren, provocan situaciones desagradables y peligrosas, temiendo la reclamante por la integridad de ella, de su hija menor y su propia madre. Manifestaba además, que ha solicitado ayuda al Cabildo Insular de Gran Canaria para gestionar el ingreso en algún centro que pueda acoger a sus hermanos y que sea acorde con la discapacidad que padecen, sin que haya recibido respuesta alguna.

Nos dirigimos al Cabildo Insular de Gran Canaria solicitando informe a cerca del estado actual de las solicitudes de plazas presentadas por la reclamante, y sobre la posibilidad de tramitar con cierta prioridad las mismas dado el estado actual de inseguridad que sufren los familiares.

El cabildo informa de que se han realizado las gestiones oportunas para la valoración de la discapacidad de los hermanos de la reclamante, y se han elaborado los informes médicos correspondientes, habiéndose resultado el ingreso de ambos hermanos en el Centro de Atención para Discapacitados Psíquicos San José de la Longuera, en el Municipio de Telde.

*Deficiente funcionamiento de centros de atención a discapacitados psíquicos.*

En el **EQ 330/2004** la reclamante denunciaba el mal estado y funcionamiento del Centro de Educación Especial "Hermano Pedro", en Tenerife, y manifestaba que había solicitado de forma reiterada tanto al Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, Consejería de Educación y Cabildo de Tenerife, que se subsanasen las deficiencias del citado centro, porque se están vulnerando los derechos de los niños que asisten al mismo al no poder recibir el tratamiento de rehabilitación adecuado, debido todo ello a la escasez de personal cualificado para tal fin, ya que este tipo de tratamiento no lo reciben en los centros sanitarios.

Una vez determinada que la competencia sobre el centro recae sobre la Consejería de Educación, compartida con la de Sanidad en lo que respecta al personal fisioterapeuta adscrito al centro, recabamos los informes pertinentes, de los que se desprende que el funcionamiento del centro se adapta a las necesidades de los usuarios y que el personal, aunque limitado, cumple con el servicio respectivo que les incumbe, y no habiendo el reclamante presentado alegaciones al mismo una vez cumplido el trámite de traslado, la queja se archivó por desistimiento.

#### Quejas de oficio.

En este apartado específico informaremos de las diversas quejas de oficio que este comisionado parlamentario ha tramitado, y que han venido referidas a la situación de varios centros de atención a discapacitados psíquicos en Canarias, así como a la situación de los indigentes y funcionamiento del Albergue Municipal de Santa Cruz de Tenerife.

En el ejercicio 2005, la **Queja 1138/2002** referida a las deficiencias apreciadas en el CAMP Reina Sofía de Güímar se archivó por solución, al conseguirse finalmente que el IASS del Cabildo de Tenerife recuperara el expediente y respondiera a la recomendación enviada desde esta institución sobre la necesidad de realizar una serie de mejoras en la infraestructura y seguridad del centro, la cual fue totalmente aceptada.

En la **Queja 321/2003** sobre el funcionamiento del Centro Andrés Llarena, de Güímar, con relación a unos presuntos malos tratos a un usuario, nos hemos visto obligados a archivarla por encontrarse el asunto *sub iudice*. Según nos informa el propio Ayuntamiento de Güímar, continúa en trámite una querrela criminal presentada por la reclamante.

La **Queja 316/2004** sobre el mal estado en los servicios prestados por la empresa concesionaria en el CAMP El Sauzal ha sido archivada, toda vez que del informe recabado de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales no se apreciaron las irregularidades que habían sido denunciadas en prensa por varios usuarios, y de los informes remitidos no se ha apreciado infracción del ordenamiento jurídico.

La denuncia efectuada al Diputado del Común por varios indigentes mientras éste realizaba una visita a un centro de

Cáritas en Las Palmas, motivó la apertura del **EQ 1014/2003**, que tiene como objetivo recabar cuantos datos sean necesarios para determinar o aproximarnos a la situación actual de los indigentes en Canarias. Como primer trámite se ha procedido a solicitar informe a las administraciones canarias sobre el grado de cumplimiento del actual Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión Social, habiendo recibido contestación de algunas de ellas, aunque debemos esperar a contar con más informes a fin de contrastar los datos de forma global. No obstante, debido a que la falta de respuesta de algunas administraciones requeridas ha propiciado que la queja lleve tramitándose desde el año 2003, hemos procedido a archivar la misma, acumulando todos y cada unos de los informes recabados hasta el momento a una nueva queja abierta en el presente ejercicio. En este sentido, cabe resaltar que sin la debida colaboración de las administraciones requeridas, nos vemos imposibilitados para avanzar en este estudio, aunque seguimos insistiendo en nuestras peticiones de informe.

El **EQ 832/2004**, se inició como consecuencia una denuncia efectuada por usuarios del centro al Diputado del Común, los cuales se quejaban de la mala atención y situación de inseguridad que se vive en el albergue, por lo que solicitamos informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, al tiempo que le recomendábamos que iniciara una investigación sobre los hechos denunciados (robos, maltratos físicos, vejaciones, falta de seguridad), así como que nos informe del resultado de la misma.

De las gestiones realizadas ha resultado que el ayuntamiento adoptó una serie de medidas tendentes a mejorar las deficiencias apreciadas en materia de seguridad y atención de los usuarios, al tiempo que acordaba citar al Diputado del Común para el encuentro entre instituciones y empresas que prestan servicio en el albergue, para proponer medidas a tomar a la hora de mejorar el funcionamiento del mismo, por lo que la queja se encuentra abierta a la espera de que se cite al Diputado del Común según ha sido anunciado, habiendo enviado recientemente un recordatorio sobre el particular al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

#### **RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN EL EJERCICIO 2005**

##### **Sugerencia que, con motivo de la Queja 991/04, se dirigió al Ilmo. Sr. viceconsejero de Asuntos Sociales**

La mencionada queja se ha archivado definitivamente, habiendo aceptado la Administración implicada la sugerencia enviada.

(...) Nos dirigimos a VI en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución (...), relativa a su desacuerdo con el precio público de la escuela infantil Betentuya.

#### **ANTECEDENTES**

Según nos manifestaba la reclamante en su escrito de queja, es madre de una niña de año y medio, matriculada en la escuela infantil Bentenuya y ha solicitado una revisión de la cuota que debe abonar mensualmente, la cual ha sufrido un aumento excesivo con respecto al curso anterior,

no estando de acuerdo con la aplicación de la cuota de la contribución económica por considerarla excesiva.

Revisada la documentación que nos aportó en su escrito inicial de queja, observamos que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia había dictado resolución de fecha 9 de agosto de 2004, por la que se desestimaba su solicitud de revisión del precio público, y confirmaba la cuota inicial establecida para ella que era de 93,26 euros.

La reclamante alegaba que no consideraba ajustada a su realidad económica la cuota a satisfacer, puesto que es madre soltera y los baremos se han aplicado de forma general, sin tener en cuenta que su nómina varía según las horas extras que realiza (es vigilante de seguridad), y cuando su hija no tiene guardería tiene que pagar también un centro infantil donde deja a su hija cuando tiene trabajo.

#### **CONSIDERACIONES**

**Primero.** En el presente caso resulta correcta la aplicación del Decreto 108/1997, de 26 de junio, por el que se fija la cuantía y establece el procedimiento de liquidación y cobro del precio público en las escuelas infantiles dependientes de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, el Decreto 34/1991, de 14 de marzo, por la que se aprueba el Reglamento de Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias, en concordancia con el artículo 41 del Decreto 35/1991, de 14 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Tasas de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que se ha comunicado a la reclamante que no hemos detectado infracción del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante.

**Segundo.** No obstante lo anterior, el presente caso pone de manifiesto algo que desde este comisionado parlamentario se ha venido comunicando a las diferentes administraciones canarias con motivo de las quejas que recibimos en materias tales como pensiones no contributivas, ayudas económicas o cualquier otra donde se valoran los ingresos que perciben los solicitantes y que se tienen en cuenta para la concesión o denegación de las mismas, y es la necesidad de que las diferentes ayudas económicas que se conceden a los ciudadanos canarios se ajusten a su realidad económica.

*En este sentido, el artículo 5 del Decreto 108/1997, de 26 de junio, establece que "A los efectos del propio decreto se entenderá por Renta Mensual de la Unidad Familiar la resultante de sumar el total de los ingresos brutos que la unidad familiar obtenga mensualmente incluyendo la prorrata de las pagas extraordinarias si se obtuvieran de cada uno de los miembros de la unidad que perciba retribuciones por trabajo personal, pensiones públicas, prestaciones por desempleo; ayudas económicas básicas o cualquier otro ingreso económico o renta procedente del propio patrimonio y dividido por el número de miembros que integran aquélla, excluido el menor por el que se deba abonar el precio público."*

No cabe duda de que la aplicación de este artículo no puede tener reparo alguno desde el punto de vista jurídico, pues se encuentra incluido en una norma que ha sido aprobada con todas las garantías legales exigidas, pero desde el punto de vista práctico, no podemos dejar de

reconocer que en determinados casos resulta, cuando menos, no ajustado a la realidad.

Así, la reclamante posee unos determinados ingresos brutos, los cuales se reflejan en su nómina mensual, pero centrándonos en sus ingresos netos y sin perjuicio de las deducciones que le correspondan en la declaración anual de IRPF, observamos que para su economía resulta excesivamente gravoso el precio público impuesto, incluso después de practicarle los descuentos a los que tiene derecho según el propio decreto, pues, efectivamente, no se tienen en cuenta otros datos como la situación de ser madre soltera, tipo de trabajo que realiza, necesidad de contratar otros servicios que le son indispensables para que su hija quede al cuidado de alguien cuando se va al trabajo, etc. Todo ello no son sino pequeñas lagunas que hacen que, en la práctica, se den situaciones como las que se nos plantean en este caso.

Somos conscientes de la dificultad que supone para la Administración realizar una investigación casuística de todas y cada una de las solicitudes que reciben de los ciudadanos, pero no creemos que caiga en saco roto la posibilidad de emprender cualquier medida que se considere oportuna para mejorar el servicio que se presta y para adecuar el precio público que se paga por las escuelas infantiles a la realidad económica de los ciudadanos, todo ello en aras de una prestación eficaz del servicio al ciudadano, único destinatario de este tipo de políticas sociales que acertadamente se han puesto en marcha. En este sentido, sería un buen comienzo estudiar la aplicación de las tarifas a los ingresos netos y no brutos de los solicitantes, o tenerse en cuenta otras circunstancias familiares, laborales o cualesquiera otras que se consideren oportunas, para aplicarlas en las bonificaciones a las que pueden optar los solicitantes del servicio, salvo mejor criterio de esa Administración a la que nos dirigimos.

Hemos querido participarle las inquietudes que nos ponen de manifiesto los reclamantes a través de sus quejas, con el único objetivo de intentar colaborar en la mejora de la prestación de este servicio que se ofrece. Es cierto que existen en nuestro ordenamiento jurídico una gran cantidad de normas que adolecen de un criterio de aplicación práctica a la realidad económica de los destinatarios, pero nunca es tarde para tener en cuenta a través de casos como este, la necesidad de adecuar a la práctica y en la medida de lo posible, estos criterios de aplicación.

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

#### SUGERENCIA

De valorar la conveniencia de revisar los criterios de puntuación para la aplicación de los precios públicos en las escuelas infantiles dependientes de esa Administración, de forma que se puedan adaptar a la realidad económica de los solicitantes del servicio, con el fin de que se pueda llegar a conseguir una distribución más exacta según las capacidades y cargas de cada solicitante.

(...).

#### 17. SERVICIOS URBANOS

La Administración local, como más cercana al ciudadano, asume una serie de actividades encaminadas a la prestación de servicios al que cada vez más se le considera como ciudadano-cliente. Actualmente la corporación local puede realizar cualquier tipo de servicio que sea demandado por los vecinos. Así pues, será sólo la escasez de recursos materiales y humanos o la falta de voluntad e imaginación política la única limitación que pueda imponerse a este proceso ascendente en su gestión.

Tanto los adelantos en la gestión como las carencias en la prestación de servicios se han puesto de manifiesto en las reclamaciones tramitadas.

El mayor número de quejas han versado sobre los problemas suscitados en las relaciones de los ciudadanos con las empresas concesionarias de un servicio. La concesión por los ayuntamientos a empresas privadas del servicio de abastecimiento de agua potable supone para la Administración un alivio en la gestión, y para el ciudadano un sin fin de problemas para lograr ver resueltos sus problemas o, incluso, para conseguir una atención eficaz con independencia de que les asista la razón en el fondo del asunto.

Otro de los grandes temas abordados en este ejercicio afecta a la falta de suministro de agua potable en algunos lugares de nuestro archipiélago, y continúan llegando quejas referidas al mal estado del alcantarillado o al vertido de aguas fecales.

Se han recibido varias reclamaciones sobre las condiciones de insalubridad en que se encuentran algunos solares en zonas urbanas, así como a la falta de limpieza de la vía pública, tramitándose quejas relativas al deficiente servicio municipal de recogida de basuras.

Respecto al descenso evidente del número de quejas en el ejercicio 2005, debemos apuntar que muchas de las quejas donde se abordan cuestiones relativas a servicios urbanos son registradas en el área de servicios públicos, debido a que se interpreta que el motivo principal de la queja es la falta de atención o respuesta de la Administración y no el servicio en sí mismo. Esta cuestión carece de relevancia práctica, por cuanto las quejas reciben el tratamiento oportuno con independencia del área a la que estén adscritas, si bien sí tiene relevancia a la hora de elaborar una estadística de las quejas registradas en cada área.

#### **Relaciones del administrado con las empresas concesionarias del servicio de abastecimiento de agua potable.**

Para afrontar sus competencias nuestras corporaciones locales deben conseguir unos niveles de eficacia, eficiencia y calidad elevados, que les permitan prestar más y mejores servicios con costes que puedan asumir, aunque, en ocasiones, estos objetivos se ponen en tela de juicio por los ciudadanos en los casos en los que el servicio es prestado por una empresa privada.

Con respecto al contenido de las quejas, los problemas de exceso de facturación por el servicio de abastecimiento de agua ha sido el principal motivo de reclamación. No siempre tal exceso es imputable a una disfunción del aparato de medida. En algunos casos, la causa puede estar en una pérdida de agua por rotura en las conducciones, sin que se pueda achacar a una conducta negligente de los usuarios.

Así, cuando un reclamante detecta que el consumo facturado es superior al realizado debe ponerlo en conocimiento de la empresa suministradora a fin de que ésta realice una verificación en varios sentidos; comprobando si hay error en la factura, verificando el funcionamiento correcto del contador y/o comprobando fugas o roturas en la instalación externa o interna. Este procedimiento que debería ser el normal, en las quejas que hemos tratado no sólo no se cumple sino que la empresa se detiene en el primer paso, esto es, en la comprobación de un posible error en la factura, que si es correcta, la empresa concesionaria presupone que el consumo es correcto y no atiende la reclamación del ciudadano, por lo que éste se ve obligado a solicitar el auxilio de otras administraciones o del Diputado del Común, instando la supervisión de la actuación de la empresa.

En suma, entendemos que la empresa concesionaria debe realizar todos y cada uno de los pasos antes citados antes de forzar al reclamante a solicitar, por ejemplo, una verificación del contador a los técnicos municipales o de la Consejería de Industria, incrementándose así el tiempo de resolución del problema y haciendo que el reclamante visite todas las instancias posibles para que le digan, simplemente, cual es el problema del exceso de facturación, que dicho sea de paso, suelen resignarse cuando se detecta que es debido a una actuación negligente por su parte o a una rotura del sistema de suministro en el interior de su vivienda.

Continúa tramitándose el **EQ 671/2004** en el que la reclamante expone, que tras haber recibido en enero de 2004 facturación por consumo de agua de abasto que considera excesiva, presentó escrito ante la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda solicitando que se girase visita de inspección de la instalación, por parte de un técnico de la consejería, sin haber recibido respuesta al mismo.

Se procedió a solicitar informe a la Administración, así como al envío de varias reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar. Ante la falta de contestación se iniciaron gestiones personales, comunicando la Administración que se realizaría el seguimiento oportuno al expediente y se contestaría al Diputado del Común, pero ante la falta de respuesta hemos tenido que volver a reiterar la petición de informe.

En el **EQ 837/2004** el reclamante nos manifestaba que en junio de 2003 recibió notificación del acuerdo de la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de la Villa de Moya, donde se resolvía la devolución de una cantidad indebidamente reclamada en concepto de servicio de agua de abasto, sin haber sido devuelta cantidad alguna. Asimismo, comunica que presentó escrito en noviembre de 2003 solicitando la devolución del importe citado con los intereses de demora correspondientes, sin haber recibido respuesta al mismo.

Solicitado el informe pertinente, el ayuntamiento nos responde que se ha trasladado del expediente a Intervención para que tramite el pago de la deuda, y que se estima que en breve se hará efectivo. La queja se archivó por solución del asunto planteado.

En la **Queja 966/2004**, el reclamante denunciaba que en septiembre de 2004 presentó diversos escritos ante Teidagua, denunciando la falta de suministro de agua de abasto en la calle en que reside, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Una vez se constató la falta de respuesta de la compañía, se solicitó el oportuno informe. Remitido el mismo a esta institución, observamos que las deficiencias apreciadas fueron subsanadas y el problema resuelto, así como efectivamente notificado a la reclamante, por lo que la queja se archivó por solución.

En las quejas **967/2005** y **1088/2005**, si bien no se apreció infracción del ordenamiento jurídico por parte de las empresas suministradoras, los reclamantes habían acudido a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías solicitando la supervisión de la actividad de las empresas concesionarias, toda vez que existía una discrepancia con la facturación realizada.

En los informes remitidos a esta institución, pudimos observar como la consejería notificó oportunamente al reclamante la contestación a su reclamación en el sentido siguiente: “*Esta Dirección General de Industria y Energía no dispone de normativa para resolver la reclamación, ya que el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, derogó el Decreto de 12 de marzo de 1954, por el que se aprueba el texto unificado del Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el suministro de energía, que se aplicaba por analogía al suministro de agua.*”

A raíz del informe de la consejería, hemos solicitado nuevo informe, y hemos mostrando nuestra disconformidad con el argumento esgrimido por la Administración para eludir intervenir en el asunto, así como sobre la necesidad de que se modifique el criterio a fin de que se realicen actuaciones amparadas en la legislación sobre consumo y la general sobre procedimiento administrativo o, inclusive, aplicación subsidiaria del Código Civil en materia de obligaciones, sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta.

#### **Abastecimiento de agua potable.**

En la mayoría de los casos, la falta de suministro obedece a la inexistencia de la infraestructura necesaria, bien por la lejanía de la vivienda a la red más próxima o porque se encuentra en zona rústica. No podemos afirmar que en estos casos exista una infracción de ordenamiento jurídico por parte de la Administración, toda vez que, por regla general y según la ordenanza reguladora aplicable, corresponde al ciudadano costear el enganche desde su vivienda a la instalación municipal general, mientras no sea aprobado por la corporación respectiva un plan de saneamiento donde se contemple la instalación de una nueva red para satisfacer las necesidades de esos vecinos. Hay que decir, que la práctica totalidad de los casos el ayuntamiento implicado ya tenía previsto la realización de las obras de saneamiento, y en fechas próximas los vecinos afectados podrían realizar el enganche sin excesivo coste.

La **Queja 721/2004** se archivó por no existir infracción del ordenamiento jurídico, toda vez que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana nos contestó que no había ningún problema en realizar el enganche a la red municipal, siempre que el reclamante costeara las obras necesarias para llevar la acometida desde su domicilio hasta la red municipal.

Se archivó por solución la **Queja 1060/2005**, por la que el reclamante nos comunicaba que se había dirigido varias veces al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, solicitando la reparación de la acometida de agua de abasto de su vivienda, dado que, cuando se emprendieron las



obras para construir la red de alcantarillado, quedó más alta que su vivienda. Debido a esta circunstancia, en épocas de lluvia, en su vivienda penetran aguas fecales con el consiguiente riesgo de infección y malos olores.

Solicitamos informe al ayuntamiento sobre el particular, y poco tiempo después el propio reclamante nos informa de que la corporación había procedido a subsanar el problema detectado.

#### **Alcantarillado y vertido incontrolado de aguas fecales.**

En estos casos, una simple llamada de atención al ayuntamiento respectivo suele ser suficiente para que subsanen la deficiencias observadas, aunque no dejamos de apuntar que, desde que el reclamante denuncia esta situación hasta que el ayuntamiento toma las medidas pertinentes, pueden pasar varios meses.

Por medio de la **Queja 205/2004**, se tuvo conocimiento de que el reclamante, en de septiembre de 2003, presentó escrito ante la Policía Local del Ayuntamiento de Breña Alta al objeto de denunciar filtraciones de aguas fecales en la vía pública, sin haber recibido respuesta al mismo.

Tras la primera solicitud y varias reiteraciones, el ayuntamiento emite informe en el que nos comunica que se realizaron las inspecciones técnicas oportunas, constando la realidad de los hechos denunciados; Que en la oficina técnica municipal se está redactando un proyecto denominado "Acondicionamiento del último tramo del camino de La Cuesta", en el que se contemplan las medidas que corregirán totalmente los vertidos de aguas fecales a la vía pública. La queja se archivó por estar el asunto en vías de solución.

Se archivó por solución la **Queja 234/2005** dirigida contra el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y motivada por su falta de actuación ante la denuncia del reclamante para que se revisase una tapa de alcantarillado, situada delante de su vivienda. Tras la petición de informe, el ayuntamiento nos informó de que, de forma inmediata, se procedió a la reparación de los desperfectos denunciados.

En la **Queja 101/2005**, una reclamante denunciaba a esta institución, que hace aproximadamente seis años, la crecida del Barranco de la Villa (San Sebastián de La Gomera), próximo a su vivienda, destruyó las tuberías que conducían las aguas residuales de todas las viviendas de su barrio, desembocando los vertidos fecales de las mismas al barranco citado. Asimismo, manifiesta que en abril de 2003 ella misma, junto con otros vecinos del Barranco de la Villa, presentaron un escrito ante el ayuntamiento denunciando los hechos antes referidos, sin haber recibido respuesta y sin que se haya procedido a reparar los daños.

Nos dirigimos en primer lugar al ayuntamiento, el cual responde manifestando que la red de saneamiento del citado barranco fue una obra contratada y ejecutada por el cabildo insular, obra que nunca se terminó, ya que no se conectó a la red general de San Sebastián. Que el ayuntamiento no ha recibido la citada red y que ha insistido al cabildo insular sobre la necesidad de reparar los daños.

Dada la contestación efectuada por el ayuntamiento, nos dirigimos al cabildo insular para que nos informase sobre los hechos. Del informe recibido del cabildo se desprende, básicamente, que este no asume la competencia para resolver la cuestión, trasladándola en exclusiva al ayuntamiento.

Ante la postura de inhibición de ambas administraciones, esta institución optó por dirigirse nuevamente al cabildo insular, a fin de solicitar que por el secretario de la corporación se certifique la titularidad de las obras de construcción de la red de saneamiento en el Barranco de Los Chejelipes, así como si la obra ha culminado (certificado final de obra) y si fue entregada y recibida por el ayuntamiento.

Resumiendo la contestación del cabildo, se nos certifica lo siguiente:

(...) "*Según los antecedentes que obran en el Área de Obras Públicas, la construcción de la red de saneamiento en el Barranco de los Chejelipes, debe corresponderse con la obra nº 13 del Programa Operativo Local del año 1995 denominada "Saneamiento Chejelipes-Langrero 1ª Fase", cuya ejecución fue solicitada por el ayuntamiento de esta villa y que fue realizada por un importe total de 62.425.791 pesetas, quedando una economía para la corporación de 177.209 pesetas, ya que su adjudicación se efectuó por el precio de licitación de 62.603.000 de pesetas. Las obras de esta primera fase se ejecutaron en su totalidad y las contempladas en el proyecto primitivo no se encuentran finalizadas, faltando una segunda fase para su terminación total, que no ha sido propuesta por la corporación local en las sucesivas anualidades dentro del Plan Insular de Cooperación a las Obras y Servicios de Competencia Municipal y de Carreteras ni dentro del Programa Operativo Local (...)*"

Signe manifestando el cabildo que aunque en el expediente administrativo no consta que la red haya sido entregada al ayuntamiento, sí consta su recepción y la perfecta finalización de los trabajos así como su utilización por los vecinos, por lo que se entiende que ha habido una recepción tácita al permitir el acople de los vecinos a la red, y que está prevista la reparación de los daños y reposición del saneamiento del Barranco de Chejelipes como obra de carácter municipal, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros.

Una vez se dio traslado al reclamante de los informes, manifestando éste que sigue sin resolverse el problema planteado, se consideró procedente enviar a ambas administraciones una recomendación, a fin de que se proceda a solucionar de forma urgente el problema planteado en la red de saneamiento del Barranco de Chejelipes, en base a alguna de estas fórmulas que proponen:

1. Que en virtud de las competencias de que dispone el cabildo insular, como propietario de las obras, y como medida de salvaguarda del riesgo potencial de la salud de los vecinos afectados, se afronte de forme urgente e inmediata la reparación de la red en el tramo destruido, sin perjuicio de la posterior exigencia de la cuota de responsabilidad en el coste de los gastos de mantenimiento.

2. Que se proceda a promover formalmente con el ayuntamiento una actuación coordinada y/o cooperativa para la reparación de la red.

3. Que se proceda a remover los obstáculos que impiden que se ejecute de forma urgente la reparación de la red mediante las medidas establecidas en el Decreto-Ley 8/2005, de 27 de mayo, donde se contempla la reposición del saneamiento del Barranco Chejelipes, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros.

Hasta la fecha de realización de este informe no hemos recibido respuesta a la recomendación, de la cual se ha dado cuenta de forma íntegra al final de este informe.

**Condiciones de insalubridad y servicio de limpieza.**

En el primer caso (condiciones insalubres), y debido a que los solares son de propiedad privada, nos hemos visto obligados a recordar al ayuntamiento implicado la obligación de requerir al propietario para que proceda a su limpieza, o de forma subsidiaria, que el ayuntamiento ejecute la limpieza con cargo al propietario. En el segundo caso (servicio de limpieza), y dado que suele ser una dejadez del servicio de limpieza viaria del ayuntamiento, no ha existido problema para que la corporación actúe de inmediato.

En primer lugar, debemos informar de la **Queja 953/2001**, que venía referida a las condiciones de insalubridad de un solar en el municipio de San Cristóbal de La Laguna. En un principio, la queja se encontraba en trámites a archivo por solución, dado que el ayuntamiento había requerido al propietario del solar para que procediera a su limpieza, pero por medio de una ampliación del reclamante tuvimos conocimiento de que el propietario había hecho caso omiso al requerimiento, por lo que, después de varias comunicaciones al ayuntamiento por parte de este comisionado parlamentario, éste accedió a la ejecución del acto administrativo, habiendo procedido a la limpieza del solar con cargo al propietario.

En la **Queja 37/2005**, denunciaba el reclamante que desde el mes de julio de 2001 lleva presentado varios escritos ante el Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, solicitando la poda y limpieza de una zona situada junto al inmueble en que reside, debido a la gran cantidad de árboles y residuos apreciados. A los citados escritos le han respondido desde el ayuntamiento que la zona del Barranquillo es suelo rústico, siendo, por tanto, competencia del cabildo.

Se solicitaron sendos informes al ayuntamiento y al cabildo insular. De los recibidos se desprende que ambas declinan la competencia para realizar las labores de limpieza, aunque el ayuntamiento, a pesar de considerar que se trata de zona rústica y que la limpieza corresponde al titular del terreno y al propio cabildo en la parte que invade la carretera, envió una cuadrilla para realizar las labores de limpieza, al tiempo que se dirigió al reclamante para comunicarles que en sucesivas solicitudes se dirija al cabildo insular. La queja se encuentra archivada por solución, aunque volvemos a encontrarnos con otro supuesto de conflicto competencial entre administraciones, que este caso se ha resuelto asumiendo una de ellas las labores de limpieza.

**Servicio de recogida de basuras.**

En la tramitación de las quejas recibidas se han detectado anomalías en la planificación del servicio, en lo que a horarios y frecuencia se refiere, anomalías que, una vez puestas en conocimiento del ayuntamiento respectivo se han subsanado en la medida de lo posible, dado que hay que tener en cuenta que, en ocasiones, el servicio se ve desbordado por la gran cantidad de trabajo y la carencia de personal disponible. No obstante, ha quedado patente el esfuerzo de las corporaciones requeridas para mejorarlo, aunque en algunos casos nos encontramos con una falta de respuesta y una inactividad administrativa evidente.

Así ocurre en la **Queja 512/2005**, por la que una reclamante manifestaba que en enero de 2005 el Ayuntamiento de Puntallana retiró un contenedor de basura

que estaba ubicado en las proximidades de su vivienda y que, en la actualidad, el punto más cercano para depositarla está a más de 200 metros; que en enero de 2005 y marzo de 2005 presentó escritos pidiendo que se solucionase dicho problema, sin haber recibido respuesta a los mismos.

A pesar de varias reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar, y de que le propio Concejal competente manifestó telefónicamente a esta institución que se haría cargo de averiguar el estado de la queja para responder al Diputado del Común, continuamos sin recibir respuesta formal del ayuntamiento.

**RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN****Recomendación dirigida al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera y Cabildo Insular de La Gomera como consecuencia de la denuncia no atendida sobre el vertido de aguas residuales, como consecuencia de la rotura en el año 1999 de la red de saneamiento del Barranco de Chejelipes.**

(...)

**ANTECEDENTES**

**Primero.** De los datos que hemos podido recabar, a través de la documentación aportada por el reclamante en su escrito de queja y de los informes recibidos, tanto de ese cabildo como del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, se desprende que la obra de saneamiento en cuestión sufre una rotura como consecuencia de las fuertes lluvias acaecidas en el año 1999, y que, desde entonces, produce la fuga de aguas residuales que circulan libremente por el barranco y cerca de la vivienda de la reclamante y de los demás vecinos de la zona. Desde entonces, estos vecinos vienen luchando para que se proceda a reparar la avería, sin que se haya verificado tal extremo.

**Segundo.** Según la certificación emitida por Secretario del Excmo. Cabildo Insular de La Gomera, de fecha 28 de noviembre de 2005, y que fue expresamente solicitada por este comisionado parlamentario, con el objeto de clarificar definitivamente la titularidad de la obra y la responsabilidad de su reparación, *“la construcción de la red de saneamiento en el Barranco de los Chejelipes, se corresponde con la obra número 13 del Programa Operativo Local del año 1995, obra denominada Saneamiento Chejelipes-Langrero 1ª fase, cuya ejecución fue solicitada por el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera. Las obras de la primera fase se encuentran finalizadas, faltando una segunda fase para su terminación total, que no ha sido propuesta aún por la corporación local, en las sucesivas anualidades dentro del Plan Insular de Cooperación de las Obras y Servicios de Competencia Municipal y de Carreteras (PICOS), ni dentro del Programa Operativo Local”*.

Según la certificación, *“en el expediente en cuestión no consta que dicha red haya sido entregada al ayuntamiento, pero sí su recepción y la perfecta finalización de los trabajos, así como su utilización por los vecinos, por lo que se entiende que se ha recibido de forma tácita por la institución municipal al permitir el acople a la red de los saneamientos de las viviendas cuando es competencia municipal”*.

Asimismo, consta que está contemplada la reposición del saneamiento del Barranco de Chejelipes, como obra de carácter municipal, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros, aunque esta institución desconoce el estado en que se encuentra tal proyecto y el plazo estimado para su ejecución.

**Tercero.** De los informes recabados de ambas administraciones implicadas, se desprende que entre ellas no existe un acuerdo para proceder a reparar los daños ocasionados en la red de saneamiento, pues ambas se inhiben de responsabilidad, achacándose la misma mutuamente, sin que se haya producido un posible acercamiento ni intento de coordinar actuaciones en pro de un servicio eficaz al ciudadano.

Llegados a este punto, por los informes de que disponemos, es evidente que, cuando menos, existe un peligro potencial para la salud de los vecinos de la zona, en especial para el esposo de la reclamante, que según nuestros datos ha recibido recientemente un trasplante de corazón, razón por la cual debe adoptarse una especial observancia de los controles de sanidad que competen a la Administración en general, y al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera en particular, sin desdeñar las competencias del cabildo insular en materia de mantenimiento de las obras que contrata. En este sentido, permítanos realizar las siguientes

#### CONSIDERACIONES

Como es sabido, la salud, es un derecho 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 este servicio esencial.

En el caso que se plantea, existe una clara dejadez de las obligaciones que competen a la Administración Pública en orden a mantener el servicio público instalado en el Barranco de los Chejelipes. Así, hemos observado con preocupación, cómo ambas administraciones pretenden eludir su responsabilidad en la solución del problema, intentando trasladar la misma alegando cuestiones de competencias.

Por un lado, el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera alude a que, al tratarse de una obra realizada por el cabildo, le corresponde a éste su reparación, y el cabildo alude a que la competencia en materia de saneamiento corresponde al ayuntamiento, según el artículo 25.2 de la Ley 7/85, de Régimen Local.

No corresponde a esta comisión parlamentaria resolver y dirimir cuestiones de competencias entre administraciones, y ello porque no es su cometido a tenor de lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, que regula la institución del Diputado del Común, pues al fin y al cabo, estamos en presencia de tal conflicto. No obstante, debe permitimos dar nuestra opinión sobre el particular, pues mientras ambas administraciones tratan de eludir una responsabilidad, que nuestro juicio y como mínima garantía para el ciudadano, debe ser compartida, y subsidiaria en último extremo, los vecinos de la zona siguen soportando el riesgo para la salud que supone vertido de aguas residuales cerca de sus viviendas.

Con respecto al problema de a quien corresponde la competencia en el caso concreto, y lejos de que nuestra postura se acerque a una versión salomónica de las competencias administrativas, creemos que ambas administraciones tienen su parte de razón, pero también debemos recalcar que lo importante aquí no es determinar la cuota de competencia a la hora de fijar a quien le corresponde abordar la solución del problema<sup>11</sup>, sino de buscar un fórmula que permita, como mínimo, coordinar actuaciones entre ambas administraciones, interponiendo el interés general a los problemas de competencias entre administraciones. Seguimos así nuestra concepción de un servicio eficaz al ciudadano, objetivo último que debe perseguir toda Administración. Por ello, creemos firmemente que resulta secundario si el ayuntamiento o el cabildo tienen más responsabilidad en la reparación de la obra, pues lo prioritario, a nuestro entender, es resolver el problema para después iniciar la discusión de a quién corresponde costear las obras.

Ciertamente, resulta acreditado por la documentación que nos ha aportado el propio cabildo, que la obra fue contratada por la corporación insular a una empresa privada, al menos en su primera fase, y el mismo cabildo reconoce que la gestión de los programas de obras descritos anteriormente corresponde a esta corporación insular, pero atendiendo a las necesidades manifestadas verbalmente o por escrito por los ayuntamientos. Esto nos permite deducir que las obras son solicitadas por los distintos ayuntamientos pero es el cabildo quien las licita para su ejecución. Es este sentido, debe estar claro que existe una competencia de la Sección de Obras y Vías del cabildo insular para el mantenimiento y reparación de dicha obra, o, en su caso, de la empresa adjudicataria de la obra, a la que debe requerir el cabildo.

Por otro a lado, no es menos cierto que el ayuntamiento posee una competencia en materia de saneamiento, a tenor de la propia Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, por cuanto la solución del vertido de aguas residuales de forma incontrolada, aunque provengan de la rotura una obra realizada por otra Administración, puede dar lugar a una actuación de oficio de forma urgente, aunque posteriormente se exija el resarcimiento de los costes a la Administración propietaria de la obra donde se ha causado del daño.

El cabildo afirma que el ayuntamiento ha recibido las obras de forma tácita porque ha permitido que los vecinos se enganchen a la red, aunque el ayuntamiento afirma en un informe remitido a esta institución, que “...no ha recibido la citada red de saneamiento ya que la obra no fue terminada”, al tiempo que muestra su disconformidad con el trazado de la red.

A nuestro juicio, en este momento, toda discusión jurídica a cerca de si se considera recibida la obra o no, sobre los requisitos para establecer la responsabilidad de una Administración carece de virtualidad práctica cuando está en

<sup>11</sup> A priori, y según los datos aportados por ese cabildo, la mayor cuota de responsabilidad corresponde a la corporación insular por ser el contratante de las obras y no acreditarse fehacientemente que se ha culminado las dos fases y han sido recibidas legalmente por el ayuntamiento.



juego la salud humana. Así, si las administraciones públicas tuvieran como objetivo prioritario la salvaguarda de los intereses del ciudadano, cualquiera de las dos administraciones podía haber asumido, incluso de oficio, la reparación de la red, al menos como medida provisional y hasta que se proceda a la reposición de la red tal y como anuncia el cabildo, y todo ello en beneficio de un eficaz servicio al ciudadano, que es de lo que se trata en definitiva. No entendemos las razones de que no se haya producido un proceso de coordinación entre el cabildo insular y el ayuntamiento desde el año 1999 hasta ahora, para intentar reparar la rotura, pues bien pudiéramos estar discutiendo ahora a quien le corresponde costear las obras pero con la red ya reparada.

En cualquier caso, considera esta institución que debe ser esencial que se promueva un acercamiento entre el cabildo y ayuntamiento, interponiendo el interés general por encima de los conflictos de competencia, teniendo en cuenta que el artículo 43 del texto constitucional reconoce expresamente el derecho a la salud, y donde se recoge también que corresponde a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, sin olvidar las prescripciones legales contenidas en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, de Régimen Local*, en lo referente a materia de salubridad pública del agua (artículo 25), en relación directa con el artículo 32 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Pero 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 llevarlos a cabo, son necesarios medios económicos, técnicos, y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento, y en caso de existir esas carencias, deben acudir a otros medios complementarios, tales como solicitar el auxilio de otras administraciones, o contratar empresas a fin de realizarse controles más rigurosos y constantes de los servicios que se prestan al ciudadano, etc.

De esta manera, y teniendo en cuenta cuanto se ha expuesto, esta institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, dirige a su Ilma. la recomendación de que proceda a solucionar de forma urgente el problema planteado en la red de saneamiento del Barranco de Chejelipes, en base a alguna de estas fórmulas que proponen:

1. Que en virtud de las competencias de que dispone el cabildo insular, como propietario de las obras, y como medida de salvaguarda del riesgo potencial de la salud de los vecinos afectados, se afronte de forme urgente e inmediata la reparación de la red en el tramo destruido, sin perjuicio de la posterior exigencia de la cuota de responsabilidad en el coste de los gastos de mantenimiento.

2. Que se proceda a promover formalmente con el ayuntamiento una actuación coordinada y/o cooperativa para la reparación de la red.

3. Que se proceda a remover los obstáculos que impiden que se ejecute de forma urgente la reparación de la red mediante las medidas establecidas en el Decreto-Ley 8/2005, de 27 de mayo, donde se contempla la reposición del saneamiento del Barranco Chejelipes, a la que se destinará la cantidad de 1.327.438,61 euros.

(...)

## 18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

### 18.1. Formación. Trabajo.

En este epígrafe comenzamos haciendo referencia a una queja que ya se incluyó en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2004. Dicha queja se refería a la habilitación de los guías de turismo y la práctica de utilizar los servicios de guías no habilitados que se había detectado en varias islas (EQ 171/04).

Sobre este asunto el pasado ejercicio señalamos que la vigencia del principio de libertad de empresa permite a los organizadores de las excursiones contratar a aquellos profesionales que consideren más idóneos, ello sin perjuicio de las normas antidiscriminación contenidas en la Constitución y en el Estatuto de los Trabajadores en lo relativo al empleo. Ahora bien, este principio de libertad de empresa no es incompatible con la prohibición de contratar a aquellas personas que no dispongan de la titulación adecuada para el ejercicio de determinadas profesiones. En este caso, para ejercer la actividad turístico-informativa en Canarias se requiere estar en posesión de la correspondiente habilitación otorgada por el Gobierno de Canarias. Solo en caso de no existir ningún guía habilitado disponible el organizador podrá optar por la contratación de un TEAT (Técnico de Empresas y Actividades Turísticas) y en su defecto por contratar a cualquier otra persona cualificada.

Como también expresamos en el informe de 2004, hemos podido constatar que las empresas organizadoras de excursiones no siempre agotan las posibilidades en cuanto a contratación de guías habilitados y que, como consecuencia de lo anterior, algunos guías que han obtenido la habilitación observan como es contratado determinado personal que no cuenta con dicha habilitación, aún existiendo disponibilidad de guías habilitados.

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

La Dirección General de Ordenación y Promoción Turística ha aceptado nuestra recomendación, señalando las siguientes cuestiones:

- Como primera medida dicha consejería propiciará la cooperación de las distintas asociaciones profesionales de guías existentes en el archipiélago, de manera que puedan derivar entre sí las peticiones de servicios que no puedan satisfacer con los guías (habilitados) pertenecientes a cada una de ellas. De esta cooperación podría surgir una central única de servicios para cada isla.

- No obstante, la solución definitiva pasaría, según la consejería, por la creación en Canarias de un Colegio Oficial de Guías de Turismo, de modo análogo al recientemente creado en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (Ley 5/2004, de 20 de diciembre), de tal manera que al someter la actuación profesional a la colegiación obligatoria, que traería consigo tanto la asunción de la representación de dicho colectivo por dicha



corporación, como la paralela obligación de garantizar la prestación de servicios de sus colegiados a las entidades organizadoras de excursiones, sea mediante central de servicios, o por los medios que estime oportunos.

Hemos archivado esta queja, al entrar en vías de solución el problema que motivó la iniciación de nuestras actuaciones.

Al igual que ha ocurrido en ejercicios precedentes, también en 2005 hemos recibido y tramitado diversas quejas alusivas a la actividad, y en algunos casos inactividad, del Servicio Canario de Empleo.

En primer lugar, el **EQ 1183/04**, correspondiente al pasado ejercicio, que hacía referencia a la falta de información por parte de dicho servicio público a un colectivo de desempleados, más de 125 según el reclamante, que estuvieron varios meses a la espera de realizar un curso de formación ocupacional en materia de prevención de riesgos laborales.

Tras realizar las gestiones oportunas, constatamos que el curso iba a ser impartido por una entidad colaboradora que finalmente renunció al mismo, por lo que en principio, la responsabilidad no sería imputable al Servicio Canario de Empleo. Pese a ello, dirigimos una resolución al referido Servicio, a fin de que revisara los sistemas de información a los demandantes de cursos de formación que utiliza tanto dicho organismo como sus centros colaboradores, para que no se reprodujeran situaciones como la descrita.

Recientemente, hemos recibido respuesta de la Directora del Servicio Canario de Empleo, que acepta nuestra sugerencia, señalando que *“a petición del Diputado del Común, se estudiará mejorar la calidad y fiabilidad de la información referente a los cursos del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional correspondiente al año 2006 (Plan FIP Canarias 2006), haciendo hincapié en las posibles modificaciones sobre la realización, comienzo y desarrollo en la programación de los mismos, para mejorar la formación y aumentar las posibilidades de inserción al mercado de trabajo de los desempleados y las desempleadas de Canarias”*.

Otros expedientes relativos al Servicio Canario de Empleo son el **EQ 71/05**, el **EQ 1107/05**, el **EQ 1402/05**, el **EQ 1565/05**, el **EQ 725/05** y el **EQ 1639/05**.

Tanto el primero como el último de estos expedientes se refieren a la falta de respuesta por parte del Servicio Canario de Empleo en procedimientos instados por los reclamantes. En el primero de los casos, el interesado solicitaba que por parte de los órganos competentes del SCE se investigaran supuestas irregularidades en el sondeo entre demandantes de empleo para cubrir una oferta, realizado en una oficina del SCE en Las Palmas de Gran Canaria. En el segundo expediente, el interesado se quejaba de la inactividad del SCE después de que éste denunciara supuestas irregularidades en la gestión económico-administrativa de cursos de formación impartidos por un centro colaborador. Ambas quejas se encuentran en trámite, al igual que el **EQ 752/05**, en el que el reclamante expresaba que la oficina de empleo le había convocado mediante recado en el contestador telefónico un lunes a las 9 horas, para que se presentara a una entrevista que se habría de celebrar a las 13:00 para un puesto de trabajo de profesor en la segunda fase de una escuela taller. El reclamante no oyó el mensaje hasta el día

siguiente, y se presentó en la oficina del SCE de inmediato, donde se le comunicó que la oferta se había cerrado el día anterior. Se da además la circunstancia de que el puesto de trabajo ofertado había sido ocupado por el propio reclamante en la primera fase de la misma escuela taller.

El **EQ 1107/05** también se refiere a supuestas irregularidades en la gestión de una oferta de empleo, si bien en este caso la gestión de la misma se había efectuado en una oficina de Lanzarote y la queja se circunscribía al incomprensible retraso en contactar con una demandante de empleo, la cual fue citada para la entrevista de trabajo cuando ya se había cubierto la plaza. No obstante, en este caso hemos constatado que la tardanza se debió a un fallo del servicio de Correos, y no del SCE, que ha escrito a la reclamante disculpándose por las molestias que se le haya podido ocasionar, que en cualquier caso no son imputables a su propio funcionamiento, por lo que hemos procedido al archivo de la queja.

En el **EQ 1402/05** la reclamante manifestaba que se encontraba desempleada desde el año 2002 y que desde entonces no había dejado de ir a sellar la tarjeta de demanda, no entendiéndolo como durante todo ese tiempo no había sido convocada para ninguna entrevista de trabajo. Pese a la inexistencia de un derecho subjetivo a ser convocado, por mediación del servicio público de empleo, a entrevista de trabajo, salvo que se cumplan los requisitos de cada oferta concreta, entendimos que el prolongado período que la reclamante afirmaba haber pasado sin haber sido convocada para entrevista de trabajo, pugnaba con el principio de eficacia en el funcionamiento de las administraciones públicas, por lo que decidimos solicitar al SCE que nos informara acerca de si tenían constancia de la situación de la demanda de empleo de la reclamante; en tal caso, si era cierto que nunca había sido llamada para una oferta de trabajo y, en su caso, los motivos que lo justificasen, y si se había invitado a la reclamante a participar en algún programa formativo para mejorar su cualificación profesional o si había recibido asesoramiento por parte de dicho servicio para la búsqueda de empleo.

Tras nuestra intervención, la dirección del SCE de empleo ha contactado con el tutor de empleo para demandantes de empleo con dificultades de inserción, correspondiente a la oficina de empleo en la que está inscrita la interesada, para saber si ésta ha solicitado sus servicios o, en caso contrario, para que concierte una cita con la trabajadora, con el fin de orientarla en la búsqueda de empleo, por lo que, a salvo de nuevas alegaciones de la interesada, vamos a archivar la queja, al observar que se han activado los mecanismos de que dispone el SCE para los casos de difícil inserción laboral.

Finalmente hacemos referencia al **EQ 1565/05**, aún en trámite, a la espera del informe que hemos solicitado, en el que el reclamante señala que posee un título universitario extranjero de Trabajo Social, que le ha sido convalidado en España tras realizar la correspondiente prueba en la Universidad de La Laguna y que, sin embargo, el SCE no acepta para la configuración de su perfil formativo en la base de datos de demandantes de empleo.

Con respecto a la actividad de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social, se han recibido 4 quejas, 3 de ellas alusivas a la inactividad de dicho organismo en la

provincia de Santa Cruz de Tenerife (**EQ 62/05**, **EQ 139/05** y **EQ 183/05**) y 1 correspondiente a la provincia de Las Palmas (**EQ 405/05**).

En estas quejas se denunciaba la falta de actuación de la Inspección ante el incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, ante un supuesto caso de *mobbing* o ante el incumplimiento por parte de la empresa del deber de entregar al trabajador determinada documentación necesaria para tramitar la solicitud de desempleo, si bien todas las quejas han sido archivadas, al constatar esta institución que la actuación inspectora y las comunicaciones con los interesados se han ajustado a las previsiones de la *Ley 42/1997, de 14 de diciembre, de Ordenación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social*.

Encuadraremos en este epígrafe de Trabajo la actuación del Diputado del Común correspondiente a Trabajo y Función Pública que, con toda seguridad, ha tenido más trascendencia en el ejercicio 2005, tanto por el número de afectados como por la repercusión en los medios de comunicación de la misma. Se trata de la mediación ejercida en el conflicto existente entre el Consorcio de Emergencias de Gran Canaria y los bomberos al servicio de dicho consorcio.

El Diputado del Común, junto con el jefe de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Las Palmas, ejercieron de mediadores en un conflicto que había llegado a complicarse hasta el punto de que estaban en peligro los intereses generales de la comunidad, ya que en un momento determinado prácticamente no existían efectivos de emergencias disponibles en la isla de Gran Canaria, con excepción de los bomberos de Las Palmas y de San Bartolomé de Tirajana, al haber iniciado y continuado los agentes del consorcio una huelga de hambre que, al cabo de varios días, provocó la incapacidad temporal de la práctica totalidad de los referidos bomberos. Además, la dureza de la medida de presión escogida por los trabajadores y el riesgo inherente para la salud de dichos empleados públicos aconsejaban una intervención de este comisionado, aún a sabiendas de las dificultades que entraña una negociación de este tipo.

Afortunadamente, tras casi tres días de negociaciones ininterrumpidas, que se celebraron en la oficina del Diputado del Común en Las Palmas de Gran Canaria, las partes alcanzaron un acuerdo que propició la progresiva vuelta a la normalidad en los parques de bomberos, ello sin perjuicio de que con posterioridad los mediadores fueron convocados de nuevo para la interpretación de la aplicación de los términos del acuerdo, si bien en esta ocasión, tras varias sesiones de trabajo, se emplazó a las partes a alcanzar un acuerdo interpretativo o someter el asunto a los tribunales de justicia.

Pero no fue este el único conflicto laboral en el que se solicitó la intervención del Diputado del Común durante el ejercicio 2005. Con anterioridad a que comenzara esta mediación, se recibió una solicitud para intervenir en un conflicto en la isla de La Palma (**EQ 97/05**), si bien en aquella ocasión no se daban las circunstancias propicias para nuestra intervención, al ser un conflicto de tipo jurídico privado y no haber sido requerida nuestra participación por todas las partes involucradas en el conflicto.

Posteriormente recibimos la queja **EQ 120/05**, presentada por un grupo de trabajadores de una empresa, que fue archivada por los mismos motivos que la anterior, y las quejas **EQ 434/05** a **EQ 507/05**, **EQ 516/05** a **EQ 583/05** y **EQ 709/05** a **EQ 745/05**, en las que un colectivo de trabajadores de los grupos C, D y E del Servicio Canario de la Salud expresaban su malestar por la falta de acuerdo en el conflicto colectivo que sostenían con el mencionado servicio y solicitaban la mediación del Diputado del Común para la resolución del referido conflicto. Haremos una referencia más extensa a este grupo de quejas en el epígrafe correspondiente a la función pública sanitaria.

Finalmente, haremos referencia a tres quejas que se encuadran en este epígrafe, aunque no guardan relación entre ellas. En la primera, **EQ 190/05**, hemos solicitado informe a la entidad mercantil Proexca, pues el reclamante se presentó a una convocatoria realizada por dicha empresa, para optar a una beca destinada a la inserción empresarial de jóvenes expertos en licitaciones internacionales. A la primera prueba de dicha convocatoria se presentaron cinco personas en Santa Cruz de Tenerife. Sin embargo, según el reclamante, al salir publicados los resultados apareció como admitida para la prueba siguiente una persona, que no había realizado el primer examen en el lugar y fecha indicados en la convocatoria. Hemos tenido que reiterar nuestra solicitud de informe, e incluso recordar a la citada empresa su deber legal de colaborar con el Diputado del Común, pese a lo cual en la fecha de redacción de este informe aún no habíamos recibido respuesta.

La queja **EQ 374/05** ha sido interpuesta por diversos representantes sindicales en el sector de la seguridad privada, los cuales expresan que, a su juicio, se viene adjudicando, salvo algunas excepciones, a una única empresa la mayoría de los concursos públicos para dotar de seguridad privada a los diferentes centros y/o recintos dependientes del Gobierno de Canarias. Según los reclamantes, dicha empresa incumple sistemáticamente buena parte de sus obligaciones, tanto laborales como sociales y tributarias, así como las relativas a la Ley de Seguridad Privada, generando una situación de precariedad laboral de gran magnitud. Denuncian además que se han dirigido a varios organismos de la Administración del Estado (Tesorería General de la Seguridad Social y Agencia Estatal de la Administración Tributaria) comunicando las irregularidades laborales y tributarias de dicha empresa y solicitando la correspondiente inspección, sin haber recibido respuesta, así como a la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, la cual al parecer les comunicó que se estaba valorando la posibilidad de emprender determinadas acciones, tales como la realización de un estudio al respecto de las supuestas licitaciones irregulares.

Por nuestra parte, hemos solicitado informe a la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias, para conocer los resultados de la investigación que, en su caso, se haya llevado a cabo, y hemos dado traslado al Defensor del Pueblo de la queja en lo que se refiere a la supuesta inactividad de los organismos de la Administración del Estado antes citados, además de recordar a los reclamantes que el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de

junio, recoge en su Título II los requisitos que deben cumplir las empresas para contratar con las administraciones públicas, por lo que debían comunicarnos los contratos que a su juicio se habían celebrado de forma irregular con la aludida empresa.

Finalmente, el **EQ 1589/05** ha sido presentado por el propietario de una empresa a la que, desde el año 2002, el Ayuntamiento de Telde venía adjudicando el servicio de retirada de los vehículos mal estacionados, abandonados y aquellos que la policía local retiraba en los controles diarios que efectuaba, requiriendo la corporación municipal a los propietarios de los vehículos retirados para que regularizaran la situación, retirando el vehículo o pagando la correspondiente tasa y efectuando la cesión para su posterior descontaminación y destrucción.

El reclamante expone que en el momento en que presentó la queja, la citada corporación no estaba realizando tal requerimiento, por lo que no se producen las correspondientes retiradas ni se pasan los vehículos a descontaminación, ocasionando el colapso del depósito en el que se encuentran.

Además, el interesado expone que en el último procedimiento de solicitud de ofertas para la gestión del servicio de grúas de ese municipio, convocada por la Empresa municipal de Vivienda y Suelo de la ciudad de Telde, SL (Urvitel), se produjo una adjudicación, a su juicio, presuntamente irregular ya que en el pliego de condiciones uno de los requerimientos que se exigía era presentar la ficha con las características técnicas de los vehículos, exigencia que no cumplía la empresa adjudicataria. Finalmente el afectado alega que la reiterada corporación tiene contraída con su empresa una deuda que cifra en aproximadamente 517.000 euros, para cuyo cobro ha realizado diversas gestiones que han resultado infructuosas, ocasionándole graves problemas económicos a su empresa, que se encuentra al borde de la quiebra.

Por todos estos motivos, hemos solicitado informe al Ayuntamiento de Telde, aunque aún no hemos obtenido respuesta.

### **18.2. Acceso al empleo público. Cuestiones generales.**

Comenzaremos este epígrafe dedicado al acceso al empleo público haciendo referencia a algunos expedientes que se iniciaron en ejercicios anteriores y se han finalizado en 2005.

En el ámbito de la Administración local, destacamos en primer lugar el **EQ 1469/03**, relativo al Ayuntamiento de Adeje. Esta queja fue impulsada por un aspirante a funcionario, que señalaba que en la celebración de las pruebas selectivas no se había garantizado el anonimato de los opositores que contempla el Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y programas mínimos a los que debe ajustarse el proceso de selección de los funcionarios de la Administración local. Tras la tramitación de la queja pudimos verificar que esta circunstancia no había afectado al desarrollo de este concreto proceso selectivo, si bien consideramos que las bases de la convocatoria debía ser corregidas en lo sucesivo, para garantizar el máximo nivel de objetividad en la corrección de los ejercicios, por lo que dirigimos una sugerencia al Ayuntamiento de Adeje en dicho sentido.

La citada corporación nos ha comunicado la aceptación de nuestra resolución, si bien hemos iniciado una nueva queja de oficio al haber detectado que las bases de un proceso selectivo aprobadas posteriormente por el Ayuntamiento de Adeje tampoco contemplaban la garantía del anonimato (**EQ 1057/05**).

En la queja **EQ 576/04**, la reclamante manifestaba que tras ser seleccionada por la oficina del Servicio Canario de Empleo en La Gomera para cubrir un puesto de auxiliar administrativo, ofertado por el Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, presentó su curriculum vitae en las oficinas municipales. Sin embargo, transcurrido un tiempo prudencial y al no recibir notificación alguna sobre el proceso de selección, solicitó información y se le comunicó verbalmente que su perfil no se ajustaba a los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

En este caso, tras solicitar el correspondiente informe, recordamos al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera que la contratación de cualquier personal laboral por parte de una corporación local debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

En este sentido, la elaboración de una lista de reserva o bolsa de trabajo, podría ser una solución adecuada a las demandas que la gestión de personal de una corporación local puede plantear, siempre que en su confección se garantizaran los referidos principios de igualdad, mérito y capacidad, no existiendo ninguna barrera legal a dicha práctica administrativa.

Ahora bien, el recurso a la oferta genérica al servicio público de empleo solo es válido, a nuestro juicio, cuando existan exigencias de esa índole provenientes del convenio o acuerdo del que trae causa dicho contrato, pues si bien la actuación de dicho servicio, como Administración pública que es, garantiza la objetividad de la selección, ello no implica que en la misma se salvaguarden los principios de mérito y capacidad, ya que dicho organismo, con el límite de los requisitos contenidos en la oferta, puede establecer otros parámetros de búsqueda incompatibles con el mérito y capacidad, como la duración del desempleo, las cargas familiares, etc.

Finalmente, aún en el hipotético caso de que se admitiera la selección a través de oferta genérica al servicio de empleo por razones de urgencia, reseñamos que el proceso selectivo que estábamos analizando se inició mediante propuesta de la concejal de Personal para la contratación de un auxiliar administrativo de apoyo a la secretaría general, firmada el 6 de febrero de 2004, y finalizó cuando habían transcurrido más de cuatro meses, el 28 de junio de 2004, mediante comunicación a la Agencia Canaria de Empleo. Por tanto, en este caso, las razones de urgencia esgrimidas para apartarse del procedimiento legalmente establecido no se correspondieron con la celeridad en la tramitación del expediente.

El Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, en la fecha de redacción de este informe, no ha dado respuesta a nuestra recomendación.

En el informe del pasado ejercicio hicimos referencia a una queja de un aspirante a Policía Local en el municipio de Arrecife (**EQ 1155/04**), que denuncia que se ha elevado la exigencia de altura mínima de 1,70 mts. a 1,75 mts. en el caso de los hombres, sin tener una justificación legal y



sin un correlativo aumento en la exigencia de altura para las mujeres opositoras, a las que se les continúa exigiendo un mínimo de 1,65 mts.

En respuesta a nuestra solicitud, el Ayuntamiento de Arrecife nos comunica que la *Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias*, remite, en cuanto a estatura e índice de corpulencia a lo que se determine reglamentariamente. El citado ayuntamiento, al no haberse producido el desarrollo reglamentario, acude subsidiariamente a la *Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado*, que nada establece al respecto, por lo que consideran que, ante el vacío legal, no incurrir en ilegalidad al modificar los requisitos de altura que se venían exigiendo, ya que el reglamento del Cuerpo Nacional de Policía no es de aplicación subsidiaria del Cuerpo de Policía Local.

Olvida dicho ayuntamiento, a nuestro juicio, que el Tribunal Constitucional exige que el trato desigual requiere de una justificación objetiva y razonable, que justifique la diferenciación, lo cual no se ha producido en este caso, pues no se conocen las razones por las que se considera necesario elevar la talla mínima de los hombres aspirantes a policía local, pero no de las mujeres. Por ello, hemos remitido una resolución al citado ayuntamiento, para que se modifiquen las citadas bases, encontrándonos a la espera de respuesta.

En el **EQ 1057/04**, el reclamante manifestaba que se había presentado a una bolsa de trabajo creada por el Organismo Autónomo de Fiestas del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife en el año 2003, quedando en el puesto número 11 de la lista final de operarios. En virtud de dicho proceso, fue contratado durante el periodo de un año, finalizado el cual no se renovó la relación laboral y se contrató a otras personas que se encontraban en posteriores lugares de dicha lista. El reclamante consideraba que dicha situación había vulnerado las bases que regulan dicha bolsa de trabajo, por lo que presentó reclamación previa a la vía judicial y, ante la falta de respuesta a la misma, formuló la correspondiente reclamación ante la oficina del Diputado del Común.

Una vez recibido el informe solicitado al Ayuntamiento de Santa Cruz, seguíamos desconociendo los motivos por los que no se había renovado al reclamante la relación laboral que mantenía con el ayuntamiento, así como si era cierto que se había contratado a trabajadores ubicados en lugares posteriores al reclamante en la lista de contrataciones y, en tal caso, los motivos de esta preterición, por lo que recordamos a la citada corporación su deber legal de colaborar con el Diputado del Común, dando respuesta a las solicitudes de informe que efectúe en los términos en que éstas sean formuladas así como de resolver expresamente las reclamaciones previas a la vía judicial que interpongan los ciudadanos.

A la fecha de cierre de este informe no hemos recibido respuesta a nuestra resolución.

Se han tramitado diversas quejas correspondientes a 2005, relativas al acceso a la función pública local y autonómica.

En el ámbito local, las actuaciones tanto del consorcio de bomberos de Tenerife como del de Gran Canaria, en sendos procesos selectivos, han sido objeto de quejas

colectivas en este ejercicio. Las referentes al Consorcio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de la isla de Tenerife (**EQ 1164/05 a EQ 1168/05**), hacen alusión a la situación de un grupo de aspirantes a bomberos que quedaron eliminados del proceso selectivo iniciado en 2002. Pese a que los opositores firmantes de esta queja habían interpuesto demanda ante los tribunales de justicia, por lo que en principio se trataría de un asunto vedado a la intervención del Diputado del Común, esta institución, con base en lo dispuesto en el artículo 26 *in fine* de la Ley 7/2001, de 31 de julio, acordó iniciar una investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas, encontrándose las mismas en trámite.

Al parecer, los opositores fueron eliminados en la prueba de personalidad realizada tras haber superado todo el proceso selectivo y fundamentan su queja en el hecho de que en el test de personalidad, que era la última prueba y además eliminatoria, a diferencia del examen teórico, no se guardó el anonimato, y que la psicóloga asesora del tribunal se negó a enseñarles los exámenes durante mucho tiempo, porque según éstos, su interpretación había sido manipulada y falseada, alejándose del procedimiento establecido. Al parecer, transcurrido un tiempo les fueron entregados unos informes psicológicos que no reunían las características propuestas por la propia psicóloga al tribunal, además de no estar rubricados por la referida profesional. Finalmente, señalan que fueron eliminados cinco opositores que al finalizar la fase de oposición contaban con plaza fija y que como consecuencia de dicha eliminación pudo ocupar la última plaza fija un familiar de un mando del consorcio.

En las quejas referentes al Consorcio de Emergencias de Gran Canaria (**EQ 1463/05 a EQ 1533/05**), los reclamantes expresaban que el Tribunal Calificador de la convocatoria pública para proveer por el procedimiento de concurso-oposición 53 plazas de agentes de emergencias/bombero/a, vacantes en la plantilla de funcionarios de dicha Administración, había dictado una resolución mediante la cual propuso al consorcio la configuración de una lista de reserva para los aspirantes que superaron las pruebas y que no consiguieron plaza, concretamente desde el número 54 al 77, hecho que no figuraba en las bases de la convocatoria, publicadas en el *Boletín Oficial de la Provincia* de 9/03/04.

Concretamente, en la base octava, apartado 5, se especifica que “*superada la fase de oposición, y una vez valorada la fase de méritos, el tribunal por riguroso orden de puntuación, suma algebraica de las dos fases, admitirá un número máximo de aspirantes igual a la cantidad de 53 plazas que serán nombrados funcionarios en prácticas, por el presidente del consorcio, y pasarán a la fase de formación y periodo de prácticas*”.

Añaden los reclamantes que la referida resolución vulnera su derecho constitucional de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, al no haberse efectuado convocatoria pública. Por todo ello, solicitan la anulación de la Resolución de 15 de septiembre de 2005 o, en su caso, que no sea tomada en consideración por ese consorcio.

Hemos recibido la respuesta del consorcio de emergencias a nuestra solicitud de informe, la cual no reproduciremos aquí por razones de economía, si bien se justifica el nombramiento de funcionarios interinos sin convocatoria



previa por razones de interés público. En la fecha de cierre de este informe estamos preparando una resolución, en la que recordaremos al referido organismo sus obligaciones legales en materia de función pública. Daremos cuenta de esta actuación en el próximo informe anual.

Se encuentra también en trámite una queja referida a las oposiciones para cubrir una serie de plazas en el Patronato de Turismo de la isla de La Palma (**EQ 1726/05**). En dicha queja se señala que el Tribunal ha modificado arbitrariamente la propuesta de calificaciones en los ejercicios de idiomas formuladas por los asesores especialistas designados por el mismo tribunal. Hemos solicitado informe al Cabildo Insular de La Palma y nos encontramos a la espera de respuesta.

Se han tramitado también dos quejas relativas a las malas condiciones en que se han desarrollado las pruebas para ingreso en la función pública local. La primera (**EQ 1336/05**), alusiva al Ayuntamiento de La Laguna, tiene su causa en el procedimiento que se siguió para la realización de la prueba de informática prevista en el proceso de selección de 34 plazas de auxiliar administrativo. Según manifiesta el reclamante, las 450 personas que debían realizar la referida prueba fueron convocadas en llamamiento único para las 09:00 del 22/6/05, en el Centro de Innovación y Actualización Tecnológica de Tegueste (CIATEC). Una vez allí, y tras preguntar a varios responsables, se les comunicó que los aspirantes serían divididos en tres turnos, por no haber ordenadores suficientes para que la prueba se realizara de una sola vez. A las 09:30 horas los aspirantes entraron en el centro y el primer turno comenzó la prueba a las 10:00 horas.

Previamente, los aspirantes tuvieron que dejar los teléfonos móviles a la entrada, al parecer, con el objeto de que no se pudieran comunicar las personas que ya hubieran realizado el examen con las que todavía estuvieran esperando su turno. Mientras el primer turno realizaba la prueba, las personas restantes tuvieron que esperar en otra zona del centro referido para no tener ningún contacto con las que iban terminando y saliendo. Según el reclamante, el tercer turno, en el que él participó, comenzó el ejercicio a las 16:00 horas y lo acabó a las 17:30 horas, habiendo permanecido hasta esa hora encerrados, incomunicados y sin comer desde las 09:30 hasta las 17:30.

La secretaria del tribunal nos ha comunicado que las circunstancias descritas son básicamente ciertas, si bien en el centro se disponía de bar y máquinas expendedoras de bocadillos, así como que todo fue debido al elevado número de aspirantes, a las escasez de medios con que cuenta un ayuntamiento y a la necesaria observancia de ciertas garantías para los examinados, como la impresión de todos los exámenes una vez realizados.

Pese a la argumentación del Ayuntamiento de La Laguna, consideramos que deben buscarse soluciones alternativas, a través de todos los mecanismos posibles, para evitar a cualquier opositor una espera de 7 horas para realizar un examen pues esta prolongada espera, de por sí, supone una falta de consideración al ciudadano.

En el otro caso un reclamante expresaba su malestar por las deficientes condiciones acústicas en que se desarrolló una prueba de dictado en unas oposiciones convocadas por el Ayuntamiento de Telde (**EQ 1568/05**). No obstante, esta

queja ha sido archivada al haber interpuesto el interesado recurso contencioso-administrativo.

Con respecto a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se ha tramitado una queja (**EQ 1314/05**) en la que la reclamante manifestaba que había recibido notificación de una resolución de la gerencia de dicha universidad, mediante la que se declaraba concluido el concurso convocado en octubre de 2001 para la provisión de un puesto de trabajo, sin adjudicar el puesto de trabajo objeto del mismo a la única aspirante admitida, la reclamante.

De la investigación efectuada pudimos concluir que las bases del proceso selectivo convocado no contemplaban la posibilidad de que la comisión de valoración elevara a la gerencia de la universidad propuesta de no provisión en el caso de que ningún aspirante alcanzara un porcentaje y una puntuación mínima en la valoración global de méritos o en la valoración específica de los méritos relacionados con el puesto de trabajo, no figurando en el expediente administrativo ninguna actuación que suponga modificación de las bases de la convocatoria en lo relativo a la actuación de la comisión de valoración.

Puesto que la introducción de criterios de aplicación del baremo de méritos por parte de la comisión de valoración, de forma que quedan excluidos candidatos que no alcancen una determinada puntuación, supone una modificación de facto de las bases de la convocatoria no permitida por el ordenamiento jurídico, que por tanto debe reputarse nula de pleno derecho, dirigimos al rector de dicha universidad la recomendación de adoptar las medidas oportunas para anular la actuación de la comisión de valoración contraria a las bases, retrotrayendo el expediente al momento anterior a la aplicación de los criterios controvertidos. Igualmente, recomendamos al citado rector que llevara a cabo una investigación y, en su caso, iniciara las actuaciones a fin de depurar las responsabilidades de toda índole en que pudieran haber incurrido los miembros de la comisión de valoración.

En la respuesta a esta institución, el rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria no acepta ni rechaza expresamente nuestra recomendación, al haberse interpuesto recurso contencioso-administrativo por parte de la interesada. No obstante, queremos destacar dicha contestación pues en la misma el referido rector muestra su extrañeza por el hecho de que esta institución no haya solicitado informe a la universidad, ya que a su juicio hubiera sido conveniente “oír las razones que a esta universidad le asistían para actuar como lo hizo”. Después, el citado rector critica abiertamente la actuación de esta institución en este caso, señalando, entre otras cuestiones, que el análisis de los hechos es parcial e incompleto, así como que la segunda recomendación es precipitada e injusta, si bien se utiliza la fórmula de cortesía “dicho sea con el máximo respeto a la institución”.

No nos preocupan las críticas del rector a nuestro trabajo en la tramitación de este expediente, pues el derecho a disentir forma parte de la libertad de expresión y opinión de todas las personas, y esta institución tiene entre sus funciones, precisamente, la defensa de ese derecho.

Sin embargo, queremos aclarar que el Diputado del Común, en este asunto, solicitó a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria “copia de todo el expediente administrativo incoado tras la publicación de la citada

Resolución de 30 de octubre de 2001”, como suele hacerse en la mayoría de los casos en que se trata de examinar un proceso selectivo. Entendemos que si existía alguna razón por la que la universidad no quería nombrar para un puesto a una funcionaria que reúne los requisitos establecidos en las bases, esta razón debía figurar en el expediente y, sobre todo, debía conocerla la interesada, a fin de que pudiera ejercer su derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.

Para finalizar con este epígrafe, nos referiremos a dos quejas correspondientes a la Administración autonómica que se encuentran aún en trámite. En la primera (**EQ 1004/05**) la reclamante se presentó al proceso selectivo convocado por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes para la contratación temporal de una serie de plazas con la categoría de Trabajadores Sociales (Orden de 21 de abril de 2003, BOC nº 084, 5/5/03). La reclamante presentó reclamación contra la calificación del segundo examen realizado. Como quiera que no recibió respuesta, presentó un nuevo escrito solicitando información sobre el estado de tramitación de su reclamación, que tampoco obtuvo respuesta. En la segunda queja (**EQ 1559/05**) la reclamante manifiesta que se presentó a las listas de aspirantes a desempeñar servicios en las unidades de apoyo a los órganos judiciales de la Administración de Justicia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante contratación temporal de interinidad. Una vez superadas las pruebas, rellenó la solicitud de inclusión en las listas de reserva de dicha unidad de apoyo, solicitud en la que figuraba una relación de la lista insular a elegir, eligiendo la reclamante la isla de La Palma. Sin embargo, al procederse a la adjudicación de plazas no se le adjudicó ninguna por no existir plaza para personal de servicios en dicha isla. Ambas quejas, como se ha señalado, se encuentran en trámite.

### **18.3. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad.**

Durante este ejercicio hemos finalizado la recogida de datos correspondientes a algunos ayuntamientos canarios, correspondientes a la queja iniciada de oficio relativa la integración laboral de los trabajadores con discapacidad en las administraciones públicas canarias. Para ello, como ya se informó, se remitieron cuestionarios a todos los ayuntamientos y cabildos insulares, a fin de recabar los datos correspondientes a la Administración local. Con respecto a la Administración autonómica, se remitió cuestionario a la Dirección General de la Función Pública, a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, a la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud y a cada una de las sociedades mercantiles en cuyo capital social participa la Comunidad Autónoma de Canarias (**EQ 1350/03**).

Una vez finalizado este proceso, debemos destacar que las siguientes corporaciones locales no han contestado a nuestro requerimiento:

- Ayuntamiento de Barlovento.
- Ayuntamiento de Gáldar.
- Ayuntamiento de la Vega de San Mateo.
- Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.
- Ayuntamiento de Haría.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Lanzarote.

- Ayuntamiento de Yaiza.
- Ayuntamiento de Teguiase.
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona.
- Ayuntamiento de Santiago del Teide.
- Cabildo Insular de El Hierro.

Esta falta de respuesta ha impedido, hasta la fecha, la explotación estadística de la información recabada, si bien una primera aproximación a los datos obtenidos nos acercan a una primera conclusión, esto es, el escaso impacto que están teniendo las disposiciones legales de integración laboral de trabajadores con discapacidad en las administraciones públicas, lo que obliga necesariamente a su replanteamiento, a pesar de que por Ley 53/2003, de 10 de diciembre, se haya aumentado del 3 al 5 por 100 el porcentaje de reserva de las vacantes en las ofertas de empleo público, para ser cubiertas entre personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100.

Hay que recordar que las personas con discapacidad presentan una tasa de actividad muy baja, acompañada de una alta tasa de desempleo. La mayor parte de las personas con discapacidad en edad laboral no aparece clasificada como activa, y tienen mayores dificultades para acceder a un puesto de trabajo. Se trata, por tanto, de un colectivo con especiales dificultades para la inserción laboral, que requiere de los mayores esfuerzos y apoyo por parte de las administraciones públicas.

Por ello, con los datos recabados hasta ahora, que serán completados con la información que nos proporcionen las entidades asociativas que agrupen o presten servicios a trabajadores con discapacidad en Canarias, vamos a elaborar un informe especial para facilitar el análisis de esta cuestión por parte del Parlamento de Canarias.

Por otro lado, se han tramitado otras tres quejas a instancia de parte en el ejercicio 2005, si bien en ninguna de ellas observamos infracción del ordenamiento jurídico. En primer lugar, el **EQ 202/05**, relativo a la empresa, que presta los servicios de atención telefónica al ciudadano a través del teléfono único 012. A juicio del reclamante, la referida empresa estaba incumpliendo sus obligaciones en materia de contratación de trabajadores con discapacidad, puesto que la misma había ido despidiendo, paulatinamente, a todos los trabajadores de esas características contratados al inicio de la prestación de sus servicios. No obstante, tras la oportuna investigación, pudimos constatar que en la adjudicación del contrato administrativo de prestación de servicios de atención telefónica al ciudadano a través del teléfono único 012, no se tomó en consideración, puesto que no se dieron las circunstancias para ello, la existencia de un determinado porcentaje de trabajadores con discapacidad en la plantilla de la empresa que resultó adjudicataria. Por este motivo, no resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto territorial 26/1999, de 25 de febrero, por el que se establecen medidas de fomento de la integración laboral de los minusválidos, que dispone que *“en los contratos que se suscriban con las empresas que hayan resultado adjudicatarias en virtud de lo dispuesto en el presente decreto, se hará constar tal circunstancia y su incumplimiento durante la vigencia del contrato, en los plazos que se establecen en el artículo 2, será causa de rescisión del mismo”*.

Puesto que no observamos una actuación administrativa por parte del Gobierno de Canarias que supusiera una infracción del ordenamiento jurídico, procedimos al archivo de la reclamación, si bien informamos al interesado de que, con independencia de las circunstancias en que se produjo la adjudicación del contrato de servicios, existe la obligación para cualquier empresa pública o privada que contrate a 50 o más trabajadores de reservar un cupo de plazas para trabajadores con discapacidad o, en su caso, de adoptar alguna de las medidas que la legislación prevé, por lo que podía dirigirse a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el caso de que se dieran dichas circunstancias.

En la segunda queja, **EQ 1198/05**, el reclamante señalaba que tras haber superado las correspondientes pruebas selectivas, por el cupo de reserva de trabajadores con discapacidad, había sido contratado por la empresa pública que gestiona el servicio del 112, si bien fue despedido tras haber finalizado el período de prueba, sin causa alguna que justificase dicho despido. Esta queja hubo de ser archivada al interponer el interesado reclamación en vía judicial.

Finalmente, en el expediente **EQ 1697/05**, el reclamante se quejaba de que en un proceso selectivo convocado por el Cabildo Insular de Gran Canaria le había sido requerido un certificado acreditativo de estar en condiciones de desempeñar un puesto concreto de trabajo, por su condición de discapacitado. En este caso no admitimos a trámite la queja, pues la exigencia de presentar el certificado que se le reclamaba traía causa de las Bases Generales de la convocatoria, que fueron publicadas en el *Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas* nº 136, de 13 de noviembre de 2002. En dichas bases generales, concretamente en la tercera, relativa a los aspirantes afectados de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales, se establece la obligatoriedad de que estos aspirantes presenten certificación acreditativa de que están en condiciones de cumplir las tareas fundamentales de los puestos de trabajo a los que aspiran.

#### **18.4. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias.**

Comenzaremos este epígrafe haciendo referencia a una serie de quejas cuya tramitación se inició en ejercicios anteriores y se han finalizado en 2005.

En primer lugar el **EQ 374/03**, motivado por el retraso en el abono de unas indemnizaciones por razón del servicio que debía hacer efectiva la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Sobre este asunto, hay que señalar que los funcionarios al servicio del Gobierno de Canarias tienen derecho a percibir las indemnizaciones correspondientes por razón del servicio (art. 82.4 de la *Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública canaria*). Este derecho, que no está sujeto a condición más allá de la efectiva realización del servicio y al cumplimiento de los requisitos formales previstos en la normativa, se extiende también a las personas ajenas a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en los supuestos que expresamente estén establecidos (art. 2.3 del Decreto 251/1997, de 30 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de indemnizaciones por razón del servicio), como era el caso del reclamante.

En estos casos, no puede obviarse que el trabajador está anticipando un gasto que debe soportar la Administración

Pública. Por tanto, el abono de la indemnización por razón del servicio se debe efectuar en un plazo razonable una vez que ha quedado constancia de la efectiva realización de la comisión de servicio. Esta obligación se venía incumplido sistemáticamente, a tenor de lo expresado por la Administración en el informe que nos remitió, pues reconocía la existencia de retraso en el abono de las indemnizaciones al reclamante, así como de un numeroso colectivo que se encontraba en las mismas circunstancias que el anterior. Además, debe considerarse que la mala gestión en el abono de las indemnizaciones, en cuya virtud se incurre en mora, puede producir un perjuicio económico a la Hacienda pública, por el pago de los correspondientes intereses ex arts. 1100 del Código Civil y 45 del Real Decreto Legislativo 1.091/1988, Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria.

Por todos estos motivos, dirigimos una recomendación a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, a fin de que adoptara las medidas convenientes para asegurar el pago puntual de las indemnizaciones por razón del servicio al personal de dicha Administración o al personal que preste servicios para la misma en los casos expresamente previstos.

En la respuesta a nuestra institución, la directora general de Protección al Menor y la Familia nos explicó las causas por las que se había acumulado el retraso en el pago de las dietas y no se pronunció aceptando o rechazando nuestra resolución, si bien nos comunicó que en esos momentos habían conseguido ponerse prácticamente al día, hecho que corroboró el reclamante en una carta de agradecimiento a la institución, en la que indicaba que en la actualidad se estaba procediendo con premura al abono de las mismas.

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

A este respecto consideramos que el derecho fundamental de acceso a las funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad recogido en el artículo 23.2 de la Constitución hace que deba rechazarse cualquier requisito o condición que no se pueda incardinar dentro de los conceptos de mérito y capacidad a que se refiere el artículo 103.3 de la misma, y el hecho de residir en un lugar determinado no se puede considerar que constituya un mérito y mucho menos que por el hecho de reunir ese requisito una persona se pueda considerar que tiene una mayor capacidad para desempeñar un puesto de trabajo al servicio de las administraciones públicas.

Sobre esta cuestión se ha pronunciado en reiteradas ocasiones el Tribunal Constitucional (así por ejemplo, la sentencia 107/2003, de 2 de junio) y el Tribunal Supremo, que en su sentencia de 6 de abril de 1988 indicaba que el hecho de ser natural o residente de una localidad no se ve que pueda ser una circunstancia relevante para la selección, por carecer de influjo determinante en la calidad profesional de los aspirantes, no apareciendo por ello como incluíble en la previsión que respecto a los principios de mérito y capacidad establece el artículo 103.3 de la Constitución.

Por otro lado, con respecto a la obligación del funcionario de residir en la localidad donde radique su puesto de trabajo, hemos de señalar que es una obligación que recae precisamente sobre el funcionario, no sobre los aspirantes a serlo, ex artículo 77 de la Ley articulada de Funcionarios Civiles del Estado (Decreto 315/1964, de 7 de febrero), por lo que consideramos innecesario mayor extensión de nuestros comentarios sobre este asunto.

Sobre el apartado f) del artículo 4, que exige que los aspirantes a formar parte de las listas de reserva figuren inscritos en la Agencia Canaria de Empleo, como demandante de empleo o mejora del mismo, excepto los que en ese momento se encuentren prestando servicios como funcionarios interinos de la Administración de Justicia, debemos reiterar todas las consideraciones efectuadas hasta ahora con respecto a la residencia, pues no compartimos que el figurar inscrito como demandante de empleo haga prueba de los méritos o de la capacidad profesional de un aspirante, que son los parámetros en los que se ha de desenvolver la selección de personal en la Administración Pública.

Y en el hipotético caso de que se admitiera dicho requisito como medida de fomento del empleo en el colectivo de desempleados o de trabajadores que buscan mejorar su empleo, entendemos que debería posibilitarse acreditar la inscripción en cualquier servicio de empleo de cualquier comunidad autónoma, pues de lo contrario se estaría reproduciendo de forma indirecta el requisito de residencia, ya que la inscripción en los servicios de empleo se efectúa en la oficina correspondiente a la localidad en la que se tiene la residencia.

Por todas estas razones remitimos una recomendación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para que se revisara la normativa reguladora de la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias, en el sentido indicado.

La citada dirección general contestó a nuestro requerimiento solicitando una prórroga para dar respuesta a la recomendación, pues quería someter la misma a la consideración de los representantes sindicales que forman parte de la Mesa Sectorial de Justicia, los cuales habían participado en la elaboración de la normativa. La prórroga ha sido concedida y nos encontramos a la espera de respuesta.

Se ha tramitado también una queja (EQ 1189/04), alusiva al programa de ayudas de acción social para los funcionarios del Gobierno de Canarias, en su modalidad de ayudas para guardería, las cuales se dejan de percibir en el mes siguiente al mes natural en que el hijo o hija del funcionario público cumple los tres años.

La reclamante considera que el sistema educativo español no tiene en cuenta los años naturales, sino los escolares y, por tanto, los menores no pueden escolarizarse hasta septiembre del año en curso. Por ello, a su juicio, se comete un agravio comparativo a los hijos nacidos en los primeros meses del año ya que no pueden disfrutar de la ayuda por guardería una vez cumplidos los tres años, aunque deben permanecer en ella y no pueden matricularse en ningún colegio que imparta 2º ciclo de Educación Infantil, hasta el mes de septiembre.

Sin perjuicio de que la actuación de la Administración había sido correcta, puesto que se habían aplicado estrictamente las bases de la convocatoria, observamos que la configuración de dichas ayudas podía no responder con total eficacia al fin perseguido, que entendemos que no es otro que colaborar con el gasto que supone la guardería de los hijos de los empleados públicos hasta que éstos llegan a la etapa escolar en que está garantizada la gratuidad de la enseñanza.

Por ello, sugerimos a la Dirección General de la Función Pública que en la próxima convocatoria del mencionado Fondo sometiera a la consideración de la Comisión de Acción Social, dependiente de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos, la posibilidad de estudiar medidas alternativas para favorecer la permanencia de las ayudas para guardería de aquellos niños y niñas que hayan cumplido tres años antes del inicio del curso escolar del segundo ciclo de Educación Infantil, hasta tanto se inicie dicho curso escolar.

Esta resolución ha sido expresamente aceptada por la Dirección general de la Función Pública, que se ha comprometido a trasladar la sugerencia a la citada Comisión de Acción Social.

De los expedientes correspondientes al ejercicio 2005, con relación a las situaciones administrativas de los funcionarios, señalaremos el EQ 1029/05, alusivo a la falta de respuesta a una solicitud de traslado de destino realizada por una funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda. Con relación a prevención de riesgos laborales, destacamos el EQ 186/05, relativo al supuesto incumplimiento de la normativa en esta materia en el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y el 232/05, que alude a la negativa del Cabildo Insular de La Palma a facilitar un cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Con relación a permisos y licencias señalamos los EQ 1206/05, relativo a introducción en la normativa de funcionarios del Ayuntamiento de Adeje de una cláusula más restrictiva que la establecida en la Ley de la Función Pública de Canarias, y el EQ 1738/05, alusivo a la no extensión al personal sanitario de determinadas permisos concedidos a los restantes funcionarios de la Comunidad Autónoma. Finalmente, con relación a derechos pasivos, destacamos los EQ 1455/05 y EQ 1456/05, en los que las reclamantes denuncian haber resultado perjudicadas en el cálculo de sus derechos pasivos que realiza la Administración del Estado, por culpa de la deficiente gestión administrativa llevada a cabo en la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Todas las quejas relacionadas en el párrafo anterior se encuentran en trámite. En igual situación está el EQ 1235/05, en la que se denuncian las deficiencias en el sistema de gratificaciones empleado por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para compensar



a los funcionarios de las administraciones locales que llevan a cabo labores de secretaría en los distintos juzgados de paz existentes en el archipiélago, y el **EQ 136/05**, relativo a desacuerdo con la organización de una unidad administrativa en la Dirección General de Servicios Sociales.

### 18.5. Función pública docente.

En lo que respecta al acceso a la función pública docente, en el anterior informe expusimos una queja correspondiente a las oposiciones a los Cuerpos de Enseñanza Secundaria celebradas en 2004 (**EQ 828/04**), en la que la reclamante alegaba que el examen práctico propuesto por uno de los tribunales calificadoros de la especialidad de Formación y Orientación Laboral no encontraba amparo en las bases de la convocatoria, al no corresponderse con las materias designadas para la elaboración de los casos prácticos.

Sobre la posible revisión de las actuaciones de los tribunales calificadoros de oposiciones y concursos, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado en la STC 353/1993, de 29 de noviembre. En esta sentencia el Tribunal Constitucional, haciendo suya una consolidada doctrina jurisprudencial aplicada por los tribunales ordinarios, ha señalado que *“aunque los tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa son ciertamente competentes para enjuiciar la legalidad de la actuación de los órganos juzgadores de las oposiciones o concursos, en modo alguno pueden sustituir a éstos en lo que sus valoraciones tienen de apreciación técnica, pues de admitirse esta hipótesis tendrían que constituirse en cada caso en fiscalizadores de cada tribunal o comisión calificadora con parámetros no jurídicos, sino pertenecientes en cada ocasión a una técnica diversa, esto es, la concerniente a la materia cuyos conocimientos se exigiera a los opositores o concursantes, y tal supuesto es absurdo no sólo porque implicaría la omnisciencia de los órganos judiciales, sino porque éstos están llamados a resolver problemas jurídicos en términos jurídicos y nada más. Lo que no supone desconocer el derecho a la tutela judicial efectiva recogido en el artículo 24.1 CE, ni el principio del sometimiento pleno de la Administración Pública a la ley y al derecho (artículo 103.2 CE), ni la exigencia del control judicial sobre la actuación administrativa y su sumisión a los fines que la justifican (artículo 106.1 CE), así como tampoco ignorar los esfuerzos que la jurisprudencia y la doctrina han realizado y realizan para que tal control judicial sea lo más amplio y efectivo posible. Supone, simplemente, señalar que ese control judicial, del que no pueden excluirse las resoluciones administrativas que resuelven oposiciones o concursos, tiene, por su propia naturaleza, ciertos límites o modulaciones”*.

En definitiva, cabe la revisión de las actuaciones de los órganos juzgadores de oposiciones y concursos, pero no en lo que éstas supongan apreciación o valoración técnica de los conocimientos de los aspirantes. Por tanto, las posibilidades de control se reducen a la inobservancia de los elementos reglados –cuando estos existan– y al error ostensible y manifiesto. Puesto que en esta queja se aludía a la vulneración de un elemento reglado (el procedimiento para la elaboración del supuesto práctico), continuamos con la valoración de la misma, al no ser materia vedada al control del Diputado del Común.

Tras analizar detalladamente las bases y los ejercicios propuestos por el tribunal calificador, concluimos que el supuesto práctico objeto de queja no guardaba la relación necesaria con el área de competencia profesional a la que aludía la Consejería de Educación, Cultura y Deportes en su informe, lo cual, si bien afecta por igual a todos los opositores, supone un incumplimiento de las previsiones de las bases prohibido por la legislación aplicable y que dificulta innecesariamente la realización del ejercicio a los participantes en el proceso selectivo. Por lo que dirigimos a la citada consejería la recomendación de adoptar las medidas oportunas para subsanar el incumplimiento de las bases de la convocatoria que se había producido, así como para evitar este tipo de irregularidades en sucesivos procesos selectivos.

La Consejería de Educación, Cultura y Deportes ha rechazado nuestra recomendación, al considerar que la actuación de la comisión de selección se ajustó a las bases de la convocatoria, pues bajo su punto de vista, expresado por el responsable del Servicio de Formación Profesional, el contenido del supuesto práctico relativo a representación de los trabajadores y procedimiento electoral en la empresa está en conexión con el área de competencia profesional “Identificación de conflictos y aplicación de un proceso de negociación”.

También corresponden al pasado ejercicio los expedientes **EQ 570/04** y **EQ 1050/04**. En el primero de ellos la reclamante planteaba su desacuerdo con su exclusión de las listas para sustituciones en formación profesional, en la especialidad de Producciones en artes gráficas, exclusión que se produjo porque la titulación que aportaba, la de técnico especialista, no era válida, siendo la adecuada la de Técnico Superior en Producción en Industrias de Artes Gráficas.

A juicio de la reclamante, su exclusión de la convocatoria no fue ajustada a derecho, pues en virtud del Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ordenación de la Formación Profesional en el ámbito del Sistema Educativo, el título de Técnico Especialista en la correspondiente especialidad tiene los mismos efectos académicos y profesionales que el título de Técnico Superior.

Sin embargo, a juicio de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y deportes, el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, se refiere a los efectos académicos y profesionales del Título de Técnico Especialista, efectos éstos que no pueden confundirse con los efectos docentes, que son los que habilitan para impartir docencia, no estando el Título de Técnico Especialista en la relación de títulos contenida en el Anexo VI b) de la referida norma, que para la especialidad de Producción en Artes Gráficas solo contempla como titulación equivalente la de Técnico Superior en Producción en Industrias de Artes Gráficas.

No obstante lo anterior, con posterioridad al proceso selectivo en el que participó la interesada, el Reglamento de Ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes que imparten las enseñanzas escolares del Sistema Educativo y en el Cuerpo de Inspectores de Educación, aprobado por Real Decreto 334/2004, de 27 de febrero, amplió en algunos supuestos la posibilidad de considerar titulaciones equivalentes a efectos de docencia. Así, en la disposición adicional única de dicho real decreto, párrafo dos, se especifica que para el ingreso en el Cuerpo

de Profesores Técnicos de Formación Profesional, para las especialidades que se detallan en el anexo V del mismo, podrán ser admitidos quienes, aún careciendo de la titulación exigida con carácter general, estén en posesión de alguna de las titulaciones que, para cada una de ellas, se relacionan, asimismo, en el citado anexo V.

En el referido anexo V, para la especialidad de Producción en Industrias de Artes Gráficas, se sigue considerando titulación equivalente a efectos de docencia la de Técnico Superior en Producción en Industrias de Artes Gráficas, pero se añaden las de Técnico Especialista en Composición, Técnico Especialista en Encuadernación, Técnico Especialista en Impresión, Técnico Especialista en Procesos Gráficos, Técnico Especialista en Reproducción Fotomecánica y Técnico Especialista en Composición de Artes Gráficas.

En definitiva, una vez que ha desaparecido la limitación legal para la docencia en la especialidad de Producción de Artes Gráficas por parte de los técnicos especialistas, consideramos que sería adecuado y ponderado que por parte de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes se valorara la posibilidad de permitir la participación en las listas de sustituciones de aquellos docentes que poseen el título de Técnico Especialista, como es el caso de la reclamante, por lo que remitimos una resolución a dicho organismo, la cual ha sido expresamente aceptada.

Por el contrario, no ha sido aceptada la recomendación remitida en el EQ 1050/04, presentado por una reclamante que había ingresado en las listas de reserva de profesores sustitutos de las especialidades de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas. Con posterioridad, en el mes de julio de 2004 realizó las pruebas del procedimiento selectivo para plazas de profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad de Lengua Castellana y Literatura, las cuales superó con una calificación de 7 puntos, si bien no obtuvo plaza, al haber otros candidatos con mejor puntuación global que la suya. Al parecer la reclamante, antes y después del proceso selectivo, solicitó en diversas ocasiones información en la Oficina Insular de Educación de Lanzarote sobre los requisitos necesarios para ingresar en las listas de sustituciones de la asignatura de Lengua Castellana y Literatura. Según señalaba la misma en la queja, en dicha oficina se le informó de que si superaba las oposiciones se le incluiría de oficio.

Sin embargo, tras la publicación de las listas, la reclamante comprobó que no había sido incluida en las listas de la mencionada asignatura, ello en virtud de la aplicación de la Resolución de 11 de marzo de 2002, por la que se determina el procedimiento de inclusión y promoción del personal que haya superado la fase de oposición de los procedimientos selectivos para ingreso en los Cuerpos de funcionarios docentes en las listas de interinidad y de sustituciones dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, habiendo sido promocionada en las listas de las que formaba parte anteriormente.

A nuestro juicio, no tiene sentido promocionar a un aspirante en las listas de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas cuando lo que ha demostrado en el proceso selectivo es su competencia en Lengua y Literatura, como es el caso de la reclamante. Pese a ello, nuestra resolución ha sido rechazada.

Correspondiente al ejercicio 2005, hemos inadmitido una queja relativa al procedimiento para la adquisición de la condición de catedrático, al encontrarse el objeto de la misma pendiente de resolución judicial (EQ 1570/05), y hemos archivado por solución una queja referente al proceso para la adjudicación de destinos correspondientes al curso escolar 2005-2006 (EQ 1557/05). Sobre este mismo procedimiento, se encuentra en trámite el EQ 1401/05, instado por una profesora que fue nombrada para una vacante de su especialidad, y cuando se presentó en el centro de destino a tomar posesión de la plaza le comunicaron que no existía tal vacante, produciéndose, en ese período, la adjudicación de destinos a interinos situados por detrás de ella en la lista correspondiente.

En cuanto a retribuciones e indemnizaciones por razón del servicio, destacamos en primer lugar la aceptación de la sugerencia remitida a la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa en el EQ 498/04, para que estudiara la posibilidad de proponer al órgano competente la ampliación del ámbito subjetivo de los beneficiarios de las ayudas en compensación de daños causados en accidentes de tráfico que tiene establecidas la consejería por Orden de 16 de abril de 1997, de forma que situaciones como la de la reclamante, en las que se produce de facto itinerancia a lo largo de una misma jornada, sin que el puesto de trabajo esté declarado como tal, queden adecuadamente cubiertas por la normativa reguladora de estas ayudas.

También ha aceptado la citada dirección general una sugerencia relativa a la mejora del sistema de entrega de los fondos para la adquisición de ropa de trabajo, para aquellos trabajadores de los centros educativos que tienen reconocido este derecho en el convenio colectivo, de forma que queden adecuadamente atendidas las incorporaciones o traslados que no se produzcan al inicio del curso escolar (EQ 579/04).

Otros expedientes que se encuentran en trámite hacen referencia a falta de respuesta a peticiones de información con relación a las retribuciones de una funcionaria (EQ 513/05), a denegación de comisión de servicio solicitada (1202/04), a falta de respuesta a una solicitud de compensación económica del período anual de vacaciones no disfrutado por producirse el cese de la interesada (EQ 175/05) o a la denuncia de acoso laboral formulada por una docente (EQ 1337/05).

#### **18.6. Función pública en la Administración sanitaria.**

Con respecto a la función pública en el ámbito de la Administración sanitaria, destacamos los EQ 430/05, EQ 437/05 a EQ 507/05, EQ 516/05 a EQ 583/05 y EQ 709/05 a EQ 745/05. En esta queja un colectivo de trabajadores de los grupos C, D y E del Servicio Canario de la Salud, expresaban su malestar por la falta de acuerdo en el conflicto colectivo que sostenían con el mencionado servicio y solicitaban la mediación del Diputado del Común para la resolución del referido conflicto. En este caso informamos a los reclamantes de que pese a no ser una función expresamente recogida en la ley reguladora de la institución del Diputado del Común la mediación en conflictos colectivos, en ocasiones anteriores se ha accedido a ejercer dicha labor cuando la gravedad del conflicto ha hecho necesario una intervención de este tipo, siempre

bajo el criterio de colaboración y cooperación con otras administraciones públicas, y con la finalidad de evitar perjuicios tanto para los intereses públicos como para los derechos de los trabajadores que han instado el conflicto.

No obstante, es un requisito imprescindible para que el Diputado del Común ejerza de mediador en un conflicto el que soliciten su concurso todas las partes implicadas en el mismo y que se encuentren legitimadas para formar parte en la negociación, pues de lo contrario cualquier intento de acercamiento de las posturas de las partes estaría condenado de antemano al fracaso.

Por ello, le comunicamos que esta institución solo aceptaría realizar una mediación en este conflicto en el caso de que tanto el comité de huelga como la Administración sanitaria de la Comunidad Autónoma solicitaran expresamente dicha intervención, y siempre dentro de los límites que establece nuestro ordenamiento jurídico. Puesto que dichas circunstancias no se produjeron, la institución no participó en la resolución del referido conflicto, en el que finalmente se llegó a un acuerdo, según pudimos constatar en las noticias aparecidas en los medios de comunicación.

Por otro lado, se encuentran en trámite dos expedientes, instados por profesionales que desarrollan su trabajo en el Servicio Canario de la Salud, que denuncian vulneración de sus derechos laborales por parte de dicho organismo (EQ 916/05 y EQ 1154/05).

#### RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN EN MATERIA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.

##### **EQ 175/05. Falta de respuesta a solicitud de permiso por maternidad. Recomendación a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado en esta institución por doña (...), el cual quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 175/05, que rogamos cite en su respuesta.

En su queja la reclamante manifestaba que en fecha 2 de agosto de 2002 solicitó ante ese organismo el periodo vacacional al término de la licencia por maternidad. A la vista de la falta de respuesta, en fecha 23 de febrero de 2005 presentó solicitud de certificación de acto presunto, sin que al día de presentación de esta queja hubiera obtenido respuesta alguna.

Esta institución, considerando que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó su admisión, así como solicitarle un informe acerca del trámite dado a los escritos presentados por la interesada, pues, como se ha señalado, no constaba respuesta expresa a los mismos.

Posteriormente, con fecha 27 de mayo de 2005, recibimos informe emitido por VI, en el que básicamente se justificaba la actuación de esa Administración con base en los siguientes argumentos:

- En primer lugar, la innecesidad de la certificación de actos presuntos solicitada por la reclamante para la eficacia del acto presunto, ello en virtud de la modificación de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento*

*Administrativo Común*, operada por Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante LRJ-PAC).

- En segundo lugar, se señala que la reclamante, una vez producido el silencio administrativo, debió acudir al órgano superior jerárquico e interponer recurso de alzada (artículo 114 LRJ-PAC) en el plazo de tres meses a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo (artículo 115 LRJ-PAC). Según señala su informe, como la interesada presentó su inicial reclamación en 2002 y no presentó nuevo escrito hasta el año 2005, se ha producido una simple inactividad de la interesada (que no caducidad), lo cual no tiene otro efecto que la pérdida de su derecho al referido trámite (artículo 92 LRJ-PAC).

A la vista de los antecedentes descritos, debemos someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

La *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), en su artículo 43, referido al silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud de interesado, establece lo siguiente:

1. *En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legítima al interesado o interesados que hubieran deducido la solicitud para entenderla estimada o desestimada por silencio administrativo, según proceda, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma prevista en el apartado 4 de este artículo.*

2. (...)

3. (...) *La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.*

4. *La obligación de dictar resolución expresa a que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen:*

(...) *b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio. (...)*

Al respecto, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 6 de marzo de 1998, Arz-1998\1890, establece que "*Es reiterada la jurisprudencia que afirma que las Administraciones Públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso (artículo 94.1 y 2 de la LPA [RCL 1958\1258, 1469, 1504; RCL 1959\585 y NDL 24708] y artículo 38.2 de la LJCA) y que el silencio administrativo es una ficción que la ley establece en beneficio del que incoa un procedimiento, para que pueda entender desestimada su reclamación y deducir frente a la denegación presunta la impugnación que proceda en cada caso, o esperar confiadamente a que la Administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, aunque sea tardía. No resulta viable, por ello, que la Administración pretenda obtener un beneficio, como es el de la apreciación de la extemporaneidad del recurso contencioso-administrativo, a consecuencia de su*



*propia violación de la norma (artículo 94.3 de la LPA) ni, aún menos, que para ello se invoque la doctrina del silencio administrativo, que está concebida en beneficio del administrado, y no en contra suya (Sentencia de esta Sala de 25 marzo 1993 [RJ 1993\1634] y Sentencias del Tribunal Constitucional 6/1986, de 21 enero [RTC 1986\6] y 204/1987, de 21 diciembre [RTC 1987\204]).*

Asimismo, el alto tribunal, en su Sentencia de 16 de julio de 1997, Arz-1997\6034, establece que “(...) el silencio administrativo, tanto negativo como positivo, está establecido en beneficio del administrado, y, en consecuencia, es a él a quien corresponde utilizarlo para su conveniencia o desconocerlo cuando le perjudique. No le es lícito a la Administración beneficiarse del incumplimiento de su deber de resolver expresamente, porque hay, en efecto, un principio general del Derecho (expresado con distintas formulaciones en el artículo 115.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en el artículo 1288 del Código Civil), según el cual ningún infractor puede alegar en su propio beneficio su incumplimiento de las normas, principio a través del cual se pretende introducir en el campo jurídico un valor ético. Y la diferencia de naturaleza entre el silencio negativo (que es una pura ficción en beneficio del administrado), y el silencio positivo (que provoca un auténtico acto administrativo) no les hace distintos a este respecto, ya que, en ambos casos, el silencio se ha producido por una conducta ilegítima de la Administración, que no puede redundar en su beneficio”.

Pervive el deber de la Administración de resolver, sin que el contenido de su resolución tardía quede vinculado en modo alguno por el sentido del silencio [art. 43.4 b) LRJPAC]. Si esta resolución tardía es favorable perderá su objeto el recurso que, en su caso, hubiera interpuesto el interesado, sirviéndose, a tal efecto, del silencio administrativo negativo. Si, por el contrario, es desestimatoria, la resolución podrá acumularse al objeto del recurso interpuesto contra la desestimación silencial. Y si el interesado no ha hecho uso del silencio negativo ni interpuesto, en consecuencia, recurso alguno, podrá recurrir directamente la extemporánea resolución expresa como cualquier otro acto administrativo.

En consecuencia, esa consejería viene obligada a cumplir con su deber de resolver expresamente, “(...) sin que le sea lícito esgrimir un instituto que, como el del silencio administrativo, no ha sido ideado por el ordenamiento jurídico para que la Administración infractora saque de él ventajas directas o indirectas” (Sentencia del Tribunal Supremo de 16 de julio de 1997, citada).

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

#### RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas oportunas para que por el órgano competente de esa consejería se dicte y notifique resolución expresa, sobre el fondo del asunto planteado en la solicitud formulada por la interesada el 2 de agosto de 2002.

#### **EQ 498/04. Accidentes de tráfico en puestos de trabajo no declarados como itinerantes. Sugerencia a la Dirección General de Centros e Infraestructura Educativa de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja que se tramita en esta institución a instancia de doña (...) con la referencia EQ 489/04, que rogamos cite en el informe que se solicita.

Como usted conoce, la reclamante es profesora de secundaria en el área de francés, e impartía durante el curso 2002-2003 dicha asignatura en tres centros diferentes de la isla de La Palma: (...). En fecha 14 de noviembre de 2002, mientras se dirigía al IES (...), ubicado en el municipio de Los Llanos de Aridane con el fin de impartir clases, sufrió un accidente de circulación que le ocasionó diversos daños en su vehículo. Por este motivo en fecha 27 de febrero de 2003 solicitó indemnización por los daños ocasionados.

Dicha solicitud fue denegada por esa dirección general, mediante resolución de fecha 17 de noviembre de 2003 (salida nº 478631), por no pertenecer a un CER (Colectivo de Escuelas Rurales). Mediante escrito de fecha 16 de diciembre, la Sra. (...) presentó recurso contra dicha resolución, al cual no se le dio respuesta.

Esta institución considerando que la presente queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitarle un informe acerca del estado de tramitación del expediente y, en su caso, los motivos que justificasen la falta de respuesta del escrito de la reclamante.

De la respuesta remitida por ese centro directivo destacamos que la solicitud de ayuda no le fue estimada por no pertenecer a un CER (Colectivo de Escuelas Rurales), así como que aunque se diera esa condición (pertenencia a un CER), la interesada no tendría derecho a la ayuda, por haberse producido el accidente en el traslado de su domicilio al puesto de trabajo.

En efecto, el artículo 1 de la Orden de 16 de abril de 1997, por la que se establecen las bases de la convocatoria de las ayudas con destino al personal adscrito a puestos de trabajo itinerantes dependientes de la Dirección General de Promoción Educativa, en compensación de daños causados en accidentes de tráfico, establece que el objeto de la ayuda es compensar el gasto derivado de los daños por accidente de tráfico, con repercusión económica en los vehículos, dentro de los límites y en las condiciones que se establecen en esta Orden, ocasionados al personal dependiente de la Dirección General de Promoción Educativa que ocupa puestos de trabajo para cuyo desempeño necesite realizar desplazamientos por carretera.

Porsu parte, el artículo 3 de dicha norma establece lo siguiente:

“3.1. Los puestos de trabajo a los que se refiere el artículo 1, deberán estar declarados como itinerantes o, en su defecto, estar justificados como tales para el desempeño de las funciones inherentes a los mismos. Este requisito se acreditará mediante certificación de la Dirección General de Promoción Educativa.

3.2. Para poder ser beneficiario de las ayudas previstas en la presente orden deberán cumplirse, además, los siguientes requisitos:

a) *Que el desplazamiento esté motivado necesariamente por razones de servicio. A efectos de acreditar esta exigencia deberá acompañarse documento expedido por la autoridad correspondiente (jefe de la unidad, servicio o programa, autoridad convocante, etc.) y, en todo caso, con el visto bueno de la Dirección General de Promoción Educativa.*

b) *Que el accidente se haya producido durante el horario laboral, excluyéndose por tanto los traslados de llegada al puesto de trabajo o de salida de éste. Esta circunstancia se acreditará mediante cualquier medio admisible en Derecho: testimonio de la Guardia Civil de Tráfico, cuando los hechos hubiesen sido objeto de atestado; certificación de compañía aseguradora, etc.*

c) *Que los gastos ocasionados por el accidente carezcan de adecuada cobertura. Por tanto, estarán excluidos de estas ayudas aquellos daños cuya responsabilidad deba asumir otra persona o compañía aseguradora. Esta circunstancia se acreditará mediante cualquier medio admisible en Derecho: testimonio de la Guardia Civil de Tráfico, cuando los hechos hubiesen sido objeto de atestado; certificación de compañía aseguradora, etc.”*

Tras la adecuada valoración de este expediente, el Diputado del Común ha comunicado a la reclamante la imposibilidad de continuar la tramitación de su queja, pues no se observa infracción del ordenamiento jurídico en la actuación de esa consejería, ello sin perjuicio de que la resolución denegatoria de la ayuda solicitada no guardare las formalidades requeridas por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

No obstante, esta institución 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, ha acordado dirigir a VI la siguiente

#### SUGERENCIA

- Estudiar la posibilidad de proponer al órgano competente la ampliación del ámbito subjetivo de los beneficiarios de las ayudas en compensación de daños causados en accidentes de tráfico, de forma que situaciones como la de la reclamante, en las que se produce de facto itinerancia a lo largo de una misma jornada, sin que el puesto de trabajo esté declarado como tal, queden adecuadamente cubiertas por la normativa reguladora de estas ayudas.

#### **EQ 576/04. Proceso selectivo para cubrir un puesto de trabajo de auxiliar administrativo. Recomendación al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.**

Nos dirigimos de nuevo a usted con relación a la queja que se tramita en nuestras oficinas con la referencia EQ 576/04, que rogamos cite en su respuesta a esta resolución.

En esta queja, como usted conoce, la reclamante manifestaba que tras ser seleccionada por la oficina del Servicio Canario de Empleo en La Gomera para cubrir un puesto de auxiliar administrativo, ofertado por esa corporación, presentó su curriculum vitae. Transcurrido un tiempo prudencial y al no recibir notificación alguna sobre el proceso de selección, solicitó información y se le comunicó verbalmente que su perfil no se ajustaba a los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

En fecha 19 de marzo de 2004, la reclamante presentó escrito ante esa Administración (entrada nº 1471), al objeto de que se le respondiera sobre el tipo de proceso seguido y los elementos de juicio considerados por los responsables de la selección para llegar a la conclusión de que no reunía el perfil requerido, puesto que consideraba que los reunía ampliamente. En fecha 26 de mayo de 2004, recibió escrito de respuesta firmado por la concejala de Personal (salida nº 4202) mediante el que se “le notifica que dicha oferta todavía no está concluida y que la comisión aún no ha seleccionado a ningún candidato por no reunir el perfil que este ayuntamiento necesita”. Asimismo en dicho escrito “Se le advierte que es dicha comisión la que selecciona a la persona idónea”.

Esta institución considerando que la queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitar a esa corporación que nos remitiera copia del expediente administrativo incoado para el proceso selectivo en el que se enmarca la queja de la reclamante.

Del análisis del contenido del expediente administrativo destacamos el informe emitido por el Servicio de Personal, con fecha 9 de febrero de 2004, en el que se señala:

- Que la Ley de Bases de Régimen Local, al aludir a los principios de mérito y capacidad, así como el de publicidad, para la selección de personal laboral, parece referirse al personal laboral fijo, lo cual no quiere decir que en la contratación de personal laboral no permanente no hayan de respetarse los principios de mérito y capacidad.

- Que por lo tanto, cuando la selección de personal se encomienda a la Agencia Canaria de Empleo se produce una quiebra a la norma general de la competencia de la propia corporación para la selección, sin que se considere que se vulnere la objetividad, pues dicha agencia también es una Administración Pública sujeta a dicho principio de actuación administrativa.

- Que no obstante lo anterior, cuando se trate de convocatorias en las que no haya de intervenir el servicio público de empleo lo procedente es una convocatoria simple, dándole publicidad en la localidad o en otros ámbitos, aprobándose por el alcalde unas bases para la selección, sin perjuicio de que cuando las necesidades se refieren a unos pocos días, se supla la publicidad con una oferta genérica a la Agencia Canaria de Empleo para seleccionar de entre los propuestos a los que se consideren más aptos de acuerdo con las bases y baremos correspondientes.

- Finalmente se señala que a pesar de todo lo anterior, parece aconsejable la formación de listas de espera o bolsas de trabajo, mediante una convocatoria general.

A la vista de los anteriores antecedentes, hemos considerado oportuno someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

El artículo 103 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, señala que “El personal laboral será seleccionado por la propia corporación ateniéndose, en todo caso, a lo dispuesto en el artículo 91 y con el máximo respeto al principio de igualdad de oportunidades de cuantos reúnan los requisitos exigidos”. Por su parte el artículo 91.2 de dicha ley, sin establecer distinciones entre personal laboral permanente o no

permanente, señala que “*La selección de todo el personal, sea funcionario o laboral, 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*”.

Por su parte, el artículo 35 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, de aplicación supletoria para todas las administraciones públicas, establece que “*Los departamentos ministeriales podrán proceder a la contratación de personal laboral no permanente para la realización de trabajos que no puedan ser atendidos por personal laboral fijo, previo informe favorable de los ministerios para las Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda. Dichos contratos se celebrarán conforme a los principios de mérito y capacidad, y ajustándose a las normas de general aplicación en la contratación de este tipo de personal laboral y de acuerdo con los criterios de selección que se determinen por el Ministerio para las Administraciones Públicas*”.

En definitiva, la contratación de cualquier personal laboral por parte de una corporación local debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

En este sentido, la elaboración de una lista de reserva o bolsa de trabajo, podría ser una solución adecuada a las demandas que la gestión de personal de una corporación local puede plantear, siempre que en su confección se garantizaran los referidos principios de igualdad, mérito y capacidad, no existiendo, a nuestro juicio, ninguna barrera legal a dicha práctica administrativa.

Ahora bien, el recurso a la oferta genérica al servicio público de empleo solo es válido, a nuestro juicio, cuando existan exigencias de esa índole provenientes del convenio o acuerdo del que trae causa dicho contrato, pues si bien la actuación de dicho servicio, como Administración pública que es, garantiza la objetividad de la selección, ello no implica que en la misma se salvaguarden los principios de mérito y capacidad, ya que dicho organismo, con el límite de los requisitos contenidos en la oferta, puede establecer otros parámetros de búsqueda incompatibles con el mérito y capacidad, como la duración del desempleo, las cargas familiares, etc.

Finalmente hay que señalar que, aún en el hipotético caso de que se admitiera la selección a través de oferta genérica al servicio de empleo por razones de urgencia, el proceso selectivo que estamos analizando se inició mediante propuesta de la concejal de Personal para la contratación de un auxiliar administrativo de apoyo a la Secretaría General, firmada el 6 de febrero de 2004, y finalizó cuando habían transcurrido más de cuatro meses, el 28 de junio de 2004, mediante comunicación a la Agencia Canaria de Empleo. Por tanto, en este caso, las razones de urgencia esgrimidas para apartarse del procedimiento legalmente establecido no se han correspondido con la celeridad en la tramitación del expediente.

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

#### RECOMENDACIÓN

- De garantizar que en los procedimientos de selección de cualquier clase de personal laboral que lleve a cabo esa corporación se respeten los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

#### **EQ 922/04. Normativa reguladora de la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias. Recomendación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.**

Nos dirigimos a VI con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, a la que rogamos haga alusión en futuras comunicaciones referidas a este asunto.

En esta queja los reclamantes aludían a la posible inconstitucionalidad de los apartados f) y g) del artículo 4 de la Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia de 20 de noviembre de 2003, por la que se regula la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos de los cuerpos de médicos forenses, oficiales, auxiliares y agentes al servicio de la Administración de Justicia.

Pese a que dicha orden fue derogada por la Orden de la Consejería de Presidencia y Justicia, de 30 de diciembre de 2004, por la que se regula la selección, el nombramiento y cese de los funcionarios interinos de los Cuerpos de Médicos Forenses, de Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de la Administración de Justicia en Canarias, la queja se ha mantenido en sus mismos términos, ya que el contenido del artículo 4, apartados f) y g), se ha mantenido igualmente invariable en el mismo artículo y apartados de la nueva orden.

En esta queja, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presidencia y Justicia nos remitió un informe emitido por la anterior directora general de Relaciones con la Administración de Justicia, cuyo contenido literal no reproducimos por razones de economía. No obstante, destacamos a continuación los siguientes extremos que reseñaba el referido informe:

- “*Que la normativa en cuestión ha seguido rigurosamente el procedimiento para su elaboración, y se han emitido todos los informes preceptivos y facultativos que dicho proceso exige, y que han sido evacuados por los correspondientes órganos informantes de forma favorable respecto a la legalidad de la totalidad del contenido de la normativa publicada y que está actualmente en vigor*”.

- “*Sin perjuicio de que el máximo intérprete de la Constitución española sea el Tribunal Constitucional y su jurisprudencia establezca una necesaria conexión del artículo 23.2 respecto al derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos con los requisitos que señalen las leyes, y los principios de mérito y capacidad del artículo 103.3, no se desprende de forma tan directa, como*



*se alega en la queja, que la exigencia de los requisitos previstos en los apartados f) y g) del artículo 4 de la orden citada, vulneren dichos preceptos del texto constitucional”.*

- “(...) en todo caso estamos ante una normativa que regula la situación excepcional de recurrir a una lista de aspirantes para cubrir las urgencias de sustituciones que puedan producirse en las plazas de funcionarios titulares al servicio de la Administración de Justicia y que serán siempre en situación de interinidad...”.

- “(...) no consideramos que la orden contravenga si quiera la ley ya que el propio estatuto de los funcionarios públicos exige la residencia de éstos en el lugar del puesto público que desempeñen. Tampoco considera esta Administración que el requisito de estar inscrito en la Agencia Canaria de Empleo para mejora de empleo o en situación de desempleo sea una vulneración de la Constitución...”.

- “(...) es preciso hacer notar que todas las órdenes de interinos al servicio de la Administración de Justicia de todas las Comunidades Autónomas con competencias en la materia exigen iguales requisitos que los discutidos (...) sin que se haya advertido inconstitucionalidad alguna, sino muy al contrario, y por necesidades evidentes de ordenación racional de esta posibilidad excepcional y exclusiva de cada Comunidad Autónoma que haya recibido el traspaso en medios personales de la Administración de Justicia, rechazan la posibilidad de apertura de una bolsa provisional y con duración limitada a todo el territorio nacional, que plantearía dificultades de ejecución muy serias.”

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

#### CONSIDERACIONES

**Primera.** En primer lugar, al parecer de esta institución, en la selección de personal funcionario de carrera o interino y en la selección de personal laboral fijo y temporal deben respetarse los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad recogidos en los artículos 23.2 y 103 de la Constitución, así como en la normativa vigente en materia de selección de personal. Se basa esta institución para mantener ese criterio en que el artículo 23 de la Constitución española reconoce a los ciudadanos el derecho de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos y a su vez el artículo 103 de la misma determina que el acceso a la función pública se hará de acuerdo a los principios de mérito y capacidad.

Sobre esta misma cuestión en el plano de la legalidad, en el artículo 19 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, y en el artículo 28 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, se determina que en la selección de personal, ya sea funcionario ya sea laboral, las administraciones públicas deberán garantizar en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

La Ley Orgánica del Poder Judicial, en su artículo 489.1 al referirse a la selección de funcionarios interinos, no hace una alusión directa a los principios de igualdad, mérito y capacidad, refiriéndose a las condiciones objetivas que se establezcan para la selección (“El Ministerio de Justicia o,

*en su caso, los órganos competentes de las comunidades autónomas que hayan recibido los traspasos de medios personales para el funcionamiento de la Administración de Justicia, podrán nombrar funcionarios interinos, por necesidades del servicio, cuando no sea posible, con la urgencia exigida por las circunstancias, la prestación por funcionario de carrera, de acuerdo con los criterios objetivos que se fijen en la orden ministerial o, en su caso, la disposición de la Comunidad Autónoma que haya recibido los traspasos de medios personales para el funcionamiento de la Administración de Justicia”).*

En cualquier caso, la exigencia del respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad tiene rango constitucional, por lo que las referidas condiciones objetivas han de guardar relación inexcusablemente con la baremación de los méritos y la comprobación de la capacidad, todo ello en un plano de igualdad, de los aspirantes a los nombramientos como funcionarios interinos, como de hecho se reconoce por esa consejería en la exposición de motivos de la Orden de 30 de noviembre cuyo artículo 4, apartados f) y g) se cuestionan en esta queja.

**Segunda.** Siendo pacífica, por tanto, la afirmación de que la selección de personal funcionario interino debe respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, se hace necesario analizar los requisitos exigidos en el artículo 4, apartados f) y g) de la reiterada Orden de 30 de noviembre, a fin de determinar la procedencia de la queja planteada ante el Diputado del Común.

Por razones de sistemática en nuestra exposición, comenzaremos por el apartado g), en cuya virtud se exige a los aspirantes a integrar la lista de reserva que a la finalización del plazo de presentación de instancias tengan su residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sobre esta cuestión, y con el máximo respeto hacia todos los órganos e instituciones que han informado el proyecto de normativa, esta institución, en su rol de garante de los derechos y libertades constitucionales, considera que mantener el requisito de residencia en la Comunidad Autónoma antes del establecimiento del vínculo funcional reproduciría una situación de desigualdad difícilmente compatible con nuestra Constitución.

Como ya hemos manifestado en otras ocasiones, consideramos que el derecho fundamental de acceso a las funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad recogido en el artículo 23.2 de la Constitución hace que deba rechazarse cualquier requisito o condición que no se pueda incardinar dentro de los conceptos de mérito y capacidad a que se refiere el artículo 103.3 de la misma, y el hecho de residir en un lugar determinado no se puede considerar que constituya un mérito y mucho menos que por el hecho de reunir ese requisito una persona se pueda considerar que tiene una mayor capacidad para desempeñar un puesto de trabajo al servicio de las administraciones públicas. A este respecto, sin desconocer que las mismas gozan de un amplio margen de decisión para fijar los criterios y requisitos de acceso a la función pública, sin embargo no debe entenderse que se puedan establecer desigualdades incompatibles con los principios de mérito y capacidad y por lo tanto las reglas y condiciones se deben establecer en términos generales y abstractos y no mediante referencias concretas.

Sobre esta cuestión se ha pronunciado en reiteradas ocasiones el Tribunal Supremo, y así en la sentencia de 6 de abril de 1988 indicaba que el hecho de ser natural o residente de una localidad no se ve que pueda ser una circunstancia relevante para la selección, por carecer de influjo determinante en la calidad profesional de los aspirantes, no apareciendo por ello como incluíble en la previsión que respecto a los principios de mérito y capacidad establece el artículo 103.3 de la Constitución.

Por ello, desde el momento en que no tiene una justificación objetiva y razonable respecto de la observancia del principio de igualdad, determina un injustificado trato desigual, que constituye una discriminación que viola el principio de igualdad que los artículos 14, 23.2 y 139.1 de la Constitución establecen.

El Tribunal Constitucional también se ha pronunciado reiteradamente sobre esta cuestión, expresando, como señalábamos en nuestro anterior escrito en esta queja, la Sentencia 107/2003, de 2 de junio, en su fundamento jurídico 2, que *“el derecho fundamental a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas con los requisitos señalados en las leyes tiene un contenido material que se traduce en determinados condicionamientos del proceso selectivo; de manera especialmente relevante que las condiciones y requisitos exigidos sean referibles a los principios de mérito y capacidad. De este modo, se produce una intersección, en este momento, del contenido del art. 23.2 con el art. 103.3 de la CE, que impone la obligación de no exigir para el acceso a la función pública requisito o condición alguna que no sea referible a los indicados conceptos de mérito y capacidad, de manera que pudieran considerarse también vulneradores del principio de igualdad todos aquellos que, sin esa referencia, establezcan una diferencia entre los aspirantes. A partir de aquí se ha proclamado reiteradamente el derecho fundamental a concurrir de acuerdo con unas bases adecuadas a los principios de mérito y capacidad, que deben inspirar el sistema de acceso y al margen de los cuales no es legítimo exigir requisito o condición alguna para dicho acceso (por todas SSTC 73/1998, de 31 de marzo, FJ 3b; 99/1999, de 31 de mayo, FJ 4; y 138/2000, de 29 de mayo, FJ 6b).”*

Para finalizar con este requisito de la residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias, con respecto a la obligación del funcionario de residir en la localidad donde radique su puesto de trabajo a la que se aludía en el informe que nos remitió la anterior titular de esa dirección general, hemos de señalar que es una obligación que recae precisamente sobre el funcionario, no sobre los aspirantes a serlo, ex artículo 77 de la Ley articulada de Funcionarios Civiles del Estado (Decreto 315/1964, de 7 de febrero), por lo que consideraríamos innecesario mayor extensión de nuestros comentarios sobre este asunto.

Sobre el apartado f) del artículo 4, que exige que los aspirantes a formar parte de las listas de reserva figuren inscritos en la Agencia Canaria de Empleo, como demandante de empleo o mejora del mismo, excepto los que en ese momento se encuentren prestando servicios como funcionarios interinos de la Administración de Justicia, debemos reiterar todas las consideraciones efectuadas hasta ahora con respecto a la residencia, pues no compartimos que el figurar inscrito como demandante

de empleo haga prueba de los méritos o de la capacidad profesional de un aspirante, que son los parámetros en los que se ha de desenvolver la selección de personal en la Administración Pública.

Y en el hipotético caso de que se admitiera dicho requisito como medida de fomento del empleo en el colectivo de desempleados o de trabajadores que buscan mejorar su empleo, entendemos que debería posibilitarse acreditar la inscripción en cualquier servicio de empleo de cualquier comunidad autónoma, pues de lo contrario se estaría reproduciendo de forma indirecta el requisito de residencia, ya que la inscripción en los servicios de empleo se efectúa en la oficina correspondiente a la localidad en la que se tiene la residencia.

Por último, con respecto a la alusión que se hace en el informe emitido por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia a las normativas reguladoras de las bolsas de interinos en otras comunidades autónomas, debemos señalar que en realidad existen diversos criterios y no una aplicación uniforme de los requisitos de residencia en el territorio e inscripción en el servicio de empleo regional. A título de ejemplo, la Comunidad Autónoma de Galicia exige a los aspirantes tener residencia en dicha Comunidad (Orden de 4 de febrero de 2004, de la Consejería de Justicia, Interior y Administración Local, DOG nº 31, de 13 de febrero); sin embargo, la Comunidad Foral de Navarra y la Comunidad Autónoma del País Vasco no exigen dicho requisito en sus correspondientes regulaciones (Resolución 266/2004, de 30 de septiembre, del director general de Justicia, BON nº 134 de 8 de noviembre, y Orden de 20 de noviembre de 2003, del consejero de Justicia, Empleo y Seguridad Social, BOPV nº 252, de 26 de diciembre, respectivamente). Tampoco el Ministerio de Justicia exige la residencia en los territorios en los que no se han transferido las competencias para aquellos aspirantes que deseen formar parte de las listas de interinos (Orden JUS/2296/2005, de 12 de julio, sobre selección, propuesta y nombramiento de funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia).

En el reiterado informe de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se anuda el rechazo a la apertura de la bolsa de interinos a las serias dificultades de ejecución que ello plantearía. En este punto no podemos más que estar de acuerdo con esa Administración, pues es evidente que el aumento del número de potenciales candidatos añade dificultad a la gestión del procedimiento selectivo. Sin embargo, dada la trascendencia del bien jurídico a proteger, en este caso el derecho fundamental a acceder a las funciones públicas en condiciones de igualdad, consideramos que por esa consejería se deberían haber previsto fórmulas de ejecución que posibilitaran la agilidad y eficacia requerida, en lugar de negar de plano un derecho fundamental a todos los potenciales aspirantes que no tengan fijada su residencia en nuestra Comunidad Autónoma.

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

## RECOMENDACIÓN

- De impulsar la revisión de la normativa reguladora de la selección, nombramiento y cese de los funcionarios interinos para cubrir puestos de funcionarios de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias, a fin de que se garantice el derecho a acceder a las funciones y cargos públicos de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad.

**EQ 1050/04. Promoción en las listas de sustituciones de aquellos opositores que han superado los ejercicios del proceso selectivo pero no han obtenido plaza. Recomendación a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado en esta institución por doña (...), el cual quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 1050/04, que rogamos cite en su respuesta.

En su queja la reclamante manifestaba que en el año 2003 ingresó en las listas de reserva de profesores sustitutos de las especialidades de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas.

En el mes de julio de 2004 realizó las pruebas del procedimiento selectivo para plazas de profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad de Lengua Castellana y Literatura, las cuales superó con una calificación de 7 puntos, si bien no obtuvo plaza, al haber otros candidatos con mejor puntuación global que la suya.

Al parecer la reclamante, antes y después del proceso selectivo, solicitó en diversas ocasiones información en la Oficina Insular de Educación de Lanzarote sobre los requisitos necesarios para ingresar en las listas de sustituciones de la asignatura de Lengua Castellana y Literatura. Según señalaba la misma en la queja, en dicha oficina se le informó de que si superaba las oposiciones se le incluiría de oficio.

Tras la publicación de las listas, la reclamante comprobó que no había sido incluida en las listas de la mencionada asignatura, ello en virtud de la aplicación Resolución de 11 de marzo de 2002, por la que se determina el procedimiento de inclusión y promoción del personal que haya superado la fase de oposición de los procedimientos selectivos para ingreso en los Cuerpos de funcionarios docentes en las listas de interinidad y de sustituciones dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por lo que presentó sendas reclamaciones ante esa Administración así como escrito de queja ante el Diputado del Común.

Esta institución, considerando que la queja reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar a esa dirección general un informe acerca de los hechos expuestos por la reclamante y del trámite dado a la citada reclamación.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, esa dirección general nos comunicó que a su juicio, tanto la ya citada Resolución de 11 de marzo de 2002, como las resoluciones de 13 de febrero de 2001 y de 20 de febrero de 2001, ambas de la Dirección General de Personal, contemplan el criterio de

que los aspirantes que hayan superado la fase de oposición pero no hayan obtenido plaza promocionarán en las listas de reserva de las que formen parte, pero no en las de la especialidad por la que hayan participado en el procedimiento selectivo, siempre que una y otra no sean la misma especialidad.

A nuestro parecer, con respecto a esta reclamación debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 17 de la Orden de 6 de abril de 2004, por la que se hace pública la convocatoria de procedimientos selectivos de ingreso y acceso a los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas y Profesores Técnicos de Formación Profesional, que señala que "*La Consejería de Educación, Cultura y Deportes promocionará o incluirá de oficio, según proceda, en las listas de interinidad y/o sustituciones del personal docente en las condiciones que se establecen en la Resolución de la Dirección General de Personal de 11 de marzo de 2002 (BOC de 25), a aquellos aspirantes que, habiendo superado la fase de oposición del procedimiento selectivo, no estén incluidos entre los seleccionados para realizar la fase de prácticas*".

Siendo la cuestión controvertida la posibilidad de que un aspirante promocione en las listas de la especialidad por la que ha participado y no en las listas de las que forme parte, a nuestro entender, una interpretación según el sentido propio de las palabras (artículo 3.1 del Código Civil) de lo dispuesto en el señalado artículo 17 de la Orden de 6 de abril de 2004 permitiría sin más optar por incluir de oficio en una lista de la que no se forma parte pero que corresponde a la especialidad por la que se ha participado en el proceso selectivo, promoción o integración de oficio que ha de hacerse, eso sí, conforme a las reglas establecidas en las resoluciones de 11 de marzo de 2002, de 13 de febrero de 2001 y de 20 de febrero de 2001, todas ellas de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

En este sentido, hay que recordar que el Protocolo para la gestión del profesorado interino y sustituto del sistema educativo público canario, firmado con los principales sindicatos docentes el 13 de junio de 2000, prevé que los participantes en los procedimientos selectivos de ingreso en cuerpos de funcionarios docentes que, habiendo superado todos los ejercicios de la fase de oposición, sin embargo no resulten seleccionados, puedan acogerse a un procedimiento de promoción en las listas de sustitución de las que formen parte o, caso de no estar inscritos previamente, puedan llevar a cabo su integración en las mismas. En dicho protocolo, al igual que en la Orden de 6 de abril de 2004, no se excluye la inclusión en las listas de la especialidad por la que se ha participado, si ésta es distinta de aquella de la que se forma parte.

Como ha señalado el Tribunal Superior de Justicia Castilla-La Mancha en su sentencia 40/2005 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 2ª), de 1 febrero, "*la regla que liga la inclusión en las bolsas de interinos a la participación en los procesos de selección de funcionarios de carrera no es sino una regla de buena administración y de economía de medios, al formar las listas de interinos aprovechando las pruebas de selección, en vez de convocar pruebas específicas únicamente establecidas para la selección de interinos*". En definitiva, sensu contrario, consideramos que no tendría sentido promocionar a un



aspirante en las listas de Procesos y Medios de Comunicación, Producción de Artes Gráficas y Procedimientos de Artes Gráficas cuando lo que ha demostrado en el proceso selectivo es su competencia en Lengua y Literatura, como es el caso de la reclamante.

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

#### RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas necesarias para incluir a la reclamante en las listas de la especialidad de Lengua y Literatura, tal como ésta solicitó mediante escritos de fecha 29 de septiembre de 2004 y 4 de octubre de 2004.

#### **EQ 1189/04. Ayudas de acción social para los funcionarios del Gobierno de Canarias. Sugerencia a la Dirección General de la Función Pública.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación a la queja presentada en esta institución por doña (...), con domicilio en la (...), la cual quedó registrada en nuestras oficinas con la referencia del encabezamiento.

En la queja la reclamante manifestaba que en fecha 12 de mayo de 2004 presentó la solicitud de ayudas de acción social, modalidad C, convocadas mediante Resolución de 23 de abril (BOC nº 82, de 23 de abril). Tras la publicación de las listas provisionales de admitidos, la reclamante comprobó que sólo se le reconocían cinco meses de ayuda de guardería, en lugar de los seis por los que había presentado recibo justificante (ayuda de 300 € en lugar de los 360 € solicitados). Al parecer, desde esa dirección general, se informó a la reclamante de que no tenía derecho al sexto mes porque su hija cumplió los tres años el 31 de mayo de 2003.

La reclamante considera que el sistema educativo español no tiene en cuenta los años naturales, sino los escolares y, por tanto, los menores no pueden escolarizarse hasta septiembre del año en curso. Por ello, a su juicio, se comete un agravio comparativo a los hijos nacidos en los primeros meses del año ya que no pueden disfrutar de la ayuda por guardería una vez cumplidos los tres años, aunque deben permanecer en ella y no pueden matricularse en ningún colegio que imparta 2º ciclo de Educación Infantil, hasta el mes de septiembre.

Esta institución, considerando que la presente queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitar de esa dirección general un informe acerca de los hechos expuestos por la reclamante, así como la valoración general que le mereciera el problema planteado.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, esa dirección general nos comunicó que su Resolución de 23 de abril de 2004, por la que se aprueba la convocatoria de ayudas de Acción Social, ejercicio 2003, del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos autónomos, establece en su base segunda la modalidad de ayuda por guardería para los hijos de los empleados públicos de hasta tres años.

En aplicación de la citada base, la Comisión de Trabajo constituida para la baremación de las ayudas de acción social, valoró con la cantidad de 60 euros/mes todas las solicitudes de los empleados públicos por hijos de hasta tres años. Consecuentemente todos aquellos cuyos hijos cumplían los tres años durante el año 2003, incluido el mes en que los cumplían, fueron baremadas con el mismo criterio totalmente objetivo.

Sin perjuicio de que esta institución no observe que la actuación de esa Administración haya vulnerado ningún derecho de la reclamante, puesto que se han aplicado estrictamente las bases de la convocatoria, si observamos que la configuración de dichas ayudas puede no responder con total eficacia al fin perseguido, que entendemos que no es otro que colaborar con el gasto que supone la guardería de los hijos de los empleados públicos hasta que éstos llegan a la etapa escolar en que está garantizada la gratuidad de la enseñanza.

En efecto, como expresaba la reclamante en su queja, los niños nacidos en los primeros meses del año no tienen garantizado el acceso a la enseñanza gratuita hasta el mes de septiembre del año en que cumplen los tres años, por lo que es posible que tengan que estar entre uno y siete meses en una guardería, dependiendo del mes de nacimiento, sin posibilidad de tener la correspondiente ayuda del Fondo de Acción Social.

Aunque esta institución es consciente de que los recursos públicos son limitados, en atención a la importancia que tiene la etapa de Educación Infantil, hemos considerado oportuno, de acuerdo con las previsiones de la Ley del Diputado del Común, sugerir a VI que, en la próxima convocatoria del mencionado fondo, someta a la consideración de la Comisión de Acción Social, dependiente de la Mesa General de Negociación de Empleados Públicos, la posibilidad de estudiar medidas alternativas para favorecer la permanencia de las ayudas para guardería de aquellos niños y niñas que hayan cumplido tres años antes del inicio del curso escolar del segundo ciclo de Educación Infantil, hasta tanto se inicie dicho curso escolar.

#### **EQ 1314/05. Irregularidades en procedimiento para la provisión de un puesto de trabajo. Recomendación al Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.**

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado por doña (...), con domicilio en (...), el cual ha sido registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 1314/05, que rogamos cite en el informe que se solicita.

En la queja, como VE conoce, la reclamante manifestaba que había recibido notificación de la Resolución de 27 de julio de 2005 de la Gerencia de esa Universidad, mediante la que se declara concluido el concurso convocado por Resolución de 30 de octubre de 2001 (publicada en el *Boletín Oficial de Canarias* nº 27, de 27 de febrero de 2002), para la provisión del puesto de trabajo "1.05.1.01 director/a del Servicio Económico y Financiero", sin adjudicar el puesto de trabajo objeto del mismo a la única aspirante admitida, la Sra. (...).

Esta institución, considerando que la presente queja reunía los requisitos formales establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó su admisión a trámite, así como solicitarle que nos

remitiera copia de todo el expediente administrativo incoado tras la publicación de la citada Resolución de 30 de octubre de 2001.

Con fecha 13 de octubre de 2005 hemos recibido en nuestras oficinas oficio enviado por ese Rectorado, mediante el que se nos da traslado del expediente administrativo solicitado. Del examen de dicho expediente administrativo destacamos, a los efectos que interesan para la resolución de esta queja, las siguientes cuestiones:

1ª. Que las bases del proceso selectivo convocado no contemplaban la posibilidad de que la comisión de valoración elevara a la gerencia de la universidad propuesta de no provisión en el caso de que ningún aspirante alcanzara un porcentaje y una puntuación mínima en la valoración global de méritos o en la valoración específica de los méritos relacionados con el puesto de trabajo. La referida convocatoria, con respecto al trabajo de la comisión de valoración, señalaba lo siguiente en su base séptima:

*“Constituida la comisión de valoración, a la vista de las solicitudes y documentación presentadas, elaborará relación provisional de los aspirantes admitidos ordenados según la puntuación obtenida (de mayor a menor), tras la aplicación del baremo de méritos (anexo IV). Dicha relación será expuesta en los tabloneros de anuncios durante el plazo de 5 días naturales para su oportuna reclamación.*

*Celebrado el concurso, la comisión de valoración elevará a la gerencia de esta universidad, propuesta de adjudicación de puestos, acompañada de las correspondientes actas de las sesiones, en la que quedará reflejada la puntuación asignada a los méritos debidamente justificados de cada participante.*

*La gerencia, a la vista de la propuesta, dictará resolución aprobando la lista definitiva de puestos de trabajo adjudicados, que será expuesta al público en los tabloneros de anuncios durante el plazo de cinco días naturales, durante los cuales podrán los interesados formular reclamaciones.*

*Transcurrido el plazo referido, se remitirá al Boletín Oficial de Canarias para su publicación.”*

2ª. Que no figura en el expediente administrativo ninguna actuación que suponga modificación de las bases de la convocatoria en lo relativo a la actuación de la comisión de valoración, siguiendo el procedimiento legalmente establecido.

3ª. Que en el expediente administrativo que se nos ha remitido no aparecen las actuaciones correspondientes al procedimiento previsto en la convocatoria, que dio lugar a la Resolución de 26 de noviembre de 2002, del gerente de esa universidad, por la que se adjudicó el puesto ofertado a la funcionaria Dña. (...). Debido a la ausencia de dichos documentos en el expediente administrativo, esta institución desconoce si en aquella ocasión, la comisión de valoración también acordó los criterios 1 y 2 para la aplicación del baremo de méritos establecido en la convocatoria, si bien tenemos que deducir que en aquella ocasión no se acordaron los referidos criterios, pues no son citados como antecedentes en el acta de la sesión de la comisión de valoración de 20 de junio de 2005.

A la vista de los anteriores antecedentes, se hace necesario someter a su juicio las siguientes

## CONSIDERACIONES

**Primera.** Es de sobra conocido, por reiterado, tanto en el nivel legal como en la jurisprudencia, que en los procesos selectivos de personal al servicio de las administraciones públicas y en los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, las bases aprobadas son la ley del concurso respectivo, y vinculan tanto a la Administración convocante, como a los tribunales calificadoros y comisiones y a los participantes en los mismos. En ese sentido se expresa, por ejemplo, el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios de la Administración Civil del Estado (artículo 15.4). Dicho texto legal también señala que las convocatorias o sus bases, una vez publicadas, solamente podrán ser modificadas con sujeción estricta a las normas de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 15.5).

La introducción de criterios de aplicación del baremo de méritos por parte de la Comisión de Valoración, de forma que quedan excluidos candidatos que no alcancen una determinada puntuación, supone una modificación de facto de las bases de la convocatoria no permitida por el ordenamiento jurídico y que debe reputarse como nula de pleno derecho. Tal como señala la Sentencia del Tribunal Supremo de 25 de octubre de 1992, *“(…) por el control de los elementos reglados se exige de la comisión de valoración el cumplimiento de las bases de la convocatoria, cuya vulneración causaría la anulación del acto, por los fines, se exige el ajuste de su actividad a los señalados por el ordenamiento jurídico, incurriendo en desviación de poder si así no lo hiciese. Siendo igualmente objeto de control jurisdiccional la composición del órgano calificador y su competencia en los términos previstos en la convocatoria, o los errores de hecho en que hubiese podido incurrir”*.

**Segunda.** Como hemos visto en la consideración anterior, la introducción de criterios de valoración no previstos en las bases debe traer como consecuencia la anulación de dicha actuación de la comisión de valoración.

Pero además, es necesario analizar el contexto en que se produce esta modificación de las bases, pues a la vista del mismo podría incluso considerarse que ha habido un ánimo expreso de perjudicar a la reclamante en esta queja.

Como se desprende del expediente, cuando la comisión de valoración introduce los criterios 1 y 2 para la aplicación del baremo de méritos establecido en la convocatoria, la Sra. (...) es la única participante admitida a este concurso de méritos para la provisión de la plaza ofertada. En el momento en que se toma la referida decisión, la comisión de valoración conoce que la Sra. (...) es la única candidata y conoce o está en disposición de conocer sus méritos generales y específicos, pues el Servicio de Personal de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha entregado a la comisión de valoración la documentación obrante en el expediente correspondiente a la Sra. (...).

En definitiva, no es ajustado a derecho que la comisión de valoración elabore criterios de aplicación del baremo que supongan modificación de las bases de la convocatoria.

Pero sentado lo anterior, lo que más preocupa al Diputado del Común es que los criterios se establezcan cuando la comisión ya dispone de los méritos del único candidato, pues esto podría comportar que los criterios se hayan establecido *ad personam*, lo cual agravaría considerablemente la irregular actuación de la referida comisión. Abundando en esta cuestión, debemos recordar que desconocemos si en la tramitación inicial del procedimiento que culminó con la adjudicación del puesto ofertado a la funcionaria Dña. (...), la comisión de valoración también acordó los criterios 1 y 2 para la aplicación del baremo de méritos establecido en la convocatoria, si bien, como señalamos anteriormente, tenemos que deducir que en aquella ocasión no se acordaron los referidos criterios, pues no son citados como antecedentes en el acta de la sesión de la comisión de valoración de 20 de junio de 2005.

En tal caso, es decir, si los criterios se han establecido para la adjudicación finalmente desierta de 2005, en la que la única concursante admitida era la reclamante, pero no para la que se efectuó en 2002, cuando existía además otra candidata, la actuación de la comisión podría calificarse de arbitraria y discriminatoria, sin perjuicio de otras figuras jurídicas que no corresponde a esta institución valorar.

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

#### RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas que considere oportunas para que se anule la actuación de la comisión de valoración por la que se acuerda el establecimiento de los criterios 1 y 2 en la aplicación del baremo de méritos, según señala el acta de la sesión de la referida comisión celebrada el 20 de octubre de 2001, por lo que deberá retrotraerse el expediente al momento anterior a la aplicación de dichos criterios y aplicar las bases de la convocatoria en sus propios términos.

- De iniciar la oportuna investigación y, en su caso, iniciar las actuaciones a fin de depurar las responsabilidades de toda índole en que puedan haber incurrido los miembros de la comisión de valoración.

#### 19. TURISMO Y TRANSPORTES

Hemos agrupado las quejas presentadas en esta área según su objeto bajo los siguientes epígrafes:

I.- Naturaleza de las quejas de turismo y transportes.

II.- Problemas relacionados con la falta de concurso y adjudicación de licencias para taxis.

III.- Quejas archivadas por no infracción del ordenamiento jurídico vigente.

IV.- Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.

V.- Expedientes de quejas archivados por tratarse de asuntos jurídico-privados.

VI.- Anexo de resoluciones.

#### I.- Naturaleza de las quejas de turismo y transportes.

En esta área las quejas que presentan los ciudadanos tienen naturaleza diversa, por lo que a continuación se exponen las más significativas, entre ellas:

La **queja 1326/03**, vino motivada por una asociación de empresarios de Tejeda por la mala señalización, según la citada asociación, que había realizado el Cabildo Insular de Gran Canaria en los carteles de las carreteras que conducían a ese municipio, y en concreto, sobre el pueblo, que consideraban que con la nueva cartelería los turistas provenientes del sur de la isla que accedieran al centro de la isla hacia Tejeda ya no pasarían por el pueblo, lo que les estaba ocasionando cuantiosas pérdidas.

Sobre lo anterior, solicitamos un informe, en noviembre de 2003, a la citada Administración, el cual fue contestado en enero de 2004.

A la vista del informe anterior, esta institución dio traslado al interesado para que hiciera alegaciones, si lo consideraba conveniente.

Hechas las alegaciones correspondientes por el reclamante, éste nos conminó a que esta institución hiciera una visita al municipio para que se constatará las deficiencias de los carteles denunciada, visita que tuvo lugar en junio de 2004 y motivó que solicitáramos al Cabildo Insular de Gran Canaria un nuevo informe, en julio de dicho año, comprensivo, en aquel momento de las alegaciones del colectivo reclamante.

Ante la falta de respuesta a lo referenciado anteriormente, en agosto volvimos a reiterar el informe.

En noviembre, y ante la continua ausencia de respuesta al informe citado anteriormente, esta institución emitió una resolución al presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria por la que se le recordó el deber legal que tenía dicha Administración de enviar la información requerida. Finalmente, en enero de 2005 llegó la información tantas veces requerida.

Sin embargo, el informe fue insuficiente en cuanto a los extremos que se le habían solicitado desde esta institución, por lo que en febrero del año que se informa se solicitó otro relativo a lo omitido, llegando en marzo y siendo trasladado en ese mismo mes al interesado para que efectuara alegaciones, a la vista del principio de contradicción y dado que desde este comisionado no se apreciaba infracción del ordenamiento jurídico vigente.

Después de ello, el interesado se manifestó conforme con el informe que se le remitió, por lo que al haber sido contestadas todas las cuestiones que el mismo había planteado ante la mencionada Administración, y al haber obtenido respuesta, aunque extemporánea, esta institución acordó archivar la queja por solución.

El año pasado dijimos respecto a la **queja 709/04** lo siguiente:

Que la queja había venido motivada por la falta de respuesta del Cabildo Insular de Gran Canaria a la petición de un ciudadano de reparación de los daños que había sufrido en su vehículo por la mala ejecución de las obras de asfaltado de una carretera insular.

La solicitud del interesado ante esta institución se había presentado a finales de junio del año pasado, por ello, una vez admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó el correspondiente informe a la Administración citada, relativo a la falta de respuesta y del estado del expediente incoado como consecuencia de la petición del interesado, todo ello en julio de aquel año. Ante la falta de remisión del mencionado informe, en septiembre de dicho año se volvió a reiterar, finalmente en octubre tuvo entrada



en esta institución el informe requerido a la Administración, en el que se nos comunicó que con aquella fecha habían enviado al interesado un oficio informándole del estado del expediente y de que el mismo estaba pendiente de resolverse de forma definitiva.

Por lo expuesto, como el asunto estaba en vías de solución dejamos transcurrir un tiempo prudencial para que se adoptara la correspondiente resolución, y en tal sentido, en diciembre del 2004 nos dirigimos al mencionado cabildo para que nos comunicara la resolución que debería haber adoptado y notificado al interesado para concluir nuestra investigación, informe que está pendiente de recibir, por lo que se dará cuenta el próximo año.

En marzo del año que se informa, nos llegó el informe al que se hizo alusión anteriormente, del mismo se pudo comprobar que el expediente de responsabilidad patrimonial había sido informado favorablemente por el letrado del cabildo insular antes referenciado, además de que el Consejo Consultivo de Canarias, también había informado a favor del reconocimiento de la responsabilidad de la Administración, pero a la hora de emitir y notificar al interesado la resolución correspondiente, que la misma omitía la actualización de la lesión reclamada devengada desde que el daño se produjo hasta que se terminó el procedimiento de reconocimiento de la responsabilidad patrimonial, es decir, hasta que se dictó la resolución reconociendo la cuantía de la indemnización, entre ambas fechas había transcurrido más de un año y nueve meses.

Por ello, esta institución le remitió una resolución por la que se le recordó el deber legal del Cabildo Insular de Gran Canaria, la cual se expone a continuación, consistente en que la cuantía de la indemnización responde al principio de indemnidad total del daño causado, y, en tal sentido se debió de incluir la actualización del índice de precios oficiales desde la fecha del daño hasta la de emisión de la resolución por la que se reconoció el derecho a la reparación al interesado.

Con posterioridad, la Administración insular respondió, a través de otro órgano distinto al que se le había remitido el recordatorio de deberes legales, (se envió al presidente insular del cabildo y contestó el consejero de Obras Públicas, Infraestructuras y Recursos Humanos) hubo que enviársela, de nuevo, al presidente insular para que éste la informara, resolución que está pendiente de contestar a la fecha de redacción de este informe, la cual se anexa a continuación.

El **EQ 282/05** vino motivado por la reclamación de una usuaria por el deficiente transporte marítimo entre Santa Cruz de Tenerife y el puerto de La Luz, en Gran Canaria, al ser sustituido el jet-foil por un barco tipo catamarán, además de que en el catamarán que cubría la línea del sustituido jet-foil no era tan rápido como este último y la entrada y salida al nuevo barco suponía un grave peligro para los pasajeros, debido a que embarcaban y desembarcaban por la misma puerta que la de los vehículos.

A la vista de ello, se solicitó el oportuno informe a la Consejería regional de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias y ésta nos comunicó que el transporte que efectuaba el catamarán de Trasmediterránea desde Santa Cruz de Tenerife con destino a Las Palmas de Gran Canaria, realizado por el buque Milenium II que sustituyó al jet-foil, y con posterioridad el barco Alcántara, que sustituyó al Milenium II, ambos buques cumplían los

requisitos de seguridad, navegabilidad, edad y demás exigidos según los certificados expedidos por la Administración competente, es decir, por la del Estado.

Que, además, con posterioridad a la petición de informe de esta institución había entrado a operar de nuevo el jet-foil en la línea referida, y, que como Trasmediterránea había anunciado que dejaría de prestar el servicio el 31 de julio de 2005, que para prever el posible vacío que pudiese producirse en dicha línea, así como en cualquier otra, el Gobierno de Canarias estaba elaborando un proyecto de decreto que regulará el régimen jurídico de las líneas regulares de cabotaje marítimo interinsular de la Comunidad Autónoma de Canarias para atender las necesidades del servicio público.

Por lo expuesto, este comisionado trasladó a la interesada el informe de la Administración para que hiciera las alegaciones que estimara conveniente, sin que la misma hiciera alguna, por ello, la queja ha sido archivada por no infracción administrativa.

No obstante ello, se acordó abrir una queja de oficio con el fin de conocer cómo finalmente regulará el Gobierno de Canarias el servicio público marítimo antes expuesto, de la que se dará cuenta el próximo año.

Sobre la **queja 510/04**, ya dijimos el año pasado que aunque excedía de las competencias de esta institución para conocerla, sin duda sus motivos, así como la resolución del asunto que en su día se pudiera dictar afectaría de forma directa a los ciudadanos de Canarias.

La queja trataba de las altas tarifas aéreas de los vuelos entre las islas Canarias.

Que, habiendo solicitado el oportuno informe a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias, previo a admitir a trámite la queja, la misma nos comunicó que la competencia para fijar las mencionada tarifas era una competencia exclusiva de la Administración General del Estado, por lo que una vez que informamos al reclamante de dicha circunstancia, pasamos a archivar la queja por dicho motivo, si bien, consideramos conveniente, dada la importancia del asunto, trasladársela al Defensor del Pueblo del Estado para que el mismo realizara la tramitación de la misma, de cuyo resultado todavía no podemos informar este año, dado que el citado Defensor no nos ha comunicado el alcance de su actuación, por todo ello, esperamos informar al Parlamento de Canarias en la memoria del ejercicio siguiente.

Las quejas **1324**, **1325** y **1326/05**, vinieron motivadas por la falta de respuesta del Ayuntamiento de San Andrés y Sauces, en La Palma, a las solicitudes de los promotores de las mismas, presentadas en septiembre del año 2003, relativas a que se les autorizara la utilización de sendos vehículos 4 por 4 para el transporte público, solicitudes que no obtuvieron respuesta ni en el año 2003, ni en el 2004, así como tampoco hasta agosto de 2005, fecha de presentación de las quejas.

Admitida la queja a trámite, se solicitó al citado ayuntamiento que nos informara de la razón de la falta de respuesta a los interesados, así como del estado actual del expediente incoado al efecto.

La anterior petición de informe la cursó esta institución en septiembre del año que se informa. En noviembre, ante la falta de respuesta, se reiteró, llegando finalmente el informe el 30 de diciembre.

Por lo que el año que viene se dará cuenta del resultado de esta queja.

No obstante lo anterior, sí que podemos avanzar que a la vista del contenido de la respuesta de la alcaldesa de dicho municipio nos comunicó, con una brevísima respuesta: “*de acuerdo con lo establecido con la legislación vigente este ayuntamiento solicitó al Cabildo Insular de La Palma informe en su día, significándole que dicho informe es preceptivo y vinculante. Es cuanto tiene a bien informar.*” Esta institución acordó, en la fecha de redacción de este informe, enero de 2006, solicitar un informe a la citada alcaldesa relativo a: “*cuándo se solicitó el preceptivo y vinculante informe del que habla en su comunicación, cuándo se lo comunicó al interesado, y cuál es el estado de tramitación del expediente incoado en relación con la petición del interesado, con copia debidamente compulsada y foliada, por el secretario general de ese ayuntamiento, de dicho expediente.*”

Por lo expuesto, de esta queja se rendirá cuenta en el informe anual del año que viene.

## **II.- Problemas relacionados con la falta de concurso y adjudicación de licencias para taxis.**

**EQ 1362/05, 1134/05, 402/05, 359/05, 295/05**, entre otras.

El **EQ 402/05**, fue incoado como consecuencia de la demora producida en el procedimiento que se seguía para la adjudicación de seis nuevas licencias de taxis previstas para el municipio de Antigua.

Admitida la queja a trámite, previo su estudio, se solicitó al ayuntamiento del término municipal citado que nos informara sobre el estado de tramitación en que se encontraba el procedimiento iniciado para la referida adjudicación de plazas, a la vista del informe favorable emitido por el Cabildo Insular de Fuerteventura con fecha 04/05/04, y del acuerdo adoptado por el pleno de esa corporación de fecha 26/01/05.

Recibido el informe antes referenciado de la Administración municipal, así como la comunicación del interesado, se pudo constatar que se habían convocado las licencias para su adjudicación en agosto del año que se informa, por lo que hemos pasado a archivar la queja por solución.

En cuanto a la queja **361/05**, que vino motivada por las mismas razones que la anterior, pero relativa al municipio de Puerto del Rosario en Fuerteventura, una vez admitida a trámite, se solicitó el oportuno informe al ayuntamiento del término municipal antes mencionado y se constató que no existía infracción del ordenamiento jurídico vigente, puesto que dicha Administración había convocado las plazas correspondientes, las cuales obedecían a un calendario aprobado y consensuado con la asociación de taxistas de dicho municipio, por lo que la queja fue archivada por no haber apreciado infracción administrativa.

## **III.- Quejas archivadas por no infracción del ordenamiento jurídico vigente.**

**EQ 1412, 1225, 1134, 1068, 361, 360, 359, 295, 282 y 8/05; 479, 478, 477** del año 2004.

En todas ellas no se ha apreciado infracción administrativa, si bien como nos mandata nuestra ley reguladora (la 7/2001) se les ha informado de las vías más adecuadas para reconducir su reclamación, en su caso.

## **IV.- Quejas trasladadas al Defensor del Pueblo por falta de competencia de la institución.**

Las siguientes quejas, **EQ 1728/05 y 950/04**, fueron trasladadas al alto comisionado de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo, por ir dirigidas contra la actividad de las administraciones integradas en la Administración General del Estado, dando cuenta a los interesados de dicho traslado y pasando a archivarlas por dicho motivo.

## **V.- Expedientes de quejas archivados por tratarse de asuntos jurídico-privados.**

Finalmente, los expedientes de queja, **EQ 1429/05 y 1323/05**, fueron archivados por tratarse de asuntos jurídico-privados entre particulares, no sin que antes del archivo se les informara de la falta de competencia de este comisionado del Parlamento de Canarias para conocer de asuntos de dicha índole.

## **VI.- Anexo de resoluciones.**

### **EQ 709/04 (I): Recordatorio de deberes legales al Cabildo Insular de Gran Canaria sobre el contenido de la cuantía de las indemnizaciones que acuerde sobre los expedientes de responsabilidad patrimonial.**

“Excelentísimo señor:

Nos ponemos en contacto nuevamente con usted, en relación al expediente de queja tramitado en esta institución con la referencia del encabezamiento **EQ 709/04**, promovido por...

Respecto al mismo, le indicamos que, tras haber examinado la resolución que en el presente asunto ha dictado, y a tal efecto, y en uso de las facultades que me otorga el artículo 37 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, tengo que recordarle lo que dispone nuestro ordenamiento jurídico vigente en orden al contenido de la cuantía de la indemnización en los expedientes de responsabilidad patrimonial, artículo 141 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 expresa:

“*Artículo 141. Indemnización.*

1. *Sólo serán indemnizables las lesiones producidas al particular provenientes de daños que éste no tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley. No serán indemnizables los daños que se deriven de hechos o circunstancias que no se hubiesen podido prever o evitar según el estado de los conocimientos de la ciencia o de la técnica existentes en el momento de producción de aquéllos, todo ello sin perjuicio de las prestaciones asistenciales o económicas que las leyes puedan establecer para estos casos.*

2. *La indemnización se calculará con arreglo a los criterios de valoración establecidos en la legislación de expropiación forzosa, legislación fiscal y demás normas aplicables, ponderándose, en su caso, las valoraciones predominantes en el mercado.*

3. *La cuantía de la indemnización se calculará con referencia al día en que la lesión efectivamente se produjo, sin perjuicio de su actualización a la fecha en que se ponga fin al procedimiento de responsabilidad con arreglo al índice de precios al consumo, fijado por el Instituto Nacional de Estadística, y de los intereses que procedan*

por demora en el pago de la indemnización fijada, los cuales se exigirán con arreglo a lo establecido en la Ley General Presupuestaria (RCL 1988, 1966, 2287).

4. La indemnización procedente podrá sustituirse por una compensación en especie o ser abonada mediante pagos periódicos, cuando resulte más adecuado para lograr la reparación debida y convenga al interés público, siempre que exista acuerdo con el interesado.”

Por ello, debe esa Administración incluir la actualización que prescribe el precepto antes citado en la resolución que ha adoptado, y a tal fin, reformar la misma.

De acuerdo con el artículo 37.3 de la ley reguladora de esta institución que expresa:

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

Deberá emitir informe razonado sobre la resolución adoptada por este comisionado del Parlamento de Canarias, remitiéndolo a nuestra Sede en Santa Cruz de La Palma, c/ O'Daly, 28.”

#### **EQ 709/04 (II): Resolución al presidente insular del Cabildo de Gran Canaria para que conteste el mismo la resolución que se le envió con anterioridad y tome las medidas adecuadas a tal fin.**

Excelentísimo señor:

A la vista del informe de ese cabildo, y dado que el consejero de Obras Públicas Infraestructuras y Recursos Humanos de dicha Administración ha respondido a la resolución que esta institución le formuló a VE, y, puesto que el artículo 38 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, BOC núm. 103, miércoles 8 de agosto de 2001, dispone:

“Artículo 38.- Adopción de medidas por parte de la Administración.

1. Si formuladas sus resoluciones, no se produjeran las medidas adecuadas dentro de un plazo razonable, o el órgano administrativo afectado no informase convincentemente sobre las razones determinantes para no adoptarlas, el Diputado del Común pondrá en conocimiento del consejero respectivo o autoridad de la Administración correspondiente, los antecedentes del caso y las resoluciones presentadas.

2. Si el Diputado del Común considerase posible una solución positiva y, sin embargo, ésta no se adoptase sin una justificación adecuada, incluirá tal caso en su informe anual o extraordinario, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal afectados.”

Procede que le recordemos a VE el artículo anterior, y le traslademos, de nuevo la resolución que se le envió el 5 de octubre de 2005, recordándole que los ciudadanos no tienen que pedir lo que la ley ya les concede. Y, que es un principio general del derecho que quién dicta una declaración debe estar o pasar por las consecuencias que éstas producen.

Por todo ello, esta institución le reformula la resolución que se le envió el 5 de octubre de 2005, con base en el artículo 38 de nuestra ley reguladora.

De conformidad con el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, que señala: “En todos los casos, dichas autoridades y el referido personal vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes. Aceptada la resolución, se comunicará al Diputado del Común las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En caso contrario, deberá motivarse el rechazo de la sugerencia, advertencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.”

#### 20. VIVIENDA

##### **Introducción.**

El derecho a la vivienda ha de ser concebido como un elemento clave del Estado de bienestar, y equiparar el derecho a la misma con el derecho a la educación y a la sanidad. Sería deseable la existencia de mecanismos que permitieran un parque de vivienda pública, de calidad, permanente en el tiempo y accesible a una amplia capa de la población.

El mercado inmobiliario, además de ser un mercado imperfecto, se encuentra muy ligado a dos sectores claves de la economía española: el sector financiero y el de la construcción.

Los poderes públicos continúan sin planificar suficientemente políticas de vivienda pública, sin aportar el suelo preciso para la promoción de vivienda protegida, sin ejercer el debido control administrativo para la ejecución correcta de las promociones de este tipo de viviendas, y, sin adecuar en la medida de lo necesario tanto la normativa de la construcción, como las ofertas tipológicas de vivienda a las demandas reales, en función del poder adquisitivo de los demandantes. Así, de no adoptar las medidas necesarias se seguirán acentuando las desigualdades y los focos de marginación crecerán más cada día.

El precio de la vivienda sigue subiendo, pero a menor ritmo que en el pasado, la tan esperada estabilidad todavía no tiene un horizonte límite definido.

Sabemos que el suelo es lo que más repercute en el alto precio de la vivienda en España. El suelo supone cerca del 24% del precio de venta de una vivienda, mientras que los gastos de construcción constituyen el segundo gran componente del precio de la misma, representando en torno al 35%, y el tercer elemento, que es el margen del promotor, entre el 10% y el 15%.

En Canarias, debido a la gran escasez de suelo, el coste del mismo supone casi la mitad del coste total, a lo que hay que sumar el hecho de que el precio de la construcción sea uno de los más caros debido, entre otros factores, a que muchos de los materiales necesarios hay que traerlos de fuera. Por eso, el nuevo Plan de Vivienda debe atender a las especiales dificultades que en Canarias, por ser región ultraperiférica, existen para sacar adelante las promociones aprobadas e introducir ajustes que compensen ese sobrecoste y se vuelva a considerar rentable esta actividad.

Lo que encarece la vivienda hasta niveles difícilmente aceptables para muchos segmentos de la población, no es la falta de suelo calificado para uso residencial, sino el acaparamiento de suelo urbano y urbanizable por los grandes propietarios y promotores inmobiliarios, unido a la inhibición de algunas administraciones públicas de intervenir en el mercado de suelo.



En Canarias el precio medio de la vivienda libre creció en el 2005 un 9'7% con respecto al 2004, lo que coloca a la Comunidad Autónoma por debajo del incremento de la media española situado en 12'8%, mientras que los precios de la vivienda protegida, crecen en Canarias un 10%. Por provincias, en Santa Cruz de Tenerife el incremento es mayor en cuanto a viviendas libres, pero en la provincia de Las Palmas el metro cuadrado es algo más caro. Y en cuanto a viviendas protegidas, aunque el número es mayor en Las Palmas, es la provincia tinerfeña la que registra precios más elevados.

Actualmente, la vivienda libre cuesta tres veces más que un piso de protección pública, esta es una de las causas por las que el promotor huye de este tipo de construcción.

La vivienda pública es verdaderamente económica, y dado que la oferta es escasa, hay que esperar muchísimo tiempo a que haya una vivienda disponible, el problema es que no hay un número suficiente de viviendas para proporcionar una solución a todas las familias con bajos ingresos.

Para conseguir el escenario adecuado para una mayor creación de vivienda social es preciso primero, la elaboración de estudios locales, por parte de los ayuntamientos, para ver cuáles son las necesidades de este tipo de vivienda en cada lugar, así como un acuerdo entre los agentes que intervienen en el sector—promotores, constructores, entidades financieras, ayuntamientos, y cooperativas—.

Las viviendas acogidas a la protección pública, son aquellas que se construyen con arreglo a la normativa en vigor para facilitar el acceso a la vivienda a los ciudadanos con escasos recursos económicos, esto supone que cuentan con una serie de ventajas y de limitaciones.

A través de los sucesivos Planes de Vivienda, y dada la provisionalidad del régimen de protección de las viviendas promovidas a su amparo, estas viviendas terminan por incorporarse al mercado de la vivienda libre. Es decir, que la consecuencia inmediata de esta provisionalidad del régimen de protección de la vivienda pública, es el lucro privado, cuando no especulativo, del primer propietario que se beneficia individualmente de una plusvalía colectiva derivada de la financiación pública. Su consecuencia a medio y largo plazo es el fortalecimiento del libre mercado de vivienda en detrimento del Estado del bienestar, no pudiéndose alcanzar el objetivo social último, que, entendemos, debería ser la existencia de un parque de vivienda pública y permanente, que se redistribuya en función de las necesidades de la población.

Partiendo de la necesidad de una nueva reflexión sobre los objetivos a largo plazo de las políticas de vivienda, el replanteamiento de la vivienda protegida en propiedad en España, es un acierto, y pasa por la creación de una vivienda de propiedad privada pero vinculada permanentemente a un régimen público. Es decir, un parque de vivienda público, de titularidad privada, pero cuyo acceso se facilite a través de una financiación cualificada, y cuyo precio máximo de venta esté siempre controlado; que no pueda verse afectado por las fluctuaciones del mercado, ni ser objeto de especulación. Así, cuando una vivienda protegida obtuviera la calificación definitiva para este régimen, si bien el beneficiario inicial de la financiación y del precio limitado sería su primer propietario, en caso de transmisión de la vivienda, el posterior adjudicatario también participaría de los beneficios de que sea pública y, en consecuencia, se lograría cierta redistribución.

Desde esta institución se hace un llamamiento a las administraciones competentes para plantear la introducción de mecanismos legales que eviten la especulación y el abuso en la venta de VPO. Es necesario realizar un esfuerzo multidisciplinar y la colaboración de todos los estamentos políticos y de los agentes que participan en el mercado de la vivienda y el suelo para adoptar medidas contra esa corrupción, como es la introducción de parámetros de transparencia en el ámbito fiscal, urbanístico, inmobiliario y la armonización de la legislación en materia de suelo.

El nuevo Plan Estatal 2005-2008, introduce novedades como el hecho de que el Gobierno obligará a las comunidades autónomas a crear un registro de demandantes de casas protegidas para evitar el fraude que se produce en las segundas y posteriores ventas.

La nueva Ley del Régimen del Suelo tiene entre sus objetivos acabar con la especulación y lograr un abaratamiento de la vivienda. Y uno de los instrumentos que contemplará será la prohibición de las subastas de terrenos públicos para situar así el límite máximo del valor de este suelo en 15% del coste de las viviendas de protección oficial. Si se subasta el suelo público para vivienda protegida al mejor postor, el precio de repercusión del suelo sobre el precio de la vivienda será superior al que se considera adecuado para poder construir.

Uno de los mecanismos que conserva el Estado para posibilitar un aumento de la oferta de suelo a precios asequibles es recomendar el establecimiento de una reserva de terrenos para la construcción de pisos protegidos (VPO) en todos los nuevos desarrollos urbanísticos.

En los últimos años, a las tradicionales bolsas de chabolismo e infravivienda en los barrios se ha sumado un nuevo problema: el de la inmigración legal o ilegal, que carece de los recursos necesarios para poder vivir con dignidad. Como sabemos, los problemas son diversos y complejos y por tanto requieren soluciones diferenciadas con programas específicos. En algunas zonas de nuestras islas podemos apreciar como debido al incontrolado crecimiento demográfico y económico, y a la falta de planificación, ha sido imposible dar una cobertura adecuada, por lo que muchas personas se han visto abocadas a elegir una fórmula de ocupación del suelo totalmente conflictiva que ha generado serios dilemas con los servicios públicos (agua, acometidas eléctricas, saneamiento, etc.).

Igualmente se observa como la degradación del litoral y la urbanización excesiva son ya una característica de nuestro archipiélago, por lo que desde esta institución es preciso señalar que Canarias requiere urgentemente alguna actuación del Gobierno para recuperar o preservar espacios desde el punto de vista ambiental.

Los altísimos precios de la vivienda, combinados con un panorama de empleo muy precarizado, aconsejan una fuerte actuación pública en materia de vivienda. En este contexto hay que entender la vivienda como derecho constitucional y como una necesidad social, y optimizar los recursos empleados para dar satisfacción al principio rector que obliga a la Administración a remover los obstáculos que impiden el disfrute real y efectivo de este derecho por parte de todos los españoles.

Así, indicar que la insuficiente financiación de las administraciones locales, en relación con las competencias

asumidas, hace que algunas de éstas utilicen procedimientos “no objetivos” en la transformación del suelo, dando lugar a lo que podría llamarse “urbanismo financiero”, que está generando plusvalías públicas y privadas muy notables.

El Observatorio de la Vivienda considera que los patrimonios municipales de suelo no pueden convertirse en instrumentos especulativos, ya que, según explica, el alza de los precios de la vivienda descansa en buena medida en la financiación local a través del mercado del suelo y en un sistema de planeamiento urbanístico muy rígido.

El artículo 47 de la nuestra Constitución reconoce el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. En la actualidad hacer efectivo este derecho es cada vez más difícil, y en los sitios donde la escasez de suelo es mayor, hay que obligar a que se habilite con celeridad el mayor terreno posible para ofertar viviendas sociales a un coste y en un tiempo razonables.

Por ello, debemos recordar que la política global de las administraciones públicas debería garantizar la suficiencia de suelo público destinado a vivienda protegida a precio tasado, tanto de promoción pública como privada, y generar nuevas expectativas tanto en venta, como de alquiler, así como en la rehabilitación.

En el Archipiélago, la propia idiosincrasia del canario, que aspira a una casa en propiedad, sumada a la escasez de suelo, por condicionantes geográficas y de protección del territorio, hacen que el problema sea de más difícil resolución que en la España continental.

La vivienda es un factor fundamental de integración, y la política de vivienda debe realizarse por tanto desde una óptica social, y coordinada con el resto de políticas sociales de integración. Dentro de una política social y de vivienda que tenga como objetivo la integración, debe contemplarse la diversa problemática de los colectivos excluidos, por ello las soluciones deben atender a esta diversidad de situaciones (rehabilitación, al alquiler, etc.)

En muchos de los expedientes recibidos se constata el descontento generalizado de los reclamantes ante la falta de respuesta de la Administración a sus variadas peticiones formuladas respecto a la vivienda pública, o el retraso en la tramitación de sus expedientes, en ocasiones motivado por la escasez de personal, produciendo dilaciones indebidas e injustificadas en los procedimientos incoados, en contra de los principios de celeridad, eficacia y economía establecidos en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común*.

No hay que olvidar que la mayoría de los reclamantes se encuentran en una situación económica muy precaria y que la vivienda constituye un instrumento de cohesión económica y social de primer orden, por lo que su carencia amenaza la estructura familiar y dificulta el acceso, entre otros al empleo. Llegando incluso a observar en algunas de las quejas analizadas, graves situaciones de falta de salubridad y carencias de accesibilidad (inexistencia de ascensores etc.).

\* Durante el año 2005, en esta área se tramitaron 192 expedientes de queja, de los cuales se han archivado 124, estando en trámite el resto, estos últimos responden a muy diversas causas, atendiendo a su problemática este informe se ha estructurado de la siguiente manera:

A continuación exponemos cada uno de estos epígrafes:

### **20.1. Solicitantes de viviendas de protección pública.**

**EQ 1489/03** que dio lugar al **EQ 569/04; EQ 345/05; EQ 932/04** (antecedente **EQ 816/02**); **EQ 1123/05; EQ 428/05; EQ 1028/05; EQ 1149/05; EQ 922/05; EQ 1552/05, EQ 1661/05**; entre otros muchos.

La vivienda es uno de los temas que más preocupan a los ciudadanos españoles y a los extranjeros residentes en este país.

El mercado no aporta viviendas a precios razonables y hasta ahora, los recursos públicos han sido insuficientes para acabar con las dificultades para acceder a la vivienda de la población más desfavorecida.

El alto precio de los pisos ha provocado que muchas familias, permanezcan en situaciones de precariedad, chabolismo, en la calle, sumidas en la marginalidad y sin la mínima posibilidad de acceder a un techo.

Mientras que el acceso a una vivienda pública para las familias más desfavorecidas y con menos ingresos continúa siendo uno de los principales problemas sociales de Canarias, el Gobierno y los ayuntamientos se esfuerzan en depurar las listas de peticionarios para ajustar al máximo los demandantes a los criterios oficiales. Esta depuración supone dejar fuera a miles de peticionarios, que a criterio de la Administración, no cuentan con los requisitos necesarios.

Hay que señalar que en nuestra Comunidad las peticiones de vivienda se concentran sobre todo en los cuatro municipios más poblados, es decir, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Telde y La Laguna.

El hecho del mayor conocimiento que posee la mujer en el desempeño de las tareas domésticas y su mayor vinculación a la vivienda como exponente de su papel tradicional en el ámbito familiar, ha propiciado quizás que de las 106 quejas recibidas este año, 70 sean interpuestas por mujeres, (es decir el 66% de las quejas recibidas), tratándose en su mayoría de unidades familiares compuestas por la madre y dos o tres hijos, es decir familias monoparentales como por ejemplo el **EQ 1190/04; EQ 1148/05** (antecedente **EQ 1023/03**) actualmente archivados; **EQ 1054/05**; y otros; con la excepción del **EQ 1627/05** (que se trata de un padre con hijos).

Así, en la queja **EQ 3/4** la reclamante se dirigió a nosotros para exponer que era solicitante de vivienda protegida desde hace, aproximadamente cuatro años, y que pese a su precaria situación económica no había resultado adjudicataria.

Admitida a trámite su queja, se hicieron las primeras gestiones con la CIT y V, que hubieron de ser reiteradas, hasta que finalmente, en marzo de 2004, nos remitieron escrito informándonos, entre otras cuestiones, que: “*la solicitud de vivienda protegida de promoción pública presentada por Dña... se encuentra pendiente de valoración por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, tras la fecha de cierre en la presentación de solicitudes para dicho municipio, el día 13 de diciembre de 2003.*”

*No obstante, según informa el mencionado ayuntamiento la reclamante reside en la actualidad en el término municipal de Icod de Los Vinos, circunstancia que será tenida en cuenta para dicha valoración.*”

Habiendo dado traslado del mismo a la reclamante, ésta hizo alegaciones al respecto, en junio de 2004, solicitando información acerca del estado actual de su expediente, por lo que nos dirigimos nuevamente a la consejería para ello.

El día 9 de julio, ésta nos respondía con un informe que señalaba: *“Habiendo solicitado en esta ocasión informe actualizado acerca del estado del expediente de la reclamante, se pone de manifiesto que las solicitudes de vivienda protegida de promoción pública se formulan ante el ayuntamiento del municipio donde reside el solicitante, siendo dicho ayuntamiento el competente para la valoración de las mismas de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad autónoma de Canarias en régimen de alquiler, por lo que para obtener información detallada acerca de cualquier expediente habrá de dirigirse al respectivo ayuntamiento”*.

Desde estas oficinas se dio traslado del contenido del mismo a la reclamante y procedimos a dirigir escrito a la consejería para reiterar nuestra anterior petición, ya que no había sido contestada debidamente, y, al mismo tiempo, recordarle que en cuanto a las relaciones que confeccionan los ayuntamientos el artículo undécimo de citado decreto establece que: *“Dichas relaciones serán remitidas, junto a los expedientes, a la Comisión de Vivienda, que procederá, previo estudio de las valoraciones aplicadas por parte de la ponencia técnica correspondiente, a aprobar las relaciones generales de solicitantes presentadas, previa valoración definitiva. Transcurridos los tres meses...”*.

Posteriormente, con fecha 15 de septiembre de 2004, recibimos otra comunicación de la consejería en la que nos informa, entre otras cuestiones, que: *“A la vista de lo solicitado, se informa que aún no se ha concluido el proceso de valoración por parte del ayuntamiento, por lo que dicha solicitud no ha sido remitida con el fin de que la ponencia técnica pueda estudiarla y proceder a su valoración definitiva por la Comisión de Vivienda.”*

Para continuar la tramitación de su expediente, dimos traslado del mismo a la reclamante y, actualmente, esta queja se encuentra archivada por no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la consejería.

A pesar del problema de la escasez de vivienda pública, un año más, se puede observar cómo los ciudadanos denuncian la existencia de una gran cantidad de viviendas vacías, es decir que tras a ser adjudicadas fueron abandonadas, o son utilizadas únicamente los fines de semana, como segundas residencias (**EQ 480/04** y **134/04**, entre otras quejas que analizaremos). Es más, a través de ellas, hemos sabido que algunos de estos adjudicatarios, para evitar cualquier tipo de sospecha, una vez al mes visitan la vivienda, dejan la luz encendida, abren los grifos del agua corriente y así simulan un consumo mínimo.

Canarias es una de las comunidades autónomas con más viviendas vacías, por lo que a nuestro juicio la Administración debería adoptar medidas para evitar la proliferación de este tipo de situaciones.

Del análisis de las quejas recibidas durante los últimos años, podemos afirmar que adquirir una vivienda de protección pública en Canarias es casi una batalla sin tregua. Por tanto debemos recordar aquí que los poderes públicos tienen la obligación de materializar el derecho constitucional a una vivienda digna, a través de una serie de medidas que contribuyan, por un lado, a contener los precios, y por otro, a arbitrar ayudas directas y fiscales para

su adquisición por parte de los sectores más desfavorecidos como son los jóvenes, familias numerosas, los discapacitados, etc., y por ello dedicamos a continuación un pequeño apartado a cada uno de estos grupos especialmente sensibles al problema de la vivienda:

#### **a) Los jóvenes.**

Amplios sectores de la población asisten con impotencia a la escalada sostenida en el tiempo de los precios de la vivienda y ven como el adquirir su primera casa, en el caso de los jóvenes, o de mejorar su situación residencial cuando ésta no es buena, se torna cada día más lejano y difícil. Podemos citar el **EQ 1606/05**, **EQ 1558/05**; **EQ 1624/05**; **EQ 1539/05**; entre otros.

Actualmente, según datos publicados en el primer trimestre del año 2005 y recogidos por el Observatorio Joven de Vivienda, los jóvenes españoles deben gastar una media del 52'3% de su salario en la adquisición de una vivienda, por lo que el esfuerzo que deben realizar para pagar una vivienda se ha incrementado en un 11% respecto al año anterior. Quizás esto explica por qué la edad de emancipación de los jóvenes españoles es una de la más tardía de Europa.

#### **b) Discapacitados.**

Pertencen a este apartado, entre otros, los siguientes expedientes **EQ 942/04**; **EQ 1037/04**; **EQ 569/04**; **EQ 1350/05**; **EQ 255/05**; **EQ 1099/05**; **EQ 1126/05**; **EQ 1123/05**; **EQ 1126/05**; **EQ 1195/05**; **EQ 176/05** actualmente archivado (antecedente **EQ 1545/03**).

Mencionar el **EQ 1376/05** en el que el reclamante, que padece un 65% de minusvalía, manifiesta llevar viviendo en un coche desde hace año y medio. Al mismo tiempo que desde el área de Vivienda se ha solicitado informe a la Administración y se continúa trabajando, se ha considerado oportuno dar copia de la misma al área de Servicios Sociales de esta institución.

Se puede observar, como por ejemplo, algunos reclamantes (pertenecientes al cupo de minusválidos), solo piden que su vivienda esté en un primer piso, ya que padecen de enfermedades de tipo respiratorio y el edificio carece de ascensor, no requiriendo en su caso que la vivienda cuente con características especiales, sino tan solo que se adapte a sus circunstancias, un ejemplo de ello es el **EQ 1070/04**, en el que habiendo respondido a la cuestión planteada por la reclamante se archivó por no vulneración del ordenamiento jurídico.

Si bien la mayoría de los expedientes son tramitados a instancia de personas que padecen una minusvalía, otros, son impulsados por algún miembro de su unidad familiar, como por ejemplo los **EQ 885/03**; **EQ 962/04**; **EQ 1202/05**.

Del mismo modo, hemos observado entre ellos un gran número de solicitantes del género femenino, pues aunque la expectativa de vida de la mujer es más larga, el indicador de esperanza libre de discapacidad es ligeramente peor para las mujeres que para los varones.

Citar en este apartado el **EQ 1472/03** que más tarde derivó en el **EQ 1058/05**, porque tras ser archivado en nuestras oficinas el primero de estos expedientes por no haber apreciado vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración, la reclamante se dirigió nuevamente a la institución desde donde se realizaron nuevas gestiones. Actualmente, su expediente ha sido



archivado porque la reclamante ha contactado con nosotros para agradecer nuestro esfuerzo y comunicarnos que le han adjudicado una vivienda de protección oficial.

Para continuar con este apartado recordar el **EQ 885/03** del cual ya se informó el pasado año, y en el cual este diputado dirigió a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda una sugerencia con el objeto de que en el ámbito de sus competencias estudiase la posibilidad de instar la modificación del Decreto 194/1994 en cuanto a que aquellos porcentajes de minusvalías superiores al 67% tengan un reflejo proporcional en la baremación, actualmente recogido en el Anexo I, II, letra b, del citado decreto.

Sólo decir que, con fecha 25 de mayo de 2005, se recibió informe de la Consejería de Vivienda, exponiendo que: *“actualmente se está elaborando un nuevo decreto de adjudicación de viviendas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, en donde se contempla la situación de limitación, movilidad o comunicación reducida de alguno de los miembros de la unidad familiar, en los términos del artículo 10 de la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación.”*

*Asimismo, se ha tomado buena nota de la recomendación sugerida, para ser tenida en cuenta en el proyecto de decreto”.*

Del contenido de dicho informe se deduce que nuestra resolución fue íntegramente aceptada, por lo que actualmente este expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas.

#### **c) Mayores.**

En este apartado podemos citar algunos expedientes, tales como el **EQ 424/04** (antecedente **EQ 450/02** y **993/03**); y otros, como el **EQ 1293/04** en el que, como en tantos otros casos, al ser mayores, se encuentran solos y solicitan el cupo reservado para familias reducidas (comentado más adelante), o bien el cupo reservado a discapacitados si padecieran alguna minusvalía.

La Constitución menciona entre los principios que deben informar las actuaciones de los poderes públicos, el fomento del bienestar de nuestros mayores mediante un sistema de servicios sociales y la atención a sus problemas específicos, citando expresamente el de la vivienda. Como ya hemos señalado anteriormente el artículo 47 CE establece que la vivienda ha de ser digna y adecuada, señalando el disfrute de este bien básico como un derecho constitucional de toda ciudadanía.

En este colectivo se incluyen a quienes han cumplido los 65 años, lógicamente por la ruptura que al cumplir esa edad suele producirse con la vida laboral, (edad referencial que está en revisión) y, en muchos casos, aparecen ciertas disfuncionalidades y dolencias consecuencia de la edad, la soledad, etc.

En los últimos años, está aumentando la longevidad de la población en toda España y por supuesto, en nuestra Comunidad Autónoma, por ese motivo, gran parte de los expedientes analizados que se refieren a hogares unipersonales, son de ancianos.

Es evidente la necesidad de que las políticas públicas generen alternativas que garanticen el mencionado derecho a la vivienda de los mayores, en condiciones de igualdad

con el resto de los ciudadanos, así como un modelo de intervención que singularice la tipología, adaptando los inmuebles en los que residen a sus necesidades, ya que en muchos casos hay un sobredimensionamiento del espacio útil, barreras arquitectónicas, o un cierto abandono en el mantenimiento y conservación de los elementos comunes del inmueble.

Que la vivienda se encuentre en unas condiciones dignas es una cuestión de vital importancia pues pasan la mayor parte de su tiempo en ellas, por ello debemos trabajar por conseguir que los mayores puedan disfrutar de una vivienda que se adecue a sus necesidades, pero que a su vez, le permita vivir de una forma independiente el mayor plazo de tiempo posible, con una tipología adecuada que favorezca las relaciones personales y las actividades colectivas, garantizando en todo momento la independencia, privacidad y seguridad de los mismos.

En este sentido, desde el área de Mayores de esta institución recientemente se ha formulado al Instituto Canario de la Vivienda una sugerencia, a fin de que analice la viabilidad y conveniencia del desarrollo en Canarias, de modelos residenciales para mayores bajo la forma de agrupaciones de apartamentos con servicios, en los cuales a través del sistema de comunidad, se compartan los gastos que genere la prestación de determinados servicios, como pueden ser la limpieza, el comedor, teleasistencia, atención médica, etc.

#### **d) Familias numerosas.**

Algunos de los expedientes que versan sobre la necesidad de vivienda de estas familias, ya se mencionaban en el informe anterior **EQ 1037/04**, **EQ 1552/05**, **EQ 1243/05** actualmente archivado (antecedente en el **EQ 522/04**), **EQ 1160/05**, **EQ 1737/05**; **EQ 1052/05** (antecedente **1043/04**), etc.

Señalar el **EQ 1302/03** en el que la reclamante nos expone que lleva solicitando vivienda pública desde 1998 ante el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, sin haber resultado adjudicataria, pese a la grave situación que padece su familia, pues tiene a su cargo a sus cinco hijos y a su nieto.

Tras obtener toda la documentación que precisábamos para admitir su queja a trámite, se realizaron las gestiones oportunas con la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, dando como resultado que, con fecha 12 de julio de 2004, recibiéramos el informe.

Dicho informe contenía los siguientes datos: *“Dña ... presentó con fecha 28 de mayo de 2004 reclamación contra la relación general de admitidos y excluidos para la promoción de 24 viviendas Argual, expediente TF-040-B/PP/99. aprobada por la Comisión de Vivienda en su reunión de fecha 17 de mayo de 2004, en la que la reclamante obtuvo una valoración de 271 puntos.*

*En la actualidad dicha solicitud está en proceso de revisión, pendiente de la próxima reunión de la Comisión de Vivienda en la que se estudien las reclamaciones presentadas y se aprueben las listas definitivas.”*

Habiendo remitido copia de dicho informe a la reclamante, y tras esperar un tiempo prudencial, volvimos a pedir informe acerca del estado del expediente, recibiendo en diciembre de 2004, otro informe de la Consejería de

Infraestructuras, Transportes y Vivienda en el que se nos indicaba que: *“la Comisión de Vivienda en su reunión de 28 de julio de 2004, estudió la reclamación presentada por la reclamante, acordando otorgarle 301 puntos en lugar de los 271 obtenidos en la primera valoración, al haber demostrado su permanencia en régimen de alquiler durante más tiempo del inicialmente computado.*

*La lista definitiva y relación para posibles vacantes fue publicada en el Boletín Oficial de Canarias, número 172, de fecha 6 de septiembre de 2004, figurando Dña... en el número 5 de la citada relación”.*

Habiendo dado traslado de este último informe a la reclamante, y al no haber hecho alegaciones al respecto, el expediente fue archivado en esta institución, entendiéndose que su problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

Hacer una mención especial en este apartado al **EQ 587/04**, expediente que expusimos con toda amplitud en el informe anterior, y respecto al cual queremos añadir que tras formular la oportuna sugerencia a la consejería, con fecha 1 de agosto de 2005, para que modificara el criterio interpretativo seguido por la Administración en el presente caso, se recibió respuesta de dicho organismo el 26 de septiembre, en el siguiente sentido:

- *Que habiendo sido formulado recurso de reposición contra el citado acuerdo de 2 de diciembre, la Comisión de Vivienda en su reunión de fecha 21 de abril de 2005, desestima la solicitud de vivienda acordando literalmente:*

*“...aprobar que si existió ocultación de datos, con los votos en contra de los representantes de la Dirección General de Servicios Sociales; de la Dirección General del Menor y la Familia; de Comisiones Obreras; de la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias y del Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera, por lo que no procede estimar el recurso de reposición interpuesto por D. ..., con fecha 2 de diciembre de 2004, por el que se desestima la solicitud de vivienda de protección oficial del citado, con base a lo establecido en el artículo décimo, punto 2, del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre”*

- *Por otro lado, respecto a la valoración que merece la sugerencia formulada fundamentalmente en lo que respecta a una posible modificación de los textos legales aplicables, de manera que se concrete o matice conceptos como “ingresos familiares” y “ocultación de datos” ambos recogidos en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, al objeto de minimizar situaciones susceptibles de intervención, se hace constar que en estos momentos se está procediendo a la redacción de un nuevo decreto de adjudicación que contemple estos aspectos, por la experiencia obtenida, constituyan una mejora ostensible y una más adecuada adaptación a las circunstancias que concurren en los solicitantes de viviendas protegidas de promoción pública.*

Del contenido de dicho informe se deduce que nuestra resolución ha sido parcialmente aceptada y, actualmente, el expediente se encuentra archivado en nuestras oficinas al comunicarnos el reclamante que ha interpuesto recurso contencioso-administrativo, toda vez que entendemos que el fondo del asunto está pendiente de resolución judicial.

#### **e) Familias reducidas.**

Es por todos sabido que durante los últimos años, la estructura familiar ha cambiado y que se avecinan cambios importantes en cuanto a modelos de familia se refiere.

Hasta ahora la experiencia en el área nos muestra que muchas de las familias que solicitan vivienda son monoparentales (**EQ 1095/05**; **EQ 345/05**), se trata de núcleos formados bien por madres solteras, viudas o solas, como resultado de rupturas matrimoniales (separaciones, divorcios), con uno o dos hijos menores como por ejemplo, el **EQ 964/05**; **EQ 1054/05** relacionado con el **EQ 1053/05** y actualmente archivado; **EQ 1181/05**, mencionado más adelante, etc.

Como consecuencia de estos cambios en el modelo de unidad familiar, se ha producido la necesidad de que se construyan pisos más pequeños que den respuesta a la demanda, cada vez mayor, incluso tipo estudio, o apartamento para aquellos hogares unipersonales.

Mencionar en este apartado el **EQ 761/04**, expediente en el cual desde estas oficinas se formuló una sugerencia en el año 2004, como ya expusimos en el correspondiente informe, respecto a la posibilidad de proponer que se estudiase la conveniencia de regular la adjudicación de viviendas de promoción pública en régimen de alquiler, reservando cupos especiales para varios adjudicatarios que conformaran unidades familiares reducidas o unipersonales, que aceptaran de manera expresa las condiciones de adjudicación que al efecto se pudieran establecer.

Respecto a esta resolución, la consejería en abril de 2005 nos contestó que:

- *Ya en alguna ocasión se ha puesto en práctica, adjudicando la vivienda a tres personas que no estaban unidas a ningún vínculo familiar, y la experiencia no fue satisfactoria, debido a los problemas de convivencia entre los adjudicatarios.*

- *Se está trabajando en la elaboración de un nuevo decreto que regule el procedimiento de adjudicación de la viviendas protegidas de promoción pública promovidas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, con el fin de atender a los cambios introducidos en la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias, a raíz de la cual se crea un nuevo organismo como es el Instituto Canario de la Vivienda, y se introducen varias novedades con relación al procedimiento de adjudicación, como puede ser el nuevo papel, como órgano de participación y consulta, que se le otorga a la Comisión de Vivienda, o el establecimiento de cupos especiales para las promociones públicas.*

- *Con la Ley 2/2003, de Viviendas de Canarias, aumenta el número de cupos especiales previstos, inicialmente, en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, con los que se pretende atender a las distintas situaciones que se vayan planteando, además de la previsión de un cupo de urgente necesidad, con el que además de no aumentarse el número de cupos especiales, pretende servir de cupo de cierre destinado a atender a aquellas situaciones sobrevenidas con posterioridad a la fecha de cierre de presentación de solicitudes que revistan especial gravedad...*

Del contenido de dicho informe, se deduce que la resolución ha sido aceptada, por lo que este expediente ha sido archivado en nuestras oficinas.

También, dentro de este apartado mencionar otros expedientes, como el **EQ 421/05** (antecedente **EQ 1489/03**) en el que la reclamante sufría una gran depresión, agravada por el hecho de que había sido desalojada por la comunidad de propietarios de un cuarto en el que vivía (sin ventilación y en muy malas condiciones), y cuyo uso le fue cedido, hace años, a cambio a cambio de prestar servicios como limpiadora en dicho edificio.

Actualmente, tras muchos años de lucha por conseguir una vivienda, se encuentra archivado en nuestras oficinas por encontrarse en vías de alcanzar una solución favorable, pues el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria nos ha informado que: *“Según las previsiones que se pueden hacer a pocos días de que sea publicada la relación de adjudicatarios de dicha promoción, esta solicitante será con toda probabilidad adjudicataria de vivienda, quedando una vez publicada, a expensas de que el Instituto Canario de la Vivienda del Gobierno de Canarias, realice los trámites necesarios para la adjudicación y entrega de la vivienda”*.

Es curioso el planteamiento formulado por el reclamante en el expediente **EQ 1293/04**, que se trata de una persona mayor, que tras llevar muchos años solicitando vivienda pública, solicita al Gobierno de Canarias una indemnización por los daños morales que ha padecido todo este tiempo a causa de la ansiedad y desesperación que le produce el no tener una vivienda.

Su queja fue admitida a trámite, y tras realizar gestiones con el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, se recibió un informe acerca de su solicitud (cupó reducido, al ser un solo miembro), del cual se le dio traslado al reclamante.

Actualmente, dicho expediente se encuentra archivado por no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración en cuanto a la tramitación de su expediente.

#### **f) Rentas intermedias.**

En la actualidad, la burbuja inmobiliaria no acaba de deshincharse, y los poderes públicos empiezan a plantearse alternativas al problema de acceso a la vivienda, bajo la presión de una nueva demanda, resultado de la inmigración y del aumento en los desequilibrios de renta, y de la demanda de las clases, cada vez menos medias, que antes accedían a la vivienda protegida de promoción privada, pero que ahora, al ser tan escasa, se han quedado fuera.

De este modo, en este apartado se hace alusión a un grupo de expedientes en los que la unidad familiar recibe ingresos, pero estos no son suficientes como para poder hacer frente a los gastos que supone adquirir una vivienda en régimen de compraventa.

Al mismo tiempo, estos ingresos se consideran lo suficientemente altos como para poder obtener una puntuación que le permita resultar adjudicatario de una vivienda pública en régimen de alquiler.

Estas circunstancias afectan a un gran número de familias, por lo que un año más, pedimos desde esta institución a los poderes públicos una mayor sensibilidad y que busquen soluciones, como el establecer una serie de precios pactados y equilibrar estas tendencias de los últimos años tan alcistas, para satisfacer a ese colectivo que representa a muchos españoles.

Estas familias ven cada año como resultan excluidos de las listas por el nivel de ingresos, puesto que siempre

existen familias con una necesidad de vivienda mayor que ellos, pero al mismo tiempo, no tienen ingresos suficientes como para poder acceder al mercado libre de vivienda, por este motivo apostamos porque se aumenten las ayudas específicas para estas familias.

Podemos citar aquí el **EQ 745/04**, ya archivado en nuestras oficinas por no apreciar que la Administración haya cometido irregularidades al tramitar este expediente.

En dicho expediente la reclamante afirma haber solicitado en Muvisa (Viviendas Municipales de La Laguna) una vivienda pública desde el año 1997. La trabajadora social le ha informado que tiene la máxima puntuación debido a su discapacidad y a las malas condiciones de habitabilidad de su actual vivienda, pero no puede obtener más puntuación por los ingresos mensuales que recibe, procedentes de la PNC que recibe y el sueldo de su marido.

La reclamante manifiesta que debido a su salud, su avanzada edad, y sus escasos ingresos, los bancos tampoco le conceden una hipoteca, por lo que su situación es desesperada aunque comprende que haya familias cuyos ingresos son menores y por tanto más puntuación.

Al reunir la queja los requisitos necesarios, ésta fue admitida a trámite y se iniciaron gestiones con Muvisa, quien nos remitió informes en varias ocasiones, concluyendo que, tras revisar la puntuación de la reclamante, y teniendo en cuenta todos los indicadores de baremación establecidos en el Decreto 194/1994, la solicitante quedaba admitida en el cupo general con una puntuación final de 296 puntos, aunque no era adjudicataria para los grupos de vivienda que se entregarán próximamente, ya que el último solicitante adjudicatario de vivienda la obtuvo con 319 puntos. No obstante, seguirán trabajando en su expediente para próximas promociones de viviendas en el municipio de La Laguna.

#### **20.2. Falta de información por la parte de la Administración.**

Si analizamos el motivo de las quejas recibidas podemos afirmar que otro gran número de ellas responden, como en ejercicios anteriores, a la falta de información de los ciudadanos respecto a sus expedientes de solicitud de vivienda pública.

Las cuestiones que más interés suscitan son las relativas a la puntuación obtenida; las posibilidades de resultar adjudicatarios; motivos por los que han sido excluidos de las listas; criterios tenidos en cuenta al baremar su solicitud; **EQ 257/04**, **EQ 1155/05** (ambos archivados); **EQ 325/05**; **EQ 328/05**; **EQ 69/05**; **EQ 181/05**; **EQ 352/05**; **EQ 1576/05**; **EQ 1619/05**; **EQ 1753/05**; **EQ 1590/05**; **EQ 1591/05**; **EQ 1319/05** actualmente archivado.

**EQ 1173/05**, en este expediente la promotora de la queja no está de acuerdo con el hecho de su solicitud haya sido excluida por no residir en el municipio, alegando de que desde que nació en el año 1971 ha vivido con sus padres en Las Palmas de Gran Canaria, donde tiene fijada su residencia habitual y nunca se ha dado de baja. La reclamante ha hecho alegaciones manifestando que sólo se trasladó temporalmente a Fuerteventura, por motivos de trabajo, dejando al resto de su familia (marido, hijos y padres a los que cuidaba) en Las Palmas de Gran Canaria, regresando cada fin de semana para atenderlos.



Desde esta institución se sigue a la espera de respuesta a nuestra última comunicación a la Consejería de Vivienda, en la que sugeríamos que se revisara su expediente, a fin de que sean tenidas en cuenta todas las circunstancias alegadas por la reclamante y no se excluya su solicitud por no residir en el municipio.

A la fecha de cierre de este ejercicio se encuentra en estudio técnico este expediente, para valorar la conveniencia de formular una sugerencia a la consejería en cuanto a que debería matizar el concepto de “cabeza de familia” y el criterio de la residencia, utilizados en el Decreto 194/1994 de 30 de septiembre, capítulo tercero, apartado cuatro, segundo párrafo.

Mencionar el **EQ 1181/05** (ya citado anteriormente en el grupo de familias reducidas), en el que la reclamante es madre de una hija y ha acogido a una sobrina huérfana. La promotora de la queja, pese a llevar años solicitando vivienda pública, no ha resultado adjudicataria, y al parecer, se debe a que le han computado como ingreso la paga de orfandad que recibe por acoger a su sobrina, siendo ésta una cantidad asignada para ayudar a los gastos familiares y, que según manifiesta la reclamante, nunca pensó que pudiera ser un impedimento para lograr su vivienda.

Tras admitir su queja a trámite, se formuló petición de informe a la Consejería de Vivienda, recibiendo recientemente informe en los términos siguientes:

- *su expediente quedó excluido por superar los ingresos ponderados, dos veces el salario mínimos interprofesional a fecha de cierre de la promoción en estudio, 31 de diciembre de 2001; conforme al Decreto de adjudicación 194/1994, de 30 de septiembre y modificación posterior con el Decreto 10/1996, de 26 de enero.*

- *El 4 de julio de 2005, presentó escrito de reclamación. La misma no procede ya que los ingresos de la sobrina deben computarse, por tener la titular su acogimiento familiar, además de ser miembro que integra la solicitud.*

- *Es previsible que dicha exclusión por los motivos expuestos, se mantenga en la lista definitiva de adjudicatarios.*

Por lo que atendiendo al contenido del mismo, y habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, procederemos a archivar el expediente en nuestras oficinas, al no apreciar que exista vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración durante la tramitación del mismo.

En la queja **EQ 1117/05** presentada el 20 de junio de 2005, la reclamante manifiesta que es solicitante de vivienda, junto con su esposo, desde hace unos 20 años, y que recientemente han sido publicadas las listas de adjudicación de 349 viviendas en el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria y su nombre no aparece en dichas listas, no obstante, en las listas publicadas por internet si figura su nombre. Pese a haberse dirigido en varias ocasiones al ayuntamiento pidiendo una explicación, no ha obtenido respuesta, por lo que acudió a este alto comisionado solicitando su intervención.

Desde nuestras oficinas se solicitó información a la Consejería de Vivienda, el día 1 de agosto, contestándonos, el 15 de septiembre de 2005, mediante informe en el que se detallaban las circunstancias tenidas en cuenta en su baremación, y se aclaraba que las listas de adjudicatarios

que dicha Sra. manifiesta haber visto en Internet, son la relación de admitidos y excluidos que han sido aprobadas el 17 de junio de 2005, quedando aún pendiente de salir las listas definitivas de adjudicatarios.

De todo ello se dio traslado el 24 de octubre a la reclamante y ésta nos remitió sus alegaciones al respecto.

Tras estudiar el contenido de las mismas, al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración durante la tramitación del expediente, se procedió al archivo de la queja en esta institución.

No obstante, somos conscientes de que la actual oferta de viviendas públicas no se corresponde con la demanda existente, lo cual supone multitud de situaciones de este tipo, que en principio, y aun reuniendo todos los requisitos necesarios, año tras año, son excluidos debido a la existencia de unidades familiares con una puntuación mayor.

**EQ 755/03** la reclamante manifiesta en su escrito de queja que se había dirigido a la Administración en varias ocasiones para conocer los motivos por los que, mientras existen viviendas vacías, ella ha sido excluida de las listas. Pese a que su situación era bastante desesperada, no obtuvo respuesta por parte del ayuntamiento, por lo que acudió a este diputado.

Tras recabar los datos necesarios, se admitió su queja a trámite y desde esta institución se solicitó informe al Ayuntamiento de Tías, petición que hubo de ser reiterada en varias ocasiones ante la falta de colaboración.

Finalmente, tras formular el oportuno recordatorio del deber legal de colaborar, con fecha 28 de octubre de 2004, se recibió informe manifestando que:

*“...sobre si se ha procedido a una comprobación de que las 60 viviendas de la calle Tajinaste de Tías, están siendo ocupadas efectivamente como primeras viviendas, este ayuntamiento colabora con el Instituto Canario de la Vivienda, y nos consta que se procede a realizar una investigación desde que haya el mínimo indicio de inocupación u ocupación ilegal, para lo cual se solicita informe de la Policía Local de Tías.”*

*“...En cuando a las ayudas disponibles de esta corporación local de las que pueda beneficiarse la reclamante, le informamos que este ayuntamiento dispone de una buena organización de Servicios Sociales, y tanto para esta señora como para cualquier otra persona residente, transeúnte o inmigrante que presenten una necesidad socioeconómica familiar, se les atiende y se les presta los recursos y atenciones que requiere cada caso”.*

*“...Asimismo, respecto a la otra cuestión planteada, se está a la espera de la aprobación definitiva del Plan General de Ordenación”.*

Del contenido de dicho informe se dio traslado a la reclamante, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, por lo que habiendo dado respuesta a las cuestiones que inicialmente planteó la reclamante, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

En muchas ocasiones, pese a la falta de información a priori por parte de la Administración, al no responder a las cuestiones que plantean los ciudadanos, no se aprecia que exista vulneración del ordenamiento jurídico en la tramitación del expediente, por lo que una vez que remitimos al reclamante la respuesta a sus inquietudes, si no hacen alegaciones al respecto, nos vemos en la obligación de

archivar el expediente, aun a sabiendas que su principal problema, como es la necesidad de vivienda, no se ha solucionado. Podríamos citar algunos ejemplos **EQ 805/04**; **EQ 181/05**; y el **EQ 180/05** actualmente archivado tras remitir al reclamante la nueva baremación efectuada por la Administración.

Sin embargo, algunos reclamantes una vez reciben el informe de la Administración manifiestan su desacuerdo y solicitan al Diputado del Común su intervención para que su expediente sea revisado, como ocurrió en los expedientes **EQ 802/05** (antecedente en el **EQ 643/04**), respecto al cual, hay que decir que la consejería ha procedido a realizar una revisión de la baremación efectuada, de la cual hemos informado ya a la reclamante; o expedientes como el **EQ 992/05**, este último en trámite, pues seguimos a la espera que el Ayuntamiento de Breña Baja responda a nuestra última petición de informe, reiterada ya en varias ocasiones.

En el **EQ 435/04** el reclamante manifiesta que es solicitante de vivienda pública desde el año 1996 en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, y hasta la fecha no ha resultado adjudicatario, pese a la grave situación económica que padece su familia, compuesta por él, su esposa y sus tres hijos.

Tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria al objeto de recabar informe respecto a determinadas cuestiones que el reclamante desea conocer acerca de su solicitud. Se realizaron múltiples gestiones y nos remitieron varios informes, siendo el último de ellos de fecha 21 de febrero de 2005.

En dicho informe la corporación ponía de manifiesto que: *“...En contestación a su escrito, solicitando informe sobre la queja presentada por D..., titular de la solicitud de vivienda de promoción pública tenemos a bien informarle que actualmente se encuentra en estudio dentro de la promoción de 402 viviendas correspondientes a la II Fase del III Plan Canario de la Vivienda 1998-2001, cuya fecha de cierre se formalizó el 31 de diciembre de 2001.*

*La unidad familiar con los datos obrantes en su expediente (pendiente de revisar 2º requerimiento), tiene una puntuación provisional de 252 puntos...”*

De la documentación recabada, se remitió al reclamante un extracto, pues en él se daba cuenta de todas las cuestiones que le preocupaban, éste no hizo alegaciones respecto al mismo, y su expediente fue archivado en nuestras oficinas.

En el **EQ 805/04**, el reclamante manifiesta haber solicitado vivienda pública en El Tablero ya que su actual vivienda iba a ser derribada debido a las malas condiciones en las que se encontraba, e insiste en que su expediente sea revisado por no estar de acuerdo con la escasa puntuación obtenida.

Admitida a trámite su queja, solicitamos a la consejería competente información sobre el estado del expediente, respondiendo ésta el día 21 de febrero de 2005, a través de un informe que nos aportaba, entre otros, los siguientes datos:

- Que habiendo estudiado su solicitud de vivienda los técnicos competentes del ICV habían propuesto la rectificación de la baremación que se asignaba a su solicitud y pasa de “Excluido”, por superar dos veces el Salario Mínimo Interprofesional, a “Admitido” con 263 puntos.

- Que los trámites dados a los escritos presentados por el reclamante ha sido el de inclusión en el expediente administrativo a fin de tenerlo en cuenta para futuras promociones.

- Hasta tanto no se apruebe, por parte de la Comisión de Vivienda de Canarias, la relación definitiva de admitidos y excluidos, se desconocen las posibilidades del reclamante de resultar adjudicatario de dicha promoción.

Tras dar traslado del contenido de este informe al promotor de la queja, el expediente fue archivado, al no hacer comentarios al mismo y considerar que se había dado respuesta a las cuestiones que le preocupaban inicialmente.

Otro de los expedientes dentro de este apartado es el **EQ 1185/05**, en el que la reclamante solicitaba información sobre el cambio de régimen de adjudicación respecto a la vivienda protegida de promoción pública de la que es adjudicataria, pasando de alquiler a compraventa.

La Consejería de Vivienda, tras realizar múltiples gestiones desde esta oficina, nos contestó: *“...Respecto a lo solicitado, si bien las viviendas del grupo César Casariego fueron adjudicadas en su día en régimen de compraventa, el acceso a la vivienda por parte de la reclamante sobrevino como consecuencia de una segunda adjudicación, y por tanto en régimen de alquiler, al haber quedado vacante la titularidad de la misma, todo ello en aplicación de los dispuesto en el artículo 20 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler.*

*No se ha arbitrado aún a través de decreto la posibilidad de acceso a compraventa de las viviendas del Grupo César Casariego que se encuentran en la situación anteriormente descrita.*

*En la actualidad no existe aún regulación alguna que posibilite el acceso a compra de las viviendas del Grupo César Casariego que se encuentran en situación similar a la de la reclamante, haciéndose constar no obstante que esta Administración considera que la reclamante tiene resuelto el problema de vivienda que es lo que pretende cubrir la Administración con la adjudicación de estas viviendas, sin perjuicio del régimen a que estén sometidas”.*

Habiendo puesto en conocimiento de la reclamante dicho informe y no hacer ésta alegaciones al mismo, se ha procedido al archivo de su expediente en nuestras oficinas, entendiéndose que se ha dado respuesta a la cuestión planteada inicialmente.

En otros supuestos, los reclamantes piden información sobre la calificación de su vivienda, manifestando en algunos casos no estar de acuerdo y que desean conocer si hay posibilidad de cambiar la calificación de las mismas.

En el **EQ 293/05** el reclamante manifiesta que realizó una obra en el municipio de Gáldar, y que de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto territorial 75/2002, de 3 de junio, por el que se regula y auxilia a la autoconstrucción de viviendas, solicitó a la consejería que se le otorgara la calificación provisional de autoconstrucción a efectos de obtener el reconocimiento del derecho a una subvención.

Posteriormente, la Dirección General de Vivienda resolvió otorgar dicha calificación, pero no sin pronunciarse en cuanto a la subvención, a pesar de los múltiples requerimientos del reclamante, por lo que solicitó su intervención a este diputado.

Desde nuestras oficinas se dirigió petición de informe al respecto, que al no ser debidamente cumplimentada hubo de ser reiterada, con el correspondiente recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Recientemente hemos tenido conocimiento del contenido del informe que la consejería ha emitido, en el cual se expresa lo siguiente:

*1º Con fecha 6 de julio de 2004 el Instituto Canario de la Vivienda dicta resolución otorgando la calificación provisional de la vivienda auto construida y subvención, previa resolución expresa de la concesión, por una cuantía máxima de 15.000 €, mediante el sistema de abono:*

- a) Cimentación y estructura: ..... 50% 7.500 €*
- b) Tabiquería, cubiertas, impermeabilización y enfoscado ... 30% 4.500 €*
- c) Finalización de obra y calificación definitiva ..... 20% 3.000 €*

*2º Con fecha 16 de diciembre de 2004 es remitida comunicación interna por la intervención general, formulando sobre la calificación provisional, el siguiente reparo: "Presenta solicitud el 04/03/04, por lo que el certificado de inicio de las obras debe ser posterior a la fecha de otorgamiento de la calificación provisional, ya que es de aplicación el Decreto 6/2004, de 3 de febrero cuya entrada en vigor es el 11/02/04, y al ser la fecha posterior no podría acceder a la totalidad de la subvención según lo establecido en el artículo 9 del precitado decreto. Igualmente falta la licencia de obra".*

*3º Como se refleja en el informe técnico emitido el 1 de julio de 2004, y en las fotos que obran en el expediente administrativo, el hito 1º "cimentación y estructura", se efectuó con anterioridad a la emisión de la calificación provisional, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 13.5 del Decreto 75/2002 de 3 de junio, por lo que se regula y auxilia la autoconstrucción de vivienda, conforme a la redacción dada por el Decreto 6/2004, no procedía conceder subvención alguna por cimentación y estructura, al expresamente prever el citado artículo "Para acceder a la totalidad de la subvención prevista en el artículo 10.1 del presente Decreto, no se podrá iniciar la construcción de la vivienda con anterioridad al otorgamiento de la calificación provisional...", resultando por ello improcedente la concesión de la Calificación Provisional en los términos recogidos en la resolución de 6 de julio de 2004 habida cuenta del error producido.*

*4º En consecuencia, procede la incoación de procedimiento de revisión de oficio del acto de calificación provisional al no resultar ajustada a derecho, mediante la incoación de procedimiento regulado en el capítulo I "Revisión de Oficio", del título VII "De la revisión de actos en vía administrativa", de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, que será debidamente notificada al interesado.*

Tras estudiar el contenido de este informe, y remitir el mismo al reclamante, sin que éste hiciera alegaciones, se procedió al archivo de su queja, entendiéndose que no hay vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración al tramitar su expediente.

En el expediente **EQ 1101/04**, señalar que tras recibir el informe de la Consejería de Vivienda se procedió a formular

una sugerencia en cuanto a que, pese a que la descalificación voluntaria de la vivienda de protección oficial que solicitó el reclamante, es un acto potestativo de la Administración, pudiendo ésta apreciar libremente o no el interés público o social de acceder a ello, debe comunicarse al interesado la motivación fundada en derecho de su decisión.

Al cierre de este ejercicio, pese a nuestras reiteradas gestiones, seguimos a la espera de respuesta a esta resolución por parte de la consejería.

**EQ 1274/05** en esta queja, el reclamante manifiesta que ante una situación de necesidad económica le urge vender su casa por lo que, en febrero de 2004, solicitó a la Dirección General de Vivienda la descalificación de dicha vivienda de su propiedad, y hasta la fecha no ha obtenido la solicitada descalificación, ni la información solicitada sobre el estado de su expediente, motivo por el cual ha solicitado la intervención de este diputado. Transcurrido un plazo prudencial, su queja tuvo que ser archivada por desistimiento del promotor en nuestras oficinas al no aportar la documentación que le fue requerida.

Hay que aclarar que uno de los objetivos básicos de la promoción y construcción de Viviendas de Protección Oficial es el de facilitar a las familias con un nivel de ingresos limitado el acceso digno a un derecho fundamental amparado por la Constitución. Este objetivo quedaría desnaturalizado si se otorgara una descalificación antes de la finalización de su régimen legal, hurtándose a otros ciudadanos de ingresos limitados la posibilidad de acceder a la vivienda mientras dure el régimen legal de protección.

Por eso las viviendas protegidas mantendrán su calificación durante toda su vida útil, y se establece la prohibición de vender esos hogares durante los 10 primeros años de su vida. Pasado éste puede acceder al mercado, pero al precio protegido actualizado con el IPC o equiparándolo a la revalorización de la vivienda protegida en ese momento.

En cuanto a las prohibiciones y limitaciones a la facultad de disponer de la vivienda de protección oficial, hemos recibido varias quejas **EQ 59/05**; **EQ 35/05**, y **EQ 849/04**, etc.

En este último expediente que hemos mencionado, el reclamante solicita información acerca de si puede o no vender su vivienda de protección oficial y, que en tal caso, se le conceda permiso para ello, pues necesita el dinero por los gastos que le ocasiona la grave enfermedad de su esposa. Hasta ahora, según nos manifiesta en su escrito, las veces que se ha dirigido a la Administración ha recibido información confusa y equívoca, por lo que solicita la intervención en este asunto de esta institución.

Una vez admitida a trámite su queja, y cursada la oportuna petición de informe a la Consejería de Vivienda, se recibió respuesta, el día 18 de octubre de 2004, en los siguientes términos:

*"D... es titular de la vivienda protegida de promoción pública, habiendo sido otorgada escritura de compraventa de dicha vivienda con fecha 22 de marzo de 1999.*

*La cláusula duodécima de la mencionada escritura establece entre otros aspectos que la transmisión intervivos de la vivienda no podrá realizarse hasta tanto no haya transcurrido el plazo establecido para ello a contar desde la fecha de la misma.*



*Habiendo transcurrido en el día de la fecha el plazo anteriormente reseñado, el reclamante podrá solicitar del ICV la venta de su vivienda”.*

Por lo que habiendo informado de todo ello al reclamante, se procedió al archivo de este expediente en nuestras oficinas por entender que se había respondido a las cuestiones inicialmente planteadas, se había logrado una solución favorable y por tanto, el reclamante no precisaba más de nuestra intervención en este asunto.

Igualmente, en el **EQ 35/05** se dio traslado a la reclamante del informe de la consejería, en el cual se expresaba, entre otras cuestiones, que:

- *Con fecha 31 de enero de 2005, atendiendo a las especiales circunstancias personales de la solicitante y tras la tramitación del correspondiente expediente de autorización de venta, de referencia AV-363/04, se informa del requerimiento de los trámites legales preceptivos para su autorización, sin que hasta la fecha se haya cumplimentado.*

*En consecuencia, siendo un procedimiento tasado por la ley que lo regula, es necesario cumplir con los preceptivos trámites para su autorización.*

Por todo ello, habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante, si no hace alegaciones procederemos al archivo de su expediente al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

Dentro de este apartado también citaremos el **EQ 1095/05** en el cual la reclamante manifiesta no estar de acuerdo con el motivo de exclusión de su solicitud “no constituir unidad económica familiar” y además dice que no han contestado al recurso de reposición que ha presentado ante la Administración por ese motivo.

Tras admitir su queja a trámite y realizar las primeras gestiones con la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, se ha recibido informe en el cual nos comunica que: en la actualidad la reclamación contra el Acuerdo de la Comisión de Vivienda de 21 de abril de 2005 por el que se aprobaba la Relación General de solicitantes admitidos y excluidos para la promoción en cuestión, está pendiente de valoración por la Comisión de Vivienda.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante y actualmente dicho expediente se encuentra en trámite en nuestras oficinas.

Este mismo motivo de exclusión, el “no constituir unidad económica familiar” también ha sido argumentado por la Consejería de Vivienda en la queja **EQ 1386/05**, en la cual la reclamante manifiesta que es solicitante de vivienda desde el año 2001, es madre de tres hijos, y pese a su precaria situación, ha sido excluida, añadiendo que desconoce los motivos por los que su puntuación ha sufrido variaciones y en consecuencia no ha resultado adjudicataria.

Ante nuestra petición de informe la consejería respondió, entre otros extremos, que:

*“Esto es así puesto que la titular de la solicitud no acreditó haber obtenido ingresos durante los 24 meses antes de la fecha de cierre de la promoción (31/12/2001). Una vez ultimado el estudio de toda la documentación que ha de completar este expediente, se comprobó el extremo antes descrito, por lo que la puntuación inicial de 295 no procedía.*

*Ha de tenerse en cuenta que la baremación de estos expedientes se realiza sobre la base de los datos del año 2001 y anteriores, sin que se puedan tener en cuenta situaciones posteriores a la fecha de cierre de la promoción.*

*La notificación a la solicitante sobre el cambio en la puntuación de su expediente se realizó en fecha 01/08/2005, mediante trámite de audiencia, al cual presentó alegaciones con la misma fecha. Sin embargo, en estas alegaciones la interesada argumenta situaciones actuales, y sigue sin acreditar que percibiera ingresos durante 24 meses antes de la fecha de cierre de la promoción, como ya se le había requerido en el proceso de actualización de la documentación, para poder evitar ese motivo de exclusión. Por lo tanto, la solicitante no cumple con este requisito.”*

De todo ello se dio traslado a la reclamante para su conocimiento, recordándole que es necesario que aporte lo antes posible documentos que acrediten tal extremo, de lo contrario, al no observar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración, procederemos al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

Al mismo tiempo, se han recibido escritos de solicitantes de vivienda pública que manifiestan gozar de la condición de emigrante retornado como ocurre en los **EQ 1/04**; **EQ 976/04**; respecto de los cuales hay que hacer constar que habiendo realizado las oportunas gestiones desde esta institución, la consejería nos remitió informe acerca de los requisitos que necesariamente debían cumplir, en especial, “*que el emigrante debe retornar al municipio de partida o limítrofes para poder acceder al cupo de emigrante, según RD 194/94, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en régimen de alquiler*”.

Actualmente, estos expedientes ya se encuentran archivados en nuestras oficinas, sin que se apreciara irregularidades en la actuación de la Administración.

El **EQ 480/04**, con su antecedente en el **EQ 849/03**, que fue archivado en nuestras oficinas al entender que la reclamante no precisaba más de nuestra intervención pues, tras realizar las oportunas gestiones, su problema parecía tener una pronta solución. Lamentablemente, no ocurrió así, y la reclamante volvió a solicitar al Diputado del Común que recabara información respecto a su solicitud de vivienda pública en régimen de alquiler, cupo de familias reducidas al que pertenece.

En noviembre de 2004, Muvisa contestó nuestra petición mediante informe en el que, entre otros datos, nos comunican que: “*Una vez concluido el procedimiento de baremación de las solicitudes presentadas en este municipio hasta el 30 de septiembre de 2002, para las promociones 26, 63 y 72 viviendas en Valle Vinagre, cuya relación de adjudicatarios fue aprobada por la Comisión de Vivienda el 28 de julio de 2004, la interesada obtuvo una puntuación de 334 puntos.*

*Para el cupo de familias reducidas se reservó un total de 5 viviendas, siendo la puntuación mínima exigida para este cupo 380 puntos.”*

De este último informe se dio traslado a la reclamante, la cual dio así por contestadas las cuestiones que nos planteaba y no hizo alegaciones al respecto, por lo que en nuestras oficinas se procedió al archivo del expediente.

Por otro lado, manifestar que en algunas de las quejas relativas a la falta de información, los reclamantes persiguen saber las ayudas a las que pueden acogerse, o si su problema puede solucionarse como en el **EQ 1239/05**, o como el expediente citado a continuación.

El **EQ 1193/05**, en el cual la reclamante solicita que se le aplazase el pago de la deuda contraída por las mensualidades correspondientes desde el mes de mayo de 2004 hasta marzo 2005, a las que no pudo hacer frente debido a las cargas familiares que tiene.

Una vez admitida a trámite la queja, este diputado se dirigió a la consejería con el objeto de solicitar informe acerca de la posibilidad de aplazar el cobro de la deuda, así como fraccionar el pago de los recibos atrasados.

Tras reiterar nuestra petición, se recibió el 26 de septiembre el informe solicitado, mediante el cual nos comunica lo siguiente:

- *Consultada la documentación obrante en el ICV y respecto a la situación descrita por la reclamante, se informa que con fecha 12 de septiembre de 2005 se ha remitido oficio a la empresa colaboradora con el ICV para la recaudación de vivienda, a los efectos de que se facilite a la Dña. ... el pago de la deuda que tiene contraída, la cual asciende a 997,26 euros, fraccionando el pago de las mismas, para lo cual dicha señora tendrá que firmar ante dicha empresa el correspondiente compromiso de pago.*

- *Por otro lado, respecto a la realización de gestiones para que pueda otorgarse alguna ayuda económica a la reclamante con el fin de poder hacer frente a la difícil situación económica en la que se encuentra, se pone de manifiesto que para ello la Sra. ... deberá dirigirse a alguno de los organismos que gestionan ayudas sociales a través de los departamentos de Trabajo Social, no pudiendo atenderse dicha circunstancia desde esta Administración.*

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, quien presentó nuevamente escrito, de fecha 21 de octubre, en el que manifiesta que, dada su situación económica, la única solución es que le permitan devolver el importe adeudado a razón de 6 euros al mes, que era la cuota que inicialmente pagaba por su vivienda. Asimismo, manifiesta que la consejería ha revisado su pensión de invalidez y, a la vista de sus ingresos, han vuelto a rebajar el importe de sus cuotas a 6 euros, que era la cantidad que siempre había pagado y no entiende el motivo por el cual le subieron las cuotas cobrando la misma pensión.

Actualmente, el expediente se encuentra en trámite en nuestras oficinas, pues aunque se ha conseguido el fraccionamiento de la deuda, se ha pedido nuevo informe a la consejería para conocer el origen de la deuda acumulada, y, en el caso de que se deba a un aumento de las cuotas, se aclaren los motivos que justifiquen dicho aumento.

También citar el **EQ 69/05**, expediente en el que la reclamante manifiesta que la tesorera de la junta administradora del edificio se niega a recoger el importe de las cuotas comunitarias correspondientes a la vivienda de su hijo, por lo que ha venido consignando el importe de éstas en la cuenta corriente que el Juzgado de Primera Instancia de Arona tiene destinada a dichos efectos. Asimismo, comenta que la secretaria de la comunidad le niega el acceso al libro de los asientos contables y sospecha que se debe a que a su

hijo le cobran 10 euros de cuota, mientras que la cuota del resto de vecinos asciende a 6 euros.

Por ese motivo, el 17 de enero de 2005, el ICV procede a incoar expediente de desahucio administrativo por falta de pago de las cuotas de comunidad respecto a la vivienda en la que reside, deuda que asciende a 210 euros, incurriendo la reclamante en una infracción contemplada en el artículo 68.1 a) de la *Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias*.

Por este motivo, acude al Diputado del Común, y desde nuestras oficinas se cursó petición de informe a la consejería, recibiendo respuesta el pasado 27 de abril.

En dicho informe se expresan los siguientes datos:

- *con fecha 21 de enero se presentó escrito en el ICV manifestando que nunca se ha negado a pagar dichas cuotas y que los responsables de esta situación es la junta administradora.*

- *Posteriormente, comparece en las oficinas del ICV la madre del expedientado, poniendo de manifiesto verbalmente que existe auto por el que se les obliga a la retirada de la consignación efectuada, no acreditando dicha información, si bien en ese momento fue informada de su obligación de abonar las cantidades adeudadas.*

- *Se ha solicitado información al presidente de la junta administradora acerca del cumplimiento por parte del expedientado de su obligación de abono de la deuda acumulada. Y si no ha procedido al pago se continuará tramitando el expediente dictándose la correspondiente resolución de desahucio.*

Habiendo dado traslado de dicho informe a la reclamante y no hacer ésta alegaciones al respecto, se ha procedido al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

Otra de las cuestiones que más preocupan a los reclamantes respecto a las viviendas protegidas es la falta de información acerca de la posible subrogación cuando fallece el titular del contrato de arrendamiento de una vivienda de protección oficial, así por ejemplo, citar el **EQ 1172/04**, actualmente archivado y su antecedente el **EQ 267/04**; el **EQ 1295/05**; y otros que se citan a continuación.

**EQ 1112/04** en el que las reclamantes, dos hermanas, manifiestan haber sido desalojadas de la vivienda protegida en la que vivían por personal del Instituto Canario de la Vivienda tras fallecer su padre, adjudicatario de dicha vivienda.

Con fecha 31 de enero de 2005, recibimos informe de la consejería en el que se expone, entre otras cuestiones, que:

- *Con fecha 18 de septiembre, recayó resolución de la Dirección General de Vivienda, ahora Instituto Canario de la Vivienda, por la que se resolvía el contrato de adjudicación de la vivienda en cuestión, disponiendo el desahucio de la misma a su padre (expediente de desahucio administrativo número 117/86) por no destinar dicho inmueble a domicilio habitual y permanente.*

- *Dicha resolución fue notificada a la esposa del adjudicatario en el domicilio que en ese momento ocupaban. Siendo firme esta resolución no existe vínculo alguno entre el adjudicatario y la vivienda.*

- *Trasladándose entonces el matrimonio a la vivienda, sin que existiera título alguno que legitimase su ocupación y permaneciendo en dicha situación hasta el fallecimiento de ambos, tras lo cual la vivienda permaneció deshabitada.*

- Ante dicha situación, y teniendo en cuenta que tanto el Ayuntamiento de Tazacorte como la trabajadora social adscrita al ICV pusieron de manifiesto que el inmueble permanecía deshabitado y que debía procederse a la toma de posesión por parte del ICV.

- En consecuencia de todo lo anterior, se informó a las reclamantes, personadas durante el desarrollo del desalojo del carácter de las actuaciones, siendo los muebles y enseres trasladados por el servicio del ICV al domicilio facilitado por una de ellas.

- Por tanto no existe posibilidad alguna de subrogación por parte de los herederos al fallecer el adjudicatario pues no existía título de ocupación respecto a la vivienda, no siendo por tanto de aplicación la normativa que a dichos efectos contempla la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.

Tras dar a conocer dicho informe a las reclamantes, este expediente fue archivado por no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

**EQ 1138/04**, expediente en el cual la reclamante denunciaba ante la Consejería de Vivienda la presunta injusticia que se había cometido al adjudicar la vivienda de su padre fallecido a todos sus herederos, siendo ella la única que, a su juicio, cumplía con los requisitos para la subrogación en dicho contrato, pues al parecer, convivió con el difunto, y se hizo cargo de abonar todas las cuotas, así como el mantenimiento de la vivienda.

Ya en el informe anterior se expuso este expediente, y solo resta decir que se ha recibido informe de la consejería en el que entre otros extremos nos comunica que:

- En fecha 11 de noviembre informó a la reclamante de los efectos que producía el silencio administrativo, tal y como señala en el artículo 42 de la Ley de RJAP-PAC.

- En fecha 21 de octubre la reclamante pidió la revisión del acto nulo dictado por la Comisión de Gobierno en 01/12/1997, por el que se adjudicaba la vivienda a los herederos.

- La revisión de actos nulos viene regulada en los art. 102 y ss. del ya citado cuerpo legal, y concretamente en el artículo 106 se establece que "las facultades de revisión no podrán ser ejercidas cuando por prescripción de acciones, por el tiempo transcurrido o por otras circunstancias, su ejercicio resulte contrario a la equidad, a la buena fe, al derecho de los particulares o a las leyes".

Es este caso concreto, estimamos que el ejercicio de la revisión resultaría contrario al derecho de los restantes titulares de la vivienda que adquirieron sus derechos dominicales en virtud de otorgamiento de escritura pública otorgada por este cabildo en el año 1998.

- Por este servicio nunca se ha informado de ningún defecto que pudiera hacer anulable el acto administrativo de referencia.

- No obstante lo anterior, sí afirmamos que la reclamante mediante acto de firma de escritura pública de la citada vivienda acepta plenamente el acto administrativo por el cual devenía en cotitular de la repetida vivienda, admitiendo de forma explícita el acto administrativo de adjudicación como ajustada a derecho.

- Tampoco detectamos ningún error material en la tramitación del expediente de adjudicación de la citada vivienda, a la vez que consideramos que el art. 105.2 de la

Ley RJAP-PAC solo contempla la rectificación de errores materiales, sin que aparezca la subsistencia jurídica del acto que los contiene.

Tras remitir a la reclamante copia del dicho informe, ésta no hizo alegaciones al mismo, y su expediente fue archivado en nuestras oficinas, pues se había dado respuesta a las cuestiones inicialmente planteadas.

Destacar en este apartado la queja **EQ 853/05** presentada en mayo de 2005, motivada por la falta de respuesta de la Consejería de Vivienda al escrito presentado por el reclamante en diciembre de 2004, en el cual solicitaba información sobre la situación en la que se encuentra la vivienda propiedad de sus padres, ambos fallecidos, sin testar, y que actualmente está siendo ocupada por un sobrino de la misma, así como posibles acciones que pudiera emprender para recuperarla.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe a la consejería la cual remitió nuestra petición al Instituto Canario de la Vivienda, el cual informó que: *consultada la documentación obrante en el ICV respecto a la cuestión planteada, el 6 de julio de 2005, se envía por correo certificado contestación a los solicitado, haciendo constar que el retraso en su remisión se debe al extravío de dicha solicitud.*

Tras estudiar el contenido de dicho informe, y toda vez que en el mismo se reconocía implícitamente la dilación injustificada que había sufrido el expediente, se acordó la conveniencia de formular una sugerencia en el sentido de que se disponga por esa Administración de los medios materiales y humanos necesarios para que no vuelvan a repetirse situaciones de este tipo, en cumplimiento del principio de eficacia, celeridad, y el deber de custodia de documentos, que deben primar en la actuación de la Administración.

Actualmente, la consejería nos ha informado de que ha trasladado nuestra sugerencia al Instituto Canario de la Vivienda. No obstante, seguimos a la espera de que nos comunique las consideraciones que le merece dicha resolución y, en su caso, las medidas adoptadas al respecto.

Tras admitir su queja a trámite, comenzamos a realizar gestiones con la consejería acerca de la posibilidad de fraccionar el pago de la deuda contraída.

El pasado 6 de mayo, Visocan nos remitió informe en el cual, se nos comunica que:

- Con fecha 30 de septiembre se interpuso demanda de desahucio contra D... por falta de pago de las rentas, recayendo sentencia favorable al desalojo con fecha 9 de febrero de 2000.

- Con fecha 7 de febrero de 2000, ya tendiendo a la separación judicial producida, se formalizó con doña... la subrogación en el contrato de arrendamiento suscrito por su ex compañero.

Con fecha 26 de marzo de 2002, tras diversos acuerdos de pagos infructuosos, se le notifica a la Sra ... auto judicial por el cual se le concede el plazo de un mes para desalojar la vivienda.

Con motivo del transcurso del tiempo, y visto el incumplimiento reiterado por parte de Dña. ... en el pago de las rentas, es por lo que a esta empresa no le ha quedado más opción que solicitar nuevamente la designación de fecha para el lanzamiento.

Respecto a la solicitud del Diputado del Común, en relación a un posible fraccionamiento de la deuda,



*consideramos que dicho fraccionamiento ya se ha producido con la propia dilatación del procedimiento judicial.*

*Por último, es preciso aclarar que en la actualidad Dña. ... adeuda a Visocan 51 mensualidades (de enero de 2001 a noviembre de 2002 y de enero de 2003 a abril de 2005), lo que asciende a la cantidad de 87.468,09 euros).*

De todo ello se informó a la reclamante, la cual no hizo alegaciones al respecto y se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas.

Citar el **EQ 379/04** en el que la reclamante, minusválida, manifiesta que debido al retraso del acuerdo plenario del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de fecha 28 de febrero de 1997, no se le permitió participar en las mismas condiciones que otros vecinos en el proceso de actualización administrativa y posterior venta de la vivienda que ha venido ocupando durante todos estos años y que está adaptada a su situación de parapléjica.

Del mismo modo manifiesta que no se le requirió para que aportara la documentación necesaria a tal fin y va a ser desahuciada próximamente.

Tras admitir la queja a trámite se solicitó información al respecto al referido ayuntamiento, y éste informó que consultados los archivos del Instituto Municipal de la Vivienda referente a titulares de viviendas de propiedad municipal, no consta que la reclamante figure como adjudicataria de ninguna de ellas.

Actualmente se encuentra archivado al no apreciar vulneración del OJ en la actuación de la Administración, no sin antes haber dado traslado a la reclamante del referido informe y sugerir a la reclamante que, siendo su madre la inquilina de la vivienda por subrogación, y habiendo fallecido ésta, inicie lo antes posible el procedimiento de subrogación.

En el **EQ 373/05** la reclamante manifiesta que desde septiembre de 2002 reside en una vivienda titularidad de la Consejería de Vivienda, en régimen de alquiler, cedida en uso a la Dirección General de la Guardia Civil, la cual debe desalojar en 15 días por haber sido adjudicada a otro arrendador y venir ocupándola de forma ilegal. Su situación es desesperada pues tiene un hijo menor de edad y no tiene donde vivir. La reclamante tras recurrir la orden de desahucio, agotando la vía administrativa, acudió al Diputado del Común para que revisara su expediente, denunciando la posible falta de legitimidad del ICV para iniciar el expediente de desahucio.

Tras admitir su queja a trámite se solicitó informe, y transcurrido un tiempo, la consejería nos contestó de forma amplia, entre otras cuestiones, que: *...estas viviendas fueron asignadas a la Dirección General de la Guardia Civil, no obstante, nunca se llegó a formalizar la compraventa de las mismas, pese a las continuas gestiones y sucesivos requerimientos efectuados a dicho instituto armado por parte de esta Administración, por lo que mediante resolución de la Dirección General de Vivienda, ahora Instituto Canario de la Vivienda, de fecha 26 de mayo de 1997, se resuelve la resolución contractual existente entre la Dirección General de la Guardia Civil y el extinto Instituto para la Promoción Pública de la Vivienda, por la que fueron asignadas dichas viviendas.*

*Dicha resolución fue recurrida por la Dirección General de la Guardia Civil, recayendo Sentencia, de 8 de febrero de 2000, por la que se desestima el recurso, iniciándose, una vez firme la misma, el proceso de regularización de las adjudicaciones a los funcionarios a los que en su día la DG de la Guardia Civil les asignó vivienda y continuasen en su uso en el momento en que se dictó la resolución.*

*El uso de la vivienda que hoy nos ocupa, fue asignado en su momento por la Guardia Civil a un funcionario de dicho cuerpo, el cual al ser destinado a la Península dejó en la vivienda al compañero de la reclamante. Por ello, en aplicación de la legislación de Viviendas de Protección Oficial, éstos pasaron a ocupar el inmueble sin título legal (art. 68.1 f de la Ley 2/2003 de Viviendas de Canarias), marginando el procedimiento legal de adjudicación de viviendas protegidas de Promoción Pública (Decreto 194/1994, de 30 de septiembre).*

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, y tras dar respuesta a las cuestiones que nos planteaba, se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas al no apreciar vulneración del OJ por parte de la Administración al tramitar el expediente.

Destacar en este apartado el **EQ 1287/04**, expediente en el que el reclamante solicita información acerca de los motivos por los cuales Visocan no le ha devuelto el dinero que ingresó en su cuenta corriente, en concepto de entrada para la compraventa de una vivienda pública y que al final no adquirió, pese a haberse dirigido en varias ocasiones a Visocan y haber presentado recurso de alzada ante la consejería.

Admitida a trámite su queja, solicitamos informe a la consejería, contestándonos ésta el día 4 de abril de 2005, que: *“Según informe recabado por este Servicio de Promoción Privada de la entidad mercantil antes citada, se acreditó fehacientemente que, con fecha 4 de febrero de 2005, D. ..., recibió talón nominativo de la Caja de Canarias, por un importe de 10.900 €, correspondiente a la cantidad total por éste depositada en concepto de opción de compra de vivienda, según se acredita mediante fotocopia del documento expedido al efecto.”*

Tras dar traslado de este informe al reclamante, se procedió al archivo de su expediente en estas oficinas al entender que su problema había sido solucionado.

Igualmente, en noviembre, se recibió un informe de la consejería que habíamos solicitado en reiteradas ocasiones, respecto al **EQ 256/03**, motivado, entre otros asuntos, por la falta de respuesta de la Administración a la solicitud de la reclamante de la devolución de una cantidad que ingresó en concepto de entrada de una vivienda de VPO y que finalmente no compró.

En dicho informe se nos comunicaba que:

*“1º. Con fecha 19 de julio de 1979, la Sra. ... hace efectivo un ingreso de 372,15 euros (61.920 pesetas) en concepto de aportación inicial para la adjudicación de una vivienda de protección oficial de promoción pública sita en el polígono de San Cristóbal de Las Palmas de Gran Canaria.*

*2º. La adjudicación de la vivienda de referencia no llegó a formalizarse ya que la unidad familiar contaba con un miembro con una grave minusvalía y, al encontrarse la vivienda en el tercer piso de un bloque sin ascensor, se entendió que la misma no era apta para acogerlos.*

3º. *Visto lo anterior, se procede a la adjudicación de una vivienda en Jinámar, ... Telde, procediendo a la adjudicataria al ingreso de una nueva aportación inicial por esta última vivienda.*

4º. *Mediante escrito de fecha 3 de junio de 1981, y registro de entrada de fecha 4 de junio de 1981, en la Delegación Provincial de Las Palmas, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Dña. ..., solicita la devolución de la cantidad ingresada en concepto de aportación inicial de la primera vivienda que le fue adjudicada, adjuntando a la solicitud una copia del correspondiente resguardo.*

5º. *Mediante escrito de fecha 4 de mayo Dña. ... reiteró su solicitud...*

6º. *Con fecha 18 de julio de 1990, se inician los trámites dirigidos a la devolución de la aportación inicial que se reclama, no llegándose a materializar la misma.*

7º. *Mediante sendos escritos presentados en los años 1999 y 2000, la afectada reitera su solicitud.*

8º. *Dado que el principal problema planteado en el momento de retomar la tramitación de la devolución indicada, es que la aportación inicial se hizo en fecha precedente a la transferencia de competencias en materia de vivienda protegida a la Comunidad Autónoma de Canarias, es necesario proceder a la localización del referido depósito en la correspondiente cuenta de ingresos. Actualmente, por la Consejería de Economía y Hacienda, se están iniciando los trámites oportunos para llevar a cabo la antedicha localización y proceder así a la devolución del importe reclamado."*

A la vista del contenido de dicho informe, y habiendo dado traslado a la reclamante del mismo, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, se procedió al archivó del expediente considerando que el mismo se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable, sin perjuicio de que, más adelante, pueda volver a dirigirse a nosotros si fuera preciso.

### **20.3. Retrasos en la entrega de las viviendas y en la formalización de escrituras.**

Otro grupo de expedientes se refiere al retraso por parte de la Administración en el cumplimiento de su obligación de elevar a escritura pública los contratos privados de compraventa, obligaciones asumidas con anterioridad, ejemplo de ello tenemos los expedientes **EQ 356/04**; **EQ 1172/04** y su antecedente **EQ 267/04**, entre otros.

Citar el **EQ 1182/05** queja motivada por el retraso en la escritura de cancelación de hipoteca solicitada por el reclamante en octubre del año 2000, y cuya liquidación le fue remitida en diciembre de 2001, a fin de que procediese al ingreso de las cantidades pendientes de pago. Dicho trámite fue efectuado en mayo de 2002, ingresando la cantidad solicitada (104.813 pesetas). En varias ocasiones, el promotor de esta queja se dirigió a la Consejería de Vivienda comunicando el ingreso y pidiendo información sobre su expediente, sin que contestarán a su petición, por lo que solicitó al Diputado del Común su intervención.

Admitida su queja a trámite en estas oficinas, se cursó petición de informe, que hubo de ser reiterada ante la falta de respuesta, hasta que, recientemente, se ha recibido el informe evacuado por la referida consejería, en el cual se

explica que: *mediante Orden de 16 de diciembre de 2003 (BOC nº 252, de 29 de diciembre), se encomendó a la empresa pública Viviendas Sociales e Infraestructuras de Canarias, SA (Visocan, SA) la realización de los trámites previos a la firma de escrituras de amortización, amortización anticipada y cancelaciones de hipotecas de viviendas de promoción pública, así como de las escrituras de acceso a la propiedad derivadas de los decretos 34/1995 y 12/1996, fundamentándose dicha encomienda en el elevado número de escrituras a suscribirse y el no contar en aquel momento la Dirección General de Vivienda, hoy Instituto Canario de la Vivienda con personal suficiente para afrontar con la celeridad deseada la tramitación previa a la formalización de las citadas escrituras.*

*El pasado 7 de noviembre se ha remitido la documentación a Visocan, al objeto de su remisión a la notaría correspondiente, para la firma de escrituras de cancelación de hipoteca.*

*De entre el volumen de expedientes remitidos a Visocan, se encontrarán aún, aproximadamente, 300 expedientes de viviendas con solicitudes de otorgamiento de escrituras de fecha anterior a la de la reclamante, que será convocada para la firma de su escritura cuando la citada empresa ultime la minuta correspondiente.*

Del contenido de este informe se dará traslado a la reclamante para que haga alegaciones.

Citar el **EQ 1144/05**, en cuanto a este expediente, decir que hemos recibido, el pasado 26 de septiembre, informe del ICV en respuesta a nuestra petición, en el mismo se comunica que: *"Consultadas las actuaciones llevadas acabo al respecto por el ICV se informa que la documentación necesaria para el otorgamiento de escritura pública respecto a la vivienda de Dña. ... se encuentra ya en la notaría de San Sebastián de La Gomera a la espera de que dicha escritura sea firmada, lo cual se prevé para finales de este mes."*

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto y fue archivado en estas oficinas, al entender que el problema planteado se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

También en este apartado hay que mencionar aquellos expedientes motivados por el retraso habido en cuanto a la entrega de llaves de las viviendas adjudicadas, como en el **EQ 18/05** en el que la reclamante manifiesta que es adjudicataria de una VPO desde el año 2002 en la zona de Jinámar, sin embargo, y pese a haberse dirigido a la consejería en varias ocasiones, hasta la fecha no le ha sido entregada su vivienda.

Por ese motivo, admitida a trámite su queja se cursó petición de informe a la consejería desde nuestras oficinas el pasado 16 de marzo, la cual hubo de ser reiterada, hasta que finalmente, el 17 de junio, nos remitió informe del ICV expresando:

- *Que Dña. ... es adjudicataria de una vivienda perteneciente al grupo de 19 VPO, de Jinámar, parcela 597, que aún no se han finalizado las obras.*

- *Que mediante resolución del presidente del ICV de 16 de diciembre de 2004, se ha declarado resuelto el contrato administrativo de obra de 19 VPO de Jinámar, parcela 597, por causa imputable a la empresa contratista,*

al haberse constatado que las referidas obras no se encontraban finalizadas a la fecha de terminación de su plazo de ejecución.

- Asimismo, se le informa que se ha procedido a presentar recurso contencioso-administrativo, que está sustanciado actualmente en el Juzgado Contencioso nº 2 de Las Palmas de Gran Canaria.

- Por último, se comunica que, se ha solicitado por los Servicios Jurídicos del Gobierno de Canarias autorización judicial al objeto de entrar en la referida obra y procederse a su preceptiva recepción, de manera que hasta el momento que esto no se produzca no se podrá determinar con exactitud las unidades de obra que necesitan ejecutar para la terminación de las antedichas viviendas.

Habiendo dado traslado de este informe a la reclamante, ésta no ha hecho alegaciones al mismo, y se ha procedido a archivar su expediente por entender que el problema inicialmente planteado se ha solucionado, puesto que la Administración motivó las causas del retraso en la tramitación de dicho expediente.

A la fecha de cierre de ese ejercicio, debido a las cuestiones planteadas por esta queja, así como en otras similares, se está valorando la conveniencia de formular una sugerencia a la Consejería de Vivienda en cuanto al deber de informar a los ciudadanos del estado de sus expedientes, así como de dar respuesta a las peticiones formuladas con la mayor celeridad y eficacia posible.

**EQ 1084/04**, respecto a este expediente que ya mencionábamos en el informe del año anterior, decir que actualmente se encuentra archivado en nuestras oficinas por haber solucionado el problema que nos planteaba la reclamante, pues según el informe recibido de Muvisa: desde el Instituto Canario de la Vivienda se autorizó la entrega de llaves y se tiene conocimiento que la referida Sra. habita la vivienda adjudicada desde noviembre de 2004.

Para finalizar este apartado decir que, habiendo tenido conocimiento a través de los diversos medios de comunicación del problema existente con las familias del Mirador del Valle, hemos creído oportuno abrir una queja de oficio (**EQ 1646/05**) para conocer los motivos por los cuales aún no se ha procedido al traslado de las 157 familias del Mirador del Valle en Jinámar, entre ellos 350 menores, a las viviendas de Marzagán. Actualmente este expediente se encuentra en trámite, pues se ha cursado petición de informe, y ante la falta de respuesta, ha sido recientemente reiterada.

Al mismo tiempo, se tramita otra queja **EQ 1716/05**, promovida por algunos de los vecinos de Jinámar, los cuales se han dirigido a esta institución para manifestar que, si bien es cierto que esas viviendas sociales se encontraban en un estado deplorable tras años de abandono, no desean mudarse, y que tan solo quieren sus viviendas y el acceso definitivo a la propiedad de las mismas, negándose a aceptar el acuerdo concertado hace tres años por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y un promotor privado, por el cual se ceden esos terrenos para construir un centro comercial a cambio de trasladar a los vecinos a otras viviendas.

#### **20.4. Desperfectos detectados en las viviendas de titularidad pública.**

En este epígrafe hemos de hacer referencia a un gran número de quejas, motivadas por los desperfectos habidos en las viviendas, los cuales afectan gravemente a la habitabilidad de la misma, ocasionando grandes problemas de humedades, malos olores, etc.

En cuanto a defectos constructivos se refiere, podríamos señalar los siguientes expedientes **EQ 314/04; EQ 209/00; EQ 1328/05; EQ 179/05; EQ 182/05; EQ 1607/05; EQ 1686/05; EQ 1317/05**; añadiendo los **EQ 1304 y 1308/04** que, al tratarse de humedades en el mismo edificio, se ha considerado oportuno tramitarlos de forma conjunta y actualmente se encuentran en trámite.

**EQ 688/04**, tras analizar el contenido de esta queja, la misma fue admitida a trámite por reunir todos los requisitos formales para ello. En este caso, la reclamante se había dirigido en varias ocasiones a la Administración solicitando la reparación de ciertos desperfectos aparecidos, hace 22 años, en su vivienda pública, sin que durante todos estos años, se hubiese dado una solución a su problema.

Desde estas oficinas se realizaron gestiones con la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, y finalmente, en diciembre de 2004, se recibió informe, mediante el cual se nos comunica que: *girada visita de inspección al domicilio de la reclamante, a efectos de evaluar los daños reclamados, se ha podido observar la existencia de distintas tipologías, que a juicio del técnico, son debidas a las variaciones de dilatación de los distintos elementos constructivos de cerramiento de fachada que la conforman... Así, las fisuras habidas, permiten la entrada de agua hacia el interior de la vivienda, que se refleja en machas y desprendimiento de pintura... con el fin de subsanar los defectos apreciados, se ha solicitado presupuesto de ejecución de las obras de reparación...*

Después de dar traslado de una copia de dicho informe a la promotora del expediente, sin que ésta hiciera alegaciones al respecto, se ha procedido al archivo de esta queja por entender que el problema que nos planteaba inicialmente la reclamante se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable.

Mencionar el **EQ 24/04**, archivado actualmente por haber dado respuesta a las cuestiones inicialmente planteadas por el reclamante. Esta queja vino motivada porque el promotor de la queja quería que los técnicos visitaran la obra que, al parecer, realizó hace unos años el Ayuntamiento de El Rosario mediante una subvención del Ministerio de la Vivienda, pues habían aparecido una serie de grietas que le preocupaban.

Para ello, tras admitir su queja a trámite, nos dirigimos en varias ocasiones al referido ayuntamiento recibiendo en agosto de este año informe, en el que nos comunicaba, que con fecha 22 de junio de 2004 se giró visita de inspección de obras a la mencionada vivienda observándose lo siguiente:

- *la edificación en cuestión, corresponde con una construcción (baño) anexa a la principal, ésta de más antigüedad y de características estructurales diferentes.*

- *Por las reformas realizadas recientemente se ha producido una grieta de escala descendente, con una anchura de medio centímetro aproximadamente,*



*provocada posiblemente por los asentamientos, lo que ha provocado el agrietamiento y ahuecamiento de azulejos, sin que se hayan desprendido.*

- *A falta de ensayos más profundos y pruebas de carga etc., y al ser obras realizadas sin dirección facultativa, y no constar documentación alguna en los archivos municipales, no hay documentación técnica que corrobore lo anterior.*

- *En cuanto a si existe peligro de derrumbe del baño, las anomalías detectadas no implican, en principio, peligro para la integridad de la edificación, en cuanto aun desplome o colapso de la estructura, adoptando en principio las medidas comentadas antes, habría que esperar la evolución para emitir un segundo análisis.*

- *Las deficiencias detectadas son consecuencia de la propia antigüedad de la edificación, unido a un posible asentamiento del baño sobre el terreno, al no anclarse las fábricas anteriormente descritas.*

Respecto al **EQ 511/03** en el que la promotora de esta queja solicita la reparación de los desperfectos habidos en la vivienda, decir que, tras realizar desde nuestras oficinas múltiples gestiones, se han recibido varios informes del Ayuntamiento de Telde y de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda. El más reciente de ellos, de la consejería, nos comunica que: el mantenimiento y conservación, así como los daños producidos a terceros ocasionados por averías en el interior de esas viviendas, son responsabilidad de los propietarios de las mismas, no estando el Instituto Canario de la Vivienda facultado para intervenir, mediar o intervenir en fincas no pertenecientes a su patrimonio.

Por lo que, habiendo dado traslado de este último informe a la reclamante, se procedió al archivo de este expediente en el área de Vivienda al no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración, y se remitió el expediente al área de Política Territorial de esta institución por si el asunto fuera de su competencia.

Respecto al **EQ 1176/03**, también motivado por los desperfectos existentes en las viviendas, es preciso señalar que si bien en el anterior informe se puso de manifiesto la reiterada falta de colaboración de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, para con las funciones del Diputado del Común, lo cierto es que el 22 de abril de 2005 se recibió informe de dicha Administración explicando que el retraso había sido fundado, principalmente, en las cargas de trabajo que se soportan en los distintos centros directivos.

Asimismo, en dicho informe se nos comunica que en el año 2004, se redactó un proyecto de rehabilitación por parte de los técnicos adscritos al Servicio de Promoción Pública del Instituto Canario de la Vivienda, que contemplaba, entre otras cosas, la reparación de los desperfectos, habiéndose ejecutado ya la reparación de las mismas, y finalizado el resto de las unidades de obras contratadas al efecto.

A la vista del contenido de dicho informe, del cual se dio traslado a la reclamante, el expediente fue archivado al haber conseguido que el problema inicialmente planteado se solucionara.

Igualmente pudo ser archivado en nuestras oficinas el **EQ 1194/03**, al que también se hizo mención en el informe anterior, señalando la actuación obstruccionista y entorpecedora de la Consejería de Infraestructuras,

Transportes y Vivienda con respecto a las labores del Diputado del Común.

En este caso, se recibió informe de la consejería, con fecha 22 de abril de 2005, y del contenido del mismo se deduce que el asunto se encontraba en vías de poder alcanzar una solución favorable, puesto que fuimos informados de que ya se había pedido presupuesto para iniciar las obras de reparación de los desperfectos que habían en las viviendas de los reclamantes.

Concluir este epígrafe diciendo que no se debería permitir que existan en el mercado viviendas que no cumplan unas condiciones mínimas de habitabilidad que obliguen a determinadas personas a vivir en infraviviendas, que puedan llegar a ser un peligro real para sus habitantes, viviendas que no son adecuadas para su habitabilidad (sin ningún tipo de ventilación, problemas de accesibilidad, humedades, mal estado de las instalaciones eléctricas, etc.).

En ocasiones, transcurrido un tiempo, los reclamantes vuelven a ponerse en contacto con la institución, como por ejemplo ha ocurrido en los expedientes **EQ 1304** y **1308/04**, para hacernos saber que las obras no se han realizado aun, pese a que la consejería, ya ordenó a la contrata, responsable de los desperfectos, realizar las oportunas obras de reparación. Añadiendo, que de ejecutarlas voluntariamente, se debería comunicar posteriormente a ese centro directivo para su comprobación técnica, y en el caso de no realizar las obras por quien corresponda, se acordaría la incoación del expediente sancionador de acuerdo con los preceptos citados.

Igualmente, ocurre en el expediente **EQ 182/05** en el que el reclamante denunciaba las humedades habidas en su vivienda. Dicha queja se encuentra actualmente archivada en nuestras oficinas, pues, el reclamante no ha hecho alegaciones y, tal y como parece indicar el informe recibido del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el problema se encuentra en vías de alcanzar una solución favorable, pues se ha notificado a la comunidad de propietarios del edificio denunciada, el Decreto de incoación y requerimiento Nº 12.036 de 20 de junio de 2003, por el que se dispone incoar expediente de orden de ejecución de obras, fijando plazos para adoptar medidas de seguridad y salud (48 horas); medidas perentorias (una semana); y medidas de reparación de anomalías (un mes); Decreto de multas Nº 1.271 de 16 de enero de 2004, que dispone imponer hasta 10 multas coercitivas con periodicidad mínima mensual; e Informe estado de tramitación de expediente de 1 de marzo de 2005, firmado por el responsable de la Sección de Protección del Medio Urbano y Rural, que resume lo actuado en dicho expediente.

#### **20.5. Retrasos y denegación de ayudas oficiales para la adquisición de una vivienda pública.**

Se aprecian numerosas quejas formuladas por los reclamantes al retrasarse la subvención solicitada, destinada a la adquisición de una vivienda pública, o al saber que dicha ayuda no le ha sido concedida **EQ 102/05**; **EQ 1353/05**, **EQ 1751/05**, entre otros.

Mencionar el **EQ 707/04**, actualmente archivado tras realizar múltiples gestiones y enviar a la reclamante copia del informe que nos remitió la CIT y V, en el cual, entre otras cuestiones, se aclaraba que:

- *Se hace constar que en la escritura pública de compraventa la parte vendedora confiesa haber recibido*

*el precio con anterioridad a este acto de manos de la compradora, a la que otorga la más completa eficaz carta de pago, sin que exista, por tanto subrogación en el préstamo cualificado, requisito esencial para la obtención de subvenciones y subsidiaciones, tal y como establece el Real Decreto 1.186/98, de 12 de junio, que es la norma por la que se rige el expediente que nos ocupa, y que en su artículo 21.2 se dice que: "el Ministerio de Fomento subvencionará a los adquirentes, adjudicatarios y promotores individuales para uso propio de viviendas de protección oficial, siempre que se trate del primer acceso a la vivienda en propiedad y hayan obtenido préstamo cualificado...". Circunstancia esta última que no concurre en el presente caso.*

En este apartado destacar un expediente **EQ 1274/04** en el cual el reclamante se quejaba de que, al parecer, debido a la información incorrecta que recibió de un funcionario que la atendió en la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, no pudo acceder a la ayuda económica para la vivienda.

Finalmente, al no haber solicitado formalmente dicha ayuda y no querer, o no poder identificar al funcionario responsable y presentar denuncia, se hubo de archivar este expediente en nuestras oficinas por no contar con elementos suficientes para acreditar la comisión por parte de la Administración actuante de una irregularidad o vulneración del ordenamiento jurídico.

Destacar también en este apartado el **EQ 555/03**, del que ya hicimos referencia en el informe del ejercicio anterior, al señalar que este comisionado formuló a la referida consejería una sugerencia en cuanto a que, habiéndose detectado un error en la lectura que hace de la documentación, y a la vista de las graves consecuencias que se derivaban de ello para el reclamante (denegación de la subvención), le instábamos a que revisara el expediente, subsanara el error y actuara en consecuencia para que la subvención que había solicitado el reclamante le fuera concedida. Solo decir al respecto que, el 29 de julio de 2005, se recibió informe de la consejería dándonos traslado de la resolución por la cual se reconoce a favor del reclamante el acceso a subvención con cargo a los fondos del Ministerio de Vivienda por adquisición de VPO. Por lo que entendemos que dicha resolución ha sido aceptada, y a habiendo informado de todo ello al reclamante, se ha procedido al archivo de este expediente por haber conseguido solucionar favorablemente su problema.

Por último, mencionar en este apartado el **EQ 304/05** en el que la subvención para adquirir vivienda existente solicitada por la reclamante al Instituto Canario de la Vivienda le fue denegada por no presentar la documentación necesaria.

Uno de los requisitos que deben reunir las viviendas para obtener dicha subvención, según el Decreto territorial 19/2003, es que se trate de adquisición de viviendas existentes en los siguientes supuestos:

- a) Viviendas libres en segunda o posterior transmisión.
- b) Viviendas libres de nueva construcción, en primera transmisión, cuando haya transcurrido un plazo de dos años, como mínimo, entre la expedición de la licencia de primera ocupación o el certificado final de obra y la fecha de contrato de compraventa o de opción de compra.

El problema radica en que la consejería considera que la reclamante ha realizado una primera transmisión de vivienda libre de nueva construcción y por ello exige copia de la licencia de primera ocupación o certificado final de obra.

Ante tal exigencia la reclamante intenta acreditar en diversas ocasiones que no se trata de una vivienda libre de nueva construcción, en primera transmisión, sino que se trata de una vivienda libre de segunda transmisión o posterior, aportando para ello:

- copia del certificado de prescripción urbanístico;
- recibo de impuestos de bienes inmuebles pagados por el anterior propietario;
- certificado de antigüedad emitido por la Policía Local de Los Llanos de Aridane que acredita que la vivienda lleva construida allí más de veinte años, estando habitada ese tiempo por el anterior propietario;
- escritura de declaración de obra nueva con el fin de demostrar que no se trata de una vivienda nueva y que han transcurrido más de dos años desde entonces a la compraventa.

De este modo, tras estudiar la documentación presentada por la reclamante se procedió desde esta institución a formular una sugerencia a la consejería para que admitiese otros medios de prueba, considerando las especiales circunstancias de cada caso concreto, dada la importancia que tienen estas ayudas, pues facilitan el acceso a la vivienda al principal sector de la población en demanda de vivienda, como son los jóvenes.

Sin embargo, dicha sugerencia no fue aceptada por la consejería, argumentando que la reclamante no ha acreditado, suficientemente, que se trata de una segunda transmisión, es decir, que no ha demostrado que el señor que le vendió la casa la había adquirido previamente de un anterior propietario, sino en todo caso, que lo que le vendió fue el trozo de terreno sobre el que posteriormente construyó la referida vivienda.

Según interpreta la consejería, el decreto exige para otorgar la ayuda que la vivienda adquirida haya pasado por los trámites urbanísticos y edificatorios oportunos, al margen de que a otros efectos, como puede ser el de restauración del orden jurídico infringido, cuente con una resolución de prescripción urbanística.

En consecuencia, actualmente, la queja se encuentra archivada en nuestras oficinas al haber llegado al límite de nuestras actuaciones.

#### **20.6. Ocupantes ilegales de viviendas públicas.**

En cuanto a la problemática que supone la existencia de vivienda públicas no ocupadas, decir que, tal y como ya se anunciaba en informes anteriores, siguen habiendo nuevos casos dentro de este apartado **EQ 480/04**, **EQ 1410/05**, entre otros, debido en parte, a la generalizada falta de vigilancia y de control por parte de las administraciones encargadas de ello.

En el expediente **EQ 1410/05**, tanto la reclamante como uno de sus tres hijos es discapacitado, y la misma manifiesta que, tras llevar trece años solicitando vivienda pública, le informaron que al fin le iban a adjudicar la única vivienda adaptada que había en esa promoción del municipio de Arucas. Finalmente, no fue así, y al parecer dicha vivienda fue adjudicada a otra persona, lo cual sumió a la promotora de la queja en un estado de depresión y desesperación que hizo que

decidiera ocupar la misma, pues se encontraba vacía, siendo advertida por la Administración de la gravedad de los hechos y de que sería desahuciada en un breve periodo de tiempo.

Actualmente, la queja ha sido admitida a trámite, se ha solicitado informe a la consejería al respecto, la cual ha tenido que ser reiterada en varias ocasiones ante la falta de respuesta, y nos encontramos a la espera.

Igualmente, cabe mencionar en este apartado el **EQ 1213/05** en el que la reclamante manifiesta haber resultado adjudicataria de una vivienda, la cual fue ocupada ilegalmente por otras personas aprovechando que ella y su familia se habían ausentado temporalmente.

Tras estar viviendo en diversos lugares durante dos años, incluso en la calle, decidió ocupar una vivienda de protección oficial de promoción pública que estaba vacía, y nos comunica que lleva viviendo en ella con su familia más de siete años. Finalmente, el pasado mes de julio, recibió una carta del ICV en la que se le notifica que se ha incoado expediente de desahucio administrativo conforme a la Ley 2/2003, de Vivienda de Canarias, por lo que acudió al Diputado del Común para que se estudiara la posibilidad de buscar una solución alternativa.

Tras ser admitida a trámite se solicitó informe al respecto y el pasado 15 de noviembre se recibió informe de la consejería en el que se expresaba principalmente que: *en este ICV se ha incoado un expediente administrativo de desahucio por ocupación ilegal, y no es posible alternativa alguna en este supuesto, debiendo procederse por este organismo a continuar la tramitación del citado expediente.*

*Asimismo, se informa que la vivienda que le fue adjudicada no pertenece al Gobierno de Canarias, por lo que el ICV no tiene competencias sobre la misma, debiendo acudir a la Administración competente, en el caso de que sea de protección oficial, o al juzgado correspondiente, para recuperar la vivienda de la que era adjudicataria, y la cual fue ocupada ilegalmente por otras personas.*

Actualmente, se ha dado traslado de dicho informe a la reclamante, y ésta no ha hecho alegaciones, por lo que se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas por no apreciar que exista vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

Resulta evidente pensar que la solución pasa por incentivar la rehabilitación y el alquiler de viviendas vacías para poder dar respuesta a las muchas familias que desde hace años esperan una vivienda protegida.

Citar el **EQ 1439/05** expediente en el que la reclamante y su marido (con dos hijas menores), ante la necesidad de vivienda, compraron a un adjudicatario una vivienda protegida a cambio de unas 700.000 pesetas y que, cuando éste les pidió más dinero, se negaron hasta que les entregara documentación acreditativa del pago anterior. El adjudicatario terminó marchándose, y ellos han seguido ocupando la vivienda durante estos últimos cuatro años, solicitando en el año 2002 al Ministerio de la Vivienda poner el inmueble a su nombre. Asimismo, manifiesta que su familia cuenta con el apoyo de todos sus vecinos que han sido testigos de lo sucedido. En esa vivienda invirtieron todos sus ahorros y poco a poco la fueron acondicionando, pues al parecer, cuando se la vendieron estaba en un estado deplorable.

Los reclamantes recibieron resolución del director del ICV el 29 de julio de 2005, recaída en el expediente de desahucio

administrativo seguido por ocupación ilegal de la vivienda protegida de promoción pública. Transcurridos 15 días a partir del siguiente de la notificación de dicha resolución, y salvo que el reclamante haga entrega de las llaves en las dependencias del ICV, se procederá a su lanzamiento, así como del mobiliario, enseres y demás personas que en ella hubiere, para lo cual se recabará autorización judicial y el auxilio de las Fuerzas de Orden Público.

El matrimonio hizo alegaciones y se dirigió a todos los organismos estatales, autonómicos y locales competentes para solucionar su problema sin resultado alguno.

Por lo que, en octubre de 2005, presentó queja en nuestras oficinas, y una vez admitida a trámite, se cursó petición de informe a la consejería el 21 de octubre, recibiendo respuesta en el mes de diciembre en el siguiente sentido:

*“Con fecha 16 de junio se ha procedido a la incoación de expediente de desahucio administrativo por ocupar sin título legal la vivienda protegida de Protección Pública sita en la Matanza de Acentejo, al haber incurrido en causa de desahucio administrativo contemplada en el art. 68.1 f) de la Ley 2/2003, de Viviendas de Canarias.*

*Los reclamantes incurren en infracción del articulado anteriormente expuesto independientemente del modo de acceso a la posesión de la vivienda, calificado por los reclamantes como no clandestino, toda vez que el proceso de adjudicación de viviendas protegidas de promoción pública viene regulado en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, adjudiándose éstas a aquellas unidades familiares solicitantes que hayan obtenido una mayor puntuación después de realizado el proceso de valoración, procedimiento que no ha sido utilizado en este caso por los reclamantes.*

*El hecho de que haya existido fraude en la transmisión de la vivienda por su anterior adjudicataria no implica que deje de existir la infracción, no siendo además el Instituto Canario de la Vivienda la instancia adecuada para dirimir el posible perjuicio económico derivado de la adquisición de la posesión de la vivienda de forma ilícita, debiendo ser denunciada dicha circunstancia ante la jurisdicción competente, no justificando de ninguna manera el acceso a una vivienda protegida sin título legal para ello.”*

Actualmente se ha dado traslado de una copia de dicho informe y estamos a la espera de que hagan alegaciones al mismo, en caso contrario se procederá al archivo de su expediente, pues del estudio de la queja se deduce que no existe vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de la Administración.

Del análisis de estos expedientes se observa que en su mayoría, se tratan de personas que carecen de ingresos familiares, con hijos menores de edad que quieren encontrar una solución inmediata tras muchos años de esperar por una vivienda pública.

Su situación es desesperada y pese que se les ha informado de las graves consecuencias de su actuación, prefieren seguir adelante con su decisión, pues han perdido toda esperanza de que algún día le sea adjudicada una vivienda pública.

Nuevamente, desde esta institución, insistir en que los reclamantes piden a la Administración un control más efectivo, pues al parecer conocen la existencia de muchas viviendas vacías, y denuncian el fraude que existe en este tipo de viviendas.



### 20.7. Permutas de viviendas de promoción pública.

Muchas de las quejas mencionadas en el informe anterior han sido ya archivadas **EQ 930/04**; **EQ 236/04**, otros continúan en trámite como el **EQ 154/04**. Este año, además se han vuelto a registrar numerosas quejas por los reclamantes que solicitan permutar la vivienda que les ha sido adjudicada, bien por problemas de salud, (**EQ 262** y **EQ 263/05**), o bien por problemas de convivencia con el resto de los vecinos (**EQ 342/05**); entre otros.

El **EQ 1070/04** hace referencia a los deseos de una reclamante de solicitar la permuta de su vivienda protegida, debido al mal estado que se encuentra, el edificio y el entorno, debido a los actos vandálicos que con frecuencia tienen lugar en su barrio.

Pese a haberse dirigido con anterioridad a la Administración, no había obtenido respuesta de la Administración al respecto, por lo que procedimos a admitir su queja a trámite y pedir informe a la consejería competente.

Con fecha 31 de enero de 2005, se recibió en estas oficinas el informe solicitado, en el cual se nos comunica que *“la vivienda referida se encuentra en régimen de compraventa por lo que la Administración no puede proceder a facilitar ningún cambio respecto a la misma. Realizada visita social a su domicilio, con fecha 18 de enero de 2005, no se pudo acceder al portal, toda vez que el portero automático ha sido arrancado, permaneciendo la puerta de acceso al portal cerrada, por lo que no pudo dejarse recado en los buzones, que por otro lado, en otras visitas realizadas se ha comprobado que se encuentran vandalizados”*.

Tras dar traslado de dicho informe a la reclamante, se procedió al archivo de este expediente en nuestra área, ya que se había respondido a la cuestión inicialmente planteada por la reclamante. Al mismo tiempo, se tramita otra queja en el área de Seguridad Pública por la inseguridad ciudadana en la zona y los desórdenes públicos expuestos por la reclamante.

Mencionar el **EQ 4/05**, expediente motivado por la solicitud de permuta debido a los graves problemas vecinales que padece y que imposibilitan la residencia de la reclamante y su familia en la vivienda de la que es adjudicataria.

Actualmente se encuentra archivado en nuestras oficinas tras recibir, en marzo de 2005, informe de la consejería en el que se dice que: *“En la actual legislación de viviendas protegidas no aparece contemplada la figura de la permuta por lo que no es posible que por parte del ICV se proceda al cambio de la vivienda adjudicada...”*

*No obstante, atendiendo al contenido del informe social, en el que se expone los daños tanto emocionales, como físicos, sufridos por la mencionada unidad familiar, se pone de manifiesto que para que la adjudicataria pudiese optar a una nueva vivienda, debería de contactar con otra persona, adjudicataria de vivienda protegida de promoción pública del mismo municipio e idéntico régimen de adjudicación, que quisiese cambiar su vivienda por la de la reclamante. Posteriormente, deberían ambos adjudicatarias renunciar a su vivienda y por último, el ayuntamiento correspondiente habría de proponerlas para una nueva adjudicación de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 20 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, por el que se regula el procedimiento de*

*adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler”*.

De dicho informe se dio traslado a la reclamante, sin que esta hiciera alegaciones al respecto, y actualmente se encuentra archivado su expediente en nuestras oficinas.

Destacar el **EQ 1333/03** en el cual la reclamante solicitaba la permuta de la vivienda pública de la que había resultado adjudicataria al haber sido brutalmente agredida ella y sus hijos por los vecinos del edificio. Tras lo sucedido, esta familia se vio obligada a abandonar dicha vivienda y trasladarse a casa de unos familiares, lejos de ese barrio.

Admitida su queja a trámite, se pidió informe a la consejería, contestado ésta, entre otros extremos, que: si bien la figura de la permuta no aparece regulada dentro de la legislación de Viviendas de Protección Oficial, existía la posibilidad de disponer en breve de otra vivienda protegida de promoción pública para que la reclamante pudiera trasladarse a ella, pero la casa se encuentra en una parcela cercana a la suya y no existe posibilidad inmediata de otra vivienda.

Habiendo dado traslado a la reclamante de dicho informe, ésta manifiesta que no puede aceptar tal ofrecimiento porque teme que sus agresores puedan localizarla, y nos pide que volvamos a hacer gestiones con la Consejería de Vivienda.

Desde esta oficina se solicitó un nuevo informe, que fue contestado en los siguientes términos: *“atendiendo a las necesidades expuestas de la reclamante, si la misma encuentra a otro adjudicatario de vivienda protegida de promoción pública con interés en cambiar la vivienda por la que tiene adjudicada en régimen de alquiler, la reclamante podrá ponerse en contacto con el Instituto Canario de la Vivienda a fin de buscar una posible solución.”*

Se dio traslado de este último informe a la reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo, y su expediente fue archivado en nuestras oficinas.

En cuanto a los expedientes **EQ 262** y **263/05** decir que tienen elementos comunes porque en ambos se solicitan permutas por motivo de salud de las adjudicatarias, pues los duplex en los que viven no parece que sean viviendas propias para personas mayores, con enfermedades respiratorias, de tipo circulatorio y que tienen dificultades para subir escaleras.

En ambos casos, la Consejería de Vivienda contestó nuestra petición de informe remitiéndonos copia de los informes evacuados por la Dirección del Instituto Canario de la Vivienda (Servicio de Promoción Pública del ICV), muy similares en cuanto a su contenido, reseñando que:

*I.- Esta institución carece de regulación jurídica para las solicitudes de permuta, el Decreto 194/94 de 30 de septiembre, y posterior modificación Decreto 10/96, de 26 de enero, solo contempla el procedimiento para la adjudicación de las viviendas vacantes en el Cap. VI, art. 20 párrafo segundo.*

*II.- Dada la demanda de permuta recibida en los últimos años en este instituto y a fin de resolver legalmente las permutas ilegales, esta Administración resolvió dar trámite solo a aquellas demandas que al solicitar la permuta, presentan las familias con quien desean cambiar.*

*III.- La reclamante fue atendida por primera vez en la Sección de Trabajo Social de este instituto. Desde el primer momento de plantear su demanda, recibió*

*información detallada del proceso a realizar, insistiéndose en la necesidad de presentar la familia con quien desea cambiar.*

*IV.- Esta Administración carece en la actualidad de viviendas desocupadas reúnan las condiciones de habitabilidad, según el estado de salud de la reclamante...*

De dicho informe se ha dado traslado a las reclamantes, y han manifestado su desacuerdo, alegando que se trata de personas mayores, que solo desean un piso sin escaleras y que no conocen a nadie que quiera permutar.

Habiendo tenido conocimiento, a través de los informes que nos remite la Administración, en ésta, como en otras quejas, de que actualmente “no existe de hecho ninguna lista de expedientes que solicitan permuta”, desde esta oficina, se ha considerado oportuno formular una sugerencia a la consejería en este sentido, pues hemos observado que la situación es bastante frecuente.

En consecuencia queremos recordar en este informe que la consejería, en su día, aceptó parcialmente la sugerencia realizada por el Diputado del Común respecto a valorar la conveniencia de proponer la regulación normativa de las solicitudes de cambio de adjudicación de viviendas de promoción pública, acordando en su caso, hasta que se regule el procedimiento administrativo al efecto, las medidas que permitan agilizar la tramitación de dichos expedientes. Pese a ello, es evidente que no se ha adoptado medida alguna, y sigue dejando en manos de los adjudicatarios el tener que localizar a otra persona que desee permutar su vivienda, lo cual es una ardua tarea para el ciudadano, pues a su situación de necesidad, se suma la dificultad de localizar a otro adjudicatario en disposición de permutar una vivienda que reúna los mismos requisitos que aquella para la que se solicita el cambio.

Por este motivo, hemos creído oportuno dirigirnos a la consejería nuevamente para solicitar que indique a esta institución las actuaciones emprendidas por esa Administración desde el momento en el que aceptó la referida sugerencia, y, al mismo tiempo, apuntar que el simple hecho de elaborar una base de datos, es decir un registro de solicitantes de permuta, facilitaría mucho la tramitación de estos expedientes.

Dentro de este apartado recordar el **EQ 1318/03** en el cual la reclamante solicitaba la revocación de la permuta efectuada, argumentando que había sido intencionadamente engañada por la permutante respecto a las condiciones de habitabilidad de la vivienda.

Tras realizar muchas gestiones con la consejería ésta nos informó, entre otros extremos, que: la reclamante había interpuesto un recurso extraordinario de revisión para posteriormente a su estudio, inadmitir la reclamación formulada por la reclamante.

De dicho informe se dio traslado a la promotora de la queja para que hiciera alegaciones en el plazo oportuno, al no dirigirse a nosotros en dicho periodo de tiempo, su expediente fue archivado por desistimiento.

El 29 de abril de 2005, la reclamante volvió a dirigirse a esta institución para solicitar que se investigara si algún técnico visitó la vivienda que se le dio en permuta y copia del informe resultado de dicha visita, así como comprobar si la Administración conocía el mal estado en el que se encontraba la vivienda y le ocultó esa información.

Después de estudiar el contenido de su petición, y dado el tiempo que había transcurrido, se consideró oportuno mantener el archivo de su expediente y abrir uno nuevo con la referencia **EQ 1061/05**.

El día 14 de junio de 2005, nos dirigimos a la consejería a tal efecto, petición que hubo que reiterar, hasta que el pasado 16 de noviembre se recibió informe de la consejería, en el que, se explica, entre otros extremos, que:

*“- Tras ejecutarse la permuta la solicitante se percató que la vivienda se encuentra en malas condiciones de habitabilidad debido a unas obras ilegales realizadas por la anterior titular, por lo que la interesada presentó escritos impugnando la resolución del ICV.*

*- Los técnicos del ICV le proponen en repetidas ocasiones el arreglo de la vivienda, negándose la interesada, ya que lo que quiere es la titularidad de su anterior vivienda.*

*- El ICV tramitó el correspondiente recurso extraordinario de revisión para posteriormente a su estudio inadmitir la reclamación formulada. Se acompaña informe técnico de los desperfectos.”*

De todo ello se dio traslado a la reclamante y ésta hizo alegaciones manifestando sus discrepancias con respecto al informe realizado por el perito, pues, al parecer, algunos desperfectos fueron obviados y no acompaña fotografías que avalen el estado de la vivienda. Actualmente, hemos vuelto a dirigirnos a la consejería para que se realice un nuevo informe y se proceda a adoptar las medidas oportunas para solventar el problema, petición que ha tenido que ser reiterada ante la falta de respuesta de dicho organismo.

## **20.8. Solicitud de ayudas al alquiler de las viviendas.**

El perfil mayoritario de los solicitantes de estas ayudas es el de familias que han alquilado una vivienda a partir del 29 de julio de 2004 y sus ingresos familiares no superan los 15.792 euros anuales.

Según datos recientemente publicados, las ayudas del Estado para los canarios que viven en una casa de alquiler son escasas, toda vez que la Consejería de Infraestructuras y Vivienda del Gobierno de Canarias ha recibido, aproximadamente, un total de 3.271 solicitudes para acceder a estas subvenciones. Según el director del Instituto Canario de la Vivienda esta avalancha de solicitudes ha hecho que el proceso de baremación se haya retrasado.

Quizás ese sea el motivo por el cual, durante este ejercicio, se ha recibido un número considerable de quejas debido al retraso o la falta de respuesta por parte de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda en cuanto a las solicitudes de ayuda al alquiler presentadas por los ciudadanos ya sean de protegidas, ya sean libres **EQ 961/05; EQ 1450/05**, entre otros.

No existe duda respecto a que es preciso promover el mercado de alquiler como alternativa real a la vivienda en propiedad, por lo que el Gobierno se ha comprometido a apoyar fuertemente esta opción, adoptando nuevas medidas que fomenten el alquiler y dinamizar el mercado inmobiliario.

### **a) Viviendas de promoción pública.**

España es el país de la Unión Europea que, con excepción de Grecia, cuenta con menos oferta de alquiler de viviendas protegidas. Estas viviendas públicas en alquiler deben atender la demanda de sectores como los jóvenes, los

mayores, los inmigrantes y aquellos otros sectores desfavorecidos de la población.

Una de las medidas para fomentar el alquiler es que los propietarios que incluyan su vivienda en la Sociedad Pública de Alquiler tendrán asegurado el cobro de la renta, esté o no alquilada la misma, junto con el seguro de multiasistencia y riesgo, durante un periodo de cinco años.

El sistema de vivienda pública de alquiler se ha convertido en la solución más viable para la población de escasos recursos, ofreciendo viviendas decentes y seguras en alquiler a aquellas familias con bajos ingresos que reúnan determinadas condiciones. En ocasiones, estos adjudicatarios solicitan ayudas económicas para afrontar el pago de las rentas, pues sus recursos son ínfimos, un ejemplo es el **EQ 1537/05**; **EQ 1450/05**, actualmente en trámite, entre otros.

No es necesario insistir en la importancia de fomentar la figura del alquiler con opción a compra que permita a los colectivos con más problemas a la hora de acceder a la vivienda, en especial a los jóvenes, tener piso públicos asequibles sin necesidad de un gran esfuerzo inicial.

Por eso, hacemos un llamamiento a los poderes públicos para que incrementen los escasos recursos financieros que actualmente se destinan a las acciones concretas en materia de vivienda, pero especialmente aquéllas encaminadas a impulsar el mercado de alquiler.

Dentro de este apartado podríamos citar el **EQ 1210/05**, actualmente en trámite, motivado porque la reclamante adjudicataria, en régimen de alquiler, no ha recibido respuesta de la Consejería de Vivienda a su escrito solicitando que le renueven la ayuda económica que ha venido cobrando y le aclaren los motivos por los que sus recibos han sufrido un notable incremento, pues su situación no ha sufrido variación alguna y con sus escasos medios no puede hacer frente por sí sola al alquiler.

Este problema ha causado a la reclamante un estado de ansiedad y nerviosismo, por lo que con la urgencia que requería, desde estas oficinas se solicitó informe al respecto para que se aclarasen, entre otras cuestiones, el importe de las rentas debidas por la reclamante, así como los conceptos a los que responden dichas cantidades. Nuestra petición ha tenido que ser reiterada, y seguimos a la espera de respuesta por parte de la Administración.

#### **b) Viviendas libres.**

Se trata de personas cuyos ingresos no son suficientes para poder afrontar por sí mismos el pago del alquiler de una vivienda libre, por lo que han solicitado ayuda económica a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias. Un ejemplo de ello son el **EQ 569/04** (antecedente en el **EQ 1489/03**) actualmente archivado; **EQ 1227/04**, **EQ 1537/05** actualmente en trámite.

Analizando estos expedientes, se observa como muchos de ellos, siguen un patrón similar, que suele consistir en que la Administración les requiere documentación, a veces incluso en varias ocasiones, y luego guarda silencio respecto a la solicitud del reclamante, sin que, durante ese tiempo, los reclamantes reciban una respuesta a sus peticiones.

Lo cierto es que en este apartado hemos apreciado que, en muchas ocasiones, la información y la publicidad acerca

de los requisitos necesarios para adquirir estas ayudas al alquiler, resulta deficiente y escasa. Un ejemplo de ello es el expediente citado a continuación.

El **EQ 1461/05**, en el que el principal motivo de la reclamación es que la promotora de la misma desconocía los motivos por los que le había sido denegada la ayuda al alquiler que había solicitado y la consejería no respondía a sus escritos.

Desde estas oficinas se cursó petición de informe al respecto y se nos remitió un extenso informe en el que se explicaba con detalle los motivos que justificaban tal denegación:

*“ Instruido el procedimiento iniciado como consecuencia de la solicitud, realizada por Ud., en petición de visado de contrato de arrendamiento, declaración de actuación protegida y reconocimiento del derecho a obtener subvención como inquilino de vivienda, y como quiera que:*

*- la cuantía de la renta que abona es de 4.920 euros para vivienda y el límite legal máximo de renta establecido, para poder obtener la subvención al inquilino solicitada en su caso concreto, es de 4.564, euros de conformidad con lo establecido en el artículo único apartado diez del Real Decreto 1721/2004, de 11 de enero (BOE 28/7/2004), en relación con el artículo 20.2 último párrafo del RD 1/2002, de 11 de enero (BOE 12/1/2002)...”*

De los argumentos jurídicos esgrimidos por la consejería, respecto a la denegación de la ayuda, se deduce que no existe vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación de ese organismo, por lo que procederemos al archivo de este expediente en nuestras oficinas.

**EQ 1341/05** queja en la cual la reclamante manifiesta que el 12 de agosto de 2005 le fue concedida una subvención por el ICV destinada a satisfacer parte de la renta de la vivienda que ocupa en régimen del alquiler, y cuyo importe ascendía a la cantidad de 2.020,80 euros, cantidad que fue ingresada en su cuenta corriente.

No obstante, según la reclamante, a los tres días de ingresarle la referida cantidad, la misma le fue retirada sin previa comunicación, por lo que acudió a la referida Administración para pedir una explicación, informándole verbalmente que tardarían unos tres meses en volver a concederle la ayuda.

A la vista de todo lo expuesto, la queja fue admitida a trámite y se cursó petición de informe a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda que, pese a nuestras reiteraciones, aún no ha sido contestada y continúa en trámite.

El nuevo Plan de Vivienda 2005-2008, aprobado el pasado 1 de julio, entre las medidas para facilitar el acceso a la vivienda, prevé una serie de subvenciones, destinadas a inquilinos jóvenes, por ser una de las franjas de población con mayores dificultades para acceder a una vivienda digna. Este plan trata de continuar y potenciar una política de carácter social, que se inició con una serie de medidas con las que se pretendían facilitar al menos de manera temporal (pues tienen una duración limitada) el pago de los alquileres siempre que estas personas reunieran determinadas circunstancias.



### 20.9. Ayudas para la rehabilitación de viviendas.

Los poderes públicos tienen la obligación de dar una vivienda digna y eso no solo se refiere a vivienda nueva, sino que abarca la necesidad de mantener en buen estado el parque inmobiliario, mejorando la vivienda existente, cuidando nuestro entorno.

Es necesario adoptar medidas encaminadas a la rehabilitación y mejora de las fachadas y de los barrios para erradicar el chabolismo y el aspecto miserable de los edificios en determinados barrios.

A través de la rehabilitación de edificios, en la actualidad en desuso, se pueden poner en el mercado muchas viviendas en el centro histórico de la ciudad y cumplir con el compromiso de revitalizar los cascos antiguos de las ciudades. Para ello, es preciso poner en marcha estudios de los inmuebles previamente catalogados que permitan conocer las posibilidades de cada uno de ellos.

Algunas de las quejas tramitadas referentes a este tipo de ayudas es por ejemplo el expediente **EQ 632/04**, archivado ya en nuestras oficinas por haber solucionado el problema inicialmente planteado por la reclamante tras darle traslado del informe que nos remitió el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma en el que se expresaba, entre otras cuestiones, que *el artículo 7 del Decreto 38/2000, de 15 de marzo (BOC núm. 35, de 20 de marzo 2000) establece textualmente que: “con carácter general, el abono de la subvención se llevará a cabo una vez que el beneficiario acredite la realización de las obras de rehabilitación expuestas en la solicitud, mediante informe de los servicios técnicos municipales en el que se haga referencia a la finalización de las obras y al coste real de los conceptos subvencionados. El citado informe habrá de solicitarse por el beneficiario de la subvención con una antelación de, al menos, dos meses hasta la finalización del plazo de justificación previsto en el artículo 8 (doce meses desde el día en el que se dicte la resolución de concesión de la subvención)”*.

*Dichas subvenciones no se han abonado a ninguno de los beneficiarios de las mismas, por el motivo indicado, en el párrafo anterior.*

Destacar en este apartado el **EQ 28/05** en el que el reclamante manifiesta que pese a que en el año 2000 le fue concedida una subvención para rehabilitar una casa antigua en un terreno rústico, posteriormente el Ayuntamiento de Ingenio derribó la misma y para compensarle le construyeron una casa prefabricada en otro lugar más apropiado urbanísticamente. Actualmente la situación se había complicado mucho, y no recibía una respuesta satisfactoria por parte del ayuntamiento por lo que acude al Diputado del Común.

Una vez admitida a trámite su queja, se solicitó informe al ayuntamiento acerca de las actuaciones emprendidas en el expediente y situación actual del mismo.

El ayuntamiento nos remitió informe, del cual se extraen, entre otros, los siguientes datos:

- *A efectos de la tramitación directa de subvenciones para rehabilitación de viviendas en el medio rural, el ayuntamiento adoptó el acuerdo de aceptación de delegación de competencias para la concesión, tramitación y pago de estas subvenciones.*

- *Al comprobarse el deterioro y evidente abandono en que se encontraba la construcción, hubo de intervenir y*

*fue demolida parte de ella, ocasionando un daño indirecto a la parte que se quería rehabilitar.*

- *Ante el hecho de que la rehabilitación para conseguir una vivienda habitable se convertiría en un proceso lento y costoso, el ayuntamiento promueve la idea de acometer la instalación provisional de una casa prefabricada para dar una solución técnica y social al problema, sin perjuicio de la normativa aplicable y los permisos o licencias pertinentes.*

- *Tras adquirir la casa prefabricada, se instala, sin que conste en la oficina técnica solicitud de licencia y de calificación territorial, toda vez que ésta se instala en suelo rústico.*

- *Tras recibir escrito de la Agencia de Protección del Medio Ambiente Urbano y Natural del Gobierno de Canarias en el que se informa por los técnicos que la casa se ha instalado en suelo clasificado como Rústico de Protección Agrícola, sin la preceptiva licencia de obras y Calificación Territorial, a lo que el consistorio contesta que está estudiando la posibilidad de ubicarla en terrenos que reúnan las condiciones adecuadas o en su defecto el derribo de la misma si fuera necesario.*

- *Una vez terminada la instalación y antes de terminar de colocar el techo se observan roturas en el tejado y en los laterales, roturas que se reparan y aparecen otras, hasta que finalmente se decide parar la obra hasta buscar una solución.*

- *La asesora jurídica concluye el informe proponiendo que por el técnico municipal se proceda a la valoración de la situación urbanística y estado constructivo de la casa de madera, así como, valoración económica en caso de que pueda finalizarse y ser objeto de legalización.*

Finalmente, desde esta institución, tras estudiar toda la documentación obrante en el expediente procedió a formular una Sugerencia al respecto al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, sin que hasta la fecha, y pese a las gestiones realizadas, se haya recibido respuesta respecto a las consideraciones que le merece dicha resolución.

Respecto al **EQ 835/04**, decir que ha sido archivado en nuestras oficinas al entender que el problema planteado se ha solucionado. El motivo de la queja se centraba en que a la reclamante le había sido denegada la subvención que había solicitado para rehabilitar su vivienda, sin que ésta, por tanto, pudiera afrontar los gastos de la reparación de las humedades y filtraciones habidas en la misma, por carecer de medios económicos suficientes.

Desde estas oficinas se pidió informe al Ayuntamiento de la Villa de Tegueste al respecto, petición que hubo de ser reiterada, hasta que finalmente, el 30 de noviembre de 2004, se recibió respuesta en el siguiente sentido: *“a fin de subsanar los posibles perjuicios ocasionados por la denegación de dicha subvención, se está gestionando la concesión de una ayuda económica con la misma finalidad, con fondos propios del ayuntamiento. Por otra parte, como a todos los solicitantes que quedaron excluidos por falta de presupuesto, aun cumpliendo con los requisitos de la convocatoria, se le comunicó la posibilidad de solicitar nuevamente la subvención para el presente año, la cual no aceptó.*

*En relación con otras ayudas para la rehabilitación de vivienda en el medio rural, había que indicar, que el ICV cuenta con otras líneas de subvención para la misma finalidad, gestionadas directamente a través de este organismo”*.

Más tarde, el 26 de enero de 2005, la reclamante, recibió un segundo informe en el que se le notificaba que el alcalde *“ha resuelto aprobar la concesión de 239,20 € en concepto de ayuda económica de emergencia social en concepto de adquisición de materiales destinados a la impermeabilización de la cubierta de su vivienda”*.

Dentro de esta problemática, recordar el **EQ 1053/04**, del que ya hablamos en el informe anterior, apuntando brevemente que desde esta institución se formuló, el día 10 de marzo de 2005, una Sugerencia a la Consejería de Vivienda, solicitando que se revisara el mencionado expediente y se establecieran de antemano los requisitos que debía reunir el administrado, así como la documentación necesaria para obtener dichas ayudas, y ofrecer así una mayor seguridad jurídica.

Con fecha 9 de mayo de 2005, la consejería nos remitió informe, en el cual expresa entre otros extremos que:

*“Primero.- El Instituto Canario de la Vivienda, como organismo autónomo creado por el Gobierno de Canarias para ejecutar su política de vivienda, es el primer interesado en que la financiación puesta a disposición de los administrados para a rehabilitación de viviendas se utilice adecuadamente, al constituir una de las líneas de actuación destinadas por esta institución a cumplir el mandato constitucional de acceso a una vivienda digna.*

*Segundo.- En el desarrollo de esta función resulta a veces difícil delimitar el punto exacto donde la flexibilidad en la aplicación pueda entrar en conflicto con la necesaria garantía jurídica en el control del gasto público. No obstante, en el supuesto que nos ocupa resulta evidente, vista la ambigüedad de la documentación aportada, la necesidad de una mayor definición de los elementos intervinientes en el procedimiento, al tratar de obtener fondos públicos para rehabilitar una vivienda adquirida en documento privado sin titulación registral, realizando actuaciones consideradas como –obra mayor–, sin la preceptiva licencia de obras y mediante un proyecto técnico no avalado por el colegio correspondiente.*

*Tercero.- Agradecemos no obstante la sugerencia de tratar de flexibilizar los procedimientos para alcanzar el fin propuesto y procuraremos en el futuro mejorar la aplicación de los criterios de actuación en beneficio del administrado.”*

De dicho informe se deduce que nuestra sugerencia ha sido parcialmente aceptada y el expediente fue archivado en nuestras oficinas.

#### **20.10. Problemas de convivencia.**

Ha sido un hecho a destacar el gran número de quejas recibidas en esta área debido a los problemas de convivencia y malas relaciones entre algunos adjudicatarios o vecinos, como el expediente **EQ 1292/04**, entre otros, etc.

Citar dentro de este apartado, por ejemplo al **EQ 1090/04**, en el que el Ayuntamiento de Telde, con el que habíamos realizado múltiples gestiones durante la tramitación de este expediente, nos informa con fecha 6 de abril de 2005 que: *“en la actualidad el expediente sancionador incoado a Dña. ..., motivado por la realización de ruidos, mediante decreto ordenado con fecha 16/11/04 N<sup>o</sup> 7647, se encuentra en fase de emitir propuesta de resolución y dar audiencia a los interesados, de conformidad con lo dispuesto en la LRJ-PAC y el RD 1.398/93, de 4 de agosto”*.

A la vista del contenido de dicho informe, se dio traslado del mismo al reclamante y actualmente, este expediente se encuentra ya archivado por encontrarse el mismo en vías de alcanzar una solución favorable.

Igualmente, hay que mencionar en este epígrafe el **EQ 930/04**, en el que la reclamante manifiesta que, pese a que se ha dirigido en varias ocasiones a la jefatura de la policía local para denunciar las molestias provocadas por sus vecinos, no había recibido respuesta alguna al respecto.

De este modo, una vez admitida su queja a trámite, y realizar, desde estas oficinas, las gestiones oportunas, recibimos informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el 15 de abril de 2005, remitiéndonos un informe de la policía local acerca del seguimiento realizado por parte de la unidad de distrito y policía de barrio.

En dicho informe se nos comunicaba que: *“se ha realizado un seguimiento en horarios de mañana, tarde y noche, durante los meses de octubre y noviembre, no observándose molestias que dieran lugar a la intervención policial. A pesar de ello, se requirió la denunciado, el cual manifestó que extremaría las precauciones para no cuasar molestias a la vecindad.”*

Por todo ello, después de dar traslado a la reclamante del referido informe se procedió al archivo de su expediente en nuestras oficinas por entender que el mismo se encontraba en vías de alcanzar una solución favorable.

Insistir, un año más, en la importancia de crear la figura del “mediador de vivienda”, que efectúe *in situ* un seguimiento exhaustivo del uso de la vivienda, tratando con su intervención, de evitar conflictos y posibilitar la convivencia entre los vecinos.

Recordar que, ante estos problemas de convivencia, se podrían contemplar en las bases del contrato de adjudicación de la vivienda protegida normas genéricas de buen comportamiento y así una vez constatado el incumplimiento de las normas de convivencia, mediante sentencia firme, podría iniciarse un expediente administrativo de desahucio.

#### **RESOLUCIONES DEL DIPUTADO DEL COMÚN**

##### **Ref. - EQ 304/05**

Excelentísimo Sr. consejero:

Nos dirigimos a VE con motivo del escrito de queja presentado en esta institución por Dña. ..., con domicilio en la calle ..., Los Llanos de Aridane, La Palma, que se tramita en nuestras oficinas bajo el número de referencia arriba señalado.

#### **ANTECEDENTES**

**Primero.-** El día 31 de marzo de 2005 la reclamante presentó queja en estas oficinas solicitando la intervención del Diputado del Común para solucionar su problema respecto a una subvención que no le ha sido concedida por no presentar la documentación requerida al efecto.

La reclamante afirma en su escrito que solicitó al Instituto Canario de la Vivienda (ICV) una subvención para la adquisición de vivienda existente para jóvenes el día 2 de marzo de 2004, (expediente 38VI 74/04-024).

**Segundo.-** El día 18 de mayo se le notificó escrito de subsanación y mejora de solicitud, requiriéndole, en el plazo de 15 días, la siguiente documentación:

- Copia de la licencia de primera ocupación o del certificado final de obra de la misma al tratarse de una primera transmisión de vivienda libre de nueva construcción, acreditando que han transcurrido dos años como mínimo, entre la expedición de cualquiera de los documentos expedidos y la fecha de compraventa.

**Tercero.-** En respuesta a dicho requerimiento, el día 7 de junio de 2004 Dña. ... adjuntó:

- Certificado de prescripción urbanística.
- Recibo de impuestos de bienes inmuebles pagado por el Sr. ..., del año 1997, al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane.

**Cuarto.-** Con fecha 25 de junio de ese mismo año, la reclamante recibió una segunda notificación de subsanación y mejora de solicitud requiriéndole que presentara la copia de la licencia de primera ocupación o del certificado de final de obra de la vivienda.

**Quinto.-** Ante tal exigencia la reclamante, con la intención de acreditar que no es una vivienda libre de nueva construcción, en primera transmisión, sino que se trata de una vivienda libre de segunda transmisión o posterior transmisión, aportó la siguiente documentación:

- Un certificado de la policía local de ese municipio que acredita que la vivienda en cuestión lleva construida más de veinte años estando habitada anteriormente por el Sr. ..., antiguo propietario.
- Escritura de declaración de obra nueva con la cual queda demostrado que no es una vivienda de nueva construcción y también que han transcurrido más de dos años desde entonces a la compraventa.

**Sexto.-** El día 30 de septiembre de 2004, el ICV vuelve a notificar a la reclamante que presente la copia de la licencia de primera ocupación, o del certificado final de obra de la vivienda, respecto a lo cual la reclamante insistió nuevamente en que no se trata de una vivienda de nueva construcción y por lo tanto es imposible aportar dichos documentos.

Dicho requerimiento fue reiterado, una vez más, el 2 de febrero de 2005, a lo que Dña. ... respondió que ya había aportado toda la documentación necesaria para probar que no es una vivienda de nueva construcción.

#### CONSIDERACIONES

**I.-** El principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la ley y al derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

**II.-** La reclamante ha solicitado la revisión de su solicitud, así como de la documentación aportada, debiendo la Administración, al amparo y de acuerdo a la posibilidad contemplada en el artículo 42 de la *Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa y tramitar su expediente sin más dilaciones con el fin de garantizar mayor eficacia en la actuación administrativa.

**III.-** La falta de concreción en cuanto a los requisitos exigidos en el supuesto de viviendas que no son de primera

transmisión, recogidos en el Decreto 19/2003, de 10 de febrero, que regula la referida subvención, impide a la Administración tomar en consideración, al tramitar dichos expedientes, las especiales circunstancias habidas en cada caso concreto, y supone un incumplimiento de los principios que según la *Ley 38/2003, General de Subvenciones* (artículo 8), deben inspirar el procedimiento de concesión de subvenciones, principios tales como: transparencia; publicidad; concurrencia; objetividad; igualdad; no discriminación; eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

**IV.-** Respecto a los derechos de los ciudadanos recogidos en el artículo 35 de la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (modificada por *Ley 4/1999, de 13 de enero*), y el artículo 23.3 de la *Ley 38/2003, General de Subvenciones*, se menciona, entre otros, el derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

Por todo lo anteriormente expuesto, y pese a no haber apreciado vulneración del ordenamiento jurídico en la actuación desarrollada por esa corporación en el presente caso, nos permitimos hacerle la siguiente:

#### SUGERENCIA

- Que dada la importancia de estas ayudas, pues facilitan el acceso a la vivienda a los jóvenes, siendo éstos uno de los grupos con más dificultades para poder adquirir una vivienda, se estudie la oportunidad de introducir criterios de interpretación de la norma más flexibles que permitan ajustar la norma al caso concreto que se trate.

- De actuar eficazmente, en el desenvolvimiento de la actuación administrativa, con estricta observancia del criterio de eficiencia y servicio a los ciudadanos, sirviendo con objetividad los intereses generales, con sometimiento pleno a la ley y al derecho y de acuerdo con el principio de seguridad jurídica, impulsando conforme a lo dicho, la actuación que resulte procedente para garantizar el efectivo cumplimiento de aquél, otorgando para ello los instrumentos jurídicos necesarios.

- Entendiendo que dichas ayudas, están sujetas a las disponibilidades presupuestarias de cada ejercicio, se deberían agilizar los trámites burocráticos, remover los obstáculos que dificulten o impidan percibir este tipo de ayudas o subvenciones, haciendo que sea más fácil la tramitación de las mismas.

- Ante los graves perjuicios que se pueden estar produciendo para la reclamante debido a la demora y posterior denegación de dicha subvención ese centro directivo deberá proceder a la revisión del expediente en cuestión, y no requerir a la promotora de esta queja documentación que no es precisa para la resolución del expediente.

- Para una mayor claridad, transparencia y conocimiento de los requisitos necesarios para poder beneficiarse de este tipo de subvenciones, sería conveniente regular de forma más detallada los documentos que deben aportarse en el supuesto de que se adquiriera una vivienda libre en segunda o posterior transmisión.



**Ref: EQ 587/04**

Excmo. Sr. consejero de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda.

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de D. ...

Según nos manifestaba el reclamante, es solicitante desde hace algún tiempo de una vivienda de promoción pública en el municipio de Tazacorte, pero a pesar de su situación de extrema necesidad no resultó adjudicatario en la última promoción efectuada en dicho municipio "25 viviendas El Puerto" expte. Tf-050/PP/98, toda vez que fue excluido en la lista definitiva de adjudicatarios aprobada en la Comisión de Vivienda de fecha 2 de diciembre de 2004.

Por tal motivo, y teniendo en cuenta el estado de precariedad en que se encontraba el reclamante, así como los motivos alegados por el mismo, esta institución consideró que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, y resolvió admitir la queja a trámite y recabar de esa consejería informe respecto al asunto planteado por el reclamante, y en concreto acerca de los motivos de exclusión de la lista de adjudicatarios de la promoción de referencia.

Dicha petición de informe hubo de ser reiterada, al no ser cumplimentada en tiempo, por medio de escrito de fecha 30 de junio de 2004.

Con fecha 12 de julio de 2004 tuvo entrada en esta institución el requerido informe, cuya atenta remisión agradecemos, a la vista del cual, y tras su estudio, se decidió, considerando asimismo las alegaciones formuladas por el reclamante, solicitar al Instituto Canario de la Vivienda la adopción de la medida cautelar consistente en la suspensión de la entrega de una de las viviendas adjudicadas, teniendo en cuenta el perjuicio que podría causar la entrega de todas las viviendas adjudicadas. Tal medida fue acordada, según se nos comunicó a medio de escrito remitido por la secretaria general técnica de esa consejería el día 14 de julio de 2004, "*a la espera de que el servicio jurídico de la consejería resuelva el recurso de reposición interpuesto por el reclamante contra la aprobación de la lista definitiva de adjudicatarios, todo ello teniendo en cuenta el perjuicio que podría causar dicha entrega*".

Del estudio de los referidos informes, así como del resto de la documentación obrante en el presente expediente se desprende que, teniéndose constancia por esa Administración de la petición del reclamante, se procedió a su tramitación, siendo de destacar las siguientes circunstancias:

- Con fecha 19 de marzo de 2004, la Comisión de Vivienda acordó aprobar la relación general de solicitantes admitidos y excluidos para la promoción TF-050/PP/98, de 25 viviendas El Puerto, en el término municipal de Tazacorte, encontrándose D. ... dentro de la referida relación como admitido con una puntuación de 317 puntos.

- Con posterioridad, al parecer, se recibieron en el Instituto Canario de la Vivienda diversas denuncias verbales relativas a que la citada unidad familiar había sido beneficiada con una indemnización como consecuencia de un accidente sufrido por unos de los miembros de aquella. Por tal motivo se inicia un procedimiento de oficio en el

que se requiere al interesado para que en el plazo de 10 días aporte justificante de las cantidades al parecer recibidas.

- La documentación requerida tuvo entrada en el Instituto Canario de la Vivienda el 5 y el 7 de mayo de 2004, acreditándose la percepción de una cantidad que ascendía a 18.000 € en concepto de entrega a cuenta como consecuencia de un procedimiento judicial seguido por imprudencia con resultado de lesiones, y la cual, según el reclamante, no debía considerarse como un ingreso de carácter lucrativo.

- La Comisión de Vivienda, en reunión celebrada el 17 de mayo de 2004, aprobó la lista definitiva de adjudicatarios y relación para posibles vacantes de la promoción de referencia, figurando la solicitud del reclamante excluida al no haber aportado la documentación requerida en el plazo establecido.

- Dicho acuerdo fue recurrido en reposición por D. ..., alegando que la repetida documentación fue presentada por él, en la ventanilla única de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en la isla de La Palma, el 29 de abril de 2004, por lo que el expresado trámite se efectuó dentro del plazo conferido.

- Habiendo renunciado uno de los adjudicatarios de la promoción a la vivienda que le había sido asignada, el Instituto Canario de la Vivienda resolvió, a petición de esta institución, la suspensión de entrega de dicha vivienda al siguiente adjudicatario, a la espera del resultado del recurso de reposición formulado por el reclamante.

- Con fecha 2 de diciembre de 2004 la Comisión de Vivienda acuerda estimar el recurso de reposición interpuesto por D. ..., al entender que la documentación había sido aportada en plazo, y que la misma justificaba que la indemnización recibida no debía considerarse como ingreso a efectos de baremación.

- Por tal motivo se procedió a una nueva valoración de la solicitud de vivienda del Sr. Camino Castro, comprobándose entonces que la esposa del solicitante percibió, en el mes de julio de 2003, del Cabildo Insular de La Palma, la cantidad de 540,91 € para atender una deuda por impago de alquiler de un vivienda de la que eran inquilinos, no habiéndose justificado que la citada cantidad fuese destinada para lo que fue concedida. Tal circunstancia fue explicada por el reclamante alegando que: La referida cantidad no era suficiente para cubrir el total de deuda por lo que, no queriendo ser recogida por el acreedor, intentó su devolución en los servicios sociales del Ayuntamiento de Tazacorte en donde la concejal del área le indica que, dada la precaria situación que atraviesa su familia, emplee la ayuda en alimentar a sus hijos (...). Afirmando por otro lado, que la repetida cantidad, caso de ser considerada como ingreso, no modificaría la puntuación obtenida, y que no ha existido en ningún caso ocultación o mala fe.

- A pesar de ello, la Comisión de Vivienda decide, el 2 de diciembre de 2004, desestimar la solicitud de vivienda de D. ... por "ocultación de datos".

- Dicho acuerdo fue recurrido en tiempo y forma por el reclamante estándose a la espera de resolución firme.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE las siguientes consideraciones:

**I.-** El principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquella

a la Constitución, a la ley y al derecho, a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, obliga a la Administración a actuar, al servicio de los ciudadanos, de manera que, preservando asimismo el principio de seguridad jurídica, se dé satisfacción a las peticiones formuladas por aquellos con base en la normativa vigente, aplicable al procedimiento administrativo incoado al efecto.

**II.-** En el presente supuesto, el reclamante, una vez fue requerido en primera instancia para la aportación de documentación y justificación del ingreso recibido, evacuó en el plazo conferido (inferior al establecido en el artículo 10.1 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre) el trámite requerido, a pesar de lo cual, en un primer momento, se desestimó su petición, obligándole con ello a interponer el correspondiente recurso. Resuelto éste de manera favorable para aquél, la Comisión de Vivienda aprecia entonces, en un momento procesalmente inoportuno, un nuevo defecto que implicaría, según fija el artículo 10.2 del referido decreto, la exclusión de la solicitud: La ocultación de datos por el reclamante.

De la documentación obrante se desprende que el dato supuestamente ocultado, la percepción de una ayuda al alquiler por parte de la unidad familiar, no sólo era conocida por la Administración encargada de elaborar la relación nominal de solicitudes con la puntuación obtenida (el ayuntamiento de referencia), sino que la referida ayuda (caso de ser considerada como ingreso a efectos de baremación) no supone, dada la cuantía de la subvención, variación en la puntuación asignada, motivo por el cual, en una interpretación lógica de la norma, no ha de entenderse como un motivo de exclusión.

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, y revisando al efecto el procedimiento de referencia al objeto proceder, previos los trámites oportunos, a la efectiva adjudicación de la vivienda de promoción pública solicitada, dictando, si fuere preciso, los instrumentos jurídicos necesarios.

- Valorar la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la regulación normativa, mediante la oportuna revisión y modificación de los textos legales aplicables, de situaciones como la que afecta al reclamante, de manera que se concreten y maten los conceptos de "ingresos familiares" y "ocultación de datos" recogidos en el artículo 14.2 y 10.2 del Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, al objeto minimizar situaciones susceptibles de interpretación.

### **Ref: EQ 421/05**

Ilustrísima señora alcaldesa de Las Palmas de Gran Canaria.

Nos dirigimos a VE con motivo del escrito de queja presentado en esta institución por Dña. ..., con domicilio en ..., Las Palmas de Gran Canaria, que se tramita en nuestras oficinas bajo el número de referencia arriba señalado.

### **ANTECEDENTES**

**Primero.-** La reclamante presentó solicitud de vivienda nº 12.268 de promoción pública en régimen especial de alquiler dentro del cupo general, sin que haya resultado hasta ahora adjudicataria debido a la escasa puntuación obtenida al tratarse de una unidad familiar compuesta por un único miembro.

**Segundo.-** La reclamante se dirigió a nosotros en reiteradas ocasiones (EQ 1489/03, EQ 569/04), solicitando información acerca de su solicitud. Una vez que le facilitamos copia de los informes recabados de la Administración actuante, ambos expedientes fueron archivados en nuestras oficinas por no apreciar vulneración del ordenamiento jurídico en la tramitación de su expediente.

**Tercero.-** Dña ... durante años se alojó en un habitáculo acondicionado como dormitorio, que genera hacinamiento e insalubridad (humedades en el techo, carecía de iluminación natural, ventilación escasa) constatándose por los técnicos toda una serie de carencias, al ser un lugar inhabitable e inadecuado para el desarrollo personal.

La ocupación de dicho cuarto fue causa de litigio con los herederos de la persona que le cedió el uso de tal espacio a cambio de la prestación de sus servicios realizando tareas de limpieza y mantenimiento en dicho edificio.

**Cuarto.-** No obstante, el día 28 de marzo de 2005 la reclamante volvió a dirigirse a esta institución para comunicar que había sido obligada a desalojar el cuarto que venía ocupando en el edificio nº ... de la C/..., dando así cumplimiento a la Sentencia de fecha de 31 de enero de 2005, dictada por la Sección Quinta de la Audiencia Provincial en el Rollo de Apelación nº 926/05 dimanante del Juicio Verbal nº 926/03 del Juzgado de Primera Instancia nº Cuatro de Las Palmas.

**Quinto.-** Tras estudiar el contenido de su queja, se procedió a la apertura de un nuevo expediente y se remitió petición de informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda.

Ambas solicitudes hubieron de ser reiteradas y finalmente, el 23 de junio se recibió informe de la corporación, formulando el correspondiente recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común a la referida consejería.

**Sexto.-** La reclamante padece un 76% de minusvalía y, según el informe elaborado por el Departamento Municipal de Servicios Sociales, su estado de salud se ha resentido bastante en los últimos años debido a la ansiedad que le han provocado todos estos hechos, presentando un grave deterioro físico y psíquico (aislamiento, abandono, actitud negativa y pesimista) que redundará gravemente en su bienestar psicosocial.

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**I.-** La Constitución española proclama en su artículo 47 el mandato a todos los poderes públicos de promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho de todos los españoles de disfrutar de una vivienda digna y adecuada, regulando para ello la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

**II.-** De igual modo la Constitución, en su artículo 148.1.3º establece que “las comunidades autónomas podrán asumir competencia en materia de vivienda”. De acuerdo con esta previsión constitucional, el Estatuto de Autonomía de Canarias en su artículo 29.11 otorga a la Comunidad Autónoma competencias exclusivas en materia de vivienda, y con ello, la hace responsable de definir y desarrollar la política de vivienda, sobre un suelo cuyo planeamiento y gestión, por otra parte, es competencia de los ayuntamientos, con unas ayudas que provienen de la Administración central, y según un marco normativo definido también a nivel estatal.

**III.-** Toda intervención en materia de vivienda debe tener como finalidad el promover y fomentar el acceso de los ciudadanos canarios a una vivienda digna y adecuada, especialmente de aquellos que disponen de menos recursos.

**IV.-** Así mismo los poderes públicos realizarán una política de prevención, 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 este título otorga a todos los ciudadanos.

## SUGERENCIA

- Que atendiendo a las especiales circunstancias en las que se encuentra Dña. ... y dado su pésimo estado de salud, como ha quedado constancia en su informe remitido a nuestras oficinas con fecha 23 de junio de 2005, se estudie la posibilidad de revisar el expediente de solicitud de vivienda de la reclamante.

- Dado que su solicitud se encontraba, según informe de 25 de noviembre de 2004, en fase de estudio dentro de la promoción de 402 viviendas correspondientes a la Fase del III Plan Canario de Vivienda 1998-2001, cuya fecha de cierre se formalizó el 31 de diciembre de 2001, se valore su caso prestando especial atención a la vulnerabilidad social que presenta.

- Que desde esa corporación se siga prestando a Dña. ... toda la ayuda posible desde los servicios de orientación e información sobre las posibles ayudas que pueda solicitar a efectos de buscar una solución, al menos de manera provisional, hasta que su situación se solucione.

**Ref. EQ 1101/04**

Excmo. Sr. consejero de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda.

Nos dirigimos a VE con motivo del escrito de queja presentado en esta institución por D. ..., con domicilio en la C/ ..., Puerto del Rosario, Fuerteventura solicitando la intervención del Diputado del Común respecto a la denegación de autorización para la descalificación de su vivienda de protección oficial.

## ANTECEDENTES

**I.-** El reclamante presentó escrito de queja en nuestras oficinas el 19 de octubre de 2004, por haber sido denegada por la Dirección General de Vivienda del Gobierno de Canarias su solicitud de descalificación de su VPO, promoción privada, pese a, según manifiesta el reclamante, haber aportado para ello toda la documentación requerida a tal efecto (Resolución de fecha 8 de julio de 2004, notificada al interesado el 27 de julio de ese mismo año).

**II.-** Admitida la queja a trámite, desde esta institución se remitió escrito a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda solicitando informe acerca de los motivos en los que se fundamenta ese acto denegatorio.

**III.-** El pasado día 30 de junio se recibió el informe evacuado por la Dirección del Instituto Canario de la Vivienda en el que se nos comunicaba que la resolución recaída en el expediente 35-1-058/82-17, es conforme a Derecho, por lo que, no cabe actuación rectificatoria alguna, al no concurrir los supuestos del art. 118, 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.

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** Según el artículo 147 del Decreto 2114/1968, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas de Protección Oficial, los propietarios, antes de terminar el plazo de régimen legal, podrán solicitar la descalificación voluntaria y la Administración concederá con carácter discrecional estimar justificadas las razones alegadas para el traspaso de las viviendas al mercado libre y que existe la posibilidad de acudir al procedimiento de autorización de venta.

**Segunda.-** La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, establece en su artículo 89.3 que las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos en los que se refiere el artículo 54.

**Tercera.-** 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, en su capítulo II, expresa los requisitos que debe reunir un acto administrativo. Señalando en su artículo 54, que los actos administrativos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, así como los que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales y los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa, deberán ser motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derechos.

**Cuarta.-** La Constitución proclama en su articulado el derecho de todas las personas a poder ejercer sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

**Quinta.-** Según lo dispuesto en el artículo 63.2 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el defecto de forma sólo determinará la anulabilidad cuando el acto carezca de los requisitos indispensables para alcanzar su fin o de lugar a la indefensión de los interesados.



Por todo lo anteriormente expuesto, nos permitimos hacerle la siguiente

#### SUGERENCIA

- Que la descalificación voluntaria de la vivienda de protección oficial, antes de finalizar el régimen legal de protección, es sin duda un acto potestativo de la Administración, pudiendo ésta apreciar libremente o no el interés público o social de acceder a ello, por lo que sugerimos que se proceda, atendiendo a los argumentos anteriormente expuestos, a comunicar al interesado la motivación fundada en derecho para la validez y denegación del acto denegatorio.

- A la vista de lo anterior y de acuerdo con lo establecido en el artículo 37.3 de la Ley del Diputado del Común, se ha considerado oportuno dirigirle la presente sugerencia, agradeciéndole que nos remita informe motivado respecto a la valoración que le merece la misma, y sobre las medidas a adoptar en consecuencia, en un plazo no superior al mes desde su recibo, lo que se le comunica a sus efectos.

#### Ref.: EQ 853/05

Ilustrísimo señor consejero de Infraestructuras, Transportes y Vivienda.

Nuevamente nos dirigimos a usted, para agradecerle su amable informe remitido a esta institución en fecha 21 de julio de 2005 (r.s. 3103), relacionado con el expediente de queja EQ 853/05 que se tramita a instancias de don ...

Habiendo dado traslado al reclamante de dicho informe, y tras estudiar el contenido del mismo, toda vez que en dicho informe se reconoce implícitamente que el expediente ha sufrido una dilación injustificada, hemos considerado oportuno formular una sugerencia desde nuestras oficinas, en el sentido de que se disponga por esa consejería, de los medios materiales y humanos necesarios para que situaciones como esta no vuelvan a producirse, dado el principio de eficacia y celeridad que debe inspirar la actuación de toda Administración.

#### Ref.: EQ 28/05

Ilustrísimo Sr. alcalde del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio.

Señoría:

Nos dirigimos a VI con motivo del escrito de queja presentado en esta institución por D..., con domicilio en c/..., Ingenio, Las Palmas de Gran Canaria, solicitando la intervención del Diputado del Común respecto a una subvención que le fue concedida por el Gobierno de Canarias y que ahora le piden que sea devuelta.

#### ANTECEDENTES

**Primero.-** El 17 de enero del presente año se dirige a nosotros D. ... comunicándonos que en el año 2000 se le concedió una subvención, cuyo importe ascendía a la cantidad de 1.182.072 pesetas destinada a la reforma de una casa antigua en un terreno rústico que había adquirido por herencia de su abuelo.

**Segundo.-** El reclamante nos comunica en su escrito que el Ayuntamiento de Ingenio procedió al derribo de la misma,

explicándole posteriormente el alcalde que había sido derribada porque en el terreno en el que se encontraba la vivienda no podía haber construcciones de cemento, ni de bloques.

Según hemos sido informados, para compensarle y buscar una solución alternativa, dadas las necesidades sociales de la unidad familiar del Sr. ..., el ayuntamiento se comprometió a comprar una casita, de madera prefabricada, y trasladar la referida edificación a un terreno con mejores condiciones urbanísticas y de calificación del suelo. Realizándose todo esto sin la preceptiva licencia municipal de obras y calificación territorial exigibles, toda vez que se instala en suelo clasificado como suelo rústico de protección agraria.

**Tercero.-** Tras muchísimas dificultades y contratiempos, en el mes de noviembre del año 2001, el ayuntamiento logró instalar dicha casa, faltándole algunos detalles.

Pero inexplicablemente, el 24 de diciembre de 2001, y antes estar completamente terminada, aparecieron unas roturas en el techo y en los laterales de la casa, por lo que Sr. ... procedió a informar de todo ello al concejal de Obras, sin que recibiera respuesta alguna.

**Cuarto.-** Ante tal situación el reclamante nos manifiesta que pidió cita con el alcalde para explicarle las precarias condiciones en las que vivía, y solicitar ayuda para el pago al alquiler, la cual, según manifestaciones del Sr. ... le fue denegada por recibir ingresos económicos generados por su actividad laboral.

**Quinto.-** Por último, se le informa desde esa corporación que dada la inviabilidad de instalar una vivienda de madera en el Carrizo, se ha acordado en junta de gobierno local que la subvención concedida para tal fin sea devuelta. Tras estudiar el informe del interventor se deja sin efecto el mencionado acuerdo por ser imposible el reintegro de dicha subvención por cuanto la misma fue debidamente justificada.

**Sexto.-** A la vista de lo anteriormente expuesto desde esta institución se solicitó informe acerca del expediente y de las actuaciones emprendidas hasta el momento, al mismo tiempo que se solicitó al reclamante que aclarara algunos extremos de sus escritos.

**Séptimo.-** El pasado día 7 de abril recibimos un extenso informe de la asesoría jurídica del referido ayuntamiento en el que, entre otras cuestiones, se nos informa de lo siguiente:

- *“D. ... posee documento privado de propiedad sobre unos terrenos ... donde se encuentran unos cobertizos que quiere rehabilitar...”*

- *“Que “a efectos de la tramitación directa de subvenciones para rehabilitación de viviendas en el medio rural, el pleno corporativo de este ayuntamiento, ... adoptó el acuerdo de aceptación de delegación de competencias para la concesión, tramitación y pago de subvenciones para la rehabilitación de viviendas en el medio rural ...*

- *“Que se encontraba en un estado evidente de abandono y menoscabo de las condiciones de habitabilidad... destacar la existencia de varios cuartos anexos al alpendre, de similar construcción, sobre los cuales hubo de intervenir a causa del deterioro que presentaban, y cuya actuación se limitó a la demolición y posterior recogida de escombros. Ello, sin embargo, afectó también a la construcción que se pretendía rehabilitar, sumándose al deterioro inicial, el daño indirecto ocasionado.”*

- ... la rehabilitación de la construcción para conseguir una vivienda habitable se convertiría en un proceso lento y costoso. Por esta razón, e intentando resolver el problema de necesidad de vivienda que tiene el peticionario, el ayuntamiento promueve la idea de acometer una instalación provisional de una casa prefabricada, después de ejecutar la demolición de la antigua construcción y la colocación de una solera de hormigón.”

De dicho informe dio traslado al reclamante, sin que hiciera alegaciones al mismo.

#### CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**I.-** Respecto a la instalación de la casa prefabricada, no consta en la oficina técnica solicitud de licencia y de calificación territorial, toda vez que se instaló en suelo rústico: El principio de legalidad consagrado en el artículo 9 y en el 103 de nuestra Constitución establecen que los ciudadanos y los poderes públicos están sometidos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

En cuanto a la necesidad de que constara en su expediente la calificación territorial previa, mencionar el artículo 27 del Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, de Ordenación del Territorio y Espacios Naturales Protegidos. Y en cuanto a los “actos sujetos a licencia urbanística”, mencionar los artículos, 166 y 170 del mencionado decreto.

**II.-** En cuanto al silencio administrativo habido ante las reiteradas peticiones formuladas por el reclamante, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en su capítulo primero, establece los derechos de los ciudadanos entre los que se cita el derecho a obtener información, a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la consideración de interesados, y el de todos los ciudadanos a recibir respuesta expresa acerca de las peticiones formuladas.

**III.-** Respecto a las dilaciones habidas en el expediente: el principio de eficacia, debe inspirar la actuación administrativa, debiendo la Administración actuar eficazmente en el desenvolvimiento de la actividad administrativa y estando en la obligación de tramitar los expedientes con la mayor diligencia posible (Ley 30/1992 de R JAPC y PAC).

**IV.-** El ayuntamiento en cuanto a la concesión de la subvención otorgada al Sr. ..., únicamente acordó aceptar la delegación de competencias para la concesión, tramitación y pago de subvenciones para la rehabilitación de viviendas en el medio rural, a tenor de la regulación prevista en el Decreto territorial 38/2000, modificado por el Decreto 161/2000, de 24 de julio, de la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas del Gobierno de Canarias. Por lo que su posterior actuación, consistente en la disposición de fondos públicos para adquirir la casa, fue un acto, al parecer, carente de respaldo legal suficiente.

Al mismo tiempo, atendiendo a los principios inspiradores del procedimiento de concesión de subvenciones, establecidos en el artículo 8 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones, debe velarse por la eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante, y la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

**V.-** De la exposición de motivos de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, se desprende que antes de tramitar dicha subvención, debió hacerse preevaluación de la solicitud donde un técnico competente en la materia informara sobre el estado de las construcciones existentes en el lugar, al objeto de verificar la viabilidad de la rehabilitación de las mismas, así como otros requisitos de carácter administrativo.

**VI.-** Igualmente, en ese mismo texto legal, se hace alusión al control financiero al que debe estar sometida la tramitación de este tipo de expedientes, control eficaz y garante de los derechos del beneficiario.

#### SUGERENCIA

- Que a efectos de dar una solución efectiva, se proceda a la valoración de la situación urbanística de la construcción de la casa de madera por estar ubicada en suelo rústico y las actuaciones a seguir; así como el estado constructivo de la misma y valoración económica en caso de que pueda finalizarse por ser objeto de legalización, a fin de que pueda valorarse por esa Administración futuras actuaciones.

- En el supuesto que existan impedimentos para finalizar la mentada construcción, tras la elaboración de dicho informe técnico, se estudien las posibles alternativas, llegando a los acuerdos necesarios con el Sr. ...

- Se elabore un informe técnico al objeto de dar cumplida respuesta al Sr. ... sobre los siguientes extremos de su interés: motivos por los cuales no se finalizó la instalación de la casa de madera por parte de ese ayuntamiento; motivos por los cuales el ayuntamiento no entregó el dinero de la subvención a D. ...; y si la adquisición de la vivienda a ... SL fue abonada con el importe de la subvención otorgada al reclamante.

#### Ref: EQ 262/05 y 263/05

Excmo. Sr. consejero de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda.

Excelentísimo señor:

Nos dirigimos a VE en relación con los expedientes que se han venido tramitando en esta institución con las referencias del encabezamiento, a instancia de doña ... y doña ...

Según nos manifestaban las reclamantes, adjudicatarias de sendas viviendas en el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria, desde hace algún tiempo (en el primero de los casos hacía más de 9 meses) habían solicitado la permuta de sus viviendas, sin recibir, hasta el momento de formulación del escrito de queja, respuesta alguna al respecto por parte de la Administración competente.

En ambos casos, los motivos que fundamentaban las peticiones de permuta eran problemas de salud, sobrevenidos, de las solicitantes.

Por lo expuesto, y teniendo además en cuenta el estado de salud en el que afirmaban encontrarse las reclamantes, esta institución consideró que las referidas reclamaciones reunían los requisitos formales establecidos en la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y resolvió admitir las quejas a trámite y recabar de esa consejería sendos informes respecto al asunto planteado por las reclamantes, y en concreto acerca de los motivos

por los que no se había dado respuesta formal a aquéllas, estado de los expedientes, así como medidas adoptadas o que se pensaban adoptar al respecto.

Dichas peticiones de informe hubieron de ser reiteradas, al no ser cumplimentadas en tiempo, por medio de escritos de fecha 1 de junio de 2005.

Con fecha 29 de julio de 2005, tuvieron entrada en esta institución los requeridos informes, cuya atenta remisión agradecemos, y de cuyo contenido se desprende que:

- El Instituto Canario de la Vivienda “...carece de regulación jurídica para las solicitudes de permuta...”, contemplando el Decreto 194/94, de 30 de septiembre (art. 20), tan sólo el procedimiento para la adjudicación de las viviendas vacantes.

- Al parecer, en los últimos años, dada la demanda de solicitudes de permuta de viviendas recibidas, y “...a fin de resolver legalmente la permutas ilegales...” por esa Administración se resolvió dar trámite sólo a aquellas demandas que, al solicitar la permuta, presentaran la familia con quien desean efectuar aquélla.

- En los dos casos de referencia se les informó a las reclamantes del proceso a realizar, “...insistiéndosele en la necesidad de presentar la familia con quien deseaban cambiar.”

- La Administración competente carecía, a la fecha de emisión de los referidos informes, de viviendas desocupadas que reunieran las condiciones de habitabilidad requeridas por el estado de salud de las solicitantes.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VE las siguientes consideraciones:

En el año 2001, como consecuencia de la tramitación del **EQ 33/00**, el Diputado del Común resolvió remitir al Excmo. Sr. consejero de Obras Públicas, Vivienda y Aguas, una sugerencia en la que, en resumen, se le instaba a que se valorara la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la regulación normativa de las solicitudes de cambio de adjudicación de viviendas de titularidad pública, acordando, en su caso, y hasta tanto no se regulara el procedimiento administrativo al efecto, la medidas que permitieran agilizar la tramitación de dichas solicitudes.

En respuesta dicha resolución la referida consejería nos trasladó escrito mediante el cual nos comunicaba los nuevos criterios adoptados para la tramitación de las repetidas solicitudes, atendiendo a sus peculiaridades, hasta tanto se procediera a su regulación.

Según dichos criterios, y previa la acreditación de ciertos requisitos, tales como la existencia de causa que justificara la petición de permuta (problemas de salud, movilidad laboral, malos tratos o conflictos vecinales graves), no sería condición indispensable contar con otro adjudicatario con quien permutar. De esta manera podrían formularse solicitudes a los solos efectos de comunicar a la Administración competente la existencia de una necesidad

que justificara el cambio, para, una vez valoradas las solicitudes (y a la vista de los preceptivos informes sociales y técnicos sobre el estado de las viviendas) se procedería a acceder a lo solicitado respecto a aquellos solicitantes que cuenten con otra persona con quien permutar (al que no se le exigiría causa), estudiándose la posibilidad de poner en contacto a los solicitantes que no cuenten con quien permutar con otros adjudicatarios en su misma situación.

Por último, se afirmó que en los supuestos más urgentes, y en caso de no encontrarse vivienda para el cambio solicitado, los solicitantes pasarían a figurar en la lista de espera para segundas adjudicaciones.

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.

En el presente supuesto, tal y como ha quedado expuesto, se fijaron en su día unos criterios a seguir que facilitaban la satisfacción de las peticiones de permuta de viviendas de titularidad pública formuladas por los ciudadanos, criterios que en la actualidad no se están aplicando. Por otro lado, no se ha dado cumplimiento, a pesar del tiempo transcurrido, a la regulación normativa que fije, agilizando y dotando de la necesaria seguridad jurídica, el procedimiento de permuta del parque de viviendas de titularidad pública.

A la vista de lo expuesto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución estima oportuno hacerle la siguiente

#### SUGERENCIA

- Aplique los criterios en su día fijados a raíz de la sugerencia por esta institución remitida de manera que, hasta tanto no sea aprobada la correspondiente norma, se establezcan los mecanismos precisos para dar cumplimiento a las justas, y en ocasiones urgentes, solicitudes de permuta de viviendas públicas, en el menor tiempo posible.

- Se estudie la posibilidad de promover, en el ámbito de sus competencias, la oportuna regulación normativa que ampare las solicitudes de permuta efectuadas por adjudicatarios de viviendas de titularidad pública, de manera que aquéllas estén protegidas por las garantías del procedimiento administrativo que al efecto se establezca.



## **Anexo I. Estudio estadístico del ejercicio anual de supervisión**

### **1.- Estructura de la información.**

Un año más los datos se presentan con el objeto de facilitar tanto su comprensión global como la rapidez en el acercamiento al conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta institución durante el año 2005, mediante imágenes gráficas de barras o secciones, a las que se adjuntan, en algunos casos, tablas con los datos del epígrafe en cuestión.

En el presente informe de 2005, junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados en el 2005, figuran los mismos parámetros, aunque referidos al trabajo desarrollado en el año de supervisión en relación con expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

El motivo de la inclusión de estos últimos datos no es otro que el de presentar cifras que reflejan, con mayor fiabilidad, el trabajo que se realiza cada día en las dependencias que integran la institución, ya que, si bien las quejas presentadas durante el año 2005 han sido 1.755, si añadiésemos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultaría un total de 2.750 expedientes de quejas, con las gestiones correspondientes en cada uno de ellos.

### **2.- Análisis de la gestión institucional.**

#### **A) Expedientes de queja.**

La tabla A.1 presenta el total de quejas recibidas (1.755); la tabla A.2 repite los mismos datos, aunque en referencia a los expedientes que se han tramitado durante el ejercicio 2005, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores: 2.750 quejas.

En referencia a los expedientes tramitados (tablas A.1 y A.2: 1.755 y 2.750, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (A.1: 775, A.2: 1.520), los expedientes, por tanto, que al cierre del ejercicio continúan en trámite son 980 del año 2005 ó 1.230, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

#### **B) Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2004 y años anteriores.**

La tabla B.1., como continuación de las tablas A.1 y A.2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2005, 6.089, así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 10.958.

En las tablas B.2 (B.2.1. y B.2.2.) se desglosan las gestiones y se clasifican en siete categorías: inadmisión previa, traslados, fin de actuaciones-archivado, trámites de estudio, trámites externos con reclamantes, trámites externos con la Administración y gestiones personales. De entre todos ellos destacan, por su número, los trámites externos con los reclamantes (2.863 - 47%) y los trámites externos con la Administración (1.544 - 25'35%).

Como ya señalamos en las tablas A, el porcentaje de expedientes archivados es mayor cuando tomamos en consideración los expedientes acumulados, 55'27%, que cuando consideramos, únicamente, las quejas de 2005, 44'15%, ya que la tramitación de algunas quejas, ante la falta de colaboración de determinadas administraciones, se dilata en el tiempo más allá de las previsiones de nuestra ley reguladora.

El gráfico, así como la tabla adjunta, B.2.3 relaciona los trámites, así como los archivos, efectuados en el ejercicio 2005, clasificando las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se relaciona el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2005.

#### **C) Quejas clasificadas por área.**

Las gráficas C.1 y C.2 clasifican las quejas en función de la naturaleza del problema planteado por el reclamante ante esta institución. Atendiendo a ella, se dividen en 23 áreas de trabajo, tanto a efectos expositivos como estadísticos, si bien debe destacarse que, en cada área, pueden confluir títulos competenciales de dos o más administraciones públicas.

Considerando las quejas del año 2005, como dato más significativo, se debe destacar el importante número de quejas relacionadas con el área de Menores (373, el 21'3%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Trabajo y Función Pública (323, 18'40%), Justicia (187, 10'65%), Seguridad Pública (118, 6'7%). Destacan también, cuantitativamente, las quejas sobre Salud y Sanidad Pública (111, el 6'3%) y Vivienda (47 quejas, 6'03%).

Las áreas de trabajo y los contenidos de las mismas son los siguientes:

- Menores.
- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).
- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).
- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).
- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).
- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).
- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).
- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).
- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).
- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).
- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).
- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).
- 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).
- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).
- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).
- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).
- Mayores.

- Discapacidad.
- Medio Ambiente (áreas naturales, caza, costa, estudios de impacto ambiental, infracciones medioambientales, montes).
- Deportes (ayudas, infraestructura, ofertas).
- Agricultura y Pesca (infracciones, licencia, planificación y explotaciones, subvenciones).
- Cultura (ayudas, becas, convocatorias culturales, oferta cultural, patrimonio).

#### D) Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.

En las gráficas D se clasifican las quejas atendiendo a la procedencia de las mismas en quejas clasificadas por islas, quejas procedentes del resto del Estado, extranjero, quejas de oficio y sin datos.

Así, la gráfica D.1 contiene el número total de quejas en el año 2005, en relación con su procedencia y con el número de las mismas que han sido archivadas durante el ejercicio referido, y la gráfica D.2 recoge los mismos datos, aunque referidos al año 2005 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2005 es la siguiente:

- Sin datos: 491 reclamaciones, 28%
- Tenerife: 478 reclamaciones, 27'2%
- Gran Canaria: 460 reclamaciones, 26'2%
- La Palma: 103 reclamaciones, 5'9%
- Fuerteventura: 68 reclamaciones, 3'9%
- Lanzarote: 56 reclamaciones, 3'2%
- El Hierro: 31 reclamaciones, 1'8%
- Resto Estado: 24 reclamaciones, 1'4%
- La Gomera: 20 reclamaciones, 1'1%
- Quejas Oficio: 20, 1'1%
- Extranjero: 4 reclamaciones, 0'2%

#### A. Expedientes de queja A.1. Año 2005

EXPEDIENTES DE QUEJA	
<b>Año 2005</b>	
Número de Expedientes de queja .....	1.755
Archivados .....	775
En trámite .....	980
Gestiones realizadas .....	6.089

#### A.2. Año 2005 y anteriores

EXPEDIENTES DE QUEJA	
<b>Año 2005 y anteriores</b>	
Número de Expedientes de queja .....	2.750
Archivados .....	1.520
En trámite .....	1.230
Gestiones realizadas .....	10.958

#### E) Quejas clasificadas por procedencia y área.

En los gráficos-tablas E puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar de procedencia de las mismas.

Los gráficos-tablas E.1 a E.7 representan a cada una de las 7 islas. Se destaca, en la gráfica, las cinco áreas que reciben más quejas en cada una de ellas. La gráfica se acompaña de una tabla en la que se recoge el número de quejas en cada área funcional según la isla que se estudia en cada caso.

Los gráficos-tablas E.8, E.9, E.10 y E.11 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, quejas de oficio, así como sin datos.

#### F) Quejas clasificadas por Administración.

Atendiendo a la Administración contra la cual se presenta la reclamación, distinguimos cinco grupos: municipal, insular, autonómico, estatal y otros organismos o entidades de diversa índole. En el año 2005, son de reseñar, por su porcentaje, las reclamaciones referidas a la Administración municipal (34%) y a la autonómica (30%), a las que siguen las presentadas contra la Administración estatal (24%), y en menor porcentaje, las referidas a otros insular (7%) y a otros organismos (5%).

#### G) Quejas clasificadas por procedencia (año 2005).

Los gráficos G.1 a G.10, así como las tablas adjuntas, recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, 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 que son aquellas que han tenido entrada en la institución a través de fax o e-mail, y en la que no constan datos acerca de su procedencia.

#### B. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2005 y años anteriores B.1. Panorama general

AÑO 2005 Y ANTERIORES					
Expedientes tramitados	Expedientes	Archivados	%	Gestiones realizadas	Gestión media
<b>Del año 2005</b>	1.755	775	44%	6.089	3,4
<b>Del año 2005 y anteriores</b>	2.750	1.520	55%	10.958	4,0

**B.2. Clasificación de las gestiones realizadas**  
**B.2.1. Clasificación de las gestiones realizadas**  
**(año 2005)**

Quejas recibidas .....	<b>1.755</b>
Expedientes archivados .....	<b>775</b>
Gestiones .....	<b>6.089</b>

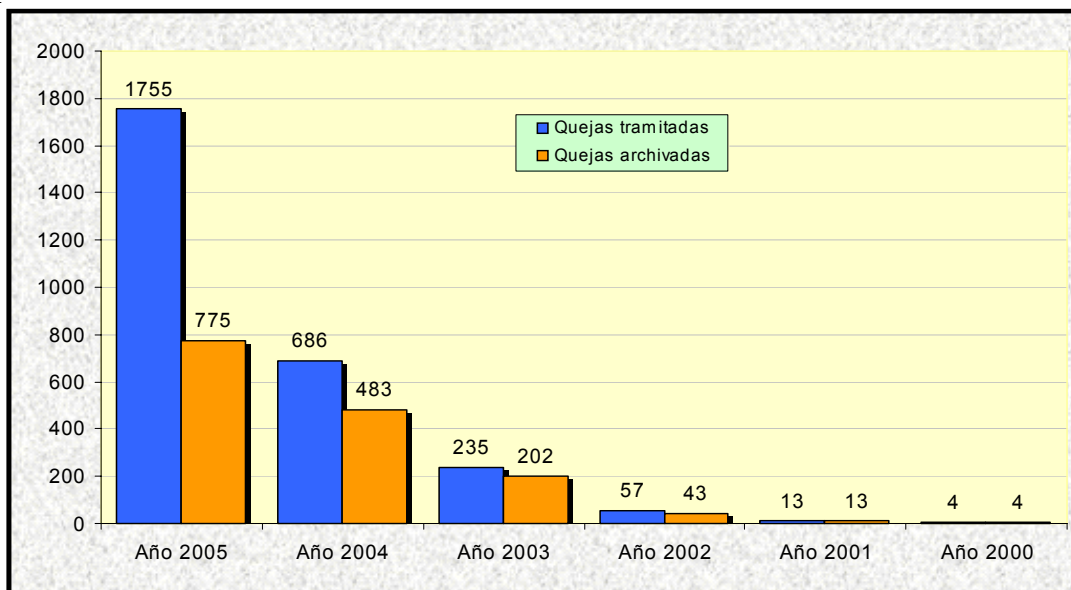
**B.2.2. Clasificación de las gestiones realizadas**  
**(año 2005 y anteriores)**

Quejas tramitadas .....	2.750
Expedientes archivados .....	1.520
Gestiones .....	10.958

<b>GESTIONES (AÑO 2005)</b>	
Inadmisión previa .....	<b>132</b>
Traslados .....	<b>226</b>
Fin de actuaciones. Archivado .....	<b>643</b>
Trámites de estudio .....	<b>502</b>
Trámites externos con reclamantes .....	<b>2.863</b>
Trámites externos con la Administración .....	<b>1.544</b>
Gestiones personales .....	<b>179</b>

<b>GESTIONES (AÑO 2005 Y ANTERIORES)</b>	
Inadmisión previa .....	<b>145</b>
Traslados .....	<b>230</b>
Fin de actuaciones. Archivado .....	<b>1.375</b>
Trámites de estudio .....	<b>987</b>
Trámites externos con reclamantes .....	<b>5.023</b>
Trámites externos con la Administración .....	<b>2.863</b>
Gestiones personales .....	<b>335</b>

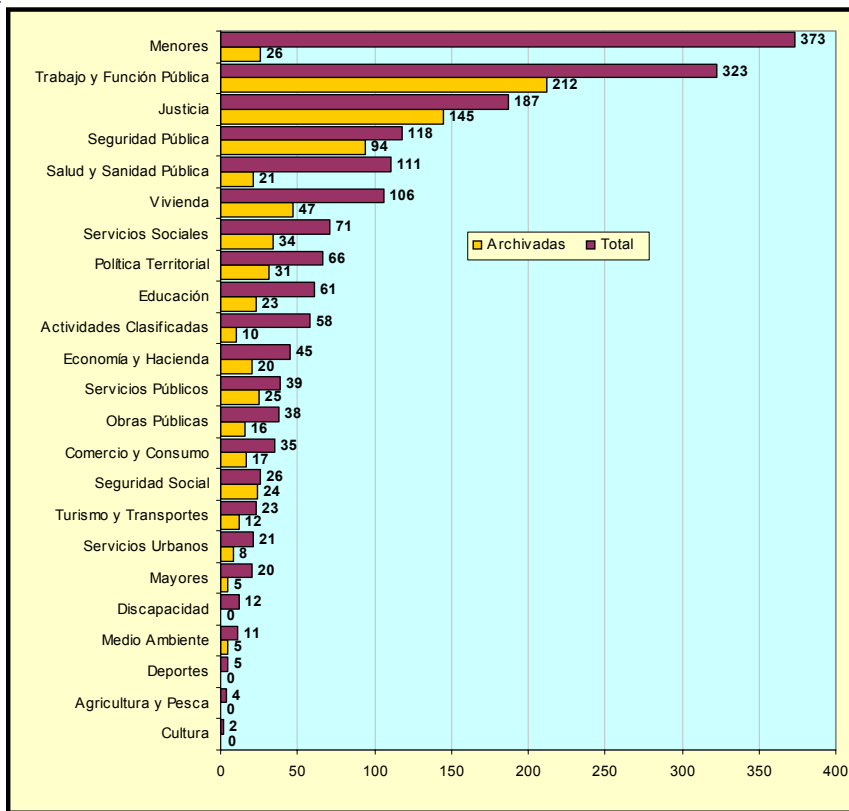
**B.2.3. Quejas tramitadas y archivadas en el año 2005**



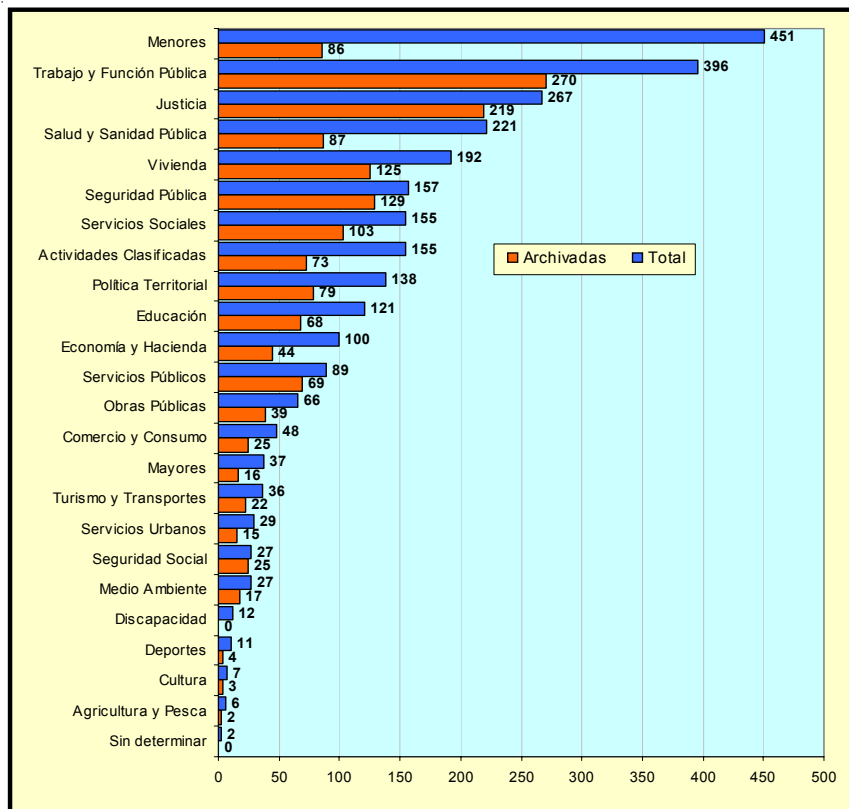
Año presentación de la Queja	Quejas tramitadas	Total archivadas	%
Año 2005	1.755	775	44%
Año 2004	686	483	70%
Año 2003	235	202	86%
Año 2002	57	43	75%
Año 2001	13	13	100%
Año 2000	4	4	100%
<b>Totales</b>	<b>2.750</b>	<b>1.520</b>	<b>55%</b>



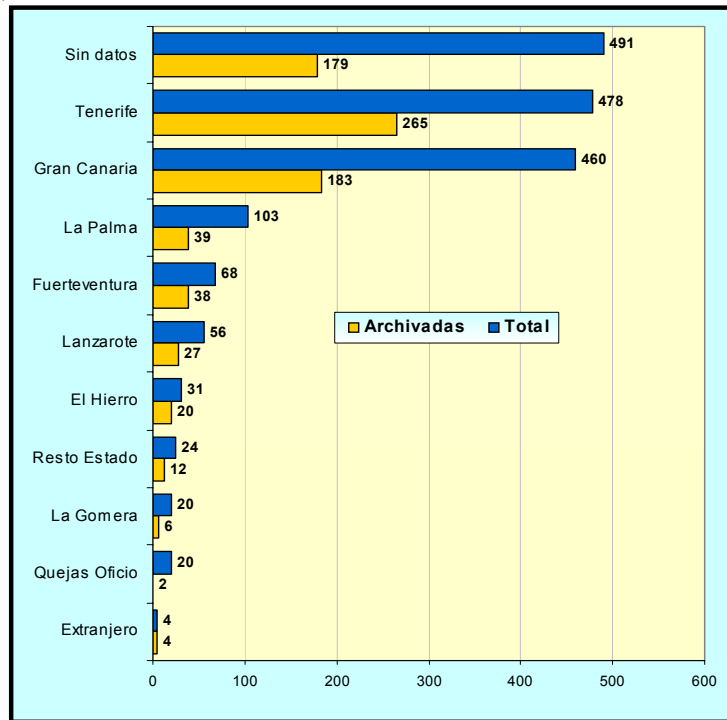
**C. Quejas clasificadas por área**  
**C.1. Quejas clasificadas por área**  
**(Año 2005)**



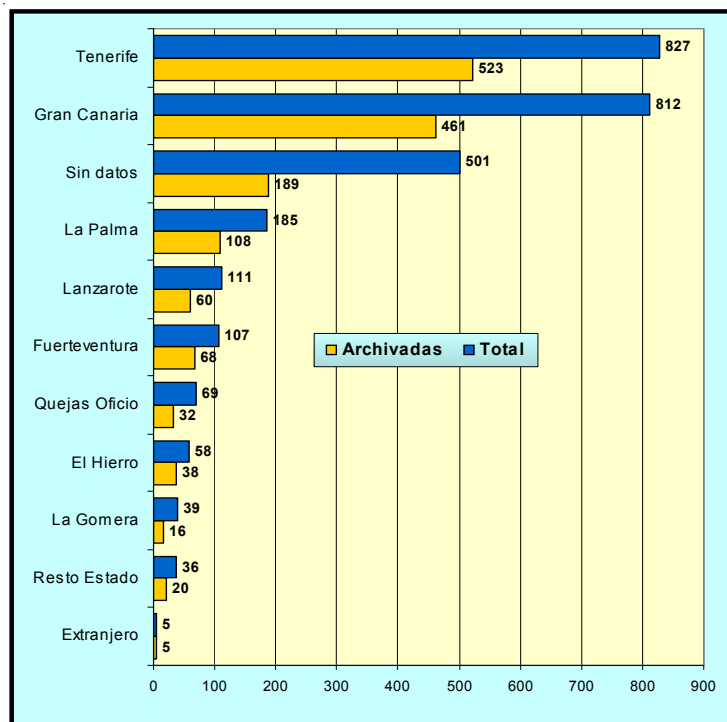
**C.2. Quejas clasificadas por área**  
**(año 2005 y anteriores)**

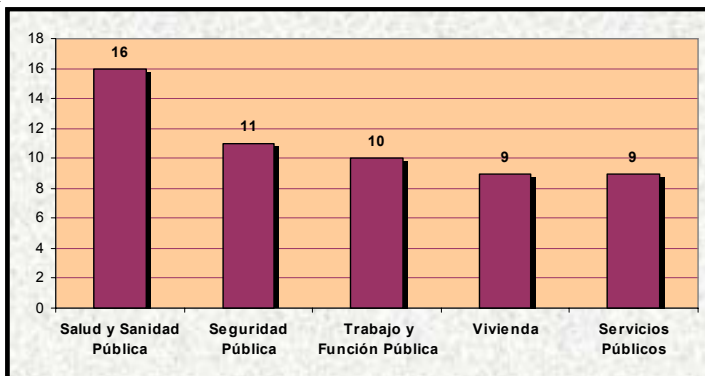


**D. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia**  
**D.1. Procedencia (año 2005)**

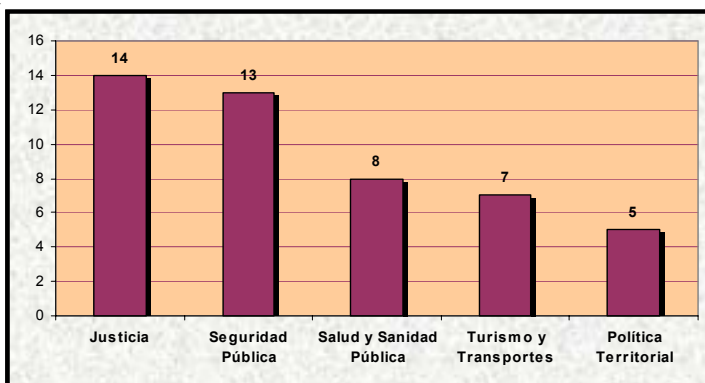


**D.2. Procedencia (año 2005 y anteriores)**

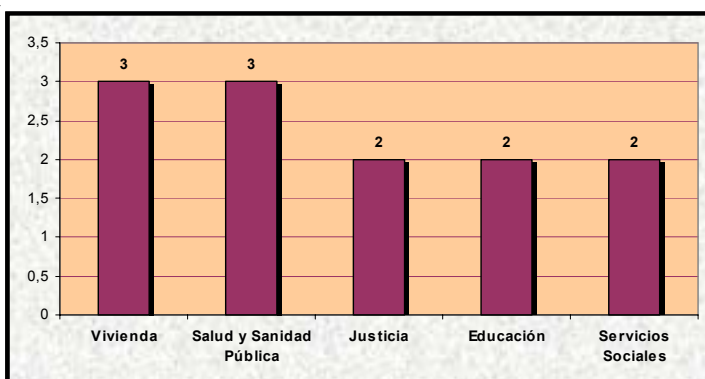


**E. Quejas clasificadas por procedencia y área (año 2005)****E.1. La Palma**

Área	Total	Archivo
Salud y Sanidad Pública	16	1
Seguridad Pública	11	10
Trabajo y Función Pública	10	4
Vivienda	9	6
Servicios Públicos	9	4
Justicia	7	5
Servicios Sociales	6	0
Turismo y Transportes	5	2
Mayores	5	1
Educación	5	0
Economía y Hacienda	4	0
Seguridad Social	3	3
Servicios Urbanos	3	1
Menores	3	0
Actividades Clasificadas	2	1
Política Territorial	1	1
Obras Públicas	1	0
Deportes	1	0
Comercio y Consumo	1	0
Agricultura y Pesca	1	0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>39</b>

**E.2. Fuerteventura**

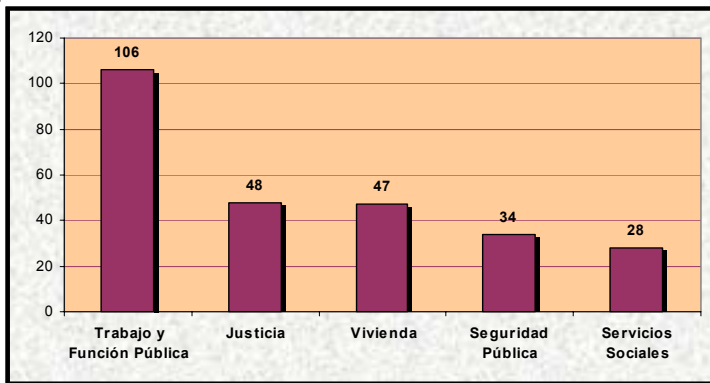
Área	Total	Archivo
Justicia	14	10
Seguridad Pública	13	10
Salud y Sanidad Pública	8	3
Turismo y Transportes	7	4
Política Territorial	5	1
Economía y Hacienda	4	3
Vivienda	3	1
Actividades Clasificadas	3	0
Servicios Públicos	2	2
Servicios Sociales	2	1
Servicios Urbanos	2	1
Obras Públicas	2	1
Trabajo y Función Pública	1	1
Menores	1	0
Agricultura y Pesca	1	0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>38</b>

**E.3. La Gomera**

Área	Total	Archivo
Vivienda	3	3
Salud y Sanidad Pública	3	0
Justicia	2	1
Educación	2	1
Servicios Sociales	2	0
Servicios Urbanos	2	0
Seguridad Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Obras Públicas	1	0
Economía y Hacienda	1	0
Comercio y Consumo	1	0
Actividades Clasificadas	1	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>6</b>

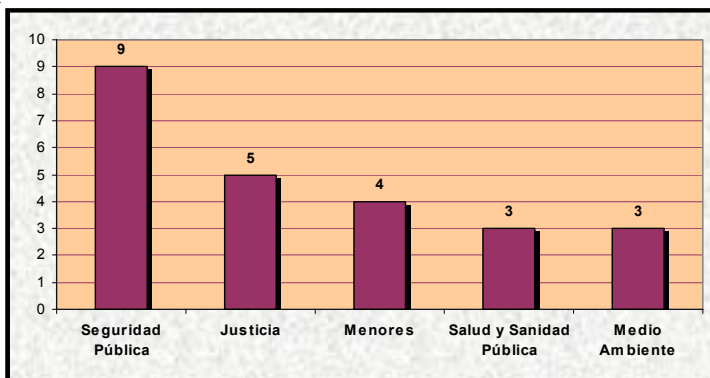


**E.4. Gran Canaria**



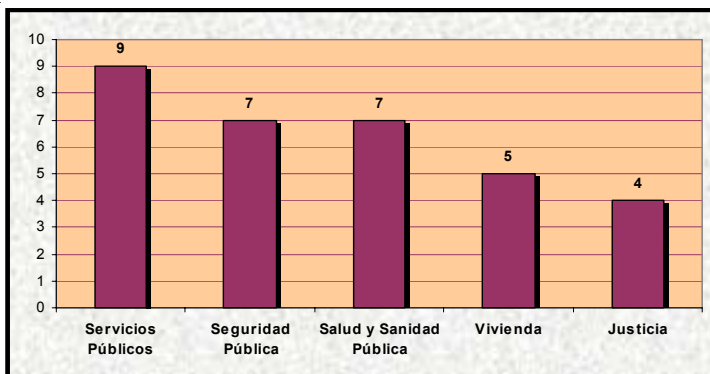
Área	Total	Archivo
Justicia	75	63
Trabajo y Función Pública	45	19
Seguridad Pública	41	28
Salud y Sanidad Públicas	32	13
Vivienda	23	3
Política Territorial	21	8
Establecimientos Públicos	19	2
Educación	19	4
Servicios Públicos	18	6
Economía y Hacienda	18	10
Menores	16	10
Obras Públicas	15	8
Servicios Sociales	14	3
Seguridad Social	10	10
Turismo y Transportes	9	4
Medio Ambiente	7	4
Mayores	7	5
Comercio y Consumo	6	3
Servicios Urbanos	5	2
Deportes	1	0
Agricultura y Pesca	1	1
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>206</b>

**E.5. El Hierro**



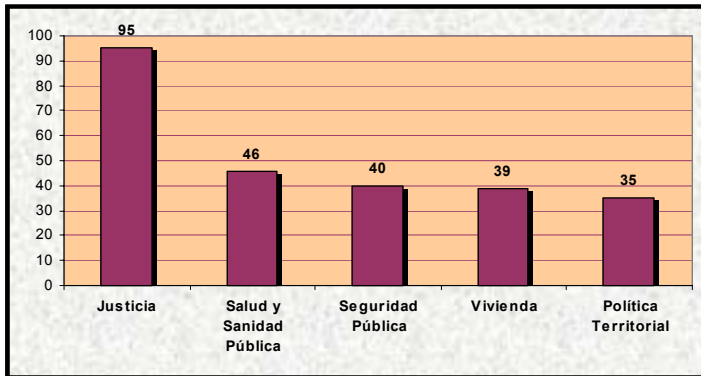
Área	Total	Archivo
Seguridad Pública	9	9
Justicia	5	3
Menores	4	3
Salud y Sanidad Pública	3	1
Medio Ambiente	3	0
Servicios Públicos	2	1
Comercio y Consumo	2	1
Obras Públicas	1	1
Economía y Hacienda	1	1
Actividades Clasificadas	1	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>20</b>

**E.6. Lanzarote**



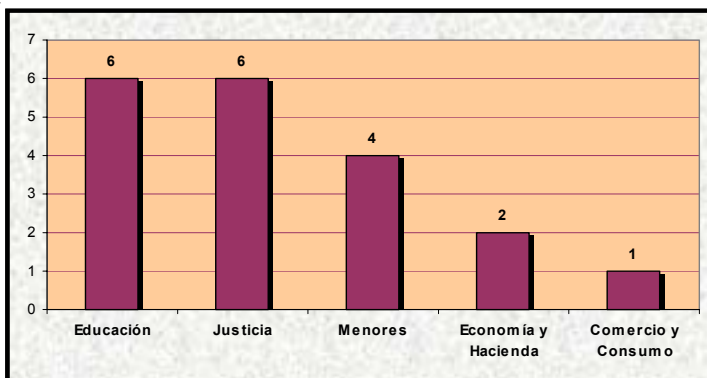
Área	Total	Archivo
Servicios Públicos	9	5
Seguridad Pública	7	6
Salud y Sanidad Pública	7	4
Vivienda	5	2
Justicia	4	3
Actividades Clasificadas	4	0
Trabajo y Función Pública	3	1
Educación	3	0
Menores	2	2
Seguridad Social	2	1
Política Territorial	2	1
Servicios Sociales	1	1
Mayores	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Obras Públicas	1	0
Economía y Hacienda	1	0
Cultura	1	0
Comercio y Consumo	1	0
Agricultura y Pesca	1	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>27</b>

## E.7. Tenerife



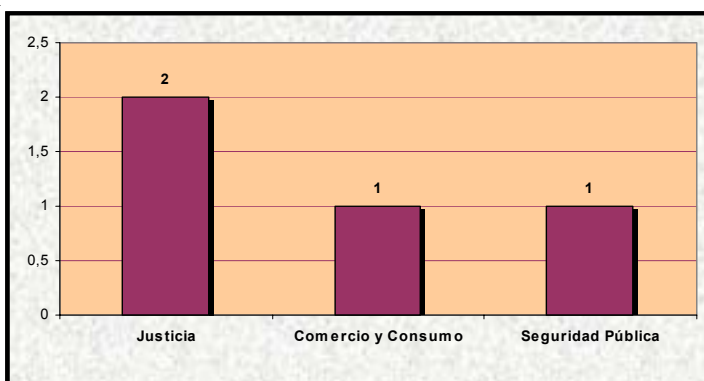
Área	Total	Archivo
Justicia	95	84
Salud y Sanidad Pública	46	5
Seguridad Pública	40	26
Vivienda	39	19
Política Territorial	35	18
Servicios Sociales	31	18
Trabajo y Función Pública	31	17
Economía y Hacienda	23	16
Actividades Clasificadas	22	4
Menores	21	9
Educación	19	8
Obras Públicas	15	8
Seguridad Social	13	13
Servicios Públicos	9	6
Comercio y Consumo	9	4
Servicios Urbanos	8	3
Turismo y Transportes	6	4
Discapacidad	6	0
Mayores	5	2
Medio Ambiente	2	1
Deportes	2	0
Agricultura y Pesca	1	0
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>265</b>

## E.8. Resto del Estado



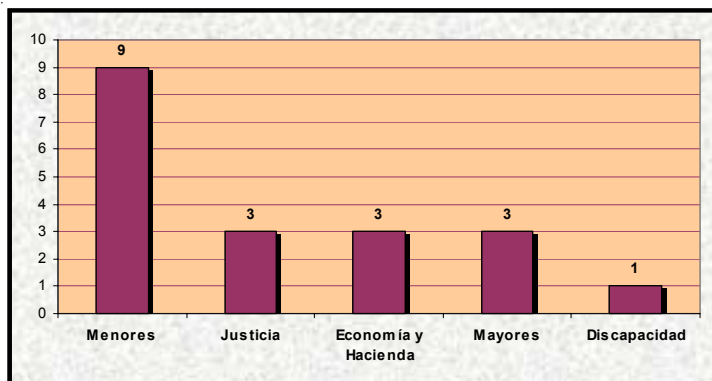
Área	Total	Archivo
Educación	6	4
Justicia	6	3
Menores	4	1
Economía y Hacienda	2	0
Comercio y Consumo	1	1
Seguridad Pública	1	1
Trabajo y Función Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	1
Política Territorial	1	0
Salud y Sanidad Pública	1	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>12</b>

## E.9. Extranjero



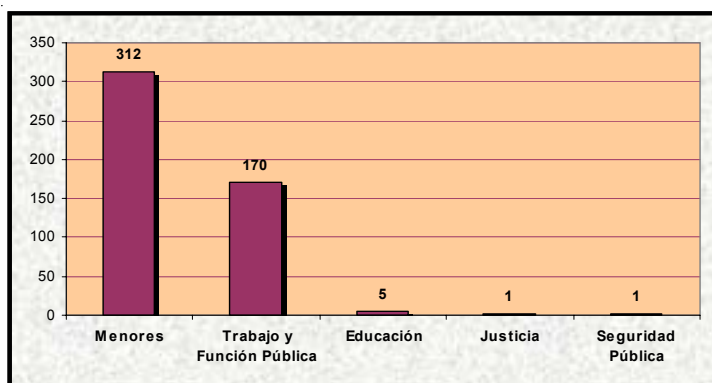
Área	Total	Archivo
Justicia	2	2
Comercio y Consumo	1	1
Seguridad Pública	1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**E.10. Quejas oficio**



Área	Total	Archivo
Menores	9	1
Justicia	3	1
Economía y Hacienda	3	0
Mayores	3	0
Discapacidad	1	0
Trabajo y Función Pública	1	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>2</b>

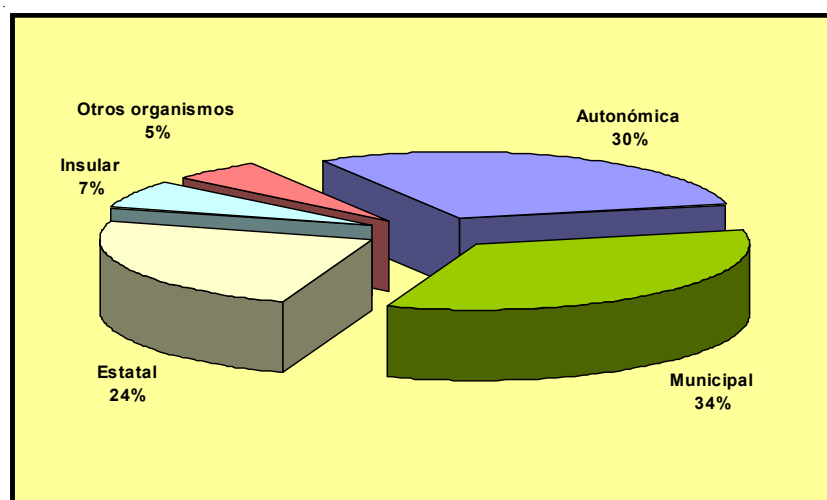
**E.11. Quejas sin datos**



Área	Total	Archivo
Menores	312	0
Trabajo y Función Pública	170	170
Educación	5	5
Justicia	1	1
Seguridad Pública	1	1
Seguridad Social	1	1
Servicios Sociales	1	1
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>179</b>

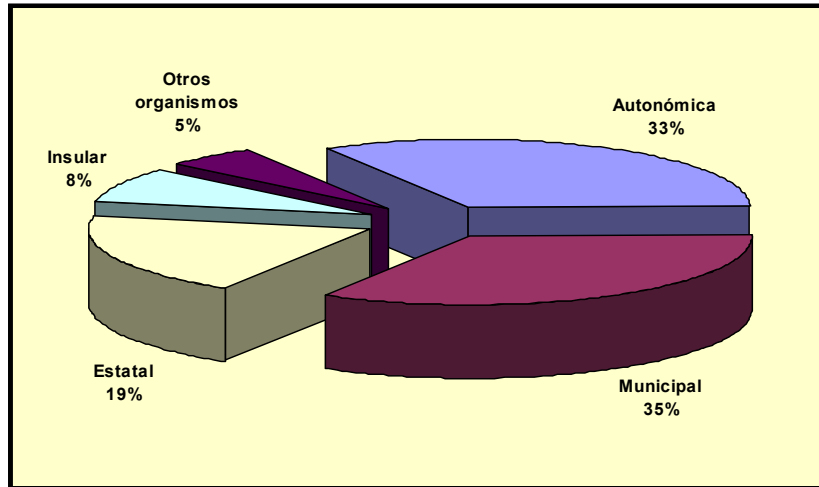
**F. Quejas clasificadas por Administración**

**F.1. Quejas Del Año 2005**

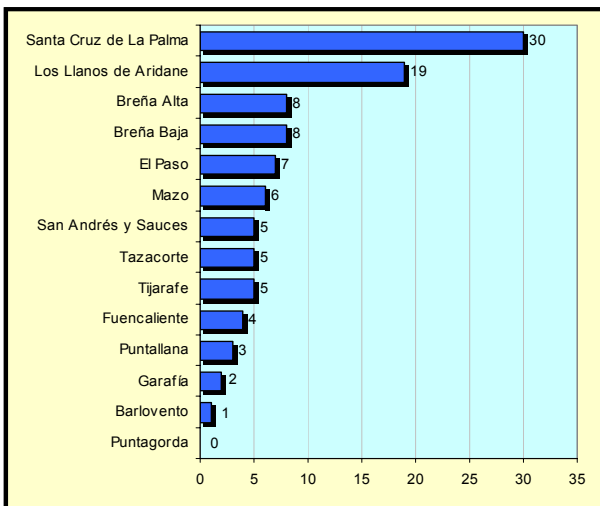




F.2. Quejas del año 2005 y anteriores

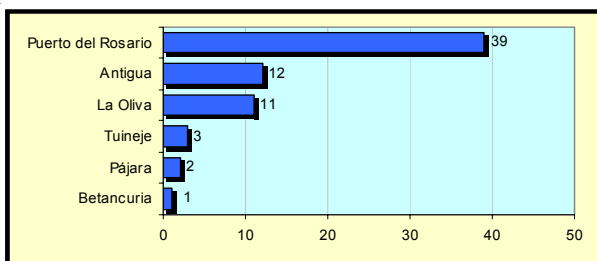


G. Quejas en cada isla por municipios (año 2005)  
G.1. La Palma



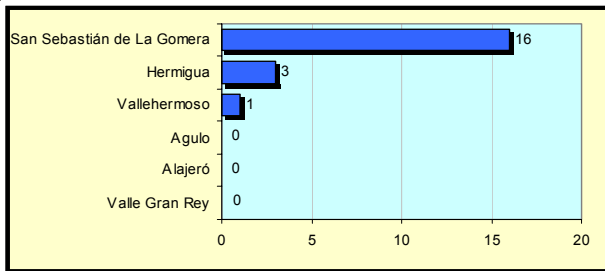
La Palma	Total	Archivo
Santa Cruz de La Palma	30	11
Los Llanos de Aridane	19	8
Breña Alta	8	3
Breña Baja	8	3
El Paso	7	3
Mazo	6	5
San Andrés y Sauces	5	2
Tazacorte	5	1
Tijarafe	5	0
Fuencaliente	4	1
Puntallana	3	0
Garafía	2	2
Barlovento	1	0
Puntagorda	0	0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>39</b>

G.2. Fuerteventura



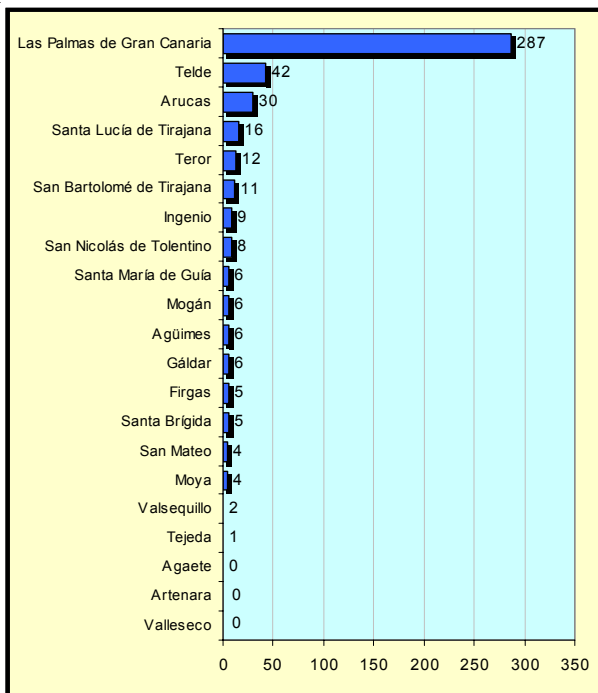
Fuerteventura	Total	Archivo
Puerto del Rosario	39	22
Antigua	12	6
La Oliva	11	7
Tuineje	3	2
Pájara	2	1
Betancuría	1	0
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>38</b>

**G.3. La Gomera**



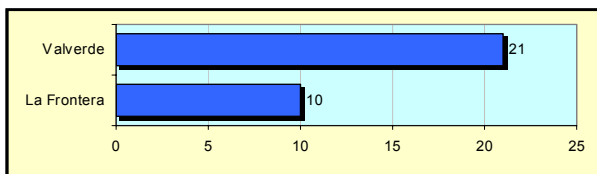
La Gomera	Total	Archivo
San Sebastián de La Gomera	16	4
Hermigua	3	1
Vallehermoso	1	1
Agulo	0	0
Alajeró	0	0
Valle Gran Rey	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>6</b>

**G.4. Gran Canaria**



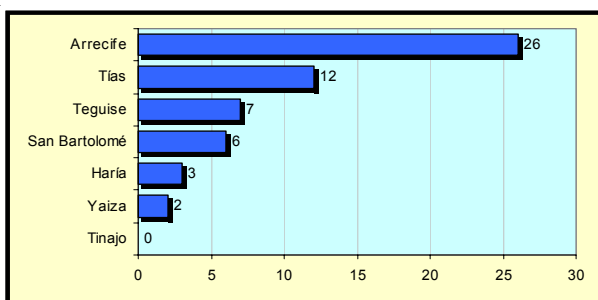
Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	287	115
Telde	42	16
Arucas	30	9
Santa Lucía de Tirajana	16	8
Teror	12	3
San Bartolomé de Tirajana	11	7
Ingenio	9	5
San Nicolás de Tolentino	8	5
Santa María de Guía	6	4
Mogán	6	2
Agüimes	6	1
Gáldar	6	0
Firgas	5	2
Santa Brígida	5	0
San Mateo	4	4
Moya	4	1
Valsequillo	2	1
Tejeda	1	0
Agaete	0	0
Artenara	0	0
Valleseco	0	0
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>183</b>

**G.5. El Hierro**



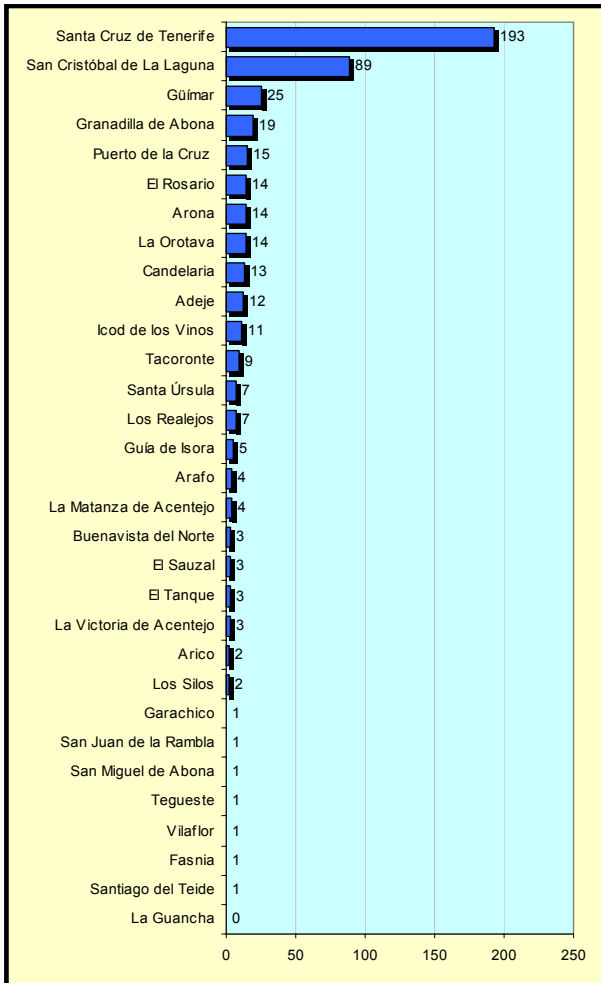
El Hierro	Total	Archivo
Valverde	21	12
La Frontera	10	8
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>20</b>

**G.6. Lanzarote**



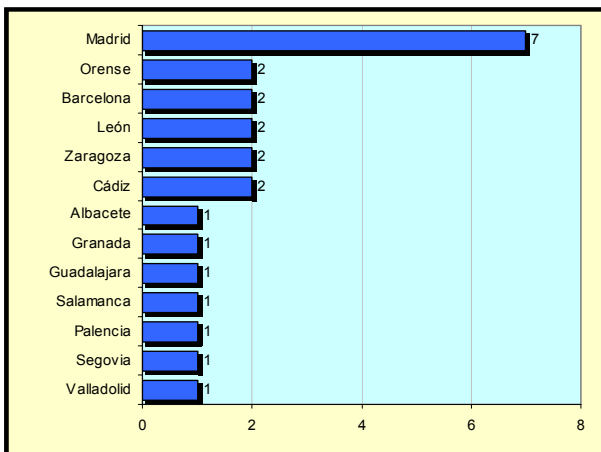
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	26	11
Tías	12	8
Teguiise	7	3
San Bartolomé	6	2
Haría	3	2
Yaiza	2	1
Tinajo	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>27</b>

**G.7. Tenerife**



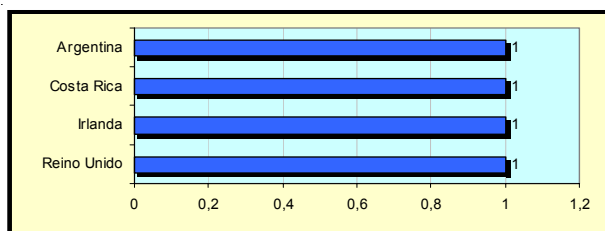
Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	193	108
San Cristóbal de La Laguna	89	46
Gúímar	25	14
Granadilla de Abona	19	11
Puerto de la Cruz	15	8
El Rosario	14	11
Arona	14	10
La Orotava	14	7
Candelaria	13	4
Adeje	12	8
Icod de los Vinos	11	5
Tacoronte	9	7
Santa Úrsula	7	5
Los Realejos	7	3
Gula de Isora	5	4
Arafo	4	3
La Matanza de Acentejo	4	0
Buenavista del Norte	3	2
El Sauzal	3	1
El Tanque	3	1
La Victoria de Acentejo	3	0
Arico	2	1
Los Silos	2	1
Garachico	1	1
San Juan de la Rambla	1	1
San Miguel de Abona	1	1
Tegueste	1	1
Vilaflor	1	1
Fasnia	1	0
Santiago del Teide	1	0
La Guancha	0	0
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>265</b>

**G.8. Quejas del resto del Estado (por provincias)**



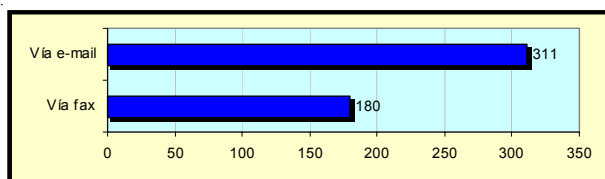
Resto del Estado	Total	Archivo
Madrid	7	3
Orense	2	2
Barcelona	2	1
León	2	1
Zaragoza	2	1
Cádiz	2	0
Albacete	1	1
Granada	1	1
Guadalajara	1	1
Salamanca	1	1
Palencia	1	0
Segovia	1	0
Valladolid	1	0
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>12</b>

**G.9. Quejas del extranjero  
(por países)**



Extranjero	Total	Archivo
Argentina	1	1
Costa Rica	1	1
Irlanda	1	1
Reino Unido	1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

**G.10. Quejas sin datos**



Sin datos	Total	Archivo
Via e-mail	311	9
Via Fax	180	170
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>179</b>



## Anexo II. Liquidación del presupuesto

La dotación económica para el funcionamiento de la institución del Diputado del Común constituirá un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia ley en su artículo 47 al señalar el contenido del informe anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al informe anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 5/2004, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2005, consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 01 Servicios Generales y Programa 111B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES TRESCIENTOS VEINTITRES MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS EUROS (2.323.976,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	1.669.431,00
Capítulo II	Gastos Corrientes	554.285,00
Capítulo VI	Inversiones Reales	100.191,00
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00
Crédito inicial Programa 111B:		2.323.976,00

Constituye esta dotación inicial un incremento del 12'24% respecto de la consignada para el ejercicio 2004, que ascendía a DOS MILLONES SETENTA MIL QUINIENTOS UN EUROS (2.070.501,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el día 20 de abril de 2005, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2005 de los remanentes de crédito del presupuesto de gastos de 2004, en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias. Esta incorporación de remanente supuso un incremento de DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SESENTA Y OCHO EUROS (284.068,00 €) que sumados al crédito inicial consignado vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2005 de DOS MILLONES SEISCIENTOS OCHO MIL CUARENTA Y CUATRO EUROS (2.608.044,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de Personal	1.787.431,00
Capítulo II	Gastos Corrientes	675.285,00
Capítulo VI	Inversiones Reales	145.259,00
Capítulo VIII	Activos Financieros	69,00
Credito total Programa 111B:		2.608.044,00

Al cierre del ejercicio económico de 2005, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 78'13% con un remanente de QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL QUINIENTOS DIECINUEVE EUROS CON SESENTA Y TRES CENTIMOS (573.519,63 €). Siendo el balance de gastos y pagos por capítulos, a fecha 31 de diciembre de 2005, el que sigue:

	Crédito inicial	Modificac. crédito		Crédito total	Pendiente de pago	Total pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
<b>Capítulo I</b>	1.669.431,00	118.000,00	00,00	1.787.431,00	27.151,09	1.397.865,09	362.414,82
<b>Capítulo II</b>	554.285,00	131.500,00	10.500,00	675.285,00	15.514,13	496.583,23	163.187,64
<b>Capítulo VI</b>	100.191,00	47.968,00	2.900,00	141.259,00	44.461,60	52.880,23	47.917,17
<b>Capítulo VIII</b>	69,00			69,00			
<b>Total 111B</b>	<b>2.323.976,00</b>	<b>297.468,00</b>	<b>13.400,00</b>	<b>2.604.044,00</b>	<b>87.126,82</b>	<b>1.947.328,55</b>	<b>573.519,63</b>

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito total	Disposiciones	Disponible	% de ejecución
<b>Capítulo I</b>	1.787.431,00	1.425.016,18	362.414,82	79'72%
<b>Capítulo II</b>	675.285,00	512.097,36	163.187,64	75'83%
<b>Capítulo VI</b>	141.259,00	97.341,83	47.917,17	66'80%
<b>Capítulo VIII</b>	69,00			
<b>Total 111B</b>	<b>2.604.044,00</b>	<b>2.034.455,37</b>	<b>573.519,63</b>	<b>78'13%</b>

