



VII LEGISLATURA NÚM. 112

Fascículo II

21 de mayo de 2008

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>

BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

SUMARIO

INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

7L/IDC-0002 Informe anual correspondiente al año 2007.

Página 2

INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

	Página		Página
9. MEDIO AMBIENTE	3	11. POLÍTICA TERRITORIAL	10
9.1. Vertidos.....	3	11.1. La Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo.....	10
9.2. La falta de información en materia de medio ambiente..	3	11.2. Disciplina urbanística.....	11
9.3. La Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural	4	11.2.1. Infracciones urbanísticas y la aplicación del régimen de “fuera de ordenación”.....	12
9.4. La Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad	4	11.2.2. Suelo rústico.....	13
9.5. La Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.....	4	11.3. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Política Territorial.....	15
10. OBRAS PÚBLICAS.....	5	12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA	18
10.1. La falta de recuperación de oficio de bienes.....	5	12.1. Introducción.....	18
10.2. Expropiación forzosa.....	6	12.2. Listas de espera	19
10.3. La responsabilidad patrimonial	6	12.3. Servicios de oncología.....	20
10.4. La ejecución de obras públicas.....	6	12.4. Servicios de urgencia de los hospitales	21
10.5. Varios.....	6	12.5. Reclamaciones contra la actuación de los médicos y demás personal sanitario	21
10.6. Resoluciones del Diputado del Diputado del Común en materia de Obras Públicas.....	8	12.6. Situación en que se encuentra el Hospital Febles Campos de Santa Cruz de Tenerife	24

Página	Página
12.7. Expedientes sobre responsabilidad de la Administración sanitaria.....25	18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales.....72
12.8. Médicos de familia.....25	18.4. Acceso al empleo público de las personas con discapacidad.....75
12.9. Quejas diversas.....26	18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias.....75
12.10 Salud Pública.....28	18.6. Función pública docente.....77
13. SEGURIDAD PÚBLICA 29	18.7. Función pública sanitaria.....79
13.1. Introducción.....29	18.8. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Trabajo y Función Pública.....80
13.2. Extranjería.....30	19. TURISMO Y TRANSPORTES 86
13.3. Tráfico y seguridad vial.....30	19.1. Falta de respuesta o inactividad de las administraciones públicas canarias.....86
13.4. Actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.....33	19.2. Actividades ejercidas sin la preceptiva licencia.....90
13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana.....35	19.3. Otros motivos de queja.....90
13.6. Otras quejas.....38	19.4. Quejas archivadas por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente.....91
13.7. Resoluciones del Diputado del Común en el área de seguridad pública.....40	19.5. Expedientes de queja archivados por falta de competencia de la institución.....93
14. SEGURIDAD SOCIAL 46	19.6. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo, al ser la materia objeto de su competencia.....93
14.1. Introducción.....46	19.7. Resoluciones adoptadas, y enviadas a las administraciones públicas de Canarias, por el Diputado del Común sobre el objeto de las quejas.....93
14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación.....46	20. VIVIENDA 103
14.3. Incapacidad.....47	20.1. Introducción.....103
14.4. Jubilación.....48	20.2. Solicitantes de viviendas promovidas por la Administración autonómica para su adjudicación en régimen de alquiler.....105
14.5. Viudedad y prestaciones familiares,.....48	20.3. Deterioro del parque público de vivienda. Desperfectos en viviendas sujetas al régimen de protección pública.....107
14.6. Desempleo,.....49	20.4. Desahucios administrativos de VPP.....109
14.7. Indemnizaciones a los represaliados por el franquismo..49	20.5. Problemas derivados de la adquisición de viviendas promovidas por la Administración111
15. SERVICIOS PÚBLICOS 49	20.6. Queja de oficio.....112
15.1. Introducción.....49	20.7. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda.....113
15.2. Atención administrativa.....50	IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN 118
15.2.1. Falta de contestación a escritos y solicitudes.....50	1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN.....118
15.2.2. Actuación administrativa en expedientes diversos, retrasos y repercusiones.....51	2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
15.2.3. Derecho de acceso a información.....52	2.1. Expedientes de queja
15.2.4. Irregularidades en padrón municipal.....52	2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2007 y años anteriores.....119
15.3. Problemas derivados del suministro eléctrico.....53	2.3. Quejas clasificadas por áreas.....119
16. SERVICIOS SOCIALES 55	2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia.....121
16.1. Introducción.....56	2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área
16.2. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales.....56	2.6. Quejas clasificadas por Administración
16.3. Barreras arquitectónicas.....57	2.7. Quejas clasificadas por procedencia. Año 2007
16.4. La exclusión social extrema.....58	2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2007
16.5. Solicitudes no atendidas de vivienda de protección oficial adaptada a discapacitado y de ayudas para acondicionar la vivienda existente.....59	2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2007
16.6. Pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas.....60	2.10. Evolución de las quejas recibidas en la institución
16.7. Solicitudes no atendidas en centros de atención a discapacitados.....62	V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO 131
16.8. Asuntos varios.....64	
16.9. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Servicios Sociales.....64	
17. SERVICIOS URBANOS.....64	
17.1. Introducción.....65	
17.2. Servicios de abastecimiento de agua potable.....65	
17.3. Servicio de recogida de basuras.....66	
17.4. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Servicios Urbanos.....68	
18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA 70	
18.1. Introducción.....70	
18.2. Formación. Trabajo.....71	

9. MEDIO AMBIENTE

Índice:

9.1. Vertidos

9.2. La falta de información en materia de medio ambiente

9.3. La Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural

9.4. La Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad

9.5. La Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental

9.1. Vertidos

La Constitución española, en su artículo 45, configura el medio ambiente como un bien jurídico de cuyo disfrute son titulares todos los ciudadanos y cuya conservación es una obligación que comparten los poderes públicos y la sociedad en su conjunto.

En consecuencia, todos tienen el derecho a exigir a los poderes públicos que adopten las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección del medio ambiente, para disfrutar del derecho a vivir en un medio ambiente sano. Correlativamente, impone a todos la obligación de preservar y respetar ese mismo medio ambiente.

Centrándonos en la materia propia del presente apartado, en los últimos años ha podido constatarse que el sector de la construcción ha alcanzado unos índices de actividad muy elevados, situación que ha provocado un auge extraordinario de la generación de residuos de construcción y demolición.

El problema ambiental que plantean estos residuos se deriva no sólo del creciente volumen de su generación, sino de su tratamiento, que en la mayor parte de los casos resulta insatisfactorio. Entre los impactos ambientales que ello provoca, cabe destacar la contaminación de suelos y acuíferos en vertederos incontrolados, el deterioro paisajístico y la eliminación de estos residuos sin aprovechamiento de sus recursos valorizables.

Dicha situación se ve reflejada en las quejas que año tras año, vienen formulando ante esta institución, ciudadanos particulares o bien colectivos ecologistas que se muestran preocupados por la falta de actuación de algunas administraciones públicas (**EQ 1051/05** y **348/06**, entre otros).

Concretamente, en el **EQ 348/06**, se denunciaba la actividad, presuntamente ilegal, que estaba llevando a cabo una empresa de construcción, consistente en el vertido de residuos de construcción y demolición, en una zona del municipio de Gáldar.

Al respecto, fuimos informados por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural de la suspensión de las actuaciones, al tiempo que requirió al promotor para que solicitara la legalización de las mismas.

A la vista del tiempo que había transcurrido sin que se hubiera procedido a incoar el correspondiente expediente sancionador ni legalizar la actividad y considerando, asimismo, que el suelo donde se estaba llevando a cabo la actividad denunciada se encontraba clasificado como rústico de protección paisajística, formulamos una

resolución a la citada agencia, recordándole el deber legal de incoar, instruir y resolver el correspondiente procedimiento sancionador.

Aun cuando del informe emitido por el citado departamento autonómico se desprendía que había aceptado la resolución que le dirigimos, nos encontramos a la espera de recibir información complementaria.

9.2. La falta de información en materia de medio ambiente

Continúan dirigiéndose a este comisionado parlamentario ciudadanos particulares y organizaciones dedicadas a la defensa del medio ambiente, debido al trato inadecuado que, en ocasiones, reciben de algunas administraciones públicas respecto a las solicitudes de información ambiental que los mismos formulan.

Al respecto, hemos de tener en cuenta que para que los ciudadanos, individual o colectivamente, puedan participar en la tarea de protección del medio ambiente de forma real y efectiva, resulta necesario disponer de los medios instrumentales adecuados, cobrando hoy especial significación la participación en el proceso de toma de decisiones públicas. Pues la participación, que con carácter general consagra el artículo 9.2 de la Constitución española, y para el ámbito administrativo el artículo 105, garantiza el funcionamiento democrático de las sociedades e introduce mayor transparencia en la gestión de los asuntos públicos.

Esta institución confía en que con la aprobación de la **Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente**, desaparezca la falta de transparencia que, en ocasiones, se observa en la actuación pública.

La Ley 27/2006, aparece como una aplicación del artículo 105 de la Constitución española en su triple vertiente de: a) participación de los ciudadanos en la elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten, b) acceso a los documentos administrativos presentes en registros y archivos y c) procedimientos administrativos en los que se garantiza el principio de audiencia a los interesados y en los que los ciudadanos pueden participar, mediante los instrumentos anteriores, en el trámite de información pública. Asimismo, el derecho de acceso a la justicia, garantizando a los ciudadanos la posibilidad de acudir a los tribunales para revisar las decisiones tomadas por la Administración, supone una concreción, en nuestro ordenamiento jurídico, del artículo 106.1 de la Constitución española.

En íntima relación con lo expuesto se encuentra el asunto planteado en el **EQ 60/06**, en el que un colectivo ecologista mostraba su disconformidad con la falta de información de la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural respecto a los escritos que aquél había presentado hacía más de un año.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, la citada agencia nos comunicó las actuaciones que había llevado a cabo en relación con las obras denunciadas.

Tras estudiar el contenido de las mismas y toda vez que es requisito imprescindible la obtención de las

correspondientes autorizaciones con anterioridad a la ejecución de las obras, así como realizar las mismas de acuerdo con las concedidas, lo que no se había producido, a juicio de este comisionado parlamentario, el hecho de que, en un futuro, la parte no autorizada obtuviera o no la correspondiente calificación territorial y licencia urbanística, no era relevante para que se ejerciera la competencia y, en consecuencia, que se procediera a incoar el correspondiente expediente sancionador.

A la vista de ello, esta institución dirigió una resolución al citado departamento autonómico recordándole su deber legal de incoar, instruir y resolver el correspondiente expediente sancionador. Asimismo, se recordó a aquélla su deber legal de facilitar la información solicitada en el plazo establecido.

La contestación facilitada por la citada agencia fue que no se había informado al denunciante, dado que éste no reunía la condición de interesado en el expediente. Ello dio lugar a que por esta institución se formulara a aquélla otra resolución, la cual fue aceptada y, en consecuencia, el colectivo reclamante recibió la información solicitada.

9.3. La Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural

En la materia que tratamos no podemos dejar de hacer referencia a la aprobación de la *Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural*.

Según su exposición de motivos, el objeto básico de la ley es regular y establecer medidas para favorecer el logro de un desarrollo sostenible del medio rural, mediante la acción de la Administración General del Estado y la concertada con las demás administraciones públicas. Sus objetivos generales son simultáneamente económicos, sociales y medioambientales.

Los objetivos específicos orientan el contenido de la ley, definiendo las medidas generales posibles para perseguir un desarrollo rural sostenible. Estas medidas cubren una gran variedad de objetivos, desde los orientados a la diversificación de la actividad económica y la mejora de infraestructuras y equipamientos públicos, a los de prestación de servicios sociales básicos y el logro de una calidad ambiental en el medio rural.

9.4. La Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad

Otra novedad legislativa producida en el año 2007, la constituye la *Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad*, que viene a derogar y sustituir a la *Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres*.

Según su propio preámbulo, en la sociedad actual se ha incrementado sensiblemente la preocupación por los problemas relativos a la conservación de nuestro patrimonio natural y de nuestra biodiversidad. La globalización de los problemas ambientales y la creciente percepción de los efectos del cambio climático; el progresivo agotamiento de algunos recursos naturales; la desaparición, en ocasiones irreversible, de gran cantidad

de especies de la flora y la fauna silvestres, y la degradación de espacios naturales de interés, se han convertido en motivo de seria preocupación para los ciudadanos, que reivindican su derecho a un medio ambiente de calidad que asegure su salud y su bienestar. Esta reivindicación es acorde con lo establecido en nuestra Constitución.

En este marco, la referida ley establece el régimen jurídico básico de la conservación, uso sostenible, mejora y restauración del patrimonio natural y de la biodiversidad española, como parte del deber de conservar y del objetivo de garantizar los derechos de las personas a un medio ambiente adecuado para su bienestar, salud y desarrollo. Igualmente, se recogen las normas y recomendaciones internacionales que organismos y regímenes ambientales internacionales, como el Consejo de Europa o el Convenio sobre la Diversidad Biológica, han ido estableciendo a lo largo de los últimos años.

Con esta finalidad, la ley establece que las administraciones competentes garantizarán que la gestión de los recursos naturales se produzca con los mayores beneficios para las generaciones actuales, sin merma de su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras, velando por el mantenimiento y conservación del patrimonio, la biodiversidad y los recursos naturales existentes en todo el territorio nacional, con independencia de su titularidad o régimen jurídico, atendiendo a su ordenado aprovechamiento y a la restauración de sus recursos renovables.

9.5. La Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental

No podemos concluir el presente informe sin hacer una breve referencia a la aprobación de la importante y tan demandada *Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental*, pues la realidad nos demuestra que las diferentes normas jurídicas que se han ido aprobando, no han sido capaces de prevenir la producción reiterada de accidentes de diversa naturaleza que han tenido gravísimas consecuencias para el entorno natural.

Según la exposición de motivos de la referida norma, ello pone de manifiesto la necesidad de contar con una legislación ambiental que instrumente nuevos sistemas de responsabilidad que prevengan eficazmente los daños medioambientales y, para los casos en los que estos lleguen a producirse, aseguren una rápida y adecuada reparación.

A esta necesidad responde la Directiva 2004/35/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre responsabilidad medioambiental en relación con la prevención y reparación de daños medioambientales, que esta ley traspone, incorporando a nuestro ordenamiento jurídico un régimen administrativo de responsabilidad ambiental de carácter objetivo e ilimitado basado en los principios de prevención y de que “quien contamina paga”. Se trata, efectivamente, de un régimen administrativo en la medida en la que instituye todo un conjunto de potestades administrativas con cuyo ejercicio la Administración pública debe garantizar el cumplimiento de la ley y la

aplicación del régimen de responsabilidad que incorpora. Se separa, pues, de la responsabilidad civil clásica en la que los conflictos entre el causante del daño y el perjudicado se dirimen en sede judicial.

Al poner el énfasis en la restauración total de los recursos naturales y de los servicios que prestan, se prima el valor medioambiental, el cual no se entiende satisfecho con una mera indemnización dineraria.

De esta manera se hace efectivo el principio de que “quien contamina paga”, al trasladar los costes derivados de la reparación de los daños medioambientales desde la sociedad hasta los operadores económicos beneficiarios de la explotación de los recursos naturales.

10. OBRAS PÚBLICAS

Índice:

- 10.1. La falta de recuperación de oficio de bienes**
- 10.2. Expropiación forzosa**
- 10.3. La responsabilidad patrimonial**
- 10.4. La ejecución de obras públicas**
- 10.5. Varios**
- 10.6 Resoluciones del Diputado del Común en materia de obras públicas**

En el área de Obras Públicas, los ciudadanos continúan solicitando la intervención de este Diputado del Común en asuntos relacionados con la falta de recuperación de oficio de bienes por parte de algunas administraciones públicas, la expropiación forzosa, la responsabilidad patrimonial, la ejecución de obras públicas y otros asuntos que hemos recogido en un epígrafe final.

10.1. La falta de recuperación de oficio de bienes

Aun cuando las entidades locales, entre otras administraciones públicas, gozan de la prerrogativa de recuperar por sí mismas la posesión o tenencia de sus bienes, en muchas ocasiones, los ciudadanos son los que denuncian los hechos, con el fin de que aquéllas procedan a incoar el oportuno procedimiento dirigido a la recuperación y restablecimiento de la situación posesoria anterior, alterada por algunos particulares.

Algunos de los expedientes en los que se planteó la inactividad administrativa ante la ejecución de obras por particulares, aún cuando ello suponía la invasión de bienes de dominio público, fueron los **EQ 995/05, 1070/05, 1718/05 y 71/06**.

En general, estos expedientes son objeto de una larga tramitación en nuestras oficinas, resultando infrecuente que las administraciones implicadas actúen con la celeridad que la situación y los ciudadanos demandan.

Un ejemplo de ello lo constituye el **EQ 995/05**, en el que una ciudadana denunciaba las escasas actuaciones que había llevado a cabo el Ayuntamiento de Antigua para la recuperación de un camino público, en dicho municipio.

A raíz de la intervención de este Diputado del Común, el ayuntamiento pleno, en virtud de expediente de investigación incoado al efecto, resolvió declarar la posesión y uso públicos del camino reivindicado

por la reclamante, al tiempo que acordó ejercer las acciones administrativas y judiciales necesarias para la recuperación y libre uso de aquél.

A pesar de ello, a la fecha de cierre del presente informe, nuestra investigación no ha culminado, a la vista de que la citada corporación municipal no ha procedido a la ejecución forzosa de las obras necesarias para la recuperación del referido bien.

Asimismo, otra reclamante ponía de manifiesto que una vecina había procedido a la ocupación de una parcela propiedad de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el término municipal de San Cristóbal de La Laguna, sin que la correspondiente Administración hubiera tramitado el procedimiento de recuperación de oficio, a pesar de que habían transcurrido varios años desde que denunció dicha situación (**EQ 1070/05**).

Dado que desde esta institución se habían llevado a cabo múltiples gestiones con la Dirección General de Patrimonio y Contratación de la Consejería de Economía y Hacienda, así como con el Instituto Canario de la Vivienda, y a la vista de que ninguna de las administraciones citadas se consideraba competente para resolver el asunto planteado, este Diputado del Común dirigió una resolución a los organismos implicados recomendándoles que se removieran los obstáculos que estaban produciendo la dilación observada, con el fin de que se procediera a la tramitación del correspondiente expediente para la recuperación de oficio del referido bien.

Nuestra resolución fue aceptada por el Instituto Canario de la Vivienda, quien se declaró competente para la recuperación de la posesión indebidamente usurpada, al tiempo que nos informó de las actuaciones que iba a llevar a cabo.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, procedimos al archivo provisional del expediente en nuestras oficinas.

Otro expediente en el que se hizo necesario realizar numerosas gestiones desde esta institución, venía referido a la inactividad del Ayuntamiento de Santa María de Guía respecto a la recuperación de un camino público que había sido invadido por una obra llevada a cabo por un particular, con los perjuicios que ello estaba produciendo a los vecinos del lugar (**EQ 71/06**).

A la vista de que la razón aducida por la citada corporación municipal para justificar su inacción estaba relacionada con la escasez de medios, esta institución recomendó a aquélla que, en la medida de sus posibilidades presupuestarias y de personal, extremara sus esfuerzos y dotara de los medios necesarios al departamento correspondiente para que se llevara a cabo una gestión correcta de las potestades de dicha entidad local y, así, que se procediera a la apertura del citado camino público, de forma subsidiaria.

Nuestra recomendación fue aceptada por la aludida Administración, habiéndonos informado de que se había procedido a la recuperación de oficio del citado camino. Ello nos condujo a archivar el expediente en nuestras oficinas, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

10.2. Expropiación forzosa

La Constitución española, en su art. 33.3, establece que “*Nadie podrá ser privado de sus bienes y derechos sino por causa de utilidad pública o interés social, mediante la correspondiente indemnización y de conformidad con lo dispuesto por las leyes*”.

Como señala buena parte de la doctrina y una jurisprudencia ya consolidada, “*el trámite de justiprecio constituye, sin duda, el elemento imprescindible de la expropiación*”. Y lo es hasta el punto de que si el justiprecio o indemnización no está presente, estaremos ante otra institución esencialmente diferente (confiscaciones, comisos, socializaciones, etc.).

Sin embargo, en ocasiones, la Administración pública lleva a cabo actuaciones materiales en vía de hecho, es decir, actuaciones materiales en las que carece de la necesaria cobertura jurídica y lesiona derechos e intereses legítimos de cualquier clase.

Dicha situación fue denunciada ante esta institución, entre otros, en el **EQ 1558/06**, en el que un ciudadano manifestaba no sólo la falta de abono del justiprecio por la expropiación de una finca de su propiedad, sino que, en el año 2001, la referida corporación municipal había llevado a cabo obras en los terrenos del reclamante, sin título para ello, concluyéndose por este comisionado parlamentario que nos encontrábamos ante una actuación material del Ayuntamiento de Ingenio constitutiva de vía de hecho y configurándose como un supuesto de responsabilidad patrimonial.

Al respecto, la Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de junio de 2001 (Arz-8235), sostiene que “[...] hoy día es indudable que el ordenamiento español rechaza con carácter general las actuaciones administrativas por vía de hecho, las cuales constituyen una forma de violencia sobre el ciudadano y sobre sus bienes incompatible con lo que el poder público es y tiene que ser en un Estado de derecho: servidor de los ciudadanos y escudo de sus libertades”.

Nueve meses después desde que nos dirigiéramos a la citada Administración, fuimos informados de que el promotor de la queja había interpuesto un recurso contencioso administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, lo que nos llevó a suspender el examen de dicha queja, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Otras de las quejas relacionadas con el presente apartado fueron los **EQ 1648/05, 926/07 y 968/07**, entre otros, encontrándonos, a la fecha de cierre del presente informe, pendientes de que las respectivas administraciones públicas cumplimenten nuestras solicitudes y, con ello, proseguir nuestra investigación.

10.3. La responsabilidad patrimonial

El derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por las lesiones que puedan sufrir en sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, ha sido recogido en nuestra Carta Magna, en su art. 106.2.

Y es el ejercicio de este derecho lo que lleva a los reclamantes a dirigirse a esta institución en aquellos supuestos en los que sus reclamaciones no obtienen respuesta o bien el procedimiento que se tramita no es el legalmente establecido, particularmente en lo referido al cumplimiento de plazos (**EQ 1072/05, 302/06, 843/06, 8/07, 168/07, 533/07, 566/07, 584/07, 651/07, 850/07**, entre otros).

Un asunto que fue recogido en el informe sobre la gestión del año 2006, venía referido a los daños que había sufrido el promotor de la queja, quien manifestaba que, como consecuencia del desbordamiento de las alcantarillas en una zona de Arrecife, su vehículo había sufrido daños, sin que hubiera recibido indemnización alguna por ello (**EQ 1072/05**).

Una vez tramitada la referida queja, pudimos constatar que el Ayuntamiento de Arrecife había desestimado la solicitud presentada, dado que “[...] tanto el mantenimiento como el perfecto estado de las redes de saneamiento del municipio de Arrecife es responsabilidad de [...]”, empresa contratada por “[...], no apreciando que, desde el punto de vista de la Administración municipal, existiera relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público local y los daños causados”.

Tras estudiar la naturaleza jurídica de los consorcios, esta institución dirigió una resolución al presidente del [...], ya que, a juicio de este comisionado parlamentario, el reclamante no tenía el deber jurídico de soportar las consecuencias dañosas de que el mantenimiento de la red de saneamiento no se llevara a cabo adecuadamente, o que la inspección de dicho servicio no se hubiera realizado.

Al respecto, este Diputado del Común consideró que nos encontrábamos ante un daño real y efectivo, evaluable económicamente e individualizado en relación con el interesado, que había incidido sobre sus bienes y derechos, cuya responsabilidad era del referido consorcio, con independencia de la responsabilidad que pudiera alcanzar a la empresa contratista, sin que hubiera existido fuerza mayor.

Por todo lo expuesto, esta institución recomendó al aludido consorcio que iniciara el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial, así como que, una vez tramitado, resolviera fijar la indemnización que, en concepto de daños, correspondiera abonar al reclamante.

Un año después de haber formulado la aludida resolución, el gerente del citado organismo nos remitió un informe eximiendo de responsabilidad a éste, al tiempo que concluía que el problema no residía en el mantenimiento y conservación de la red de alcantarillado, sino que se relacionaba con el trazado, cotas, pendientes, etc., de las calles de dicho municipio y que, en consecuencia, la responsabilidad era del Ayuntamiento de Arrecife.

A la vista de ello, esta institución solicitó al referido ayuntamiento que se girase una visita de inspección al lugar por un técnico en la materia y se emitiera un informe que confirmara o contradijera el emitido por [...]. A la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera del resultado de dicha inspección.

Otra ciudadana solicitó la intervención de esta institución debido a la falta de respuesta del Ayuntamiento

de San Bartolomé a la solicitud de responsabilidad patrimonial formulada, como consecuencia de los daños que había sufrido cuando circulaba por la carretera que va desde Arrecife hasta San Bartolomé, al parecer, debido al mal estado en que se encuentra la misma (**EQ 533/07**).

Tras llevar a cabo la correspondiente investigación, pudimos constatar que, aun cuando la citada entidad local nos había informado de que el procedimiento se encontraba en trámite, la reclamante desconocía si dicha Administración había admitido su reclamación, si la había admitido en qué fase del procedimiento se encontraba, así como los actos de instrucción que, en su caso, hubiera llevado a cabo, pues el referido ayuntamiento había dado la callada por respuesta a todos los escritos que, al respecto, había presentado la referida ciudadana.

A la vista de ello, esta institución dirigió una resolución al Ayuntamiento de San Bartolomé, recomendándole que la solicitud formulada por la reclamante se tramitara de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

Dicha resolución fue aceptada por la citada corporación municipal, quien nos comunicó que el procedimiento administrativo había sido resuelto y que se había abonado a la interesada la correspondiente indemnización.

A la vista de ello, procedimos a archivar el expediente de queja, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado.

10.4. La ejecución de obras públicas

La inactividad del Ayuntamiento de La Frontera respecto a la ejecución del proyecto de acondicionamiento y recuperación del camino que une el asentamiento rural de Las Lapas con el de La Carrera, en dicho término municipal, cuyos vecinos venían demandando desde el año 2003, dio lugar a la presentación del **EQ 564/07**.

Sobre ello, esta institución pudo constatar que, en el año 2005, la junta de gobierno local había acordado que el referido proyecto estaba integrado dentro de un programa de actuación, cuya primera fase comenzaría en breve.

Sin embargo, dos años después, el citado proyecto no había sido redactado ni, en consecuencia, ejecutada la citada obra.

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

Al cierre del presente informe la resolución formulada no había sido contestada.

Otro asunto que dio lugar a la presentación de una queja ante esta institución vino referido a las escasas actuaciones que había realizado el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, a pesar de las reiteradas denuncias presentadas por el reclamante, motivadas por el mal estado en que se encontraba la acera de la calle donde aquél tenía su vivienda (**EQ 807/07**).

Tras realizar la correspondiente investigación, procedimos a archivar el referido expediente, por haber alcanzado una solución favorable el asunto planteado y con ello, efectuado las obras necesarias para reparar la citada acera.

10.5. Varios

En el presente apartado hemos recogido, entre otros, el **EQ 135/06**, que vino motivado por la falta de actuación y de respuesta del Consejo Insular de Aguas de Gran Canaria, ante las reiteradas denuncias formuladas por el reclamante, como consecuencia de los perjuicios que le venía produciendo la desviación de la trayectoria natural de un barranco llevada a cabo por un particular, en el término municipal de Ingenio.

Una vez llevada a cabo nuestra investigación, nuestra solicitud fue cumplimentada en los siguientes términos: *[...] la formulación de una petición no vincula al órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador. Por otro lado, señalar que cuando se haya presentado una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento, cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación, solicitud ésta que no se ha presentado por el reclamante, por lo que este consejo insular de aguas no tiene obligación de comunicar la iniciación o no del procedimiento sancionador”.*

Al respecto, esta institución consideró que si bien no puede afirmarse un genérico derecho al procedimiento en relación con la potestad cuyo ejercicio se pretende, sí cabe reconocer un derecho al trámite, al procedimiento preliminar, como garantía del administrado frente a la eventual inactividad de la Administración. Dicho trámite o procedimiento preliminar tendría por objeto obtener una resolución motivada acerca de la incoación o no del procedimiento principal, resolución formal, hoy por hoy, indispensable para poder fiscalizar, en vía de recurso administrativo o jurisdiccional, la legalidad de la conducta a seguir por la Administración y, eventualmente, su decisión de no actuar la potestad.

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

A la vista de todo ello, esta institución dirigió una resolución al citado organismo recomendándole que, en los supuestos en que se formularan denuncias, se comunicara al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

El informe emitido por el aludido consejo insular de aguas se limitó a darnos cuenta de los trámites que se habían llevado a cabo en el procedimiento sancionador tramitado, sin hacer referencia al contenido de la resolución formulada.

Considerando esta institución que el referido organismo no había informado convincentemente sobre las razones para no adoptar las medidas que se contenían en la misma, y en aplicación de lo dispuesto en el art. 38 de nuestra Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio, este Diputado del Común puso en conocimiento del presidente del Cabildo de Gran Canaria los antecedentes de la presente reclamación y la resolución formulada.

A la fecha de cierre del presente informe, nos encontrábamos a la espera de recibir contestación.

También dio lugar a la formulación de una queja la falta de respuesta del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria al escrito presentado por un ciudadano en el año 2004, en el que denunciaba la falta de atención municipal a determinadas zonas del referido término municipal (**EQ 1305/06**).

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, y a la vista de que los informes emitidos no se pronunciaban acerca de las razones por las que no se había contestado al referido ciudadano, esta institución dirigió una resolución a la aludida corporación municipal recordándole su deber legal de contestar y de notificar las peticiones que se le formulen. Asimismo, se recomendó a aquélla que diera respuesta a la solicitud presentada.

A la fecha de cierre del presente informe nos encontrábamos a la espera de recibir contestación acerca de la citada resolución.

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

EQ 1305/06. El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no contesta al escrito presentado por un ciudadano, a pesar de haber transcurrido varios años desde entonces. Recordatorio del deber legal y recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

[...]

Nuevamente nos dirigimos a VE en relación con la queja más arriba referenciada, promovida por don [...], que vino motivada por la falta de respuesta de ese ayuntamiento al escrito presentado por aquél el 09/2/04, en el que denunciaba la falta de atención municipal a determinadas zonas del espacio libre de 70.000 metros cuadrados existente en la Hoya del Enamorado, de ese término municipal.

Una vez admitida la queja a trámite, esta institución se dirigió a esa corporación municipal, habiendo sido informada, mediante escritos de fechas 23/11/06 y 23/1/07 (reg. sal. 58.144 y 3.520, respectivamente), de que ya se había inaugurado el Parque Juan Pablo II en dicha zona. Sobre la falta de contestación al reclamante, esa Administración no se pronunció en el informe emitido.

Al respecto, 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 42.1, establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

Por su parte, la *Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición*, en su artículo 6.2, dispone que “*La Administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción*”.

Asimismo, la citada ley orgánica, en su artículo 11.1, establece que una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados

a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación.

En el asunto planteado en la queja, este comisionado parlamentario ha podido constatar que han transcurrido más de tres años desde que el Sr. [...] formuló su petición y, hasta la fecha, la misma no ha sido contestada.

A la vista de todo ello, esta institución, al amparo de lo dispuesto en el art. 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, recuerda a VE el deber legal de contestar y de notificar las peticiones que se formulen. Asimismo, se recomienda a VE que, con la mayor brevedad, se conteste al Sr. [...] la solicitud presentada ante ese ayuntamiento.

EQ 1070/05. El Instituto Canario de la Vivienda no tramita el expediente para la recuperación de oficio de un bien de dominio público propiedad de la Comunidad Autónoma de Canarias. Recomendación dirigida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda.

[...]

Con fecha 12 del presente mes de julio, esta institución recibió escrito de la Secretaría General Técnica de la, entonces, Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda [...], al que se acompañaba una copia del informe emitido por el director del Instituto Canario de la Vivienda, en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, promovido por doña [...], como consecuencia de la ocupación, presuntamente ilegal, de una parcela propiedad de la Comunidad Autónoma de Canarias, ubicada en la calle [...], en el término municipal de San Cristóbal de La Laguna.

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

1º) Con fecha 2/9/05, esta institución se dirigió al director general de Patrimonio y Contratación de la Consejería de Economía y Hacienda, con el fin de conocer las actuaciones realizadas en el expediente, en relación con el asunto planteado.

2º) Con fecha 15/9/05 [...], la aludida dirección general nos comunicó que, tras haber solicitado un informe a la Dirección General del Servicio Jurídico acerca del órgano que tenía atribuida la competencia para la tramitación de los procedimientos de recuperación de oficio de un bien de dominio público en materia de vivienda, los servicios jurídicos informaron de que el órgano competente para su tramitación era el Instituto Canario de la Vivienda, con base en lo dispuesto en el artículo 298.4 del *Decreto 133/1988, de 22 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias*.

A la vista de ello, con fecha 22/3/05 (reg. sal. nº 1.139), la Dirección General de Patrimonio y Contratación remitió copia del referido informe al director del Instituto Canario de la Vivienda, al tiempo que le envió la solicitud formulada por esta institución, por considerarse el órgano competente para evacuar el informe que le habíamos solicitado.

3º) Con fecha 7/11/05, este comisionado parlamentario se dirigió al director del Instituto Canario de la Vivienda, con el fin de conocer las actuaciones que, en su caso, hubiera llevado a cabo, a raíz de que la Dirección General de Patrimonio y Contratación le trasladara la documentación señalada en el antecedente anterior. Dicha petición fue reiterada el 17/1/06.

[...]

4º) Con fecha 21/4/06, esta institución recibió un informe del citado organismo que no daba respuesta a las cuestiones planteadas en nuestra solicitud, lo que nos llevó a interesarle que cumplimentara dicha petición en los términos expuestos en la misma. La referida solicitud fue reiterada el 5/6/06 y objeto de un recordatorio de su deber legal de colaborar con este Diputado del Común el 18/9/06.

Con fecha 26/2/07, el Instituto Canario de la Vivienda emitió un informe del siguiente tenor literal: “[...] La cuestión anteriormente expuesta ha sido objeto de expediente de recuperación de oficio del mencionado bien inmueble de dominio público, expediente que tuvo su inicio en las dependencias de la extinta Dirección General de Vivienda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 298 del Decreto 133/1988, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias (Ley 8/1987, de 28 de abril).

Posteriormente y de conformidad con lo dispuesto en la citada normativa, las actuaciones fueron remitidas a la Dirección General de Patrimonio y Contratación con fecha 27 de septiembre de 1996, siendo la Consejería de Economía y Hacienda la competente para resolver el desalojo por ocupación ilegal o posesión de un bien de dominio público propiedad de la Comunidad Autónoma de Canarias y, concretamente, la mencionada dirección general, con base en lo dispuesto en el Decreto territorial 8/2003, de 31 de enero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Economía y Hacienda [...].

Habiéndose mantenido con fecha 16/11/04, conversación telefónica entre personal adscrito al departamento de Suelo de este instituto y de la Dirección General de Patrimonio en relación con las futuras actuaciones, por parte de éste último se pone de manifiesto que el expediente ha caducado, si bien informa acerca de la incoación de nuevas actuaciones por parte de esa dirección general, con su consiguiente comunicación a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, con el fin de solicitar las remisión de las ya llevadas a cabo hasta el momento, procediendo a su convalidación y posteriormente a la resolución del expediente por parte de Patrimonio.

Hasta la fecha no existe en el Instituto Canario de la Vivienda, comunicación alguna que ponga de manifiesto la recepción por parte de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda de las citadas actuaciones.

[...J”.

5º) Con fecha 13/4/07, esta institución solicitó al director del aludido Instituto de la Vivienda que, a la vista de que habían transcurrido más de dos años desde que

llevaron a cabo gestiones telefónicas con la Dirección General de Patrimonio, sin que constaran nuevas actuaciones, se dirigiera nuevamente a la misma, con el fin de que se agilizara la tramitación del expediente.

La respuesta emitida fue del siguiente tenor literal: “[...] se hace constar que por parte de este instituto se está procediendo al inicio de las actuaciones encaminadas a instar a la Dirección General de Patrimonio para la tramitación del correspondiente expediente de recuperación de oficio”.

Sobre ello, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

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

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

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

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

Ajuiciodeestainstitución,losplazosquehantranscurrido sin que haya sido resuelto el asunto planteado en la queja están fuera de lo razonable, por lo que, en virtud de las competencias que le atribuye el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, se recomienda a ese organismo que se remuevan los obstáculos que están produciendo la dilación observada, con el fin de que se proceda a la tramitación del correspondiente expediente para la recuperación de oficio.

EQ 533/07. El Ayuntamiento de San Bartolomé no notifica a la interesada los trámites realizados en el procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Recomendación al Ayuntamiento de San Bartolomé.

[...]

Nuevamente nos dirigimos a VS, en relación con la queja más arriba referenciada, que vino motivada por la falta de respuesta de ese ayuntamiento a los escritos presentados por doña [...].

Una vez admitida la queja a trámite, constan los siguientes antecedentes:

1º) Con fecha 30/7/07, la Sra. [...] presentó una queja ante esta institución, como consecuencia de los daños sufridos cuando circulaba con su vehículo por la carretera que va desde Arrecife hasta San Bartolomé, en Lanzarote, debido al mal estado de la misma.

2º) Una vez admitida la queja a trámite, con fecha 21/8/07, solicitamos a esa corporación municipal un informe acerca de las actuaciones llevadas a cabo a raíz de la solicitud formulada por la interesada, así como de las razones por las que, hasta aquella fecha, la misma no había recibido contestación a sus escritos.

3º) Con fecha 4/9/07 [...], esa corporación municipal nos comunicó que el plazo máximo para notificar la resolución expresa es el de seis meses desde que se inició el procedimiento y “[...] *habida cuenta de que la reclamación presentada por la interesada tuvo entrada el 26 de abril de 2007 en este ayuntamiento, se dispone hasta el 26 de octubre del presente año para resolver la citada reclamación, encontrándose el expediente en tramitación*”.

[...]

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

El Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las administraciones públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, en su artículo 6.2, establece que “Si se admite la reclamación por el órgano competente, el procedimiento se impulsará de oficio en todos sus trámites [...]”.

Por su parte, el art. 7 de la referida norma, dedicado a los actos de instrucción, dispone que “Los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, se realizarán por el órgano que tramite el procedimiento, de conformidad con el capítulo III del Título VI de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.

Sin embargo, a pesar de que esa Administración nos ha comunicado que el procedimiento se encuentra en trámite, la reclamante desconoce si esa corporación municipal ha admitido su reclamación, si la ha admitido en qué fase del procedimiento se encuentra, así como los actos de instrucción que, en su caso, hubiera llevado a cabo, pues ese ayuntamiento ha dado la callada por respuesta a todos los escritos que, al respecto, ha presentado la Sra. [...].

A la vista de ello, esta institución, en virtud de las competencias que le atribuye el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, recomienda a ese ayuntamiento que la solicitud formulada por la reclamante se tramite de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.

11. POLÍTICA TERRITORIAL

Índice:

11.1. La Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo

11.2. Disciplina urbanística

11.2.1. Infracciones urbanísticas y la aplicación del régimen de “fuera de ordenación”

11.2.2. Suelo rústico

11.2.3. Varios

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

11.1. La Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo

Con carácter previo a entrar en la materia propia del informe relativo a la gestión de esta institución en el año 2007, hemos de hacer una breve referencia a la aprobación de la Ley estatal 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo (LS'07), que derogó, entre otras, la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones.

La LS'07 no vincula su objeto únicamente con el derecho de propiedad, sino también con los derechos constitucionales de participación ciudadana en los asuntos públicos, el de libre empresa, el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y, sobre todo, el derecho a una vivienda digna y, asimismo, adecuada, al que la propia Constitución vincula directamente con la regulación de los usos del suelo en su art. 47. En suma, siguiendo la exposición de motivos de la referida ley, ésta se propone garantizar en estas materias las condiciones básicas de igualdad en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes constitucionales de los ciudadanos.

En particular, y dada la importancia de la acción pública en la materia objeto del presente informe, consideramos que merece una mención especial el tratamiento que da a la misma la LS'07.

Así, entre los derechos del ciudadano regulados en el art. 4 de dicha norma, en su apartado f), se encuentra el de “Ejercer la acción pública para hacer respetar las determinaciones de la ordenación territorial y urbanística, así como las decisiones resultantes de los procedimientos de evaluación ambiental de los instrumentos que las contienen y de los proyectos para su ejecución, en los términos dispuestos por su legislación reguladora”.

Al respecto, no resulta desconocida la acción pública en el urbanismo, por lo que el aludido precepto no constituye una novedad. Sin embargo, se constata la reducción de contenidos que, en relación con la acción pública, se contiene en el referido art. 4, apartado f), si lo comparamos con el art. 304 del Texto Refundido de la Ley sobre Régimen del Suelo y Ordenación Urbana, aprobado en virtud de Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio (TRLs'92), que se mantiene vigente a la espera del resultado del nuevo texto refundido anunciado por la disposición final segunda LS'07.

Así, el art. 304 TRLs'92, establece que será pública la acción para exigir ante los órganos administrativos y los tribunales contencioso-administrativos la observancia de la legislación urbanística y de los planes, programas, proyectos, normas y ordenación.

Asimismo, continúa el citado artículo, si dicha acción está motivada por la ejecución de obras que se consideren ilegales, podrá ejercitarse durante la ejecución de las mismas y hasta el transcurso de los plazos establecidos para la adopción de las medidas de protección de la legalidad urbanística.

Vemos que, aún cuando en la LS'07 se ha ampliado el objeto de la acción pública, sin embargo no se hace referencia a la previsión de un plazo (no fijo, pero sí determinable) para el ejercicio de la acción pública –que sí regula el vigente art. 304 TRLS'92–, en el supuesto de obras que se consideren ilegales, que constituye la modalidad de acción pública más ejercida en el ámbito urbanístico.

A juicio del profesor Parejo Alfonso, si se mantiene como única redacción de la acción pública la recogida en el art. 4 f) LS'07 y se derogara, en el nuevo texto refundido, el vigente art. 304 TRLS'92, el régimen jurídico de la acción pública dependería exclusivamente de la normativa urbanística autonómica, que podría establecer plazos para su ejercicio bien distintos de los que rigen actualmente, y que claramente favorecen el ejercicio por los ciudadanos de la acción pública.

11.2. Disciplina urbanística

Centrándonos en el contenido del informe propiamente dicho, es decir, ciñéndonos a la gestión de este comisionado parlamentario en lo que al área de Política Territorial se refiere, hemos de señalar que los reiterados y graves supuestos de incumplimiento urbanístico y territorial continúan siendo objeto de presentación de un gran número de quejas, lo que nos permite sostener que se viene produciendo una progresiva concienciación social acerca de la necesidad de perseguir firmemente las vulneraciones de la legalidad generadas en este ámbito.

Sin embargo, ello no ha redundado en una reacción de las administraciones competentes, quienes, en la mayoría de las ocasiones, no adoptan medidas o, cuando proceden a ello, no es con la prontitud que la situación planteada demanda (EQ 490/04, 280/05, 863/06, 1089/06, 1111/06, 1389/06, 165/07, 201/07, 534/07, 608/07, 617/07, 845/07, 846/07, 887/07, 963/07, 995/07, 1070/07, 1122/07 y 1195/07, entre otros).

Al respecto, hemos de hacer referencia a un expediente que ha sido objeto de una larga tramitación en esta institución y que vino referido a la inactividad del ayuntamiento de Tazacorte, ante las denuncias formuladas como consecuencia de las obras, presuntamente ilegales, llevadas a cabo en una zona de dicho término municipal (EQ 490/04).

Sobre ello, a la citada Administración le constaba, por sus propios informes técnicos, que las obras no contaban con la preceptiva licencia urbanística y que contravenían el planeamiento municipal. En consecuencia, la respuesta a dicha situación no podía ser otra que la demolición de aquéllas.

A la vista de ello, esta institución formuló una resolución al ayuntamiento recordándole el deber legal de iniciar, instruir y resolver los expedientes de restauración de la legalidad urbanística conculcada y sancionador, ordenando al presunto infractor la demolición de las obras ilegalizables.

Nuestra resolución fue aceptada por la citada corporación municipal, a cuyo efecto se dictó el correspondiente decreto acordando la tramitación del expediente de disciplina urbanística, al tiempo que se requirió al infractor para que, en el plazo de quince días, procediera a la demolición de las obras, con apercibimiento de ejecución subsidiaria.

Ello dio lugar al archivo del expediente en nuestras oficinas, por considerar que el asunto planteado se había solucionado.

En otro orden de cosas, observamos que se ha generalizado la falta de respuesta a las denuncias que se presentan ante algunas administraciones públicas, olvidando éstas que tienen la obligación de contestar de manera expresa a sus promotores, situación que, a juicio de este comisionado parlamentario, genera, cuando menos, una pérdida de confianza en las instituciones.

Asimismo, y a la vista de que, en la mayoría de los casos, la razón aducida por las administraciones implicadas para justificar la falta de contestación a los ciudadanos, es que éstos no ostentan la condición de interesados, este comisionado parlamentario ha recomendado a las respectivas administraciones la necesidad de que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

A raíz de haber formulado las resoluciones aludidas, algunas de ellas fueron aceptadas, lo que nos llevó a archivar provisionalmente los expedientes de queja, por encontrarse en vías de solución los asuntos planteados.

Sin embargo, en otros de los expedientes citados, ha sido necesario continuar su tramitación, pues los informes emitidos no daban respuesta a todas las cuestiones que se planteaban en las resoluciones formuladas, constatándose por este comisionado parlamentario una actitud poco decidida a la hora de realizar las obras de demolición, en aquellos supuestos en que así procedía.

También merece ser destacado que, en más ocasiones que las deseables, esta institución ha de recordar a algunas administraciones públicas su obligación de proceder a la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de las resoluciones de demolición u órdenes de ejecución dictadas, en aquellos supuestos en los que los interesados no proceden de forma voluntaria a su cumplimiento (EQ 1435/05, 1682/05, 513/06, 1078/06, 1411/06, 109/07, 184/07, 407/07, 488/07, 518/07, 534/07 y 555/07, entre otros).

De los expedientes citados, se ha procedido al archivo provisional los EQ 184/07, 488/07 y 518/07, dado que los asuntos planteados habían obtenido una solución favorable, encontrándonos a la espera de recibir información complementaria acerca de los restantes expedientes.

Un expediente al que hemos de hacer especial referencia aludía a las escasas actuaciones que había llevado a cabo el Ayuntamiento de Los Realejos, a raíz de que un ciudadano denunciara la ejecución de unas obras en el interior de dos locales, sin que su promotor contara con la correspondiente licencia urbanística (EQ 1682/05).

Al respecto, esta institución dirigió una resolución a la citada corporación municipal recomendándole que se tramitara y resolviera el procedimiento sancionador

al infractor para imponerle la correspondiente multa. Asimismo, se recomendó a aquélla que, en el supuesto de que el obligado no procediera de forma voluntaria a la ejecución de la resolución que fuera dictada, se iniciara el procedimiento para la ejecución forzosa de lo ordenado.

Dicha resolución fue aceptada por la citada entidad local, lo que nos llevó a archivar provisionalmente el expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

Sin embargo, el reclamante solicitó nuevamente la intervención de este comisionado parlamentario, a la vista de que la resolución que acordó la demolición de las obras no había sido ejecutada de forma voluntaria ni subsidiariamente por la referida corporación municipal, lo que dio lugar a nuevas actuaciones por parte de esta institución, sin haber obtenido respuesta.

Considerando que la actuación del alcalde del citado ayuntamiento había dificultado, sin una justificación adecuada, la investigación de la referida queja, este Diputado del Común dirigió un requerimiento a dicha autoridad, a efectos de que emitiera el informe que posibilitara la resolución del expediente de referencia; todo ello con carácter previo a hacer pública tal conducta a través de su publicación en el *Boletín Oficial del Parlamento de Canarias*.

A raíz de dicha actuación, el ayuntamiento nos remitió el acuerdo adoptado por la junta de gobierno local, por medio del cual se aprobó el proyecto de demolición de las construcciones denunciadas, lo que nos llevó a archivar provisionalmente el expediente en nuestras oficinas, por entender que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Al respecto, las administraciones públicas deben tener en cuenta que, aún cuando el responsable de la actuación es el primer obligado a reponer las cosas a su estado anterior a la comisión de los hechos que motivaron la puesta en marcha de las potestades de la Administración en orden a la protección de la legalidad urbanística, no acometida dicha responsabilidad por aquél, supuesto nada infrecuente, lo que procede es la puesta en marcha de las medidas de ejecución forzosa que la legislación prevé con el fin de dar cumplimiento a la medida acordada.

Desde esta institución confiamos en que esta situación varíe a raíz de la entrada en vigor de la Ley territorial 4/2006, de 22 de mayo, de modificación del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTRENC), que, en su art. 183, establece que en los supuestos de ejecución subsidiaria de la reposición de la realidad física alterada a su estado anterior, si los responsables de la alteración ofreciesen su total colaboración en la ejecución, el coste de la demolición será repercutido a los responsables obligados con una bonificación del cincuenta por ciento.

En consecuencia, si el infractor colabora en la ejecución que, de forma voluntaria, tenía que haber realizado, se le “perdona” la mitad del coste de la demolición, lo que, a juicio de este comisionado parlamentario, supone una carga más para la comunidad, a diferencia de lo que ocurría con anterioridad a la aprobación de la citada Ley 4/2006, que establecía que el coste de la ejecución subsidiaria corría a cargo del infractor.

Como conclusión del presente apartado, podemos afirmar que aún cuando la ejecución de obras sin los preceptivos títulos habilitantes es una actividad ilegal que exige la pronta actuación de la respectiva Administración pública, en ocasiones, aquélla es poco diligente, produciendo daños y perjuicios no sólo a los intereses generales, sino también a personas físicas o jurídicas concretas.

11.2.1. Infracciones urbanísticas y la aplicación del régimen de “fuera de ordenación”

La ley exige un plazo a efectos de que la Administración ejerza la potestad de protección de la legalidad urbanística y exija la legalización o, en caso de que ésta no se lleve a cabo o en el supuesto de que sea imposible, la demolición. El citado plazo es el de cuatro años (art. 180.1 del TRELOTRENC).

Así las cosas, el problema que se planteó la jurisprudencia es el de la situación en la que quedan aquellos edificios que, construidos contrariando el planeamiento resultan inatacables debido a que la Administración ha dejado transcurrir el plazo que la ley otorga para restaurar la legalidad urbanística a través de la demolición o, en su caso, de la propuesta de legalización (en caso de obras legalizables), esto es, por un lado resultan inatacables pero, por otro lado, resultan contrarios al planeamiento urbanístico y no merecen protección sino todo lo contrario, lo conveniente es que desaparezcan cuanto antes.

La contestación de la Jurisprudencia a esta pregunta ha sido unánime a lo largo del tiempo: es aplicable a estas situaciones el régimen de “fuera de ordenación” sin ningún tipo de especialidad; a título de ejemplo podemos reseñar algunas sentencias del Tribunal Supremo en este sentido. Así, la Sentencia de 5/12/1987 (Arz-9365), establece que: “[...] En una situación análoga a la descrita han de quedar aquellas construcciones que naciendo ya en la ilegalidad no van a poder ser destruidas por haber transcurrido el plazo durante el cual la Administración puede ordenar la demolición –arts. 184 y siguientes del texto refundido-. Estos edificios –o la parte correspondiente de los mismos– no quedan legalizados por el transcurso del tiempo: a pesar de la imposibilidad de restaurar el orden jurídico perturbado mediante la demolición, las obras continúan siendo ilegales, no son susceptibles de legalización, quedando en una situación de persistencia tolerada, pero con los mismos límites del régimen de ‘fuera de ordenación’, aplicable por analogía. Resultaría absurdo que obras ilegales ab initio fueran de mejor condición que las hechas legalmente aunque con posterioridad, por modificación del planeamiento, hayan devenido fuera de ordenación”.

Ello nos permite afirmar que a pesar de los contundentes términos en los que está redactado el art. 188.2 del TRELOTRENC, según el cual en ningún caso la Administración puede dejar de adoptar las medidas dirigidas a reponer los bienes afectados al estado anterior a la comisión de la infracción, en la mayoría de las ocasiones las administraciones públicas en las que reside la competencia no la ejercen, lo que da lugar a que a dicha situación le sea aplicable el régimen de fuera de ordenación.

Ello fue lo que ocurrió, entre otros, en el **EQ 588/07**, en el que, a pesar de que una ciudadana, en ejercicio de la acción pública, venía denunciando desde el año 2003 la ejecución de unas obras, presuntamente sin licencia urbanística, en varios inmuebles que lindaban con su vivienda, y aún cuando los informes técnicos emitidos por la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife comunicaron que debía restablecerse la realidad física alterada, al haberse constatado que las obras no sólo eran ilegales sino que no resultaban legalizables, el referido organismo no adoptó las medidas a las que venía obligado.

Dado que la acción para exigir el restablecimiento del orden jurídico y la reposición de las cosas a su estado anterior había caducado, resolvió declarar las obras realizadas fuera de ordenación.

11.2.2. Suelo rústico

Dadas las peculiaridades que presenta nuestro frágil y escaso territorio, hemos recogido en el presente apartado algunas de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos para defender la legalidad, ante las vulneraciones que se producen, cada vez con más frecuencia, en suelo rústico.

Al respecto, conviene recordar que el carácter preceptivo de las medidas de restablecimiento de la realidad física alterada es reiteradamente subrayado por la normativa urbanística. Y es que, habida cuenta del carácter ilegalizable de las obras o actuaciones que en curso de ejecución o ya finalizadas sean incompatibles con el ordenamiento urbanístico o cuando la falta de legalización se deba a una actitud de inactividad del interesado frente a los requerimientos de la Administración, la demolición, la reconstrucción o la cesación de usos son medidas adecuadas y proporcionadas, con carácter general, a la contravención de las normas y a la modificación de la realidad física. Así lo expresa la mayor parte de la jurisprudencia, entre otras, la Sentencia del Tribunal Supremo de 10 de marzo de 1998.

Lo cierto es, sin embargo, que si nos atenemos a lo que acontece cotidianamente, debiera haberse titulado medida “teóricamente” preceptiva. Y es que, al analizar la evolución histórica de esta medida, vemos que, inicialmente, la inacción municipal y, con posterioridad, la autonómica, ha sido, y en buena medida sigue siéndolo, la actitud común en la efectiva adopción, y aún más importante, ejecución efectiva de esta medida, una vez adoptada.

A juicio de varios autores, entre los que podemos citar a T.R. Fernández Rodríguez, Bassols, Parada, y un largo etcétera “[...] a pesar de la insistencia del legislador sobre la necesidad de reforzar las técnicas administrativas que permitan garantizar el carácter obligado de la demolición, esta medida se ha caracterizado por una evidente falta de aplicación real, por todos conocida”.

Hecho al que se une, además, que, en muchos casos, cuando los ayuntamientos o la Administración autonómica debe proceder de oficio a la demolición acordada incluso por órganos jurisdiccionales, se procede a legalizar lo indebidamente construido mediante

modificaciones puntuales del planeamiento o a adoptar soluciones normativas dirigidas a la legalización de esas actuaciones. Un ejemplo de ello lo hemos visto en nuestra comunidad autónoma, primeramente, con la aprobación del Decreto 11/1997, de 31 de enero, que reguló la constitución de un censo de edificaciones no amparadas en licencia y se establecieron los supuestos de suspensión de la ejecutoriedad de las órdenes de demolición y, posteriormente, con la *Ley 4/2006, de 22 de mayo, de modificación del Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias*, aprobado por Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo.

La situación denunciada se ha visto reflejada en algunas de las quejas que hemos recogido en el presente informe.

Así, en el **EQ 12/06**, esta institución hubo de recordar a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural el deber legal de iniciar, instruir y resolver los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y sancionador, en relación con unas obras realizadas más allá de la licencia concedida, a la vista de las escasas actuaciones que se habían realizado y a pesar de resultar acreditados los incumplimientos que se habían producido en la ejecución de las referidas obras. Dicha resolución fue aceptada por la aludida Administración, lo que nos llevó a acordar el archivo provisional del expediente, por encontrarse en vías de solución el asunto planteado.

En el mismo sentido fue formulada otra resolución al citado organismo, una vez llevada a cabo la correspondiente investigación en los **EQ 997/06 y 998/06**, ya que habían transcurrido más de dos años desde que el aludido departamento autonómico había requerido al interesado para que solicitara la legalización de las obras, sin que el mismo hubiera sido atendido. Dicha resolución fue aceptada por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

Otro supuesto de inacción administrativa dio lugar a la presentación de una reclamación, al haber transcurrido más de seis meses desde que un ciudadano había denunciado ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria la ejecución de unas obras, presuntamente ilegales, en una zona de dicho municipio, sin que se hubieran llevado a cabo actuaciones ni efectuado la correspondiente inspección urbanística (**EQ 1148/07**).

Asimismo, a lo largo de la tramitación de otra queja, pudimos constatar que se habían llevado a cabo unas obras en una zona del municipio de Ingenio, sin contar con las autorizaciones preceptivas (calificación territorial previa y licencia urbanística), habiéndose constatado, a través de la inspección realizada, la continuación de las obras y, con ello, el incumplimiento de la suspensión acordada por la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural (**EQ 1294/05**).

A la vista de ello, esta institución dirigió una resolución al referido organismo recomendándole que se incoara, tramitara y resolviera el correspondiente procedimiento sancionador al presunto responsable. Dicha resolución fue aceptada por el aludido departamento autonómico.

En el presente apartado no podemos dejar de hacer referencia a otro asunto planteado por un ciudadano, quien

manifestaba que, en diferentes fechas, había denunciado ante la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural la ejecución de dos obras, presuntamente ilegales, en el término municipal de San Andrés y Sauces, sin que hubiera obtenido respuesta y sin que se adoptara medida alguna (**EQ 1282/05**).

Las escasas actuaciones realizadas respecto a las obras objeto de la queja llevaron a esta institución a dirigir una resolución a la citada agencia recomendándole que, en el supuesto de que la infracción no se encontrara prescrita y el ayuntamiento no hubiera incoado y resuelto el correspondiente procedimiento sancionador, se procediera a ello por dicha agencia.

Asimismo, se recomendó a la misma que se tramitara el correspondiente procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja y, a tal efecto, que se requiriera al interesado para que, en el plazo de un mes, presentara en el aludido organismo el correspondiente proyecto de demolición como primer trámite de la ejecución voluntaria, advirtiéndole de que, de no cumplimentar el mencionado requerimiento, se procedería a la ejecución forzosa de la demolición.

A pesar de las numerosas gestiones que hemos realizado, la aludida Administración no nos ha informado acerca de la resolución formulada.

En el presente apartado también hemos de hacernos eco del retraso que se viene produciendo en la tramitación de algunos expedientes administrativos de calificación territorial por el respectivo cabildo insular –en ocasiones más de dos años desde que se comunica al interesado el inicio del expediente–, lo que está dando lugar a la presentación de quejas ante esta institución (**EQ 1525/06, 556/07 y 1063/07**, entre otros).

Considerando que el plazo máximo para resolución de la calificación territorial es de seis meses, si el expediente requiere información pública o, en otro caso, cuatro meses a partir de la entrada de la documentación en el registro del cabildo insular correspondiente, o desde la subsanación de las deficiencias de la documentación aportada, transcurrido el cual se entenderá desestimada (art. 75 del Reglamento de Procedimientos de los Instrumentos de Ordenación del Sistema de Planeamiento de Canarias, aprobado en virtud de Decreto 55/2006, de 9 de mayo, modificado por Decreto 30/2007, de 5 de febrero), esta institución se ha dirigido a las respectivas administraciones insulares con el fin de conocer las razones de la dilación denunciada.

La falta de medios personales fueron, en general, los motivos alegados por aquéllas para justificar el retraso producido, si bien al recibir esta institución los informes solicitados observamos que habían quedado resueltas las solicitudes que dieron lugar a la presentación de las quejas, lo que nos llevó a archivar los respectivos expedientes, por haber alcanzado una solución favorable los asuntos planteados.

Al respecto, desde esta institución insistimos en que el funcionamiento de la Administración ha de ser correcto y, por tanto, ha de dar cumplimiento a sus obligaciones

legales, en concreto, la decisiva de pronunciamiento en plazo sobre las solicitudes referidas al ejercicio de un derecho subjetivo, como es el de edificar en las condiciones determinadas por la ordenación territorial y urbanística aplicable, máxime si tenemos en cuenta que la LS'07, en su art. 30, ha regulado los supuestos indemnizatorios y que, entre ellos, se encuentra, en su apartado d), la demora injustificada en el otorgamiento de los títulos administrativos habilitantes de obras y actividades, con exclusión, en todo caso, del deber de indemnización en caso de dolo, culpa o negligencia graves imputables al perjudicado.

En la nueva regulación no se habla de “licencia” como se establecía en el art. 44.2 de la derogada *Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones*. Se utiliza una expresión abstracta –la de título habilitante–, entre los que se encuentra la calificación territorial.

En el supuesto de demora injustificada en el otorgamiento del título habilitante del acto de construcción o edificación, se exige que se haya solicitado en debida forma, además de que lo solicitado sea conforme a derecho, de tal manera que la resolución a adoptar por la Administración deba ser la del otorgamiento del título y no, por el contrario, la de denegación de tal otorgamiento.

De todo ello se colige que una demora injustificada en la resolución de la calificación territorial puede dar lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, con los perjuicios que ello puede suponer para el interés general.

11.2.3. Varios

Un asunto que fue incluido en el informe referido a la gestión de esta institución en el año 2006, hacía referencia a la discrepancia de un ciudadano con el acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Valsequillo, que resolvió denegar la licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad solicitadas por aquél (**EQ 1415/06**).

La resolución denegatoria se fundamentó en que “(sic) en la fecha de solicitud de la licencia de primera ocupación, a tenor del Plan General de Ordenación de Valsequillo, el suelo no tiene la consideración de suelo urbano consolidado por la urbanización, encontrándose el mismo incluido en una unidad de actuación [...]”.

Al respecto, este Diputado del Común consideró que aun cuando el régimen jurídico aplicable al suelo en cuestión fuera el del suelo urbano no consolidado por la urbanización, y aún cuando aquél figurara incluido en una unidad de actuación, los problemas de gestión que pudieran plantearse habrían de ser estudiados y resueltos en un momento posterior, pero no debían constituir el fundamento jurídico para denegar las solicitudes de licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad.

Por tanto, al resolver aquéllas, únicamente había de considerarse el hecho de que las obras se encontraran totalmente terminadas de acuerdo con la autorización y, en consecuencia, que se hubiera ejecutado el proyecto que sirvió de base para el otorgamiento de la licencia urbanística (Sentencia del Tribunal Supremo de 21 de octubre de 1987, RJ 8680).

A la vista de ello y teniendo en cuenta, además, que las administraciones públicas pueden revocar en cualquier momento sus actos de gravamen o desfavorables, siempre que tal revocación no constituya dispensa o exención no permitida por las leyes, o sea contraria al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico, esta institución dirigió una resolución al ayuntamiento recomendándole que se procediera a revocar la resolución que denegó la licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad solicitadas.

Asimismo, se recomendó a aquél que se dictara otra resolución denegando las referidas licencias, con base en que las obras no se encontraban totalmente terminadas y, en consecuencia, que no se había dado efectivo cumplimiento a la licencia de obras.

Nuestra resolución fue aceptada íntegramente por la citada corporación municipal, quien procedió a revocar la resolución denegatoria y a dictar otra denegando las licencias solicitadas por el promotor de la queja, con base en que las obras no se encontraban totalmente terminadas.

Considerando que el asunto se había solucionado, aún cuando resultaba desfavorable para los intereses del reclamante, procedimos a archivar el expediente en nuestras oficinas.

Otro asunto que merece ser destacado en el presente informe vino referido a la inactividad del Ayuntamiento de Adeje, ante las reiteradas denuncias presentadas por un ciudadano como consecuencia de la privatización, a favor de un hotel, de una zona calificada como verde, en dicho término municipal (**EQ 1351/05**).

Con el fin de conocer esta institución si la referida zona se encontraba calificada de verde y, en su caso, las actuaciones que se hubieran llevado a cabo para la recuperación de dicho suelo, nos dirigimos a la citada corporación municipal.

Después de que formuláramos la referida petición y a pesar de las múltiples gestiones realizadas, el referido ayuntamiento no cumplió nuestras solicitudes, lo que nos llevó a declarar que la actuación del alcalde de dicha corporación municipal, en la tramitación del presente expediente de queja, había sido obstrucciónista y entorpecedora de las funciones de este Diputado del Común.

Araíz de formular la citada declaración, el Ayuntamiento de Adeje nos confirmó que la parcela estaba calificada como zona verde, así como que se encontraba vallada, lo que imposibilitaba el libre acceso. Al mismo tiempo, aquél nos comunicó que, con la mayor brevedad posible, se procedería a la retirada del citado vallado, con el fin de garantizar el libre uso y disfrute de la citada parcela por parte de los ciudadanos.

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

Como conclusión del presente informe, podemos afirmar que una de las patologías más frecuentes en la aplicación de las medidas de protección de la legalidad urbanística, lo que ha sido reiteradamente denunciado por la doctrina, y que socialmente mueve a un cierto sentimiento de arbitrariedad en el actuar administrativo,

radica precisamente en que, adoptadas las medidas de restauración de la realidad física alterada, las mismas no llegan nunca a ejecutarse de forma efectiva, o lo que es peor aún, se llevan a cabo en forma selectiva. Es éste, sin lugar a dudas, uno de los puntos necesitados de la correspondiente reflexión y adopción de medidas normativas con el fin de acabar con esta anomalía en el cumplimiento de la legalidad objetiva, tanto en lo que se refiere a su incumplimiento como al plazo existente para proceder a su efectiva ejecución.

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

EQ 1282/05. La Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural no adopta todas las medidas legalmente previstas ante la ejecución de unas obras sin los correspondientes títulos habilitantes. Recomendación a la Agencia de Protección del Medio Urbano y Natural.

[...]

Nuevamente nos dirigimos a VI en relación con el expediente de queja arriba referenciado, promovido por don [...], relativo a la ejecución de unas obras de ampliación de edificación preexistente, nueva planta de azotea, sin la previa calificación territorial ni la perceptiva licencia urbanística, en el lugar denominado [...], en el término municipal de [...].

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, con fecha 22/11/04, esa agencia nos informó de que, con fecha 19/8/02, había acordado la suspensión de las obras y que, tras realizar varios seguimientos del estado de aquéllas, las mismas se encontraban paralizadas el 14/6/04. Al propio tiempo, nos dieron cuenta de que se iba a dar traslado del expediente al servicio de demolición, para que resolviera la petición del denunciado solicitando autorización para proceder a la demolición voluntaria de las obras.

Con posterioridad, consta que, con fecha 17/11/05 [...], tuvo entrada en esa agencia el informe emitido por el Seprona en Santa Cruz de La Palma, tras haberle sido solicitada su colaboración por esa agencia, con el fin de conocer la titularidad compartida o no de las obras denunciadas [...].

A pesar de que han transcurrido cuatro años y medio desde que se acordó la suspensión de las obras y más de un año desde que la aludida unidad informó en los términos expuestos, no consta que se hayan llevado a cabo más actuaciones tendentes a la demolición de aquéllas.

Por otro lado, esta institución no ha sido informada de si el ayuntamiento ha atendido el requerimiento que esa agencia le practicó en virtud de resolución de 19/8/02 y, en consecuencia, si ha incoado y, en su caso, resuelto el correspondiente procedimiento sancionador. Asimismo, en el supuesto de que la referida corporación municipal no hubiera procedido en tal sentido, a este Diputado del Común no le consta que esa agencia haya actuado tal potestad.

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

El Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias,

aprobado en virtud de Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo (TRELOTRENC), en su art. 188, establece que “*Toda acción u omisión tipificada como infracción en este texto refundido dará lugar a la adopción por las administraciones públicas competentes de las medidas siguientes:*

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

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

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

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

En virtud de todo cuanto antecede y atendiendo a las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución recomienda a VI que, en el supuesto de que la infracción no se encuentre prescrita y el ayuntamiento no haya incoado y resuelto el correspondiente procedimiento sancionador, que se proceda a ello por esa agencia. Asimismo, se recomienda a VI que se tramite el correspondiente procedimiento administrativo en orden a reponer la realidad física alterada para la restauración del orden jurídico infringido, mediante la demolición de las obras objeto del presente expediente de queja y, a tal efecto, que se requiera al interesado para que, en el plazo de un mes, presente en ese organismo el correspondiente proyecto de demolición como primer trámite de la ejecución voluntaria, advirtiéndole de que, de no cumplimentar el mencionado requerimiento, se procederá a la ejecución forzosa de la demolición, conforme al artículo 96 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, referido a la revocación de actos, establece lo siguiente:

EQ 1415/06. El Ayuntamiento de Valsequillo deniega la licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad solicitadas por el reclamante. Recomendación al ayuntamiento.

[...]

Agradecemos su informe de fecha 13/3/07 [...], emitido como consecuencia de la resolución formulada por esta institución en el expediente de queja más arriba referenciado, en el que se puso de manifiesto la

disconformidad de don [...] con el acuerdo adoptado por la junta de gobierno local de ese ayuntamiento, en su sesión celebrada el día [...], por el que se resolvió denegar la licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad respecto a la vivienda y garaje sita en la calle [...], en ese término municipal.

Una vez estudiado el contenido del aludido informe, este comisionado parlamentario ha constatado que el certificado final de obra únicamente se refiere al garaje y, en consecuencia, que se trata de un documento parcial. Al mismo tiempo, observamos que la licencia urbanística concedida por la comisión de gobierno, en su sesión celebrada el [...], lo fue para la construcción de garaje y vivienda.

Por otro lado, consta que la junta de gobierno local acordó denegar las solicitudes de licencia formuladas por el reclamante, al resultar de aplicación el régimen jurídico del suelo urbano no consolidado por la urbanización.

Al respecto, esta institución estima necesario realizar las siguientes consideraciones:

Primera. La solicitud de licencia de primera ocupación puede ser denegada si no se han concluido las obras contenidas en la licencia de obras (Sentencia del Tribunal Supremo de 21/10/87, RJ 8680).

Sobre ello, este Diputado del Común considera que aun cuando en la actualidad el régimen jurídico aplicable al suelo en cuestión sea el del suelo urbano no consolidado por la urbanización, y aún cuando aquél figure incluido en una unidad de actuación [...], ello no debe constituir el fundamento jurídico para denegar las solicitudes de licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad.

Por tanto, al resolver aquéllas, únicamente ha de considerarse el hecho de que las obras se encuentren totalmente terminadas de acuerdo con la autorización y, en consecuencia, que se ha ejecutado el proyecto que sirvió de base para el otorgamiento de la licencia urbanística.

Segunda. El art. 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, referido a la revocación de actos, establece lo siguiente:

“Las administraciones públicas podrán revocar en cualquier momento sus actos de gravamen o desfavorables, siempre que tal revocación no constituya dispensa o exención no permitida por las leyes, o sea contraria al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico”.

A la vista de todo ello, esta institución, al amparo de lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, RECOMIENDA a VS que se proceda a revocar la resolución que denegó la licencia urbanística de primera ocupación y cédula de habitabilidad solicitada por el Sr. [...]. Asimismo, se RECOMIENDA a VS que se dicte otra resolución denegando las referidas licencias, con base en que las obras no se encuentran totalmente terminadas y, en consecuencia, no se ha dado efectivo cumplimiento a la licencia de obras.

EQ 534/07. La Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna no procede a la ejecución forzosa de la resolución de demolición dictada. Recomendación a la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

[...]

Agradecemos su informe, de fecha 25 de junio de 2007, reg. sal. [...], en relación con el expediente de queja más arriba referenciado, que vino motivado por la falta de actuación de esa gerencia, ante la denuncia formulada por [...], como consecuencia de las obras, presuntamente ilegales, llevadas a cabo en la azotea del edificio sito en la confluencia de las calles [...], en ese término municipal, por parte de la entidad mercantil [...].

Una vez estudiado el contenido del referido informe, esta institución estima necesario formular las siguientes consideraciones:

Primera. Las obras realizadas, que consisten en la edificación de una planta en azotea, no cuentan con la preceptiva licencia urbanística y resultan ilegalizables, lo que llevó a ese organismo a dictar la correspondiente resolución ordenando la demolición de aquéllas. Dicha resolución fue notificada al interesado el 18/4/07, advirtiéndole esa Administración de proceder a la ejecución subsidiaria de la mencionada resolución, en el supuesto de que no llevara a cabo la demolición de forma voluntaria.

Han transcurrido más de seis meses y no consta que la entidad infractora haya presentado el correspondiente proyecto de demolición, como primer trámite para la ejecución voluntaria de lo ordenado, ni esa corporación municipal ha procedido a la ejecución subsidiaria de la resolución dictada.

Sobre la medida de demolición, la jurisprudencia ha declarado que las competencias que, en materia urbanística, tienen conferidas los ayuntamientos son, en general, regladas, y desde luego lo son las destinadas a restablecer la legalidad urbanística, de forma que cuando se den los presupuestos de hecho a los que el ordenamiento anuda una consecuencia jurídica, el ayuntamiento no puede obviarla en función de consideraciones discrecionales de política urbanística; el ordenamiento obliga a todos los operadores jurídicos y cuando una determinada situación no está contemplada que sea resuelta de modo discrecional sino reglado (por ejemplo, la demolición, si se producen las circunstancias referidas) y, pese a ello, no se aplica la previsión legal establecida, se vulnera e infringe de modo grave el ordenamiento, vulneración que adquiere caracteres de extrema gravedad cuando esa vulneración es realizada por las administraciones públicas (Sentencia del Tribunal Supremo de 24 de febrero de 1997, RJ 1289).

A juicio de este comisionado parlamentario, en el asunto planteado esa Administración no ha ejercido las competencias que legalmente tiene atribuidas, lo que supone una vulneración del art. 12 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), que establece que la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida

como propia, salvo algunas excepciones que no resultan de aplicación.

Por lo que respecta a la ejecución de los actos administrativos, constituye un postulado de la Administración la naturaleza ejecutiva de sus acuerdos. La Administración pública, a través de sus órganos competentes en cada caso, podrá proceder previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de los actos administrativos, conforme al art. 95 de la LRJPAC, ejecución forzosa que se podrá efectuar, entre otros medios, por ejecución subsidiaria [arts. 96.1 b) y 98 de la LRJPAC].

Segunda. En el aspecto referido a la falta de información al denunciante y sin perjuicio de que los mismos no adquieran la condición de interesados, el *Real Decreto 1.398/1993, de 4 de agosto, que aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora*, en su art. 11, tras establecer que los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, contempla las diferentes modalidades de esta clase de iniciación, citando entre ellas la denuncia. Pues bien, presentada la denuncia, según el art. 11.2, *in fine*, “[...] se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación”.

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

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

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

A mayor abundamiento, siempre que el denunciante persiga la iniciación del procedimiento sancionador, propósito del que raramente vendrán desligadas las denuncias, la comunicación al mismo no puede entenderse sino como la notificación del acuerdo tomado en relación con la pretensión de iniciación y vendrá impuesta por la obligación legal de notificar “[...] a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a

sus derechos e intereses" (artículo 58.1 LRJPAC). Pues difícilmente puede negarse que el archivo de actuaciones o la incoación del expediente no interese a quien, para impulsar ésta, ha formulado una denuncia y tiene el derecho a una respuesta administrativa.

Todo ello nos lleva a recomendar a VS que se proceda a la ejecución forzosa, mediante ejecución subsidiaria, de la resolución de demolición de las obras realizadas sin la correspondiente licencia urbanística y, con ello, a la reposición de la realidad física alterada; todo ello a costa del obligado. Asimismo, se recomienda a VS que, ante la realización de obras sin las correspondientes autorizaciones o más allá de la licencia concedida, se adopten las medidas legalmente previstas con la debida celeridad, con el fin de evitar la prescripción de las infracciones y, en su caso, de las sanciones que hubieran sido impuestas.

Por otro lado, se recomienda a VS que, en los supuestos en que se formulen denuncias, se comunique al denunciante, mediante resolución motivada, la decisión adoptada en el procedimiento preliminar.

12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA

Índice:

- 12.1. Introducción**
- 12.2. Listas de espera**
- 12.3. Servicios de oncología**
- 12.4. Servicios de urgencia de los hospitales**
- 12.5. Reclamaciones contra la actuación de los médicos y demás personal sanitario**
- 12.6. Situación en que se encuentra el Hospital Febles Campos de Santa Cruz de Tenerife**
- 12.7. Expedientes sobre responsabilidad de la Administración sanitaria**
- 12.8. Médicos de familia**
- 12.9. Quejas diversas**
- 12.10. Salud pública**

12.1. Introducción

Possiblemente la salud sea el mayor elemento de los que precisan las personas para alcanzar un cierto grado de felicidad necesario para una vida digna.

Pero previsiblemente, también, el número y la intensidad de las enfermedades que padecemos complica excesivamente su curación.

Cada vez son más frecuentes y graves las dolencias, de todo género y condición, que se nos presentan, y cada vez son mayores las veces que a lo largo de nuestra vida, necesitamos acudir a un médico para que nos las diagnostiquen primero y nos prescriban después los medicamentos o las intervenciones que precisamos para nuestra curación.

Los evidentes avances que la medicina está alcanzando en los últimos años, no evitan que los riesgos que continuamente venimos asumiendo o soportando, sean cada vez mayores.

Desde la implantación de la sanidad universal y gratuita, la situación se viene complicando cada vez más y los gastos precisos para prestar una medicina de calidad cada vez son mayores, lo que provoca una serie

de disfunciones que se vienen agudizando últimamente y, previsiblemente también van a ir en aumento en los próximos años.

Por ello, como venimos sugiriendo a lo largo de los últimos informes de esta institución, la información que contienen se debe contemplar como una advertencia o una llamada de atención a la Administración sanitaria para que mejoren las prestaciones, y para procurar que se concilien todos los estamentos intervenientes en su aplicación diaria, lo que evidentemente no es fácil. Hace falta una decidida voluntad de todos los llamados agentes comprensivos de la sanidad, para que se puedan mejorar las relaciones entre todos ellos y se eviten muchas de las reclamaciones que se vienen presentando, en ocasiones, de forma repetitiva de situaciones ya conocidas y que debieran haberse solucionado con relativa facilidad.

Todo ello se complica extraordinariamente ya que la sanidad canaria continúa siendo uno de los problemas que más preocupan al ciudadano, posiblemente junto al paro y a la vivienda, por afectar a situaciones que, o bien se sufren muy intensamente, o bien se sienten impotentes para superar la falta de salud ante las dificultades que encuentran para lograr una curación o al menos una mejoría de su estado, habida cuenta de las carencias que tiene nuestra sanidad.

Por ende, la actuación que viene realizando la institución al trasladar a la Consejería de Sanidad las quejas que se reciben para aclarar la situación de los reclamantes y si fuere posible mejorar su salud, es una cuestión irrenunciable y representa el logro de nuestra gestión. Y cuando esta intervención tiene éxito, el alto grado de satisfacción que para la institución representa debe ser destacable.

Sin embargo, cuando, en ocasiones, la Administración sanitaria se retrasa excesivamente en su respuesta, lo que habitualmente es correlativa a la solución del problema planteado, el fracaso que se percibe es doloroso, ya que en definitiva se está afectando a la salud de los reclamantes o sus familiares, como un bien tanpreciado al que ninguno queremos renunciar.

Y si aún la respuesta no se produce, a pesar de la serie de peticiones de los informes previos, de los requerimientos del deber legal que tienen las administraciones públicas canarias de contestar con carácter preferente y urgente al Diputado del Común, así como las demás reiteraciones que se vienen realizando, la gravedad del asunto raya en la negligencia. Así, en el informe evacuado el año anterior se hacía referencia a la existencia de más de treinta expedientes que no habían sido resueltos por falta de respuesta de la Administración sanitaria a nuestras peticiones de información.

Ahora, con el cambio de dirección de la Consejería de Sanidad, si bien la situación ha mejorado, todavía son varias las quejas correspondientes a años anteriores, que no han podido ser solucionadas por la ausencia de información del Servicio Canario de la Salud o de los estamentos sanitarios competentes.

Por ello, la intención de esta institución al resaltar las quejas más importantes que se vienen sucediendo año tras año y más concretamente las presentadas en el año que examinamos, no es otro que el de coadyuvar con la

Administración a la mejora de la salud de las personas afectadas y aún si cabe, de los ciudadanos en general. Por eso cuando la Consejería de Sanidad se retrasa, se está afectando a este derecho fundamental de los ciudadanos que es su salud, en sus aspectos preventivos o curativos.

En razón de todo ello, en el año a que nos estamos refiriendo, hay que señalar las siguientes quejas:

12.2. Listas de espera

Como tema recurrente de los últimos años, debemos destacar una vez más, las listas de espera sanitarias, como el problema que más preocupa a los pacientes de la sanidad canaria, ya que, por ejemplo, las Unidades de Salud Mental vienen dando cita a los nuevos pacientes para dentro de seis meses, por la falta de otros centros donde poder atenderles, ya que los actuales se encuentran desbordados.

Además, como continuación de las quejas que se vienen reiterando a lo largo de los últimos años, también en este informe debemos referirnos a algunas reclamaciones que se nos han presentado en relación con este asunto.

Así, por ejemplo,

A) Un reclamante estuvo siendo tratado durante el año 2006 de un cáncer laríngeo, recibiendo por ello sesiones de radio y quimioterapia.

A continuación, el paciente tiene que pasar la correspondiente revisión, y le han dado fecha para el día 10 de marzo de 2009, plazo que, habida cuenta de la gravedad de la enfermedad que padece, lo considera excesivo e inadecuado.

Nos hemos dirigido a la Consejería de Sanidad y nos informa que se ha podido adelantar la fecha para el día 4 de marzo de 2008.

Se ha dado traslado al interesado de esta reducción del tiempo de espera, y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (**EQ 683/07**).

B) La reclamante nos manifiesta que desde hace más de siete meses se le detectó un quiste ovárico de unos siete centímetros de tamaño, y después de someterse a todas las pruebas pertinentes, el ginecólogo dictaminó la necesidad de intervención quirúrgica, por lo que se la incluyó en la correspondiente lista de espera en el Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria, en Santa Cruz de Tenerife. El tiempo continúa transcurriendo y no ha sido llamada aún para operarla.

Trasladada la oportuna queja, el Servicio Canario de la Salud nos informa que la paciente se encuentra en lista de espera desde hace aproximadamente tres meses y que se la llamará lo antes posible, en cuanto haya quirófanos libres. La directora gerente del hospital nos informa asimismo, que el retraso en la intervención quirúrgica se ha debido a la necesidad de priorización que tiene la patología neoplásica maligna y a lo limitado del número de quirófanos disponibles. La reclamante ha sido incorporada a la lista de espera, desde hace unos tres meses anteriores a la fecha de la respuesta de la Consejería de Sanidad, y que la llamarán lo antes posible para su intervención.

Al cierre del presente informe nos hemos puesto en contacto con la reclamante quien nos manifiesta que ha

sido operada favorablemente, por lo que solicita el archivo de su queja, lo que va a llevarse a cabo seguidamente por solución (**EQ 690/07**).

C) La paciente lleva varios meses esperando la realización de un TAC, que le ha sido prescrito por el especialista en Otorrinolaringología, con carácter urgente, como paso previo a la intervención quirúrgica que precisa y no ha tenido respuesta.

La queja se encuentra pendiente de informe de la Consejería de Sanidad (**EQ 930/07**).

D) La hermana de la reclamante acudió hace algunos meses al Servicio de Urgencias del Hospital General de La Palma, donde le diagnosticaron que debía ser operada con carácter urgente por el tamaño de una hernia que tiene.

Después de hacerse todas las pruebas preoperatorias, a falta únicamente de la del anestesista, pregunta en el hospital y la informan que hay una lista de espera y que no saben cuando podrá ser operada. La paciente no puede casi moverse y tiene que utilizar una muleta para caminar, debido al tamaño de la hernia.

Se ha remitido la queja a la consejería y nos encontramos a la espera de su respuesta (**EQ 1041/07**).

E) El paciente tenía prevista una intervención quirúrgica para el 7 de enero de 2006, pero no pudo realizarse porque el instrumental necesario, estaba paralizado en el aeropuerto de Gando, en Gran Canaria.

Y a la fecha de presentación de la queja no había sido avisado para la operación y le iban a caducar las pruebas de anestesia.

Trasladada la queja a la consejería, y al no haberse recibido respuesta se tuvo que remitir un recordatorio del deber legal de contestar al Diputado del Común, con carácter preferente y urgente, que tienen las administraciones públicas canarias, y en contestación al mismo se nos informa que *“el material necesario para la operación de una prótesis de cadera tenía que venir de la Península y que fue retenido en la aduana, por lo que el paciente, a pesar de estar ingresado, fue dado de alta para su reingreso con posterioridad”*.

Actualmente el enfermo se encuentra en situación de “demora clínica” motivo por el que no puede ser programado de inmediato, además de que debe ser visto por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular y se le tienen que realizar estudios complementarios (entre ellos un TAC y una densiometría ósea), esperando, que pueda ser reprogramado en cuanto esté en condiciones de ser intervenido.

Se dio traslado al reclamante de la información facilitada por la consejería y nos presenta un escrito, informándonos que la nueva primera prueba se le realizó el 30 de octubre de 2007, pero que para la siguiente tiene cita para el 26 de marzo de 2009, por lo que la permanencia en lista de espera se elevaría a los tres años y medio, lo que considera excesivo.

Se ha vuelto a remitir estas alegaciones a la consejería, para que nos informe acerca de la posibilidad de adelantar esa segunda fecha (**EQ 62/07**).

F) Expone un reclamante que estuvo esperando para que le dieran cita en el Servicio de Traumatología

en el Hospital General de La Palma casi un año, y una vez examinado por el doctor está esperando para que le hagan una prueba desde el día 16 de junio de 2006, sin tener noticias, al respecto.

Hemos solicitado información a la consejería y al no haber obtenido respuesta se ha vuelto a reiterar el contenido de dicha petición para que nos conteste (**EQ 565/07**).

G) El día 17 de octubre de 2004, el paciente acudió a su médico de cabecera para solicitar el pase correspondiente para el cirujano, con la intención de que le corrigieran una hernia umbilical que padece desde el año 1991 y de la cual ya fue operado en 1992, sin resultado satisfactorio.

En el año 1998, intentó que se le corrigiera dicha hernia, pero después de haber realizado todas las pruebas preoperatorias, la intervención quirúrgica se suspendió, sin haber recibido información alguna sobre el particular.

Una vez que obtiene el pase de interconsulta, obtiene la cita para el día 9 de junio de 2005, casi ocho meses después vuelven a realizarle todas las pruebas y queda a la espera de que le avisen para la intervención quirúrgica.

En noviembre de 2005, al no haber recibido noticias, telefonea al centro de salud, y le informan que sólo están operando ciertas patologías más graves y le recomiendan que vuelva a telefonear a principios del mes de febrero siguiente.

A principios del mes de marzo siguiente recibe en su domicilio una llamada telefónica preguntándole si ya había sido operado y tras la respuesta negativa, le manifiestan que se ponga en contacto con ellos, aunque no indicaban si la llamada era del Departamento de Cirugía del Hospital Dr. Negrín, que es donde le corresponde efectuarle la operación. Al día siguiente el paciente se persona en la secretaría del dicho departamento y le informan que ellos no han llamado, que no está prevista la operación y su preoperatorio ya ha caducado. También le informan que la llamada debe de haberse realizado desde un departamento nuevo ubicado en el Castillo de San Francisco en Las Palmas de Gran Canaria. Puesto en comunicación con este servicio, el paciente saca la conclusión de que se trataba de averiguar si ya se había operado a través de la medicina privada, para reducir las listas de espera.

La Consejería de Sanidad nos informa, con fecha 3 de septiembre de 2007, a través de la Inspección Gerencia del Hospital Dr. Negrín, que “[...] es práctica habitual el realizar actuaciones periódicas de la lista de espera y en ese contexto, en los casos en los que no hay constancia de seguimiento en consultas porque la patología no lo requiere, se realiza a través de llamadas telefónicas a los pacientes”. Y que, “el reclamante continúa pendiente de cirugía que se tendrá que realizar en nuestro hospital, ya que por las características del paciente no es candidato de traslado a centro concertado”. Para finalizar continúa informándonos que “por la antigüedad en lista de espera se prevé que la intervención se realizará en un intervalo entre uno a dos meses de la fecha actual”.

Se ha dado traslado al interesado de la respuesta de la consejería para que nos presente las alegaciones que considere oportunas y nos encontramos a la espera de su respuesta (**EQ 23/07**).

H) Una reclamante nos manifiesta que, con fecha 23 de noviembre de 2006, fue remitida desde el Hospital General de Fuerteventura al Servicio de Neurocirugía del Hospital Insular de Gran Canaria, para que sea valorada la hernia discal que padece y por la que precisa de intervención quirúrgica urgente.

La paciente se encuentra en baja médica desde hace un año por este motivo, sin haber experimentado mejoría alguna a pesar de la medicación que tiene prescrita.

La consejería nos informa que la enferma ha asistido a diversas consultas en el Hospital de Gran Canaria, pero no nos indica la fecha en que podrá ser intervenida quirúrgicamente, por lo que hemos vuelto a dirigirnos a dicho centro directivo para que nos concrete este dato tan importante para la paciente y nos encontramos a la espera de su respuesta (**EQ 69/07**).

I) Un paciente nos manifiesta que lleva tiempo padeciendo de la vejiga urinaria y tiene, además, problemas de colon y estómago, lo que le hace la vida sumamente difícil, especialmente de noche. Además, nos manifiesta que tiene un dolor crónico en el cuerpo que le hace pensar en una grave enfermedad. Y como tiene una pensión de 240 euros al mes, no puede acudir a la medicina privada.

En el centro de salud le han derivado al Hospital Insular, pero en el Servicio de Digestivo le han dado cita para el día 2 de junio de 2008, y en el Servicio de Urología le han participado que le podrían llamar en unos siete u ocho meses.

Se ha solicitado información a la Consejería de Sanidad y estamos a la espera de respuesta (**EQ 993/07**).

J) El hijo de un reclamante tenía prevista una intervención quirúrgica (ligamentoplastia) para el día 24 de abril de 2007, que fue suspendida, sin que a la fecha de la presentación de la queja, tenga información relativa a la razón de su suspensión y del retraso en concertar nueva fecha.

La consejería nos informa que la autorización de ingreso y proceso hospitalario fueron emitidos por la Sociedad Adeslas ya que el paciente pertenece al colectivo de Muface, por lo que, si bien el Servicio Canario de la Salud mantiene conciertos sanitarios con aquella clínica, la intervención quirúrgica en torno a la que gira la reclamación no se realiza para ese organismo, sino para la citada entidad aseguradora.

La contestación que el doctor encargado de la operación dio al reclamante, justificando el retraso en realizar la operación en la fecha programada de antemano (cuál fue la de tener que reprogramar las intervenciones de ese día por presentarse una urgencia), no convencieron al padre en absoluto. Y esta situación ha creado un malestar, que ha forzado al director de la aseguradora en Tenerife a proponer que sea otro doctor el que practique la intervención. Finalmente, se llevó a cabo el día 2 de agosto de 2007.

Se ha dado traslado al reclamante de la contestación remitida por Adeslas a esta institución, para su conocimiento y para proceder al archivo del expediente por solución (**EQ 1995/06**).

12.3. Servicios de oncología

Una reclamante, que actúa en representación de un grupo de usuarios del Servicio de Oncología Radioterápica del Hospital Dr. Negrín en Las Palmas de Gran Canaria (once mil adhesiones), viene denunciando una serie de deficiencias del servicio mencionado, que ponen en peligro la adecuada atención de los pacientes.

La reclamante nos manifiesta que “*el citado servicio, es el único de referencia para la provincia, y continúa funcionando deficientemente. Tal es así que en las últimas semanas (anteriores a la presentación de la queja, en julio de 2007) la asistencia a los pacientes se ha suspendido en varias ocasiones, por averías en los equipos (los llamados aceleradores). De hecho, esta situación suele repetirse una media de ocho días al mes, con las consecuencias negativas que estas averías suponen para el eficaz tratamiento de esta grave enfermedad. Además de las repetidas averías, la dotación del servicio es insuficiente, ya que dispone únicamente de dos aceleradores, lo que no permite atender adecuadamente a la población enferma*”.

Se ha dado traslado de la queja a la Consejería de Sanidad y se ha vuelto a reiterar la falta de respuesta, encontrándonos a la espera de la información que nos faciliten al respecto (EQ 782/07).

Por otra parte, se ha recibido una queja de una paciente que fue remitida el día 30 de octubre de 2006, por el médico de cabecera al Servicio de Patología Oncológica del Hospital Materno-Infantil de Las Palmas de Gran Canaria, con un “*pase urgente*”, pero no pudo ser atendida por cuanto fue informada de que “*estaba la consulta a tope*” (palabras textuales).

Como ya estaba siendo tratada en dicho servicio, le adelantaron una cita que tenía programada con anterioridad, para el día 17 de noviembre siguiente, donde fue informada por la doctora que la atendió que la mamografía que le había hecho el mes anterior estaba bien.

Pero al explicarle la paciente que tenía un bulto en el pecho y sentía dolores, la doctora, sin hacerle nuevas pruebas, le pincha con una aguja “*al tiento*” para comprobar “*si salía líquido*” (palabras también textuales), ya que al parecer, si sale el líquido es que se trata de un quiste, aunque la paciente nos manifiesta que no la pinchó en el citado bulto.

La reclamante considera que en el siglo XXI existen otros elementos tecnológicos más avanzados y no tener que recurrir a medios tan anticuados. Además la doctora pretende darle de alta, sin más pruebas.

La queja presentada ha sido remitida a la Consejería de Sanidad para que nos informen al respecto y estamos a la espera de su respuesta (EQ 1188/07).

12.4. Servicios de urgencia de los hospitales

Otros de los motivos de reiteradas quejas de los reclamantes canarios a lo largo de los últimos años, son las deficiencias que se observan en la atención que reciben los pacientes en los servicios de urgencia de los hospitales.

Así, por ejemplo,

A) El reclamante sufrió un accidente de moto, siendo ingresado en el Servicio de Urgencias, pero tras una

simple comprobación ocular del médico que le atendió, por la inflamación de un tobillo que padecía, fue dado de alta a las veinticuatro horas con un vendaje compresivo.

Pero al llegar a su domicilio y sufrir grandes dolores en la pierna tuvo que regresar al Servicio de Urgencias, donde se comprobó que tenía “*una fractura de cuello 3º, 4º y 5º metatarsianos y luxación metatarsofalángica 2º del pie derecho*”, por lo que tuvo que ser hospitalizado y en consecuencia ha interesado el abono de los daños y perjuicios que por esta actuación se le han causado.

Se ha dado traslado a la Consejería de Sanidad y al cierre de este informe no se ha recibido la información solicitada (EQ 493/07).

B) Una paciente fue ingresada para ser tratada y a las cuarenta y ocho horas de su ingreso se observa en una ecografía abdominal urgente, que había que abrir una vía central para el suministro de la medicación, lo que retrasó la toma correspondiente, entendiendo la familia que ésta fue la causa de su posterior fallecimiento.

El doctor que la atendió admite que no se suspendió el tratamiento, pero reconoce que transcurrió algún tiempo hasta que se canalizó la vía central.

Se ha remitido la queja a la consejería para que nos informe y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 1024/07).

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

Algunas son las quejas que vienen sucediéndose todos los años, relativas a la actuación que, en ocasiones, tienen los profesionales que ejercen en los hospitales y centros de salud de la Comunidad canaria, con determinados pacientes que se sienten tratados indebidamente.

A) Así, por ejemplo, en este informe, debemos destacar la queja presentada por un paciente, contra una doctora en cirugía que le atendió por tener una piedra en la vesícula y cuando le examinó, le dijo que no podía decidir pues el historial médico se encontraba “*en custodia*” (que podía haber solicitado, sin problema alguno). Posteriormente, después de haber tenido que acudir a urgencias por los intensos dolores que padecía, ya con el historial sobre la mesa, en lugar de remitirle a cirugía, donde hubiera comprobado que la piedra en vesícula era ya de 26 milímetros, según los partes de los servicios de urgencia, le manda para que le hicieran otra ecografía, pues estimaba que también los dolores podrían deberse a un problema gástrico.

Ante esta demora el médico especialista se vio obligado a tener que ponerle un catéter para la diálisis peritoneal.

Tras diversas llamadas telefónicas para acudir a consulta y no atenderle el profesional en cuestión, ya que le manifestó que no era paciente suyo, por fin a los pocos días le atiende la indicada doctora y al quejarse de los retrasos que estaba padeciendo en la operación, “*con un comportamiento nada civilizado y gritando*” le pide que no acuda al otro aviso recibido para consulta con otra doctora, manifestándole que se trataba de un error, pero que no podía operarle hasta el mes de agosto siguiente, después de más de ocho meses que conocía la urgencia de practicar la intervención quirúrgica.

Los fuertes dolores que padecía por las noches le obligaban a tener que desconectar la máquina de diálisis peritoneal y acudir al servicio de urgencias, donde le suministraban calmantes y le hacían un tratamiento de choque de diálisis peritoneal, por si pudiera deberse a una peritonitis. Los fuertes dolores persistían y cuando se encontraba en la camilla de dicho servicio y la doctora de guardia estaba dispuesta a llevarle a quirófano, la cirujana denunciada apareció y tuvieron una discusión entre ambas, pues la doctora en cuestión pretendía darle el alta y enviarle a casa.

Después de múltiples incidencias con la indicada doctora, ésta accede a operarle de urgencia, pero se produjeron graves dificultades con la endoscopia que le practicaron y con la instalación de los diferentes catéteres que le pusieron, con sucesivas manipulaciones que le realizaron, por la infección de los dos primeros.

De todas esas desafortunadas intervenciones a causa de la hemodiálisis el reclamante *“culpa exclusivamente a la referida doctora, ya que de haberle intervenido en su momento, antes de que le hubiesen instalado el catéter para la diálisis peritoneal todos esos sufrimientos se le hubieran evitado, con el consiguiente ahorro económico y de medios al Servicio Canario de la Salud”*.

Se ha remitido la queja a la consejería y estamos a la espera de su respuesta (EQ 994/07).

B) También hemos recibido otra queja de un reclamante que padece fuertes dolores en el brazo izquierdo desde tiempo atrás, no estando conforme con la asistencia médica que ha estado recibiendo por parte del Servicio de Traumatología de su centro de salud, estimando que no recibía el trato adecuado por parte del personal ni la debida atención médica.

La consejería, a la que se remitió la queja, nos responde que en la consulta de Traumatología del centro se atendió al paciente en diversas oportunidades, siendo infiltrado en dos ocasiones y practicándosele una ecografía del hombro y del codo. Nuevamente es atendido y se le cita para una nueva infiltración.

Al no estar de acuerdo con la prescripción del especialista, solicita ser recibido por la dirección médica, aunque no compareció a la convocatoria. Y tampoco acudió a la cita para la nueva infiltración.

Posteriormente, se le presta asistencia en Urgencias, para la administración parenteral de analgesia.

La consejería termina su escrito, informándonos que en las circunstancias actuales es imposible ofrecer tratamientos *ipso facto* por parte de los profesionales de ese centro de salud, a petición de los usuarios, sin entorpecer la correcta atención de los enfermos citados con anterioridad para ser atendidos en las consultas.

Seguidamente, el facultativo responsable de Traumatología, nos informa, también, que el reclamante padece una epicondilitis en el codo derecho, habiendo sido tratado con infiltraciones locales y rehabilitación en varias ocasiones. Termina su informe manifestándonos que el paciente no ha acudido a consulta desde el 19 de junio de 2007, y de presentarse de nuevo a consulta con la misma sintomatología, se le propondrá para tratamiento quirúrgico.

Se ha dado traslado de ambos escritos al reclamante y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (EQ 60/07).

C) Una queja se refiere a la actuación de una doctora especialista en pediatría por su actuación en el Centro de Salud de la isla de La Palma, al tratar la hija de los reclamantes, de cuatro meses de edad, y que falleció posteriormente.

La doctora al examinar a la niña les manifestaba que no movía las piernas porque era *“una gandula”* (palabras textuales empleadas), pero negándose a realizar las pruebas complementarias que solicitaban sus progenitores.

Otro especialista consultado les informó de la gravedad del caso cuando ya era demasiado tarde, según ese criterio médico.

Solicitada la oportuna información a la Consejería de Sanidad, la doctora se excusa manifestando que *“no suele negarse a realizar exploraciones complementarias, incluso simples controles analíticos, si bien es cierto que a los niños muy pequeños evitamos ‘agredirlos’ si no hay motivo que lo justifique y, en su caso, no recuerdo que los padres las solicitasen. De todas formas, somos humanos y podemos equivocarnos y a lo mejor, en algún momento del camino se nos escapó algo, pues desgraciada o afortunadamente ésta es la única profesión en que dos más dos no son cuatro, y muchas veces le he preguntado a mi enfermera si a ella le habían transmitido alguna información diferente y me dice que no, por lo que deduzco que a partir de la última revisión, entre los siete u ocho meses, empezó a dar la cara el tumor y yo lo derivé a los ocho meses”*.

Y la doctora termina exponiendo alguna otra explicación técnica exculpatoria, para concluir que *“al paciente desafortunadamente, aunque empezó respondiendo bien a la quimioterapia, se le complicó con una infección y el desenlace fue fatal, lo que lamentó profundamente”*.

Se ha dado traslado a los reclamantes para alegaciones y estamos a la espera de su respuesta (EQ 658/07).

D) Otra reclamante concentra su queja en la Unidad de Raquis del Servicio de Endocrinología del Hospital Dr. Negrín, en Las Palmas de Gran Canaria, por considerar que no es atendida correctamente, y en ocasiones, se niegan a atenderla desde que comenzó con su enfermedad en el año 2004, ya que ha sido operada de una hernia por el neurocirujano pero continúa con fuertes dolores.

Estamos a la espera de que la consejería nos informe, habiendo sido reiterada la solicitud de respuesta recientemente (EQ 443/07).

E) Otra queja se presenta por el hijo de un paciente que estuvo internado en una clínica concertada de Las Palmas de Gran Canaria, y que *“el mal trato profesional y humano del personal sanitario, considera que ha conducido prematuramente a la muerte de su padre”*.

Por ello solicita que *“se respete el derecho del paciente a recibir la mejor atención médica y asistencial, tanto en el hospital de referencia como en la clínica concertada donde fue internado. Y que, de los errores en la gestión sanitaria no pueden ser víctimas propiciatorias los ciudadanos, debiéndose completar las plantillas de*

médicos, enfermeros, auxiliares, que estén debidamente preparados, para evitar la repetición de casos como el que se denuncia”.

Se ha dado traslado de la queja a la Consejería de Sanidad y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 665/07).

F) Los hermanos del paciente que fue operado de cadera y a continuación se le presentó una distensión abdominal, anorexia, náuseas y altas fiebres, sin que fuera visto por médico alguno durante tres días, nos denuncian que, además, al siguiente día se le presentó un *ileo paralítico*, sin que fuera ingresado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) a pesar de su gravedad, encontrándose a continuación la enfermera muerto en su habitación.

Solicitada por los reclamantes la investigación de la historia del paciente y las posibles responsabilidades en que se hubiera podido incurrir el personal interviniente, no han obtenido respuesta del Servicio Canario de la Salud (SCS).

Presentada la oportuna queja, se ha solicitado informe a la Consejería de Sanidad, sin que tampoco hayamos recibido contestación, por lo que hemos vuelto a reiterar el contenido de dicha petición (EQ 803/07).

G) El reclamante nos manifiesta su disconformidad con la atención médica recibida en la Unidad de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Doctor Negrín, en Las Palmas de Gran Canaria.

Desde los dieciocho años el reclamante se encuentra enfermo con problemas de circulación, debido a lo cual su estado de salud se ha ido deteriorando, llegando a tener reconocido un cincuenta por ciento (50%) de minusvalía.

Aunque el paciente en la actualidad se encuentra en activo, se ve limitada la realización de algunas tareas, por lo que acudió al citado servicio para que le confeccionaran un informe actualizado y completo de su situación, a los efectos de solicitar un mayor grado de incapacidad. Y el médico especialista de dicho servicio le ha entregado un informe incompleto de sus enfermedades, ya que, por ejemplo, ha sufrido varios infartos intestinales y como consecuencia de su enfermedad padece úlceras varicosas, que no figuran reflejadas en dicho informe.

Nos solicita que se le entregue un informe completo y actualizado de su situación, por lo que nos hemos dirigido a la consejería para que atienda la petición del reclamante (EQ 955/07).

H) Otra queja está motivada porque la reclamante se encuentra en lista de espera para la realización de las pruebas médicas necesarias para una intervención quirúrgica, que tiene prevista que le practiquen próximamente. Ante la ausencia de respuesta, la interesada presentó un escrito de reclamación ante la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS), que a la fecha de presentación de la queja no le había sido contestado.

También la misma reclamante tiene interesado que se le expida una certificación de silencio administrativo positivo, por una reclamación por ella presentada debido a la ausencia de recetas oficiales del SCS en el Servicio de Urgencias del Hospital Dr. Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria, que le fue denegado, sin perjuicio de que

se le califique el escrito presentado como reiteración de la reclamación presentada.

Se le dio traslado a la reclamante de la respuesta obtenida y se ha presentado un escrito de alegaciones en el que solicita que la consejería se pronuncie expresamente sobre los hechos acaecidos desde la solicitud inicial y que este Diputado del Común incluya en el informe anual que debe rendir al Parlamento, la referencia a la queja que nos ocupa, lo que efectivamente se hace constar en este momento, sin perjuicio de remitir a dicho centro directivo el escrito de alegaciones para que nos contesten (EQ 158/07).

I) La reclamante nos manifiesta que comenzó a acudir varias veces por semana al Servicio de Urgencias, debido a diversas molestias que padecía, y cada vez le daban un diagnóstico diferente.

La consejería nos contesta que la paciente, efectivamente, estuvo asistiendo a los Servicios de Urgencia del Hospital de Lanzarote, pero siempre por episodios diferentes (dolor hipogástrico, dolor en el hombro, dolor en el cuello, disnea y dolor hipogástrico, síndrome de esclavina, etc.) y siempre fue atendida debidamente.

La reclamante, a la vista de la información facilitada por la consejería, nos solicita que el Hospital continúe con la investigación de la dolencia o enfermedad que realmente tiene, ya que en la radiografía que posee aparece el corazón muy grande y que no le circula bien la sangre.

Se ha dado traslado a la consejería de las alegaciones presentadas y estamos a la espera de su respuesta (EQ 1422/06).

J) La madre de una hija recién nacida en septiembre de 2007, nos denuncia que en el centro de salud que tiene asignado en Puerto del Rosario no se lleva control alguno de la niña, pues solamente han podido atenderla en una ocasión. Ya se sabe que a los recién nacidos hay que hacerles unas revisiones a los 15 días, al mes, a los dos y a los tres meses y todavía no ha podido atenderles el médico, siempre lo ha hecho la enfermera.

Ha solicitado cita previa y tardan cinco días en dársela, cuando la niña tenía un cuadro diarreico serio, teniendo que llevarla a un centro privado. Las restantes citas se las vienen posponiendo sin justificación alguna.

Se ha remitido la queja a la Consejería de Sanidad y estamos a la espera de que nos contesten (EQ 1079/07).

K) Y, por último, nos han presentado otra queja, de la esposa de un paciente que cuando su marido empezó en el mes de agosto de 2006, con dolores en el abdomen, el médico le diagnosticó que eran gases. En dos ocasiones tuvieron que llevarlo a urgencias en ambulancia y así llegaron al mes de enero siguiente, en que le manifestaron que se trataba de pólipos infectados, recetándole antibióticos.

Como pasaba el tiempo y no mejoraba, la reclamante se puso en contacto con un vecino que es médico, que consiguió examinarle en el Hospital Negrín, y tras las pruebas que le realizaron, le diagnosticó un cáncer de páncreas, del que falleció a los pocos meses. La viuda entiende que se ha producido una negligencia médica, por lo que presenta su reclamación.

Se ha dado traslado a la Consejería de Sanidad para que nos informe, y se le ha hecho saber que la acción de responsabilidad de la Administración prescribe al año del fallecimiento, por si tuviera interés en solicitar una indemnización por los daños y perjuicios que se le hubieren podido causar con dicha actuación (**EQ 1087/07**).

12.6. Situación en que se encuentra el Hospital Febles Campos de Santa Cruz de Tenerife

Se han recibido en esta institución varios escritos de queja presentados por diferentes personas, relativas al grave deterioro en que, manifiestan, se encuentra el Hospital Febles Campos, en Santa Cruz de Tenerife, dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, a través del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS), destinado a residencia de personas mayores, exponiéndonos las posibles irregularidades que se nos detallan.

Entre las deficiencias y anomalías denunciadas, podemos significar, entre otras, las siguientes:

a) Que los accesos y ubicación del centro no se ajustan a las condiciones exigibles legalmente, así como la inexistencia de rampas pertinentes para conseguir la máxima autonomía de desplazamiento de los residentes en sillas de ruedas.

b) No hay elementos climatizadores (calefacción y aire acondicionado), son frecuentes las infecciones producidas por la falta de estos elementos.

c) No existe una sala destinada a terapia ocupacional, por lo que no se imparte dicha especialidad.

d) No existen salas polivalentes para desarrollar actividades grupales.

e) El servicio de lavandería se realiza fuera del centro. No existe un habitáculo de uso exclusivo para la ropa sucia, por lo que se coloca en grandes bolsas de plástico, en el mismo espacio físico que la ropa limpia, junto a los contenedores de basura.

f) En cuanto a la higiene, hasta hace relativamente poco tiempo existían ratones y cucarachas, y continúa la presencia de hormigas entre las sábanas de los enfermos y hasta se cuelan en la comida.

g) La plantilla del personal, tanto de facultativos, como de enfermería, es claramente insuficiente.

h) Y en cuanto a los médicos especialistas, nos manifiestan que no acuden al centro, sino que son los enfermos a los que se les deben trasladar a sus respectivas consultas.

Las quejas presentadas vienen acompañadas de distintas fotografías en apoyo de sus denuncias.

El instituto nos informa que el Hospital Febles Campos, está clasificado como hospital de geriatría y larga estancia, para 273 pacientes, de los 203 son para la primera calificación, distribuidos en cuatro plantas, y las 70 plazas restantes destinadas a Psicogeriatría-Demencias, distribuidos en tres plantas.

El hospital dispone de una plantilla de 320 personas, con 10 médicos, que según la información facilitada, casi triplica los ratios exigidos por el Servicio Canario de Salud, con quien tiene concertadas 203 plazas de larga estancia.

Igualmente se nos informa, que deben rechazar las denuncias presentadas, ya que, por ejemplo:

a) Que existen rampas de acceso para personas con movilidad reducida.

b) Que existen elementos de aire acondicionado en zonas que lo precisan. No así calefacción, que no es habitual en Santa Cruz de Tenerife, debido a su climatología.

Y así sucesivamente viene rebatiendo todas y cada una de las cuestiones a que las reclamantes se refieren en sus escritos de queja.

Las interesadas, a las que se les dio traslado el escrito del instituto, nos hacen una prolífica exposición de la plantilla existente y que el instituto considera suficiente. También nos manifiestan que la referencia que se hace al Decreto 63/2000 se concreta a las terapias ocupacionales y éstas no se dan en el centro; la escasez de especialistas en el hospital ha motivado que sean los familiares de los enfermos los que tengan que costear las consultas, incluso, en la sanidad privada. Les preocupa el plan de evacuación, ya que no hay escalera de incendios y existe un solo ascensor. Igualmente, insisten en la mayoría de las cuestiones que fueron denunciadas en sus primeros escritos y consideran que existe una mala gestión del centro.

Debido a las discrepancias existentes entre ambas informaciones, se ha dado traslado al Cabildo Insular de Tenerife del escrito de las reclamantes y al cierre del presente informe se ha recibido un nuevo escrito del hospital en el que, en resumen, manifiestan que a la fecha de su escrito la plantilla de médicos está al completo, y que además el número de plazas aprobada por la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) es suficiente. Si bien conocido es que en la Comunidad Autónoma de Canarias, al igual que en el resto del Estado, existe un problema de insuficiencia del número de facultativos para atender la creciente demanda de atención médica, por lo que en momentos puntuales tienen dificultades para sustituir a los médicos durante el disfrute de sus vacaciones o permisos reglamentarios.

Situación similar a la expuesta en cuanto a los facultativos, se encuentra el personal de enfermería y su número total de estos profesionales que prestan servicios en el hospital, con su distribución en los tres turnos de mañana, tarde y noche, en su comparación con la normativa y ratios en centros similares.

Por otra parte, teniendo en cuenta el carácter del hospital, su grupo y nivel para la atención de determinadas patologías o agudizaciones de las existentes, que no pueden ser resueltas por los servicios con los que cuenta el centro, se dispone de los hospitales de referencia, el Universitario de Canarias y el de La Candelaria, a los que se derivan los casos que son necesarios. Cuestión diferente, es que, por parte del médico responsable, se autorice, a solicitud de la familia, que el paciente sea examinado por otro facultativo distinto a los propios del centro o los de los hospitales mencionados.

Igualmente, el escrito al que nos referimos contesta a cada una de las cuestiones que se concretaron en las diferentes quejas presentadas, con argumentos que parecen rebatir las mismas, por lo que, sin perjuicio de dar traslado a las reclamantes de la contestación recibida

del hospital para que nos formulen las alegaciones que consideren conveniente, la institución se reserva la facultad que tiene de poder girar una visita a dicho centro para resolver la cuestión planteada en la forma que se ajuste a la realidad de los hechos.

Se ha procedido a dar traslado de dicho nuevo escrito a las reclamantes y nos encontramos a la espera de sus respuestas (EQ 127/07, 145/07, 160/07 y 521/07).

12.7. Expedientes sobre responsabilidad de la Administración sanitaria

Como en anteriores informes, también este año, debemos referirnos a una serie de quejas que se vienen presentando relacionadas con los expedientes de responsabilidad de la Administración, en este caso la Consejería de Sanidad, por actuaciones que los reclamantes consideran que se les han producido determinados daños o perjuicios.

A) Así, por ejemplo, en esta ocasión, resaltamos la reclamación presentada por una mujer de veintiocho años, que padecía obesidad mórbida de la que fue intervenida quirúrgicamente mediante una gastroplastia, perdiendo 74 kilogramos, desde su intervención hasta el mes de octubre de 2002.

Posteriormente en 13 de enero de 2003 se le realiza una mamoplastia reductora bilateral, por la que se le extirparon 3.500 gramos de la mama derecha y 3.100 gramos de la mama izquierda.

La paciente presentó una reclamación ante el Hospital Universitario de Canarias, ya que en uno de los pechos presentaba varios bultos y en el otro se lo había vaciado por completo, amén de que le han quedado diversas alteraciones dolorosas en ambas mamas, tanto estéticas y funcionales, que determinan una sensible merma de su calidad de vida, por lo que solicita el oportuno cambio de médico.

Seguidamente, la reclamante tuvo que acudir a la consulta de una médica psiquiatra con “*un cuadro sintomático encuadrable en un trastorno adaptativo con predominio de alteraciones de tales emociones*”.

Ante este cúmulo de secuelas, la paciente presentó la oportuna reclamación patrimonial en el mes de febrero del año 2005, que todavía se encuentra en trámite, por lo que solicita la intervención del Diputado del Común para que se resuelva con prontitud el expediente.

Nos hemos dirigido a la Consejería de Sanidad para que nos informe y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 1019/07).

B) La Consejería de Sanidad, mediante resolución de 22 de febrero de 2001, suspendió la tramitación de la reclamación presentada por el reclamante, en solicitud de determinada indemnización por unos supuestos daños y perjuicios ocasionados por el Servicio Canario de la Salud, durante la asistencia sanitaria que le fue prestada en el Complejo Hospitalario de Santa Cruz de Tenerife, al haberse iniciado diligencias penales por los mismos hechos.

El proceso penal ha finalizado mediante auto del Juzgado de Instrucción Nº 2 de Santa Cruz de Tenerife, de fecha 14 de junio de 2006, acordándose el sobreseimiento provisional y el archivo de la causa.

Y a pesar de haberse solicitado la continuación del expediente administrativo, es lo cierto que el reclamante no ha tenido noticias de la consejería.

Admitida la queja a trámite solicitamos oportunamente información a dicho centro directivo, y no habiéndose recibido respuesta en plazo, tuvimos que reiterar la falta de contestación. No obstante, al cierre de este informe nos comunica que después de una serie de incidencias, ajenas a la consejería, el expediente de responsabilidad patrimonial se encuentra pendiente de la emisión del dictamen del Servicio de Inspección y Prestaciones, por el que se determine si se ha producido o no la prescripción de la acción indemnizatoria, con carácter previo a la admisión de la reclamación presentada.

Se ha dado traslado de dicho escrito al reclamante, por si considerare opportuno presentarnos las alegaciones que considere conveniente a sus intereses, antes de que se resuelva definitivamente la solicitud que tiene planteada ante la consejería (EQ 709/07).

12.8. Médicos de familia

Un médico de familia nos informa de una serie de hechos nacidos a raíz del Acuerdo de la Mesa Sectorial de Sanidad de 12 de febrero de 2007 (BOC 30 de abril de 2007), y que ha comenzado a surtir efecto a partir de primero de mayo de 2007, pues entiende que pueden estar vulnerándose derechos fundamentales, tanto en lo que respecta a la población infantil como los de los médicos de familia.

Hasta la aprobación del acuerdo, la jornada laboral de los sábados era de 9 a 17 horas, y se venía cubriendo por médicos de familia encargados de los pacientes con edad superior a los trece años, así como por pediatras encargados de la salud de los niños hasta los trece años de edad. Asimismo, en las Zonas Básicas de Salud (ZBS) dotadas de Servicio de Urgencias, los profesionales sanitarios del Equipo de Atención Primaria (EAP) no realizan guardias/atención continuada, lo que da lugar a que la mayoría de los médicos de familia lleven tres años sin atender niños, entre otras causas porque no tienen esa especialidad. Además, las Zonas de Salud con Servicios de Urgencias suelen coincidir con los lugares con más población infantil.

Ahora con el acuerdo adoptado, y para dar aplicación a la jornada laboral de treinta y cinco horas semanales, se establece que para la jornada de los sábados de 9 a 17 horas, se designará al personal con el siguiente orden de prelación:

1º.- Personal de refuerzo.

2º.- Personal que quiera cubrir dicha jornada de forma voluntaria.

3º.- Y con carácter forzoso médicos de familia y ATS/DUE de los EAP.

En este mismo acuerdo y en lo relativo a la atención a la infancia, se dispone que con carácter excepcional, en los supuestos en los que no existan médicos especialistas en pediatría, las atenciones y servicios, generales y específicos, que en el ámbito de atención primaria se prestan a la infancia, tanto los de carácter asistencial, como de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se realizarán por médicos de la EAP.

En la ZBS de Vecindario, siempre y en el cupo de usuarios del reclamante los pacientes han sido mayores de trece años, porque así lo había establecido la Administración.

Actualmente en dicho centro existe un censo de usuarios menores de catorce años, de 11.900 niños, que están siendo atendidos por 12 médicos-pediatras.

La Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria, ha optado por designar de forma forzosa sólo a los médicos de familia, no existiendo información a la población, ni se les ha ofrecido a los médicos de familia reciclaje en la patología pediátrica.

Y, concluye el reclamante en su queja, que esta decisión puede afectar al artículo 43 de la Constitución española, que establece el derecho a la salud; conculta, además, el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud y afecta, por último, al Código de Ética y Deontología Profesional de la Organización Médica Colegial (artículos 21 y 22).

Se ha dado traslado a la Consejería de Sanidad de esta queja y nos ha contestado con un informe jurídico, en el que se rechaza el contenido de la queja presentada y manifiesta que “*partiendo del principio de igualdad jurídica del artículo 14 de la Constitución, que hace referencia, en principio, a la universalidad de la ley, pero no prohíbe que el legislador contemple la necesidad o conveniencia de diferenciar situaciones distintas y de darles tratamiento diverso*”, por lo que se rechaza la queja presentada.

El reclamante ya tiene copia de dicho informe, y nos encontramos a la espera de sus alegaciones al respecto (EQ 552/07).

12.9. Quejas diversas

Varias suelen ser las quejas que todos los años se presentan relacionadas con las reclamaciones que hacen los pacientes a la consejería, por los gastos que han tenido que realizar los pacientes por la falta de atención o de servicio para ser atendidos, y que en la gran mayoría de los casos no son aceptadas por el Servicio Canario de la Salud, ya que se exige el cumplimiento de unos estrictos requisitos de muy difícil o imposible cumplimiento en la mayoría de los supuestos.

A) Entre ellas, este año, nos encontramos con la queja presentada por un paciente que fue operado en una clínica de Tenerife, debiendo regresar a su lugar de residencia en la isla de El Hierro para comenzar con la rehabilitación. Pero debido a una serie de complicaciones administrativas, y que se le había concentrado líquido en la rodilla que, según su criterio no había respondido favorablemente al tratamiento, los especialistas de El Hierro no aceptaron el comienzo de la rehabilitación.

Sin embargo, la doctora que le operó, en una visita a la isla, le informa que los especialistas de El Hierro debieran comenzar con la rehabilitación de manera urgente como ella solicita, si bien, en caso contrario, que debieran trasladarle a Tenerife, donde le podrían tratar según las necesidades de las secuelas producidas.

Debido a que el paciente no tenía arraigo en Tenerife, pues toda su familia reside en El Hierro, solicita al cabildo

insular ayuda económica para que pudiera comenzar la rehabilitación.

Y posteriormente, el SCS, justo al año del dictamen anterior, le comunica telefónicamente al paciente la citación para iniciar el tratamiento rehabilitador, pero fue rechazada por éste la realización en El Hierro, por haber optado, ante el retraso padecido, por trasladarse a Tenerife para realizar allí el tratamiento.

Pues bien, la consejería nos informa que los expedientes de reintegro de gastos fueron desestimados por no adaptarse su reclamación a lo establecido en los artículos 8 a) y 9 del Decreto 90/2004, de 13 de julio.

Se ha remitido la respuesta recibida al reclamante para que, si a bien lo tuviere, nos presente las alegaciones que considere convenientes y nos encontramos a la espera de su contestación (EQ 147/07).

B) Un paciente de setenta años de edad es diabético desde hace veinticuatro años, lo que le ha provocado la pérdida total de visión de un ojo, nueve años después de haberle sido detectada la hiperglucemia.

Después de ser intervenido de cataratas, viene comprobando una presencia permanente de un nublado de la vista del ojo operado. Y el oftalmólogo asignado para consulta, como única solución, le indica que debe usar gafas de sol. Pero a pesar de ello, aplicada la solución propuesta la dificultad de visión persistía.

Ante esta situación, el paciente acudió a una consulta oftalmológica privada, donde le prescriben que tenía la lentilla sucia y que la solución era muy simple. Bastaría con una limpieza de la misma, mediante rayos láser. Por lo que decidió aceptar dicha intervención. El importe abonado por esta consulta fue de 350 euros.

Y la visión del ojo, después de este proceso, se recupera satisfactoriamente, por lo que el paciente solicita el cambio de médico, así como el abono de la cantidad sufragada, sin que haya recibido respuesta a su solicitud.

Al igual que esta institución a nuestra petición de informe, tampoco ha sido contestada, por lo que hemos tenido que reiterar dicha falta de respuesta (EQ 694/07).

C) Otra queja se refiere a las irregularidades que, según el reclamante, tiene la piscina situada entre los edificios Lagos de Mirazul I y II, en El Médano (isla de Tenerife), ya que no cumple con la normativa establecida para las piscinas de uso colectivo y además existen muchas deficiencias, que hacen su uso peligroso, habiéndose producido algún accidente.

Al parecer se habían formulado diversas denuncias ante la Consejería de Sanidad, sin que se actuara contra la propietaria de la piscina, ni se resolvieran las irregularidades existentes.

Dicho centro directivo nos contesta, con posterioridad, a nuestra petición de informe, que se habían realizado diversas inspecciones y levantado las correspondientes actas, y que la piscina se encontraba cerrada (fuera de uso). También se nos manifiesta que la piscina no cumple con la normativa aplicable al respecto.

Pero trasladado el informe al reclamante, se nos solicita que continuemos con las actuaciones, ya que ha tenido conocimiento que la piscina no es de propiedad privada sino del ayuntamiento, aunque tiene concertada

su construcción y explotación con una empresa privada mediante la oportuna concesión administrativa.

Habiéndose presentado otras denuncias ante el ayuntamiento, éste ha decidido proceder a la retirada de la concesión, pero se encuentra en trámite ante el Consejo Consultivo de Canarias, dado que la corporación no ha probado suficientemente el supuesto incumplimiento de la concesionaria, como causa suficiente para la resolución pretendida.

Así las cosas, el reclamante nos solicita que no archivemos el expediente hasta tanto se resuelva definitivamente la situación planteada, por lo que hemos vuelto a insistir cerca del ayuntamiento para que nos complete la información suministrada con anterioridad sobre los extremos que nos solicita el reclamante (EQ 652/07).

D) La reclamante, una vez dada de alta en el Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria de Santa Cruz de Tenerife, se personó en el Centro de Salud de Granadilla de Abona, pues necesitaba la medicación que le había sido prescrita por dicho hospital. Y su sorpresa fue grande cuando la señora de la ventanilla del centro de salud, le manifiesta que su tarjeta no era válida, denegándosele el acceso a consulta, cuando la reclamante es pensionista titular normal de la tarjeta desde hace muchos años, y su situación no había cambiado desde entonces, habiendo sido atendida en diversas ocasiones, e incluso, como ya se ha dicho, intervenida en el hospital de una fractura desplazada de escafoides, con 45º de angulación, de un día de evolución, con fuertes dolores.

Presentada la oportuna queja, la consejería nos manifiesta que esta incidencia “*es fruto de la confusión y mala información de los usuarios (sic) Y que en este caso se le informó a la interesada que acudiera a la Seguridad Social para que regularizara su situación, de cara a las prestaciones sanitarias que procedan, no habiéndosele negado la asistencia sanitaria y menos de carácter urgente (sic), ya que su facultativo de siempre la ha seguido atendiendo*”. Y ello viene corroborado por la información impresa aportada de la actualización bimestral de la Seguridad Social en que la que figura la usuaria en situación de baja. Al final la gerente del área de salud, manifiesta que la circunstancia de que “*la paciente haya sido dada de alta en una institución del SCS, con unas indicaciones terapéuticas y sin las preceptivas recetas que están obligados a cumplimentar los facultativos de Atención Especializada, escapa de la gestión de la gerencia*”.

Se ha dado traslado a la reclamante de dicha información, y en sus alegaciones nos manifiesta que realmente la paciente no fue atendida de urgencia, ni se le entregó la receta, debiendo adquirir los medicamentos de forma particular en una farmacia. Además, quiere hacer constar que la reclamación presentada no fue fruto de un ninguna confusión por parte de la interesada, sino que el error y la mala información se debe al centro de salud, no siendo atendida por ningún facultativo, teniéndose que marchar sin la receta para adquirir la medicación que precisaba después de ser dada de alta en el hospital.

Ante la respuesta totalmente disconforme de cuanto aconteció en la realidad de los hechos, reclama que, por parte del Servicio Canario de la Salud, o la autoridad competente, se le dé una satisfacción al error cometido y no se trate de excusar las culpas, para liberarse de su responsabilidad.

Se ha vuelto a dar traslado de estas alegaciones a la Consejería de Sanidad y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 142/07).

E) La reclamante se personó en el Servicio de Urgencias con su sobrina de trece (13) años de edad, ya que sus padres se encontraban de viaje, pues había sufrido un desmayo con pérdida de conocimiento y un golpe en la cabeza, pero al no llevar documentación de la menor, la administrativa del centro la envía al médico de cabecera o a su centro médico para que la atiendan.

No sirvió el que le razonaran que sus padres se encontraban ausentes, ya la persona responsable la contestó que “*por ley era precisa la documentación, negándole la asistencia*”.

La gerente de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife contesta a su reclamación, diciendo, por una parte, “*que la administrativa procuraba informar de todas las posibilidades de atención que el sistema le brinda y una de ellas es la obligación de recordar que necesitaba disponer de la documentación pertinente cuando acuda a un centro sanitario*”. Pero luego seguidamente, continúa informando la administrativa en cuestión que “*salvo situaciones de urgencia, como cuando el padre o familiar no traen la documentación, firman un documento por el que se comprometen a aportarla en diez días*”.

Ante esta flagrante contradicción, continúa la reclamante que debe procederse a sancionar a la responsable de esta incidencia, pues en definitiva se le denegó la asistencia.

Se ha dado traslado de la queja a la consejería y nos encontramos a la espera de su informe sobre el particular (EQ 787/07).

F) Un ciudadano nos remite una queja informándonos que en una visita a un pub de Las Palmas de Gran Canaria, pudo comprobar que no había ninguna zona diferenciada para fumadores y no fumadores, estando el local completamente lleno de humo, sin que existiera letrero que advirtiera de la normativa vigente.

Remitida la reclamación a la Consejería de Sanidad, ésta nos informa que, girada visita de inspección al local, se ha sancionado a la entidad propietaria del pub, con una multa de mil doscientos euros, como sujeto responsable de la comisión de las infracciones sanitarias observadas.

Se ha dado traslado al reclamante de la información facilitada por la consejería por si tuviera a bien realizar alegaciones, para en otro supuesto proceder al archivo del expediente por solución (EQ 604/07).

G) Una solicitante presentó ante la Dirección General de la Salud Pública de la Consejería de Sanidad un proyecto para la apertura de una guardería infantil, que le fue desestimado por no reunir las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad exigidas para tal fin.

Ante esa denegación, se presenta una queja en esta institución, acompañada de un minucioso escrito con documentos anexos, en los que se pretende justificar el

cumplimiento de tales requisitos y nos solicita que nos dirijamos a dicho centro directivo para que tal autorización le sea concedida a la mayor urgencia, debido a la escasez de esta clase de centros en Las Palmas de Gran Canaria.

Se ha remitido a la consejería toda la información facilitada para que nos informen, y, extraoficialmente a través de la reclamante, se ha tenido conocimiento de que el recurso de alzada interpuesto contra la resolución denegatoria ha sido aceptado favorablemente, pero sin que se haya recibido respuesta de la Administración, por lo que hemos vuelto a dirigirnos a la Consejería de Sanidad para que nos informen oficialmente de la resolución que se hubiere adoptado, a fin de que esta institución pueda actuar en consecuencia (EQ 1052/07).

H) Una asociación de vecinos nos denuncia las deficiencias y carencias que tiene el Centro de Salud de Lanzarote, a la sazón recientemente inaugurado, entre las que se encuentran que los pacientes que tienen que acceder al mismo tienen que subir 27 escalones empinados, que, además no reúne las condiciones de seguridad exigibles (falta de barandillas), y, entre otras deficiencias, el ascensor no funcionaba; no existe aire acondicionado y el centro padece de otras diversas anomalías.

Se ha dado traslado a la Consejería de Sanidad de la reclamación presentada y se nos contesta que el ascensor ya está funcionando, y que el retraso se debió a que la potencia de la energía suministrada no era suficiente para su puesta en marcha, al igual que tampoco para el funcionamiento del aire acondicionado ha sido difícil por la misma causa del ascensor, estando previsto el suministrar este servicio a las zonas de mayor incidencia del sol, mientras se solventa el problema de suministro de la potencia de energía eléctrica necesaria, cuya solución depende de actuaciones ajena a la propia gerencia. Las incidencias de comunicación telefónica han sido subsanadas y la dotación de personal específico para la asistencia sanitaria urgente durante las veinticuatro horas a través del Servicio de Urgencias extrahospitalario en Tías, que ya se había solicitado, con anterioridad, por la gerencia para las nuevas acciones en el año 2007, en base a diversos criterios entre los que se encuentra la gran demanda asistencial, unido a que dicho centro es la referencia del cono sur de la isla, al ser la distancia entre Playa Blanca y el Hospital General de Lanzarote de 38 kilómetros, y ser ese centro un punto de asistencia sanitaria situado geográficamente en un punto intermedio.

Se ha trasladado el informe a los reclamantes y nos encontramos pendientes de que presenten sus alegaciones al respecto (EQ 859/07).

I) Otra queja de una reclamante se refiere al hecho de que se personó en el Cuartel de la Guardia Civil para presentar una denuncia por acoso y malos tratos recibidos de su pareja. Allí le indicaron que debería obtener un parte de lesiones, indicándole que se dirigiera primero al hospital para que le hicieran un reconocimiento y, luego, que volviera al cuartel a presentar la denuncia.

La reclamante acudió al Servicio de Urgencias del Hospital Nuestra Señora de los Reyes, en la isla de El Hierro, sobre las 18:30 horas y allí le indicaron que tenía que esperar, ya que el médico de guardia se encontraba operando y dejó dicho que “solo le llamaron

en caso de infarto”. Aproximadamente tres horas después, le hicieron pasar a la sala de urgencias y aún transcurrió más de media hora hasta que le hicieron una etiqueta de ordenador, para luego ser vista por el médico, sin que le realizaran reconocimiento médico integral, aduciendo cansancio del facultativo, y solo se limitó a mirar el hematoma en el brazo derecho y llenar el impreso. Una vez recibido el informe médico, la reclamante observó que en el mismo se indicaba que se había elaborado a instancias de ella, sin prescripción de tratamiento.

Ante este cúmulo de circunstancias la reclamante solicita al Diputado del Común *“su intervención a los fines de que se conozca y aplique por el personal médico del Hospital de El Hierro y del Cuartel de la Guardia Civil de Valverde, la legislación y los procedimientos de actuación en casos de violencia de género, ya que la interesada, como mujer se vio totalmente desasistida, teniendo que desplazarse sola al hospital y regresar al cuartel de la misma forma, sospechando que el procedimiento que siguieron las personas intervenientes en este proceso no es el legalmente establecido y que los casos como el suyo se lo toman como una carga de trabajo y no como una obligación legal de asistencia a la mujer víctima de violencia”*.

Se ha remitido la queja a la Consejería de Sanidad, solicitando el protocolo de actuación en casos como el denunciado y estamos a la espera de que se nos conteste (EQ 799/07).

J) Otra queja se concreta a la aparición de un diagnóstico equivocado en el historial médico del hijo del reclamante y, que a pesar de las gestiones que viene realizando no ha conseguido que se modifique.

Solicitada la oportuna información a la Consejería de Sanidad, se ha podido conocer por el interesado, a quien se ha dirigido la directora del Área de Salud de La Palma, que se van a depurar las responsabilidades a que hubiere lugar, para que se corrijan los errores/anomalías que se encuentran en la historia clínica del hijo del reclamante.

No obstante estamos a la espera de que la consejería nos envíe la información oficial del caso, para adoptar la resolución que proceda (EQ 711/07).

K) Un reclamante nos manifiesta que el Hospital Universitario de Canarias le denegó el visado de unas recetas de la especialidad “Sandostain” prescritas a su madre que precisaba su madre.

Remitida la reclamación a la Consejería de Sanidad, se nos informa que las circunstancias que se presentan en este caso son atribuibles exclusivamente a dicho hospital, como responsable, tanto de la prescripción, como del suministro del medicamento, por lo que entienden que, previa constatación de las facturas, el coste debiera ser reintegrado por dicho centro.

Se ha dado traslado del escrito de la consejería se va a proceder al archivo de la queja por solución (EQ 704/04).

12.10 Salud Pública

Al igual que en años anteriores se han recibido algunas quejas relativas a la Salud Pública.

A) Así, por ejemplo, una reclamante denuncia ante el Servicio Canario de la Salud y del Ayuntamiento de

Las Palmas de Gran Canaria los problemas de insalubridad en que se encuentra su edificio, con la existencia de una plaga de cucarachas, escape de malos olores, la existencia de excrementos en el patio de luces que se ha levantado a la altura de su vivienda, así como otras diversas cuestiones que perjudican la enfermedad que padece la interesada.

Se solicitó información al ayuntamiento y nos contesta que “el Servicio de Sanidad Ambiental interviene en todas las zonas de dominio público (calles, alcantarillado, etc.), pero no pudiendo acceder a domicilios particulares, salvo los que sean derivados de los Servicios Sociales y siempre con el consentimiento del propietario o inquilino de la vivienda.

En el caso planteado se observa por el concejal de gobierno del Área de Desarrollo Sostenible, que es un problema de la comunidad que debe derivarse, desde el punto de vista administrativo a la Ordenanza de Convivencia Ciudadana o Disciplina Urbanística”.

Ante la sorprendente respuesta del ayuntamiento, se ha remitido copia del escrito a la reclamante, y se han iniciado las gestiones oportunas para conocer el departamento o dependencia municipal que puede estar encargado de estos asuntos, a fin de que pueda actuar en consecuencia, y al propio tiempo nos informe del resultado de sus gestiones al respecto y nos encontramos a la espera de su respuesta (EQ 630/07).

B) También hemos recibido otra queja, que nos expone la situación en que se encuentran dos solares sitos en el barrio de San Juan de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, ya que están convertidos en vertederos, donde se pueden encontrar todo tipo de escombros, basuras y desperdicios. El servicio de limpieza no aparece, y se están convirtiendo en focos de infección, con la presencia de ratas, ratones, invasión de plaga de pulgas en épocas de calor y los correspondientes malos olores, que afectan a la salubridad pública.

Se ha dado traslado a la corporación municipal de la reclamación presentada y estamos a la espera de su informe sobre el particular (EQ 1029/07).

C) Otra queja se refiere a las molestias que ocasiona a la reclamante y su familia la actividad de un quiosco situado cerca de su casa, dedicado a la venta de bebidas alcohólicas. Dado que el quiosco carece de baños para los clientes, éstos usan las zonas cercanas al mismo para sus necesidades, con el consiguiente deterioro higiénico sanitario que esto supone. La reclamante se ha dirigido al ayuntamiento con el fin de que se adopten las medidas efectivas necesarias para evitar que las molestias continúen y sin que hasta la fecha de la reclamación, se hubiera apreciado una mejoría, continuando con las molestias.

Nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Tazacorte, y ante la falta de respuesta hemos tenido que reiterar la exigencia de su contestación, por lo que estamos a la espera de recibir la misma (EQ 481/07).

D) Otra reclamación tiene su causa en la ausencia de respuesta a un escrito, presentado por la reclamante, solicitando la retirada de unas plantas trepadoras que están ocupando una de las paredes laterales de su vivienda y que proceden de un solar colindante, que, al parecer, es propiedad del ayuntamiento.

Nos hemos dirigido a la corporación municipal de Arucas, para que nos informen y estamos a la espera de su respuesta (EQ 882/07).

E) Los ocupantes de una vivienda de protección oficial vienen soportando una serie de perjuicios, debidos al sistema de evacuación de humos del edificio, el cual da a un patio ubicado junto a dicha vivienda, produciéndole malos olores.

Según informe del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo, al parecer la solución realizada para los conductos de ventilación en la zona de escalonamiento del edificio “no es adecuada a las condiciones generales de estética del edificio, por lo que se deberá resolver de la misma forma que las ventilaciones existentes (chimenea tradicional), además de presentarse presupuesto y propuesta técnica firmada por facultativo”.

Y tratándose de una vivienda de protección oficial nos hemos dirigido también al Instituto Canario de la Vivienda para que nos informe y estamos a la espera de su contestación (EQ 68/07).

F) Un reclamante nos informa de las molestias que le está produciendo, durante el día y durante la noche, un estable situado junto a su vivienda, que se encuentra, en malas condiciones de salubridad, ya que alberga distintos animales, debido al ruido que producen y los malos olores que despiden.

El Ayuntamiento de Tacoronte ha iniciado un expediente sancionador por la falta de salubridad, pero la situación continúa igual.

Nos hemos dirigido a dicha corporación municipal y nos encontramos a la espera de que nos conteste acerca de las medidas que haya podido adoptar al respecto, así como su grado de cumplimiento (EQ 988/07).

13. SEGURIDAD PÚBLICA

Índice:

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

13.1. Introducción

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta en este informe, la gestión de los expedientes asignadas a la presente área ha seguido el procedimiento de trabajo establecido, pero, si que es obligado hacer referencia a los no pocos retrasos que se han producido durante la tramitación, derivados del caso omiso que algunas ayuntamientos hacen de las peticiones del Diputado del Común.

En varias ocasiones se ha tenido que recordar a las administraciones implicadas su deber legal de colaborar con este comisionado parlamentario, tal y como está recogido en el artículo 34.1 de nuestra ley reguladora, en un último intento por recibir la respuesta solicitada. A

esto, hay que añadir el hecho de que en ocasiones nuestra petición de informe es contestada si, pero, sin hacer la más mínima referencia a lo preguntado, con lo cual para nada nos sirve esa respuesta, en nuestra pretensión por una parte, resolver el problema, y por otra, para dar el adecuado cauce a los expedientes, sin dilaciones ni retrasos innecesarios.

No deja de entender este defensor de los ciudadanos que muchas administraciones locales, particularmente los ayuntamientos pequeños, no cuentan con personal suficiente como para desempeñar una gestión administrativa más ágil, y haya que aceptar ciertos retrasos pero, lo que no puede ser aceptado bajo ningún concepto es que, transcurridos más de seis meses desde que se incoa un expediente de queja, desconozcamos la versión que, de los hechos planteados en el mismo tiene la Administración implicada.

Finalmente, y con respecto a esta cuestión, no se pueden olvidar ni pasar por alto los principios generales del procedimiento administrativo que establecen que las administraciones públicas se rigen en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, tal y como recoge la Ley 30/1992, modificada por Ley 4/1999, en su artículo 3, apartado segundo. Por tanto, una vez más, este Diputado del Común tiene que recordar a las autoridades y funcionarios públicos que es un mandato constitucional cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico, y para mayor abundamiento, tal y como establece el artículo 103.1 del texto constitucional, que la Administración pública actúa, en todo caso, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Durante 2007 se ha conseguido, por fin, que entrara en vías de solución un problema de falta de seguridad ciudadana en la vía pública, por el que estaban afectados los vecinos de un núcleo residencial de Santa Cruz de Tenerife desde hacía años, sin que los incrementos de vigilancia y colaboración entre los distintos Cuerpos de Seguridad hubiesen conseguido erradicar el problema. El último trámite llevado a cabo fue remitir una resolución al ayuntamiento, en la que se sugería la posibilidad de elaborar una ordenanza municipal reguladora del ejercicio de determinado tipo de actividades en la vía pública. El ayuntamiento aceptó nuestra propuesta y la puso en práctica, en la reforma de la Ordenanza Municipal de Policía y Buen Gobierno.

Por otra parte, seguimos detectando, a través de las quejas recibidas, como muchas administraciones siguen obviando el precepto regulado en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, que establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, resultando particularmente grave esta falta de pronunciamiento, en la tramitación de los procedimientos sancionadores, no solo porque se deja al administrado sin saber qué ha pasado con su expediente, sino porque se le priva de su derecho a recurrir la decisión de la Administración. En este sentido se han remitido varias resoluciones.

Bajo el título genérico de Seguridad Pública se agrupan cinco áreas de trabajo que son Extranjería, Tráfico y Seguridad Vial, Actuación de los miembros de las

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Seguridad Ciudadana y un epígrafe denominado otras quejas, en el que se aglutinan todos aquellos expedientes que por la forma de sus argumentos pudieran incluirse en cualquiera de los anteriores, si bien, el fondo del asunto obedece a cuestiones de otra índole.

A lo largo del ejercicio correspondiente al año 2007 se tramitaron 135 expedientes, de los cuales 109 se correspondieron con quejas incoadas en 2007, mientras que los 26 restantes fueron iniciados en ejercicios anteriores. En cuanto a las quejas con origen en el ejercicio del que se da cuenta, y a fecha de cierre del presente informe, se encuentran en trámite 8, mientras que se ha procedido al archivo de 101 expedientes. A continuación, se exponen los aspectos que han marcado la tramitación de las quejas en cada área funcional, citando aquellas, que bien por sus argumentos, bien por los aspectos relacionados con la tramitación de las mismas, resultan más interesantes a la hora de dar una visión al lector, tanto de los problemas surgidos entre ciudadanos y Administración, como de la actividad llevada a cabo por esta institución en el desarrollo de su función como garante de los derechos fundamentales de los ciudadanos frente a las actuaciones de la Administración pública.

13.2. Extranjería

El artículo 149.1.2^a de la Constitución española establece que el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo. Por tanto, las quejas recibidas en relación con estas materias han sido todas trasladadas al Defensor del Pueblo, al ser esta institución la encargada de supervisar la actuación de la Administración, en defensa de los derechos comprendidos en el Título I (derechos y deberes fundamentales) tal y como queda recogido en el artículo 54 de nuestro texto constitucional.

A lo largo del 2007 se recibieron 43 quejas, más del doble de las contabilizadas durante el ejercicio inmediato anterior. Entre las motivaciones más comunes figuran, al igual que viene sucediendo en los últimos años, las dificultades para efectuar la reagrupación familiar, los problemas para renovar los permisos de residencia y trabajo, así como los retrasos que sufre la tramitación de los expedientes de solicitud de nacionalidad española.

Se registró un cierto número de quejas relativas al mal funcionamiento de los servicios de cita previa o reparto de número para reserva de turno, en los servicios administrativos encargados de expedir, bien en su primera obtención, bien por renovación, el documento nacional de identidad o el pasaporte.

13.3. Tráfico y seguridad vial

Se produjo un aumento de las quejas relacionadas con los diferentes aspectos regulados por la Ley sobre el Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Se incoaron 31 expedientes. De éstos se encuentran aún en trámite 7, se han archivado por solución 5 quejas, mientras que los 19 expedientes restantes, unos han sido archivados por traslado al Defensor del Pueblo, al ser ésa la institución encargada de su tramitación, y

otros inadmitidos a trámite por no ser competencia del Diputado del Común las cuestiones que manifestaban los reclamantes, y que, en la mayoría de los casos obedecía al desacuerdo con la sanción recaída en los expedientes sancionadores en materia de tráfico.

En cuanto a la argumentación de las quejas ésta ha sido variada, si bien, y como viene ocurriendo en los últimos ejercicios, uno de los argumentos que con mayor frecuencia sustancian estos expedientes suelen ser aquéllos que se refieren a las garantías del procedimiento administrativo, desde la falta de resolución expresa de los procedimientos sancionadores derivados de la comisión de infracciones a la normativa del tráfico, a la falta de consideración de las alegaciones planteadas por los interesados, pasando por las notificaciones postales al domicilio realizadas de forma defectuosa.

Con relación a la falta de resolución expresa de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, parece que, en no pocos casos, la Administración olvida lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que contempla la obligación de resolución expresa en todos los procedimientos y establece el sistema de recursos (al hilo de la exposición de motivos de la Ley 4/1999, de modificación de la Ley 30/1992) con la finalidad de reforzar las garantías jurídicas de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración. Es decir, el acto administrativo final con el que concluye un procedimiento administrativo, es el resultado de una serie de actuaciones y trámites a través de los cuales el administrado tiene sucesivas oportunidades de defenderse ante la Administración. Por tanto, sin este acto administrativo final, el ciudadano queda indefenso ante la actuación de la Administración.

La queja EQ 11/07 fue incoada a instancias de un vecino de la isla de Gran Canaria, quien se dirigió a esta institución planteando su discrepancia con la actuación seguida por el Ayuntamiento de Ingenio en la tramitación de un expediente sancionador, de cuya existencia había tenido conocimiento al serle comunicada la propuesta de resolución sancionadora. Presentó un recurso de reposición contra la resolución mencionada, sin que le fuera notificada la resolución del mismo. Puestos en contacto con el citado ayuntamiento, éste nos hizo llegar una comunicación en la que se reconocía la existencia del recurso instado por el interesado, pero sobre el cual no se había dictado resolución alguna. Igualmente, se nos informó de que se procedía a la anulación y archivo del expediente sancionador en cuestión. Se puso en conocimiento del reclamante el informe emitido por la Administración local y se procedió al archivo de la queja por solución.

La queja EQ 75/07 contiene las manifestaciones de un vecino de Granadilla de Abona quien fue denunciado por estacionar en una vía en la que no había señal alguna que lo prohibiera, pero, en la que al parecer iban a realizarse obras. El reclamante presentó alegaciones contra la denuncia, y nunca recibió comunicación sobre el trámite dado a las mismas, así como al expediente sancionador en cuestión.

Tras admitir la queja a trámite, se solicitó informe al ayuntamiento acerca del curso dado a las alegaciones planteadas por el interesado, así como acerca de cuál era el estado de trámite del expediente. La respuesta emitida por el ayuntamiento nos hacía saber que las alegaciones habían sido estimadas, y el expediente sancionador archivado, si bien no se había notificado por escrito al reclamante acerca de los extremos citados, pues se le había informado por vía telefónica. Igualmente, constaba en la respuesta emitida por el ayuntamiento que, atendiendo a criterios de agilidad y efectividad, era práctica habitual dar información telefónica acerca del estado de los expedientes sancionadores a los interesados que se pusieran en contacto a través de teléfono con el Negociado de Sanciones de la mencionada Administración local.

Una vez analizada la respuesta citada en el párrafo anterior, se consideró oportuno remitir una resolución al Ayuntamiento de Granadilla de Abona, en la que se ponía de manifiesto las discrepancias de esta institución con la actuación seguida por el ayuntamiento tanto en lo relativo a la falta de notificación de la resolución de archivo recaída en el expediente sancionador, como a la falta de respuesta a las posteriores peticiones dirigidas, por el interesado, al citado ayuntamiento solicitando dicha notificación.

También, se hizo constar el total y absoluto desacuerdo de este Diputado del Común con la “práctica habitual” de dar información telefónica sobre el estado de los expedientes pretendiendo sustituir así la preceptiva comunicación escrita al interesado tal y como establece la norma administrativa. Tras reiterar en varias ocasiones, respuesta de la Administración local citada se recibió una comunicación en la que aceptaban tanto la recomendación como la sugerencia planteadas por esta institución. Se comunicó dicha respuesta al reclamante y se archivó la queja por solución (la resolución puede ser consultada en las páginas correspondientes del presente informe).

El error en los datos que conforman los registros oficiales de vehículos o la falta de actualización de los mismos, en cuanto al titular, o dirección facilitada como residencia a efecto de notificaciones, ocasiona numerosas dificultades a los que son o han sido en algún momento titulares de un vehículo.

La queja EQ 91/07 la presentó una ciudadana que había vendido su vehículo en el año 2002. Tras la venta, comunicó a la Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas el cambio de titularidad, constando en los registros de dicho organismo los datos del adquirente. Pese a lo anterior, no dejaba de recibir, como titular del vehículo vendido, continuas notificaciones de sanciones recaídas por la comisión de infracciones a la normativa del tráfico del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Puestos en contacto con la Administración local, ésta nos hizo llegar un informe en el que se especificaba que el citado vehículo había aparecido por primera vez censado en el municipio, por transferencia desde otro municipio, en el año 2006. Con anterioridad a ese año, la información sobre vehículos censados en otros domicilios había estado congelada hasta octubre de 2005, fecha en la que se había establecido el sistema de comunicación

telemática con los registros de la Dirección General de Tráfico. Se especificaba que, desde el momento de la actualización de los censos de vehículos se procedió a revisar todos aquellos expedientes que pudieran estar afectados por el desfase de datos, como en el caso que nos ocupa, procediéndose de oficio por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria a devolver lo ingresado indebidamente y a cancelar y archivar todos aquellos expedientes sancionadores incoados al titular equivocado. Se comunicó el resultado de nuestras gestiones a la reclamante y se archivó la queja por solución.

Otro expediente de queja en el que se ha tramitado una cuestión relativa al presunto error en cuanto a quien es el verdadero titular de un vehículo es el que se corresponde con la referencia **EQ 1206/07**. El reclamante solicitó la intervención de esta institución ante la situación de indefensión que venía sufriendo desde hacía varios años pues, le reclamaban continuas cantidades económicas derivadas de sanciones por infracciones a la normativa de tráfico cometidas por un vehículo que jamás había sido de su propiedad. Añadía además, que había comunicado la situación descrita, tanto al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como a la Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas en varias ocasiones, sin que se hubiesen tenido en cuenta sus alegaciones. Atendiendo a las circunstancias descritas por el afectado, se valoró de una parte solicitar informe, relativo a la identidad del titular que figura en los registros oficiales, tanto al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como a la Jefatura Provincial de Tráfico de Las Palmas (en este último caso, salvando la ausencia de competencias, claro está).

Finalmente, se le sugirió al reclamante la posibilidad de consultar con un profesional del derecho de su confianza, que le asesorase en lo concerniente a las posibles acciones judiciales que pudiera poner en marcha para resolver determinados aspectos de la cuestión que le afectaba, dado que al ser de un carácter estrictamente jurídico privado, escapaban a las competencias de esta institución.

La orden de los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico, de retirar un vehículo de la vía pública, viene amparada en una denuncia por infracción a la normativa del tráfico. Se han recibido quejas en las que los reclamantes manifiestan su disconformidad con la denuncia y la retirada de sus vehículos por la grúa, basándose en el hecho de que cuando realizaron el estacionamiento no había señalización alguna que prohibiera el mismo.

La queja con referencia **EQ 612/07** la presentó un ciudadano de Puerto del Rosario, Fuerteventura, quien estacionó su vehículo en la misma zona donde lo venía haciendo diariamente, para ir a trabajar. Al terminar su jornada laboral, cuando pretendió recoger su coche, éste había sido retirado por la grúa. La calle había sido cortada, y se había colocado señalización que prohibía el estacionamiento, con motivo de la celebración de un acto festivo. El reclamante presentó alegaciones contra la denuncia, argumentando que la señalización de la prohibición de estacionar había sido colocada con posterioridad a la realización del aparcamiento. Solicitaba

el archivo del expediente sancionador, así como, la devolución de los gastos ocasionados por el traslado del vehículo al depósito municipal. El último trámite que figura en el presente expediente es un oficio dirigido al Ayuntamiento de Puerto del Rosario recordándole el contenido del artículo 34.1 de la Ley del Diputado del Común, dada la absoluta falta de colaboración mostrada por esta corporación local con esta institución, al no haber respondido hasta la fecha de elaboración de este informe, a ninguno de los requerimientos, que se le han remitido, pidiendo informe en relación con la cuestión que motivó la queja.

Un vecino del municipio de Granadilla de Abona, **EQ 1117/07**, se ha quejado de la falta de respuesta del ayuntamiento ante sus reiteradas solicitudes para que le devolviesen el dinero que había ingresado en las arcas municipales en concepto de traslado de su vehículo por la grúa y permanencia en el depósito municipal, toda vez que el expediente que se le había incoado por la comisión de una infracción de tráfico había sido archivado al aceptarse las alegaciones que había presentado en tiempo y forma. Nos hemos dirigido a dicha Administración local y estamos a la espera de su respuesta.

También se han recibido quejas en las que se pone de manifiesto el uso de las vías de circulación para fines expresamente prohibidos por la señalización existente (estacionamientos realizados en zonas donde se dificulta la circulación del resto de vehículos, inclusive la de vehículos prioritarios o de emergencia) sin que los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia y control del tráfico actuaran de una forma eficaz y contundente contra estas vulneraciones.

En el expediente **EQ 915/07** están expuestas que las dificultades de acceso a la parte alta de un barrio de la isla de Gran Canaria, a consecuencia de la estrechez de la vía. Esta circunstancia se veía agravada por los estacionamientos que venían realizando algunos de los vecinos de la zona, en los lugares de la vía más próximos a sus casas, haciendo, en ocasiones, prácticamente imposible el paso, inclusive a vehículos de suministro y prioritarios o de emergencia.

Según manifestaba el reclamante tras haber puesto la situación en conocimiento de la autoridad municipal se había procedido a colocar señalización indicativa de la prohibición de estacionamiento en todo el trayecto de acceso al barrio, sin embargo ésta no era respetada y los agentes de la policía local, a su juicio, no denunciaban a los infractores. Tras la oportuna solicitud de informe, recibimos una contestación del Ayuntamiento de la Vega de San Mateo en la que se nos comunicó que la señalización del lugar, en conflicto, se instaló por fases, motivo por el cual inicialmente no se sancionó a los vehículos que incumplían la señalización existente, ya que ésta estaba incompleta.

Finalmente manifestaba el escrito emitido por la autoridad municipal que en fechas recientes se había completado la señalización del lugar, por lo que la policía local estaba haciendo los controles pertinentes y denunciando a los vehículos infractores. Se puso en conocimiento del reclamante el resultado de nuestras

gestiones y aunque éste presentó alegaciones, del contenido de las mismas se dedujo que en lo referente al acceso a su barrio de residencia, el problema se había solucionado por lo que se procedió al archivo del expediente por solución.

Una cuestión similar a la descrita en el apartado anterior sustanció la queja **EQ 867/07**. La reclamante, una vecina de la isla de Lanzarote, manifestaba los problemas de acceso a su domicilio, a consecuencia de las paradas y estacionamientos incontrolados de vehículos tanto particulares, como de reparto de mercancías que tenían lugar en los exteriores de un local comercial. Añadía la reclamante que, pese a haberse dirigido a la autoridad municipal en varias ocasiones solicitando su intervención, en aras de garantizar el uso normal de la vía, no habían obtenido una respuesta satisfactoria, puesto que únicamente se había procedido a pintar una línea amarilla en el pavimento, sin que esta hubiera sido nunca respetada, ni se apreciara control alguno del tráfico por parte de los agentes de la policía local. Tras interesarnos por la situación descrita, el ayuntamiento de San Bartolomé nos remitió un informe en el que no se daba respuesta a ninguna de las cuestiones planteadas en nuestra solicitud, por lo que se comunicó el hecho a la reclamante y dirigimos una nueva petición a la alcaldía reiterándonos en los extremos solicitados inicialmente. Estamos a la espera de recibir contestación.

Finalmente, dejar constancia que a lo largo de 2007 se concluyó la tramitación de dos expedientes iniciados en ejercicios anteriores.

Por medio de la queja **EQ 1342/06** se tramitó por el desacuerdo del interesado con la forma en que se había tratado un procedimiento sancionador en materia de tráfico, contra su persona, por el ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Tras comprobar que efectivamente la unidad de sanciones del referido ayuntamiento había comunicado la resolución sancionadora recaída a través de un formato mecanizado, que no hacía referencia a las alegaciones que él había presentado y que tampoco se le había notificado debidamente la resolución del recurso de reposición interpuesto contra la resolución sancionadora, por entender la unidad administrativa que había obrado el silencio administrativo desestimatorio, se consideró oportuno remitir una resolución a la citada Administración local. En la misma, por una parte se recomendaba que se tomaran las medidas oportunas para que se procediese a dictar resolución expresa en los recursos formulados por los interesados tal y como establece el artículo 42 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*.

Por otra parte, se sugirió que, de no haberse hecho, se procediese a resolver expresamente el recurso de reposición formulado por el interesado. Tras recibir respuesta del ayuntamiento entendimos que se aceptaba la recomendación, si bien no se pronunciaba respecto a la sugerencia. Se procedió a archivar el expediente por estar en vías de solución la cuestión relativa a la falta de resolución expresa de los recursos presentados por

los interesados (el contenido íntegro de esta resolución se puede consultar en las páginas correspondientes del presente informe).

Culminó, también, la tramitación del expediente **EQ 1365/05**. En el mismo, se recogían las quejas de un vecino de Santa Cruz de Tenerife quien manifestó que por un pasillo situado en la trasera de su vivienda, que inicialmente fue peatonal, ahora circulaban motos a gran velocidad impidiendo el descanso y poniendo en riesgo la seguridad para los peatones que usaban dicha vía. El ayuntamiento nos había comunicado que en la policía local constaban antecedentes sobre las quejas del reclamante, pero que las patrullas no habían observado un uso anómalo de dicho paso peatonal. Volvimos a dirigirnos a la corporación instando la reposición de los pilones que inicialmente impedían el tráfico de vehículos.

Después de reiterar nuestras peticiones en varias ocasiones, tanto por escrito como a través de gestiones personales, recibimos una comunicación de la citada Administración local en la que el concejal responsable de área nos informaba que los vecinos del lugar habían manifestado su oposición a la colocación de los pilones, que inicialmente habían sido colocados en el lugar con el objeto de impedir el tráfico de motocicletas. De hecho, las sucesivas reposiciones que los servicios municipales habían efectuado, acabaron siempre con la destrucción de las mencionadas barreras físicas. Además, añadía el informe que, no existía otro tipo de barrera que pudiera impedir el tráfico de las motos, sin que dificultara, a su vez, el tránsito de sillas de ruedas o cochecitos de bebé.

Por último, constaba que las patrullas de la policía local tenían encargado el control de la zona, y se había comprobado el efecto disuasorio sobre los usuarios del paso peatonal a bordo de motocicletas, que la presencia de las patrullas estaba teniendo. Se comunicó el resultado de nuestras gestiones al interesado y se archivó la queja por límite de actuaciones.

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

La Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad establece en su artículo 1.4 que será responsabilidad de las distintas administraciones públicas mantener la seguridad pública a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. El artículo 5.2 del citado cuerpo legal regula dentro de los principios básicos de actuación de sus miembros, el trato correcto y esmerado que éstos deben observar en todo momento en sus relaciones con los ciudadanos.

Por tanto, cuando se acusa a un miembro de los cuerpos de seguridad de trato incorrecto, e inclusive de presuntos malos tratos, se está poniendo en riesgo la confianza que toda la sociedad ha depositado en ellos. Es por lo que, cualquier acusación de este tipo debe ser investigada exhaustivamente, para que se llegue a una conclusión clara de lo realmente sucedido, se depuren responsabilidades y queden adecuadamente protegidos los derechos de todos, ya sean ciudadanos o agentes de la autoridad.

Todos los años esta institución recibe quejas relativas al comportamiento irregular o poco adecuado, de los

agentes pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, hacia los ciudadanos en el desempeño de sus funciones. Igualmente, se incoan algunos expedientes en los que las acusaciones de los quejoso apuntan directamente al hecho de haber sido maltratados, física y verbalmente, en dependencias policiales o durante una detención. En ambos casos, y según la Administración pública a la que pertenezca el cuerpo de seguridad implicado, la queja es tramitada por esta institución o trasladada al Defensor del Pueblo. Recordemos que las actuaciones de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, al depender éstos orgánicamente de la Administración general del Estado, serán supervisadas por el alto comisionado de las Cortes Generales tal y como establece el artículo 54 de la Constitución.

A lo largo del año 2007 y relativas a los extremos citados en los párrafos anteriores se recibieron 19 quejas, de las cuales 8 se corresponden con la actuación de agentes pertenecientes a los cuerpos de policía local, mientras que las 11 restantes ponían en entredicho el comportamiento de miembros de la Guardia Civil o del Cuerpo Nacional de Policía.

En cuanto a las quejas relativas a la actuación seguida por miembros de la Guardia Civil o del Cuerpo Nacional de Policía, tan sólo dos de ellas se referían a presuntos malos tratos infligidos por los agentes. El expediente **EQ 438/07** relataba el presunto acoso y persecución policial que venía sufriendo el reclamante y su familia por parte de agentes destinados en una comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de Puerto del Rosario. Mientras que el expediente **EQ 1118/07** exponía los presuntos malos tratos recibidos por el reclamante durante el periodo de tiempo que estuvo detenido, en la misma comisaría de Puerto del Rosario. En ambos casos, la queja se trasladó al Defensor del Pueblo.

El resto de quejas en las que estaban implicados miembros de los Fuerzas y Cuerpos de Seguridad relataban situaciones de trato incorrecto por parte de los agentes hacia los ciudadanos, generalmente, mientras éstos presentaban denuncias por diversos motivos. En estos casos, la mayoría de los expedientes fueron trasladados al Defensor del Pueblo para su oportuna investigación, excepto dos de ellos. El **EQ 554/07**, fue inadmitido por no haberse agotado la vía administrativa, ya que el reclamante había presentado una reclamación contra el agente actuante en la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura, y estaba a la espera de recibir respuesta.

En el otro, **EQ 816/07**, la interesada manifestaba su disconformidad con la negativa de los agentes del subsector de Tráfico de la Guardia Civil que se negaron a facilitarle copia del atestado de un accidente de tráfico, pese a que la reclamante era parte interesada en los hechos. Tras analizar la documentación aportada con la queja se inadmitió por no existir infracción del ordenamiento jurídico en la actuación seguida por los agentes, puesto que, un atestado policial se rige por la Ley de Enjuiciamiento Criminal y está afectado por el secreto en las actuaciones, al contrario que sucede con los expedientes tramitados en vía administrativa.

Como ya se mencionó al inicio de este epígrafe se recibieron 8 quejas en las que los reclamantes manifestaban su disconformidad con la actuación seguida por los agentes pertenecientes a los cuerpos de policía local. De las mismas, se archivó por solución una, se inadmitieron 4, se archivaron por desistimiento del reclamante 2, y se encuentra aún en trámite un expediente.

El promotor de la queja **EQ 644/07** se dirigió a esta institución después de haber presentado una denuncia contra tres agentes de la Policía Local del municipio de Santiago del Teide por los presuntos malos tratos que los agentes infringieron a él y a su hijo en dependencias de la comisaría donde fueron llevados por alteración del orden y resistencia a la autoridad.

Una vez valoradas las manifestaciones del reclamante se consideró procedente solicitar un informe al ayuntamiento relativo a si se tenía conocimiento de los hechos descritos por el reclamante, y si se habían tomado o se tenía previsto tomar medidas de carácter disciplinario contra los agentes implicados. Se recibió una pronta respuesta de la Administración local, de la cual se deducía que no se había incoado expediente disciplinario alguno.

Tras valorar toda la información contenida en el expediente, y partiendo del criterio de que siempre que existan presuntos malos tratos infringidos por miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, debe incoarse una información reservada y expediente disciplinario, sin perjuicio de la suspensión del expediente en el caso de que se tramite diligencias penales hasta tanto finalice el proceso penal, al objeto de evitar la prescripción de la supuesta falta disciplinaria, se remitió al Ayuntamiento de Santiago del Teide una resolución en la que se recomendaba se impartieran las instrucciones oportunas al objeto de que empezara a aplicarse el criterio expuesto. A fecha de cierre del presente informe, aún no hemos recibido comunicación del mencionado ayuntamiento respecto a la aceptación o rechazo de la resolución planteada por esta institución (puede consultarse íntegra en las páginas correspondientes del presente informe).

El expediente **EQ 596/07** se trató a instancias de un ciudadano de Tenerife, quien nos hizo llegar su malestar y profunda preocupación por una situación de presunto acoso y persecución de la Policía Local de San Cristóbal de La Laguna en la persona de su hijo. Al parecer, el joven regentaba un negocio en una zona del municipio, en la que se llevaba a cabo una labor diaria, por parte de los agentes, de identificación y registro de personas, particularmente centrada en las personas que acudían al negocio. Admitida la queja a trámite se solicitó informe al ayuntamiento relativo a si las actuaciones seguidas por la policía local obedecían a un motivo concreto que requiriera el seguimiento e investigación por parte de las diferentes patrullas, o se realizaban de manera aleatoria. Asimismo, se preguntó si constaba en los archivos de la policía los partes justificativos de las distintas actuaciones e identificaciones llevadas a cabo en el lugar.

Se recibió contestación de la referida corporación local en la que se podía leer “[...] todos y cada uno de los servicios realizados en la zona, lo eran como consecuencia de las numerosas quejas vecinales

tanto a través de requerimiento telefónico como por escrito presentados en el ayuntamiento denunciando el alto nivel de consumo y tenencia de sustancias estupefacientes, en especial atención al hachís, [...] que se han confeccionado varias actas propuestas de sanción a la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección a la Seguridad Ciudadana, artículo 25.1, y remitidas todas ellas a la sección de seguridad del ayuntamiento para incoar el correspondiente expediente sancionador [...] y que por parte de los agentes nunca se ha procedido a la identificación de personas en el interior del establecimiento, que todos los actos se han llevado a cabo en la vía pública, y dando respuesta a los requerimientos de vecinos [...]". Del contenido del informe se dio traslado al reclamante, quien no presentó alegaciones al mismo y se procedió a archivar la queja por solución, toda vez que quedaron aclaradas las dudas planteadas por el reclamante y se demostró que la actuación seguida por los agentes de la policía local había sido ajustada a la normativa vigente.

Un ciudadano de Gran Canaria se dirigió al Diputado del Común para manifestar su disconformidad con el atestado que había elaborado la Policía Local de Telde que intervino en el accidente de tráfico sufrido por su hija. Expresaba el reclamante que el citado documento no contenía una redacción veraz de los hechos ocurridos, sino que por el contrario, reflejaba unas circunstancias de las que se deducía que la responsable del accidente era su hija y no el conductor del vehículo contrario, como él afirmaba. Una vez analizada toda la documentación obrante en el expediente se valoró su inadmisión a trámite por no ser los hechos expuestos competencia del Diputado del Común, pues no debemos olvidar que el atestado policial está regulado por la Ley de Enjuiciamiento Criminal, teniendo a efectos legales la consideración de denuncia, por lo que se incorporan al sumario o procedimiento judicial que se instruya, por tanto, es el interesado, en este caso el reclamante quien debe acudir a la vía judicial para reclamar el injusto si lo hubiere. En este sentido se orientó al promotor de la queja cuando se le comunicó la no admisión a trámite del expediente (EQ 332/07).

13.5. Situaciones de inseguridad ciudadana

Independientemente de cual sea el origen de las alteraciones del orden público lo cierto es que ponen en riesgo la seguridad de personas y bienes.

A lo largo del presente ejercicio se han recibido únicamente dos quejas relativas a la falta de seguridad en la vía pública. No obstante, y como suele ser una constante en este tipo de quejas, en cada una de los casos no sólo estaba afectado el reclamante sino la mayoría de los vecinos colindantes al lugar donde se producían las alteraciones del orden público. A fecha de cierre del presente informe, y tras la correspondiente tramitación, ambos expedientes se encuentran archivados.

A través del expediente EQ 141/07 un ciudadano del Puerto de la Cruz, en la isla de Tenerife, nos hizo llegar su queja por los desordenes públicos y la inseguridad ciudadana que había causado la celebración de los

carnavales del año 2006 en una zona residencial del municipio. Señalaba el interesado que la aglomeración de personas en el lugar, con motivo de las celebraciones carnavalescas, había convertido el lugar en una zona sucia e insegura. Añadía que pese a haberse dirigido por escrito al ayuntamiento, solicitando el traslado de las celebraciones hacia otro lugar de la localidad, nunca obtuvo respuesta. Una vez admitida la queja a trámite, solicitamos un informe a la Administración local acerca de diversos aspectos, entre ellos cuáles eran las previsiones para el año 2007 respecto al lugar de celebración de los actos festivos del carnaval. En informe enviado por la autoridad municipal se ponía de manifiesto la intención de no ubicar, en sucesivos carnavales, los chiriguitos y kioscos en la zona donde se había venido haciendo. Igualmente informaba que se procedería al estudio del emplazamiento en zonas alternativas. Del contenido del informe se dio traslado al reclamante y tras recibir sus alegaciones, entendimos que estaba conforme con el contenido de la comunicación municipal por lo que se procedió al archivo de la queja por solución.

La queja EQ 633/07 relataba los ruidos y molestias que desde hacía algunos años estaban soportando los vecinos más próximos a una plaza situada en Santa Cruz de Tenerife, debido al uso como lugar para practicar actividades como correr con monopatines o jugar al fútbol, que vienen haciendo muchos jóvenes de la zona. Añadía la reclamación que estos juegos además del ruido que provocaban, suponían un riesgo para las personas que pasan por la plaza o pretenden hacer uso de la misma como lugar de ocio y esparcimiento que es.

Según la reclamante, tras haber denunciado ante la autoridad municipal la situación descrita, lo único que habían conseguido era la instalación de unas señales que prohibían el uso del monopatín, pero que nunca habían sido respetadas. Además, se relataba en el escrito de queja la escasa intervención por parte de la policía local para controlar el uso de la plaza como lugar de juegos. Se pidió informe al ayuntamiento, y tras una primera comunicación que no daba respuesta a las cuestiones inicialmente planteadas por este Diputado del Común en su petición, volvimos a dirigirnos reiterando nuestra solicitud inicial.

Finalmente, se recibió un informe firmado por el jefe de la policía local, en el que literalmente se podía leer “[...] esta jefatura ha dado las órdenes oportunas tendentes a incrementar la presencia policial en la zona para evitar usos indebidos del espacio público [...]. Las distintas unidades operativas de este cuerpo frecuentan el lugar e intervienen en cuantas ocasiones detectan irregularidades, denunciando las infracciones a las normas [...]. En ocasiones se ha sorprendido a jóvenes utilizando monopatines e incumpliendo por tanto la señalización colocada al efecto, siendo denunciados por tal concepto e intervenidos los artíluguos [...] No puedo ordenar un dispositivo policial que vigile la plaza con carácter fijo las veinticuatro horas del día por no estar justificada la medida, aparte de no disponer de los efectivos humanos necesarios para ello sin desatender actuaciones prioritarias en otros numerosos puntos del término municipal [...]”.

Se remitió el informe completo al reclamante y se le instó a presentar las alegaciones que estimara convenientes contra el mismo, advirtiéndole que en caso de no tener noticias suyas entendíamos que estaba conforme con el mismo. Puesto que no recibimos comunicación alguna del quejoso procedimos a archivar el expediente de queja por estar en vías de solución la cuestión inicialmente planteada.

Además de la tramitación de los expedientes citados, se ha continuado la gestión de 5 quejas iniciadas en ejercicios anteriores. De éstas, cuatro se han archivado, en todos los casos por solución, mientras que una continúa aún en trámite.

A través de la queja **EQ 973/06** se dirigió a esta institución el presidente de la comunidad de propietarios de un centro comercial, para hacernos llegar los perjuicios que para la actividad comercial estaba suponiendo el asentamiento de un grupo de personas, sin hogar, en un solar próximo al centro comercial. Al parecer, estas personas hacían allí su vida diaria, y esto causaba numerosas molestias y desordenes públicos, que afectaban a los propietarios y usuarios de la zona comercial. Añadía el reclamante que se habían dirigido por escrito ante el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, exponiendo la situación y solicitando la intervención de la autoridad municipal para solucionar el problema, sin que hubieran recibido respuesta alguna, por lo que la situación de inseguridad estaba sin control.

En un primer informe que nos remitió la corporación local se especificaba que se tenía previsto reunir a los responsables de las concejalías con competencias en la materia para analizar el problema y decidir qué tipo de medidas debían ser tomadas. Posteriormente, nos comunicó que la junta de gobierno local en sesión de fecha 2/4/07, había acordado crear (apartado 1º) una comisión para la elaboración de un protocolo de intervención con el colectivo de personas “sin techo”. Además, en el apartado 3º del mismo documento se hacía constar que se mantendría informado al Diputado del Común de las gestiones realizadas, al respecto.

De ambos informes se remitió copia al interesado, quien alegó que las personas sin hogar que venían usando los bajos del paseo anexo al centro comercial ya no se encontraban allí, por lo que dedujimos que se realizaron actuaciones desde la corporación, tal y como constaba en el acuerdo de la junta de gobierno local antes citada.

No obstante, según manifestaba el reclamante, no se había procedido a limpiar el lugar, que se encontraba lleno de todo tipo de basura, lo cual causaba mal aspecto, además de suponer un riesgo para la salud pública. Ante esta nueva situación, y al objeto de dar la adecuada tramitación al expediente, nos pusimos en contacto nuevamente con el ayuntamiento solicitando información acerca de si se tenía conocimiento en los servicios municipales correspondientes sobre la situación en que se encontraba el lugar, y qué actuaciones se tenía previsto llevar a cabo para dejar la zona en perfecto estado de limpieza y salubridad. Hemos tenido que reiterar nuestra petición en varias ocasiones, y hasta la fecha no se ha recibido contestación de ningún tipo.

El expediente **EQ 228/07** contenía las manifestaciones de un ciudadano de Gran Canaria, quien desde hacía años venía soportando los ruidos y desperfectos provocados por los jóvenes que usaban una plaza situada junto a su vivienda, para practicar actividades deportivas.

Igualmente, exponía los daños sufridos en su propiedad, a consecuencia del uso que de su jardín hacían determinadas personas que frecuentaban una cantina situada en la plaza anteriormente citada, para consumir sustancias estupefacientes, además de realizar otras actividades. La autoridad municipal pese a conocer el problema no había tomado ningún tipo de medida, añadía el reclamante.

En un primer informe evacuado por el ayuntamiento se reconocía la existencia de las molestias denunciadas por el interesado, pero no se dio respuesta a nuestras preguntas sobre qué tipo de medidas tenían previsto tomar para controlar el orden público y la seguridad ciudadana en el lugar, por lo que tuvimos que dirigir una nueva petición en la que se especificó claramente la información que se solicitaba:

- Qué medidas se habían adoptado o se tenía previsto adoptar en aras de ordenar adecuadamente el uso y disfrute de un espacio público, que estaba siendo usado, por jóvenes, que acudían a practicar juegos y actividades deportivas causando numerosos desperfectos en el inmueble y en los árboles frutales propiedad del reclamante.

- Si se había incrementado o se tenía previsto incrementar las patrullas de la policía local, en horas nocturnas, en los anexos de la plaza, de cara a evitar los numerosos escándalos y desordenes públicos que los usuarios del bar ubicado en la plaza vienen provocando (uso de la servidumbre de paso que da acceso a la vivienda del reclamante como baño, basurero, etc.).

- Si existía algún tipo de colaboración entre la policía local y los Cuerpos de Seguridad del Estado para realizar actuaciones conjuntas destinadas a garantizar la seguridad ciudadana en la plaza y alrededores, particularmente en horas nocturnas y durante los fines de semana, momentos de mayor concurrencia de personas al local de ocio.

Tras varias reiteraciones por escrito, así como, gestiones directas hechas por personal de esta institución, finalmente se recibió un informe en el que escuetamente se manifestaba que la cantina situada en la plaza y cuyos usuarios provocaban muchas de las molestias, ya no estaba por lo que se había terminado con los problemas de alteración del orden en la zona. Añadía, que según los informes evacuados por la policía local, la plaza estaba en perfecto estado de orden y limpieza. Si bien el informe no respondía específicamente a las cuestiones que le habíamos planteado en nuestra petición, si que podía deducirse la solución de los problemas que el reclamante describió inicialmente en su queja.

Trasladamos la respuesta del ayuntamiento al interesado, quien nos confirmó posteriormente que efectivamente la situación que motivó su reclamación se había solucionado, si bien dejó constancia de su disgusto y decepción por que hubiera tardado tantos años en resolverse, a su juicio, simple y llanamente porque el ayuntamiento había permitido que la situación se mantuviese en el tiempo, sin

intervenir en modo alguno para evitar las alteraciones del orden y la inseguridad sufrida durante años. Finalmente, se archivó el expediente por solución.

La queja **EQ 663/06** se tramitó a petición de una ciudadana de Tenerife, quien expuso la situación de inseguridad ciudadana que un grupo de vecinos residentes en el municipio de Granadilla de Abona estaba sufriendo desde hacía algunos años, derivada del hecho de que sus viviendas estaban próximas a una zona donde se concentraban numerosos locales de ocio. Muchas de las personas que allí acudían se dedicaban a la compra-venta y consumo de drogas. Además, en numerosas ocasiones, eran forzados los portales de las viviendas desarrollándose allí las actividades descritas anteriormente.

Según las manifestaciones de la reclamante la sensación de inseguridad era creciente pues se sentían amenazados. Al respecto, se pidió informe al ayuntamiento, y en la respuesta recibida se reconoció por parte de la autoridad municipal la existencia de las situaciones de inseguridad, si bien se vinculaban las mismas a la época estival al ser la zona un lugar de destino turístico. Se hacía referencia también, a las distintas actuaciones seguidas por la policía local tanto en lo relativo al control de la seguridad ciudadana, como a las actuaciones de policía administrativa (inspección de locales, levantamiento de actas por incumplimiento de las licencias o de las ordenanzas municipales).

El informe se trasladó a la reclamante, quien presentó alegaciones al mismo, argumentando que la situación de inseguridad no se circunscribía únicamente a los meses de verano, y que en absoluto se podía considerar que estuviera bajo control. Tras valor toda la documentación obrante en el expediente se remitió una resolución al ayuntamiento de Granadilla de Abona en la que se sugería la puesta en marcha de políticas preventivas destinadas a evitar y controlar la formación de focos de inseguridad, así como, la intensificación de las actuaciones policiales en la zona, particularmente en los días próximos al fin de semana y durante el horario de apertura de los locales de ocio, de cara a evitar la acumulación de personas en los exteriores de dichos locales, al objeto de garantizar el orden y la seguridad en la vía pública. Ante la falta de respuesta del ayuntamiento respecto a la aceptación o rechazo de la resolución citada tuvimos que reiterar la respuesta en varias ocasiones, tanto por escrito como a través de gestiones personales.

Por último, y tras recordarle a la Administración local implicada el contenido del artículo 34.1 de la Ley del Diputado del Común, se recibió la contestación solicitada en la que se ponía de manifiesto la aceptación de las sugerencias, por lo que se procedió al archivo de la queja por estar en vías de solución la cuestión inicialmente planteada, tras comunicárselo a la reclamante.

Un ciudadano de Tenerife, a través de la queja con referencia **EQ 991/06**, nos había informado de las molestias y desperfectos sufridos por su vivienda a consecuencia de los golpes provocados por las pelotas y balones deportivos que usaban los niños y jóvenes, durante sus juegos, en un paso peatonal próximo a su vivienda.

Según explicó la autoridad municipal no había tomado ningún tipo de medidas al respecto, pese a que el reclamante se había dirigido en varias ocasiones al ayuntamiento planteando la situación. A petición de esta institución el Ayuntamiento de La Orotava nos remitió una comunicación en la que decían conocer el problema, pues otra vecina ya lo había denunciado ante la policía local con anterioridad. Se añadía que se había solicitado un informe a dicho cuerpo, que permitiera conocer las circunstancias actuales del problema planteado.

En ese informe, la policía local manifestaba que, efectivamente en controles hechos de forma aleatoria, las patrullas habían comprobado como en ocasiones había niños de corta edad jugando a la pelota en el referido paso peatonal, pero que a su juicio tal actividad no era generadora de los ruidos y molestias citadas por el interesado. Una vez realizado el oportuno estudio técnico se consideró oportuno remitir una resolución al Ayuntamiento de La Orotava en materia de seguridad ciudadana en la que se le sugería, de una parte que se procediera a resolver expresamente las peticiones que por escrito había planteado el afectado.

De otra, que se considerara la posibilidad de que la policía local realizase durante un tiempo prudencial un seguimiento de la actividad de juego realizada en las cercanías de la vivienda del reclamante, al objeto de determinar sin ninguna duda, la intensidad del ruido para poder buscar una medida correctora que acabara definitivamente con la situación causante de las molestias (el contenido íntegro de la misma puede consultarse en las páginas correspondientes de este informe). Transcurrido un tiempo prudencial recibimos sendos informes del mencionado ayuntamiento.

En uno se hacía constar la aceptación de la resolución de este Diputado del Común. El otro contenía copia de los informes hechos por la policía local sobre el operativo de seguimiento y control de la zona afectada llevado a cabo durante varios días y a distintas horas, tal y como había sugerido esta institución. Se comunicaron estos últimos trámites al reclamante y se procedió al archivo del expediente por estar en vías de solución (la resolución puede consultarse íntegra en las páginas correspondientes del presente informe).

Elexpediente **EQ 1508/06**,cuyos antecedentes serán remontan a la queja **EQ 910/03**, recogía la situación de inseguridad con la que convivían los vecinos de una zona residencial de Santa Cruz de Tenerife, desde hacía años, debido a que el lugar era frecuentado por personas que ejercían la prostitución y traficaban con sustancias estupefacientes. A esto se añadían los desordenes y altercados que se producían continuamente como consecuencia de la práctica de las actividades citadas. Puesto que el problema había sido ampliamente tratado en el expediente **EQ 910/03**, que se archivó por entender que las situaciones que creaban inseguridad estaban en vías de solución, valoración que se hizo con base en los informes remitidos tanto por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, como por la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, así como la aceptación de las sugerencias hechas por este comisionado parlamentario a la corporación local citada, cuando abrimos la nueva queja

nos dirigimos al ayuntamiento haciendo referencia a toda la tramitación e informes que obraban en nuestro poder, y solicitando expresamente:

- Si se tenían datos concretos acerca de la disminución de la conflictividad en la zona de la calle y aledañas, derivada del incremento de las actuaciones policiales citadas, en los últimos informes que se nos había hecho llegar.

- Si se tenía previsto tomar algún tipo de medidas alternativas, y complementarias de las actuaciones policiales, encaminadas a combatir los focos creadores de inseguridad ciudadana en las calles citadas.

Igualmente, y salvando la ausencia de competencias, se pidió un nuevo informe a la Subdelegación del Gobierno del tenor siguiente:

- Si la zona era un lugar de preferente actuación por parte del Cuerpo Nacional de Policía.

- Si se realizaban servicios conjuntos con la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife, en aras de garantizar el orden público y la seguridad ciudadana en el lugar.

- Si se había podido constatar una disminución de la conflictividad en la zona derivada de las distintas actuaciones policiales, que se hubieran podido llevar a cabo.

Tras recibir contestación de ambas administraciones, en las que se hacía referencia, otra vez, a que la zona era objeto de preferente actuación por parte de ambos cuerpos policiales, así como de la estrecha colaboración de éstos a través de la Junta Local de Seguridad, se consideró oportuno remitir una nueva resolución al ayuntamiento, relativa a que por parte de la corporación municipal se valorara la posibilidad de elaborar y aprobar, al igual que ya se había hecho en otras capitales españolas, una ordenanza municipal reguladora de determinadas conductas realizadas por los ciudadanos en la vía pública, encaminada entre otras cosas a “regular” la práctica de la prostitución en la vía pública, tal que el ejercicio de la misma no impidiera, excluyera o limitara los diferentes usos que de los espacios públicos pudieran hacer el resto de ciudadanos (puede consultarse íntegra en las páginas correspondientes del presente informe).

Para sorpresa de este Diputado del Común se recibió una pronta respuesta del ayuntamiento en la que se ponía de manifiesto la aceptación de la sugerencia, así como que se estaba aplicando el contenido de la misma en la reforma que se estaba llevando a cabo de la Ordenanza Municipal de Policía y Buen Gobierno. Se archivó la queja por vías de solución, una vez se hubo puesto en conocimiento del reclamante el resultado de nuestras gestiones.

13.6. Otras quejas

Esta área de trabajo se ocupa de tramitar todos aquellos expedientes que teniendo como base de sus argumentos cuestiones relativas a la extranjería o inmigración, al tráfico de vehículos, a la actuación de los agentes pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o a la inseguridad ciudadana, el problema en si mismo obedece a cuestiones de otra índole.

Se han recibido 14 quejas a lo largo de 2007. Se han inadmitido 10, y de éstas, 7 lo fueron por no ser competencia del Diputado del Común, 2 por falta de

fundamento, y una porque no había vencido el plazo para considerar la existencia de silencio administrativo. De las cuatro quejas restantes, una se archivó tras ser trasladada al Defensor del Pueblo, otra por desistimiento del reclamante, y la última se encuentra aún en trámite.

A modo de ejemplo, sobre las peculiaridades de estas quejas, se pueden citar los expedientes EQ 14/07 y EQ 67/07 en los que los reclamantes solicitaban asesoramiento sobre el tratamiento que reciben los vehículos autocaravanas en nuestro ordenamiento jurídico. Al parecer, los quejoso pertenecían a algún colectivo o asociación de usuarios de autocaravanas, hecho que dedujimos de la similitud de sus escritos de queja, que a su vez se parecían mucho, también, a unas quejas recibidas en el ejercicio 2006, en las que la argumentación era prácticamente la misma.

Las dudas de los reclamantes venían motivadas por el hecho de que en función del municipio donde se encontrase, siempre se referían a la isla de Gran Canaria, el estacionamiento era considerado como tal, mientras que en otros lugares era considerado una acampada. Esta consideración deriva del doble uso de este tipo de vehículos especiales que proporcionan transporte y alojamiento a la vez.

En ambos casos se recordó a los reclamantes que las autocaravanas están consideradas en nuestro ordenamiento como vehículos especiales, asimiladas a los vehículos de categoría M1, tal y como establece el epígrafe 32 del Anexo II del Reglamento General de Vehículos. En este sentido, hemos orientado al reclamante, es decir, que ateniéndose al mencionado reglamento, y por tanto a la Ley sobre el Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, su vehículo puede estacionar en cualquier lugar en el que no esté expresamente prohibido.

No obstante, y dada la ambigüedad existente en la calificación jurídica de la autocaravana, le sugerimos también, que se atuviesen en todo caso, a las indicaciones que le diesen los agentes de policía en cada situación concreta, recordándoles que ante cualquier denuncia siempre podrían hacer uso de su derecho a presentar alegaciones en su defensa, así como de los recursos pertinentes.

También se les recordó que a tenor de lo establecido en el artículo 35 g) y 42.1 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, que podían dirigirse a cualquier ayuntamiento de Canarias al objeto de que les informasen, por escrito, cuáles son los lugares, dentro del término municipal, habilitados para poder estacionar su vehículo autocaravana. Las dos quejas se inadmitieron por falta de fundamento o pretensión.

Un ciudadano alemán, quien residió en la isla de Gran Canaria durante un largo tiempo, se vio obligado a abandonar la isla por motivos de salud. Transcurridos unos años, regresó en el año 2007 y encontró que su casa había sido ocupada por otra persona y se le negaba el acceso, y todas sus cuentas bancarias canceladas. Ante la situación de indefensión y desamparo en la que se encontraba se dirigió a esta institución solicitando nuestra intervención

en aras de lograr una pronta solución a sus problemas. Evidentemente, dado el carácter jurídico privado del asunto, nos vimos en la obligación de inadmitir la queja a trámite, no obstante, se le aconsejó acudir a un profesional del derecho de su confianza que le orientase sobre el mejor proceder para resolver la situación descrita (**EQ 747/07**).

A través de la queja con referencia **EQ 800/07**, una ciudadana con residencia en Tenerife planteó a este comisionado parlamentario sus dudas acerca de la posible inconstitucionalidad del voto por correo, pues según afirmaba, podía verse alterada su condición de secreto.

Según sus manifestaciones ella depositaba en Correos, un sobre dirigido al “presidente de la mesa electoral”, que contenía los sobres con las papeletas de la opción política por ella elegida. En dicho sobre consta en el remitente su nombre y dirección, con lo cual y según la interesada en cualquier momento ese sobre puede ser abierto (dada la facilidad con que se puede quitar el “pegue”) por cualquier persona, antes de llegar a las manos del presidente de la mesa electoral, o inclusive este último al ser el encargado de abrir el sobre donde consta su remite podría conocer las opciones elegidas, y por tanto, su voto dejaría de ser secreto. Una vez estudiada la queja, se respondió a la reclamante que no era competencia del Diputado del Común entrar a valorar la constitucionalidad de las leyes, no obstante, entendíamos que la respuesta a sus dudas estaba en la Ley Orgánica de Régimen Electoral General que establece en su artículo 88 que:

“1. A las veinte horas el presidente anunciará en voz alta que se va a concluir la votación. Si alguno de los electores que se hallan en el local o en el acceso al mismo no ha votado todavía, el presidente admitirá que lo hagan y no permitirá que vote nadie más.

2. Acto seguido el presidente procede a introducir en las urnas los sobres que contengan las papeletas de voto remitidas por correo, verificando antes que se cumplen las circunstancias expresada en el párrafo tercero del artículo 73 y que el elector se halla inscrito en las listas del censo. Seguidamente, los vocales anotarán el nombre de estos electores en la lista enumerada de votantes.

3. A continuación votarán los miembros de la mesa y los interventores, especificándose en la lista enumerada de votantes la sección electoral de los interventores que no figuren en el censo de la mesa.

4. Finalmente se firmarán por los vocales e interventores las listas enumeradas de votantes, al margen de todos sus pliegos e inmediatamente debajo del último nombre escrito”.

Y añade el artículo 95 que “*Terminada la votación, comienza, acto seguido, el escrutinio*”.

La queja fue inadmitida por no competencia.

El expediente **EQ 1183/07** se sustanció con las manifestaciones del gerente de una empresa de seguridad privada, quien se puso en contacto con este comisionado parlamentario y expuso que “desde hace un año aproximadamente se viene realizando por parte de las comisarías de policía dependientes de la Jefatura Superior de Policía de Canarias (en los municipios de Telde, Maspalomas, y Las Palmas) numerosas y

reiteradas propuestas de sanción por falsas alarmas, a la central de alarmas de esta empresa por el único concepto de no verificar previa y adecuadamente las alarmas que son emitidas por esta empresa a las distintas comisarías de policía. Dicha propuesta de sanción se nos instruye desde la primera falsa alarma que se produce de un solo cliente y en un mes, sin tener en cuenta el criterio de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior que establece que no habrá lugar a la incoación de procedimiento sancionador aun cuando de la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad resulte tratarse de una falsa alarma cuando las señales de alarma comunicadas a dichas fuerzas y cuerpos hayan sido previamente verificadas a través de los medios técnicos de que disponga la central [...] y siempre que no concurre deficiencia o defectuoso funcionamiento imputable a la central de alarmas de que se trate”. Puesto que las empresas de seguridad privada obtienen autorización de funcionamiento de la Dirección General de Seguridad del Estado, se remitió el expediente de queja al Defensor del Pueblo y se procedió al archivo del mismo en nuestras oficinas.

La representante de una comunidad de propietarios, **EQ 535/07**, exponía en su escrito de queja que sus representados tenían problemas para acceder al portal de su edificio debido a que el inquilino del local comercial situado en la planta baja, había instalado unas estanterías a modo de expositores cuya colocación en la acera impedía la libre entrada y salida del inmueble. Añadía que se había dirigido por escrito en varias ocasiones al ayuntamiento solicitando la intervención de la autoridad municipal, al objeto de que fuese corregido el uso inadecuado de la vía pública, sin que recibiese respuesta alguna.

Puestos en contacto con la citada corporación municipal, al respecto, recibimos un informe en el que nos comunicaba que, ante la existencia de un informe de la policía local en el que se daba cuenta de la ocupación irregular que de la vía pública venían haciendo algunos comercios de la zona, se había remitido un requerimiento a los responsables de dichas actividades comerciales para que procedieran a ajustarse a lo establecido en la Ordenanza municipal de policía sobre ocupación de vías y zonas públicas.

Igualmente se informaba que por parte de la policía local se estaba haciendo un seguimiento al objeto de plasmar en un nuevo informe, qué actividades habían procedido a acatar el requerimiento citado y cuáles habían hecho caso omiso al mismo. Y al parecer se había comprobado que la actividad comercial que motiva la queja continuaba con la ocupación irregular de la vía pública, motivo por el cual se le habían remitido al menos dos requerimientos más y dado orden a la policía local para que extremase el control sobre la misma.

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

Volvimos a pedir información al ayuntamiento, concretamente, sobre si se había procedido a levantar actas por parte de la policía local al comprobar la ocupación irregular de la vía de forma continuada por el responsable de la actividad comercial que nos ocupa en esta queja, y si como consecuencia de estas actas, se había incoado el correspondiente expediente sancionador.

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

Hemos remitido copia de este último informe a la reclamante para su conocimiento, solicitándole, nuevamente, que nos haga saber si se ha solucionado el problema, quedando pendiente la finalización de la queja, de su respuesta.

13.7. Resoluciones del Diputado del Común en el área de seguridad pública

Se han emitido cinco resoluciones. Han sido aceptadas cuatro, y en una de ellas, nos encontramos a la espera de recibir respuesta de la Administración implicada, respecto a la aceptación o rechazo de la misma.

EQ 1342/06. Resolución del Diputado del Común en materia de Tráfico al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

Ilustrísima señora:

Nos dirigimos nuevamente a VI en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, promovido por don [...] con domicilio en [...] núm., de ese término municipal, y alusivo a la tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 23 de octubre de 2006, el señor [...] presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba su total desacuerdo con la forma en que la

unidad de multas de ese ayuntamiento había tramitado un expediente sancionador en materia de tráfico que se le había incoado por la comisión de una infracción en la calle de ese municipio, y con expediente núm. [...]. Añadía el reclamante que había presentado alegaciones contra la denuncia y que cuando se le comunicó la resolución sancionadora recaída fue a través de un modelo de impreso normalizado, en el que no se hacía referencia a las alegaciones por él presentadas. Interpuso recurso potestativo de reposición contra la resolución mencionada sin que recibiese contestación alguna al mismo.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 5.916, de 30 de noviembre de 2006), para que nos informara acerca del trámite dado a las alegaciones, así como al recurso de reposición presentado por el reclamante. Igualmente se preguntaba por la práctica habitual seguida en esa corporación respecto a la notificación de las resoluciones sancionadoras recaídas en materia de tráfico. Dicha petición tuvo que ser reiterada (r/s nº 203, de 15 de enero de 2007).

3º) Se recibió respuesta de esa corporación local con fecha 27 de enero de 2007 (r/s nº 3.041), en la que se informaba acerca de los distintos trámites obrantes en el expediente sancionador cuestionado.

En concreto, en el primer párrafo de la página segunda, de las dos que componen el informe, se hace constar que en el caso que nos ocupa operó la figura del silencio administrativo desestimatorio, al no haberse dictado resolución expresa en el plazo legalmente establecido.

En virtud de los antecedentes expuestos, este Diputado del Común ha considerado oportuno someter al juicio de VI 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 [...]”

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

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

El artículo 116 del mismo cuerpo legal establece en su apartado primero que: “*Los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa podrán ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado [...]*”.

En relación con el recurso mencionado, el artículo 117 en su apartado segundo refiere que: “*El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes*”.

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

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

Para mayor abundamiento, la ausencia de resolución expresa entra en contradicción con los principios que deben regir la actuación administrativa, ya que al principio de eficacia hay que añadirle el de confianza legítima que deben presidir la actuación administrativa tal y como queda establecido en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En resumen, la resolución del recurso potestativo de reposición es un deber de la Administración que confirma y fundamenta su voluntad en el acto que pone fin al proceso administrativo.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VI la siguiente recomendación: “Que se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en los recursos formulados por los interesados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y del Procedimiento Administrativo Común”.

Igualmente formularle la siguiente SUGERENCIA: que se proceda, de no haberse llevado a cabo, a resolver expresamente el recurso de reposición formulado por el interesado, motivando el sentido de tal resolución, decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento teniéndose en cuenta todos los efectos jurídicos que se debían haber derivado de la resolución indicada, incluida la habilitación del plazo correspondiente para la interposición de acciones tanto en vía administrativa, si procede, como en vía jurisdiccional.

EQ 991/06. Resolución del Diputado del Común en materia de seguridad ciudadana al Ayuntamiento de La Orotava.

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 don [...] con domicilio en [...] núm. [...] de ese término municipal, y alusivo a las molestias y daños en las paredes y ventanas de su casa, que le provoca el juego a la pelota llevado a cabo por niños y jóvenes, en una zona peatonal próxima a su vivienda.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 30 de junio de 2006, el señor [...] presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba los problemas que le estaba causando desde hacía varios años, los juegos de pelota llevados a cabo por jóvenes en un paso peatonal situado frente a su vivienda y por el que se accedía a otro bloque de viviendas próximo al suyo. Las molestias consistían, por una parte en los “balonazos” que impactaban contra las paredes y ventanas de su casa y los consiguientes daños materiales. Por otra parte, el descanso y la tranquilidad resultaban en ocasiones imposible, toda vez que los ruidos derivados del juego lo impedían. Añadía el reclamante que se había dirigido por escrito al ayuntamiento en varias ocasiones solicitando la intervención de la autoridad municipal al objeto de que se controlase la situación descrita, sin que en ningún momento, hubiera recibido respuesta alguna a sus peticiones.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 3.820, de 17 de agosto de 2006), para que nos informara acerca de la falta de respuesta a los escritos presentados por el señor [...] así como, que medidas se tenía previsto tomar para poner solución a los problemas planteados. Dicha petición tuvo que ser reiterada (r/s nº 4.600, de 20 de noviembre de 2007).

3º) Se recibió respuesta de esa corporación local con fecha 27 de octubre de 2006 (r/s nº 011702), en la que se informaba que en los archivos de la policía local existía constancia de que el año anterior (entendemos que en 2005) otra vecina del lugar había presentado denuncia por “hechos similares”. Igualmente se informaba que se había solicitado nuevo informe policial al respecto.

4º) El contenido del informe citado se puso en conocimiento del reclamante. Asimismo, se consideró

oportuno volver a dirigirnos a esa corporación local instando nos fuese informado el resultado de la investigación realizada por los agentes, así como las medidas a adoptar, en su caso (r/s nº 5.996, de 12 de diciembre de 2006).

5º) Nos fue remitido el nuevo informe (r/s nº 2007-000852, de 24 de enero de 2007) en el que se podía leer que “*En alguna ocasión se vio a niños de corta edad, jugando a la pelota, no considerándose molestas a juicio de los agentes actuantes*”.

6º) Se dio traslado de copia del informe citado en el apartado inmediatamente anterior al reclamante, quien ha vuelto a dirigirse a nosotros reiterando la existencia de los problemas que motivaron la incoación del expediente de queja.

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 [...]*”.

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

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

El artículo 116 del mismo cuerpo legal establece en su apartado primero que: “*Los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa podrán ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado [...]*”.

Por tanto, del análisis de toda la documentación obrante en el expediente, se deduce que el ayuntamiento obvió dar respuesta a las peticiones presentadas por el señor [...] ante la Secretaría del Excmo. Ayuntamiento en fechas: 1 de agosto de 2003, 3 de febrero de 2004, 16 de febrero de 2004 y 9 de marzo de 2004 (de las mismas se trasladó copia a esa Administración, para mejor localización, con nuestra primera petición de informe de fecha 17/8/06 y r/s nº 3.820).

Ante esto y teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas, esta institución debe manifestar

su discrepancia con la actuación seguida por esa Administración, en lo relativo a la falta de resolución expresa a las solicitudes del reclamante.

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

Para mayor abundamiento, la ausencia de resolución expresa entra en contradicción con los principios que deben regir la actuación administrativa, ya que al principio de eficacia hay que añadirle el de confianza legítima que deben presidir la actuación administrativa tal y como queda establecido en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

De otra parte, sin poner en duda el criterio de los agentes de la policía local, expresado en el último informe emitido, en el que éstos consideran que el juego llevado a cabo por niños de corta edad no podía ser considerado molesto, teniendo en cuenta que el reclamante se ha dirigido a esa corporación local, por escrito, al menos en cuatro ocasiones expresando los molestias que le causaba la actividad deportiva (juego a la pelota), considerando que existe al menos una denuncia presentada por otra vecina de la zona por los mismos motivos, desde esta institución se entiende que en función de quiénes sean los “jugadores”, esto es, niños de corta edad o jóvenes, la intensidad de los “balonazos” y del ruido, inherente al desarrollo del juego pudiera variar, llegando a producir las molestias descritas por el reclamante.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS la siguiente recomendación:

- Que se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en todas las peticiones formuladas por los ciudadanos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Igualmente formularle las siguientes sugerencias:

- Que se proceda, de no haberse llevado a cabo, a resolver expresamente las peticiones planteadas por el interesado, motivando el sentido de la resolución, decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, incluida la habilitación del plazo correspondiente para la interposición de acciones tanto en vía administrativa, si procede, como en vía jurisdiccional.

- Que se considere por parte de esa corporación local la posibilidad de que durante un tiempo prudencial,

y a distintas horas del día, las patrullas de la policía local hiciesen un seguimiento de la actividad de juego llevada a cabo en el paso peatonal, próximo a la vivienda del reclamante, al objeto de determinar sin ninguna duda si los juegos llevado a cabo con pelotas en el lugar, desembocan en ‘balonazos’ contra las paredes y ventanas de la vivienda del reclamante, así como la intensidad del ruido producido, al objeto de que se pudiera tomar por parte de esa Administración una medida correctora que acabara definitivamente con la situación causante de las molestias.

EQ 1508/06. Resolución del Diputado del Común en materia de seguridad ciudadana al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Ilustrísimo señor:

Nos dirigimos a VI en relación al expediente de queja que se ha venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancia de don [...] en calidad de representante legal de la Comunidad de Propietarios [...] de ese término municipal; y que tiene su antecedente en los expedientes EQ 1/02, EQ 1062/02 y EQ 910/03.

Todas las quejas han venido motivadas por la falta de seguridad ciudadana en las calles aledañas a sus viviendas, particularmente por las noches, a consecuencia de las actividades realizadas por otros ciudadanos, tales como ejercicio de la prostitución, tráfico de sustancias estupefacientes, peleas entre las personas que ejercen las actividades mencionadas, etc. Asimismo, manifestaba el reclamante que la actuación llevada a cabo por los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad era insuficiente, para mantener el orden público y garantizar una convivencia digna y segura.

Puesto que el problema que motiva la queja ha venido siendo tratado desde el año 2002, constan en esta institución diversos informes emitidos por esa corporación, en los que se hace mención a las distintas actuaciones y medidas tomadas para controlar la situación creadora de la inseguridad ciudadana, en distintos momentos del tiempo. No obstante, nos centraremos en el expediente de queja que se encuentra en trámite en estos momentos, EQ 1508/07, del que constan los siguientes antecedentes:

1. En diciembre de 2006 el reclamante, tras haberse comunicado el archivo de la queja EQ 910/03 por entender que el tema estaba en vías de solución, vuelve a dirigirse a nosotros manifestando textualmente que “sin poner en duda [...] la veracidad de los datos estadísticos en cuanto al índice de delincuencia que nos informan instituciones como ayuntamiento, policía local y Nacional, no es menos cierto que con respecto a nuestra reclamación específica estamos igual o peor que en 2003 [...].” Añadía el reclamante que “en la zona no se ha notado ninguna mejoría, como se puede comprobar de manera fehaciente pasando por la calle [...] esquina con [...] desde las 21 a las 6 horas de cualquier día y verán que se siguen realizando sin pudor alguno actos de prostitución por parte de transexuales, la práctica de todo tipo de relaciones y tráfico de droga. Resulta continuo el trasiego de vehículos que aparcan y preguntan por los servicios

de estos individuos y/o proceden a insultarlos e incluso a maltratarlos físicamente y esto conlleva a las respectivas discusiones airadas y a todo volumen, sin que la presencia de menores en ocasiones les importe lo más mínimo. Añadido a ello se encuentran las discusiones entre los transexuales a diario por los problemas de su negocio, y entre estos y otras personas que transitan por la zona [...].”

2. Admitida la queja a trámite, se solicitó informe a esa corporación municipal (r/s núm. 197, de 15/1/07), que hubo de ser reiterada ante la falta de respuesta (r/s núm. 808, de 21/2/07).

3. Recibimos el informe citado (r/s de la policía local núm. 110, de 14/2/07); del contenido del mismo, al igual que en otros emitidos con anterioridad por ese ayuntamiento respecto al mismo problema, se deducía que:

- La policía local había constatado una disminución de los requerimientos efectuados por los residentes de la zona en materia de tráfico de estupefacientes, práctica de la prostitución y desórdenes varios, puesto que apenas había incidencias de este tipo en sus registros informáticos.

- Existe plena cooperación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en lo referente al control de la seguridad ciudadana en el lugar.

- En relación con lo anterior se consideraba a la zona dentro de los parámetros normales de seguridad.

- La policía local había destinado diversas acciones (controles de vehículos, identificación de personas, y otras actuaciones preventivas de vigilancia) para tratar de minimizar los “efectos subjetivos de inseguridad” que tales actividades generan en los vecinos.

Se remitió una copia del mismo al interesado para su conocimiento.

4. Pese a la falta de competencias por parte de esta institución, pero con la intención de dar el mejor trámite posible al expediente de queja que nos ocupa, se pidió colaboración a la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife solicitándole nos informase acerca del tratamiento que por parte del Cuerpo Nacional de Policía se venía dando a la zona afectada, en aras de mantener el orden público y la seguridad ciudadana.

La respuesta recibida hacía referencia a un incremento de presencia policial, principalmente en los horarios de tarde y noche. Dicho incremento se había traducido en una disminución de los requerimientos ciudadanos. Igualmente, venía a corroborar lo informado por esa corporación en lo relativo a la colaboración existente con la policía local.

Por tanto, vistos los distintos informes emitidos por esa corporación desde el año 2003 en relación con el problema objeto de queja, considerando especialmente el último recibido (r/s núm. 110, de 14/2/07) y cuyos aspectos más destacados se han citado en el punto tercero inmediato anterior; considerando lo informado por la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, que se recoge en el punto cuarto inmediato anterior; considerando que las manifestaciones del representante legal de la comunidad de propietarios desde el 2003 hasta la fecha siempre se han centrado en el hecho de que, pese a las distintas actuaciones y acciones varias que

se puedan haber llevado a cabo desde ese ayuntamiento, nunca se ha conseguido erradicar completamente ni las actividades allí ejercidas (tanto las tipificadas como infracción penal y/o administrativa, como las que no) ni los desordenes públicos que provocan, se concluye que las acciones que, desde ese ayuntamiento, se han venido realizando hasta la fecha no han conseguido erradicar las situaciones que alteran el orden público, y por tanto, la sensación de inseguridad persiste entre los vecinos de la zona.

En atención a lo expuesto, esta institución ha estimado conveniente someter a VI las siguientes consideraciones:

Primera. El artículo 1.3 de la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad*, establece que las corporaciones locales participarán en el mantenimiento de la seguridad pública en los términos establecidos en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el marco de esta ley orgánica.

Asimismo, el artículo 53.1 g) del mismo cuerpo legal añade que los cuerpos de policía local deberán efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.

Segunda. La *Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local*, prescribe en su artículo 25.2 a) que el municipio ejercerá, en todo caso, competencias en materia de Seguridad en lugares públicos, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas.

Para mayor abundamiento el artículo 22.2 d) de la ley de bases mencionada establece como una atribución correspondiente al Pleno la aprobación de las ordenanzas.

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 dirigir a VI la siguiente sugerencia:

- Que por parte de esa corporación municipal se valore la posibilidad de elaborar y aprobar, al igual que ya se ha hecho en otras capitales españolas, una ordenanza municipal reguladora de determinadas conductas realizadas por los ciudadanos en la vía pública, encaminada entre otras cosas a “regular” la práctica de la prostitución en la vía pública, tal que el ejercicio de la misma no impida, excluya o limite los diferentes usos que de los espacios públicos puedan hacer el resto de ciudadanos.

EQ 75/07. Resolución del Diputado del Común en materia de tráfico.

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 don [...] con domicilio en [...] núm. [...] apartamento, de ese término municipal, y alusivo a la falta de respuesta a las alegaciones presentadas contra una denuncia en materia de tráfico, así como a los sucesivos escritos dirigidos a esa Administración solicitando contestación a las mencionadas alegaciones.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 30 de enero de 2007, el señor [...] presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba que el día 2 de agosto de 2006 había sido denunciado por la policía local de ese ayuntamiento, por estacionar en una vía, en la que no había señal alguna que prohibiera tal maniobra. Ese mismo día presentó alegaciones contra la multa, sin que, posteriormente, recibiera contestación alguna a las mismas. Añadía el reclamante que se había dirigido en varias ocasiones, por escrito a esa Administración solicitando ser respondido por escrito a sus alegaciones, sin que tampoco recibiera ninguna comunicación a sus peticiones.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 1.528, de 2 de abril de 2007), para que nos informara acerca de la falta de respuesta a los escritos presentados por el señor [...] así como, el estado de trámite en que se encontraba el expediente sancionador y el plazo de tiempo estimado para resolver.

3º) Se recibió respuesta de esa corporación local de fecha 18 de abril de 2007 (r/s nº 11911), en la que se informaba que “[...] las alegaciones presentadas se remitieron al agente actuante informando este al Negociado de Multas el archivo del expediente por alegaciones estimadas.

Que con fecha 12/9/06 se procede al archivo del expediente.

Que es práctica habitual comunicar a los interesados que se pongan en contacto vía telefónica, por ser más efectivo y ágil, con el Negociado de Sanciones para facilitar información sobre el estado de los expedientes, por lo que en el caso que nos ocupa se le comunicó a don [...] el archivo del expediente [...]

Se dio traslado de copia del informe citado en el apartado inmediatamente anterior al reclamante, para su conocimiento.

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 [...]”.

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

La mencionada ley, en referencia a la eficacia de los actos administrativos, en su artículo 58 y concretamente

en el apartado segundo regula lo siguiente: “*Toda notificación [...] deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlo [...]*”.

Por tanto, del análisis de toda la documentación obrante en el expediente, se deduce que el ayuntamiento obvió dar respuesta a las alegaciones presentadas por el reclamante; no le notificó formalmente el archivo del expediente sancionador en materia de tráfico que contra él se había incoado; y tampoco contestó a ninguno de sus posteriores requerimientos en los que solicitaba ser informado por escrito, como marca la legislación vigente, acerca del trámite dado al expediente sancionador citado.

Ante esto y teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas, esta institución debe manifestar su discrepancia con la actuación seguida por esa Administración, tanto en lo relativo a la falta de notificación de la resolución recaída en el expediente sancionador en materia de tráfico, como a la falta de respuesta a las posteriores peticiones dirigidas por escrito a ese ayuntamiento por el reclamante, solicitando dicha notificación.

Esta discrepancia se extiende también al hecho de que sea “práctica habitual” de esa Administración dar información telefónica acerca del estado de los distintos expedientes sancionadores, toda vez que si bien es un sistema que puede resultar ágil, no puede sustituir de ninguna manera la preceptiva notificación escrita al interesado, tal y como recoge el ordenamiento jurídico vigente.

Nuestro criterio se fundamenta en que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, contempla en su artículo 42 la obligación de resolución expresa de todos los procedimientos, y establece el sistema de recursos con la finalidad de reforzar las garantías jurídicas de los ciudadanos frente a la actuación de la Administración.

Es decir, el marco jurídico vigente configura un sistema de garantías al ciudadano en su relación con la Administración, que se sustenta sobre mecanismos de participación de los ciudadanos a través de la formulación y resolución de los recursos, con la finalidad de hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Para mayor abundamiento, la ausencia de resolución expresa entra en contradicción con los principios que deben regir la actuación administrativa, ya que al principio de eficacia hay que añadirle el de confianza legítima que deben presidir la actuación administrativa tal y como queda establecido en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta institución ha acordado dirigir a VS la siguiente recomendación:

- Que se adopten las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa en todas las peticiones formuladas por los ciudadanos, así como en los de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Igualmente formularle la siguiente sugerencia:

- Que se proceda, de no haberse llevado a cabo, a notificar por escrito al señor [...] la resolución de archivo recaída en el expediente sancionador en materia de tráfico que se le había incoado con fecha 2 de agosto de 2006.

EQ 644/07. Resolución del Diputado del Común en materia de actuación de los agentes pertenecientes a los cuerpos de policía local, al Ayuntamiento de Santiago del Teide.

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 don [...] con domicilio en la calle [...] en [...] y alusivo a presuntos agresiones y malos tratos sufridos a manos de tres agentes de la Policía Local de Santiago del Teide.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes antecedentes:

1º) El 12 de junio de 2007, el señor [...] presentó escrito de queja ante esta institución, en el que manifestaba que tras haber sido denunciado por la comisión de una infracción de tráfico por un agente de la policía local (Alfa 5) de ese municipio mantuvo con el mismo una discusión. Como consecuencia de lo anterior acudió al lugar otro agente de policía (Alfa 9). Finalmente, el señor [...] junto a su hijo, quien le acompañaba, fueron trasladados a la comisaría de la policía local. Al llegar, se incorporó al grupo un tercer agente (Alfa 13) y según explica el señor [...] a partir de ese momento tanto el como su hijo fueron insultados y maltratados físicamente por los tres agentes. Con base en los hechos descritos, tanto el reclamante como su hijo presentaron denuncia contra los agentes implicados en el Juzgado de Instrucción Nº 3 de Arona.

2º) Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa corporación local (r/s nº 3470 de 25 de julio de 2007), para que nos informara acerca de los hechos descritos y si se había actuado disciplinariamente contra los agentes actuantes incoándoles el oportuno expediente sancionador.

3º) Se recibió un atento escrito de esa corporación local de fecha 14 de agosto de 2007 (r/s nº 851), en la que se informaba que “*toda la documentación ha sido elevada al juzgado, y por parte, de esta corporación se están haciendo averiguaciones con los técnicos correspondientes*”.

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. El artículo 104 de nuestra norma fundamental establece como principios básicos de actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades y la seguridad ciudadana.

Tercera. El artículo 5 de la *Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad* regula los principios básicos de actuación de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Por otra parte el artículo 8.3 del mismo cuerpo legal dispone que la iniciación del procedimiento penal contra miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, no impedirá la incoación y tramitación de expedientes gubernativos o disciplinarios por los mismos hechos, si bien la resolución definitiva del expediente solo podrá producirse cuando la sentencia recaída en el ámbito penal sea firme, vinculando la declaración de hechos probados a la Administración.

Añade el artículo 27.2 de la citada ley orgánica que la prescripción quedará interrumpida en el momento en que se inicie el expediente disciplinario.

Del análisis del informe emitido por ese ayuntamiento se deduce que no se ha abierto expediente disciplinario a ninguno de los tres agentes que participaron en los hechos denunciados. Es parecer de este Diputado del Común que cuando se tenga conocimiento por los responsables de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de que se sigue un procedimiento penal contra un funcionario policial, se ordene la apertura de un expediente disciplinario, al objeto de evitar la prescripción de la posible infracción, ya que para que no se produzca dicha prescripción, es necesario que se inicie el correspondiente expediente disciplinario, que quedará en suspenso hasta la finalización del procedimiento penal. La apertura de un expediente disciplinario no supone prejuzgar la conducta de un agente, ya que si la sentencia penal no fuera condenatoria el expediente se archivaría sin más trámites. Así se evita que actuaciones contrarias a la legalidad vigente puedan quedar impunes.

En atención a los anteriores antecedentes y consideraciones, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37.1 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, esta institución ha acordado dirigir a VS la siguiente recomendación:

- Que por ese ayuntamiento se impartan las instrucciones oportunas, con la finalidad de que cuando un agente esté incursa en actuaciones penales por hechos susceptibles de ser calificados como faltas disciplinarias, le sea incoado el correspondiente expediente disciplinario, cuya tramitación quedará suspendida hasta que se declare firme la sentencia dictada en la vía penal, al objeto de evitar la prescripción de la infracción.

14. SEGURIDAD SOCIAL

Índice:

- 14.1. Introducción**
- 14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación**
- 14.3. Incapacidad**
- 14.4. Jubilación**
- 14.5. Viudedad y prestaciones familiares**
- 14.6. Desempleo**
- 14.7. Indemnizaciones a los represaliados por el franquismo**

14.1. Introducción

Como venimos reiterando en todos los informes de los ejercicios anteriores, es conveniente recordar que las actuaciones administrativas objeto de queja en esta área de Seguridad Social 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, viudedad y prestaciones a favor de familiares 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.

14.2. Afiliación, cotizaciones y recaudación

La mayoría de los expedientes correspondientes a este epígrafe hacen alusión a la actividad recaudatoria de la Seguridad Social (**EQ 1078/07, EQ 1157/07**), tanto en el período voluntario 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 (**EQ 1241/06**).

En este ejercicio destacamos una queja en la que el reclamante expresaba que desde diciembre de 2005 hasta tres meses después había estado hospitalizado y de baja médica. Una vez contactado con la correspondiente mutua para recibir el subsidio correspondiente, dado que es autónomo, hizo la correspondiente solicitud, una vez que abandonó el hospital, si bien dicha solicitud le fue denegada porque tenía deudas con la Seguridad Social. Posteriormente el reclamante consiguió el dinero para pagar la deuda que mantenía con la Seguridad Social, a la que tuvo que pagar todos los meses que estuvo de baja, sin haber recibido ningún subsidio y con recargo. Entonces se dirigió nuevamente a la Mutua, donde le contestaron que no tenía derecho a percibir ninguna prestación.

En estos casos, otros requisitos, para poder tener derecho a la citada prestación, es necesario que el interesado se encuentre al corriente en el pago de las

cotizaciones a la Seguridad Social. En el supuesto de que exista descubierto, como al parecer sucedía en este caso, es preciso que la entidad correspondiente invite al interesado a que, en el plazo improrrogable de 30 días naturales, ingrese las cuotas debidas. Si se hacen efectivas dichas cotizaciones en el mencionado plazo, se concederá la prestación, con una reducción del 20% (**EQ 177/07**).

14.3. Incapacidad

Con respecto a la determinación de la existencia de incapacidad permanente, al igual que en los ejercicios anteriores se plantea 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 530/07, EQ 574/07**).

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.).

Una situación similar se produce en aquellas quejas en las que los trabajadores en situación de incapacidad temporal muestran su disconformidad con el alta médica que les expide bien el facultativo del Servicio Canario de la Salud, bien la Mutua Patronal de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (**EQ 900/07, EQ 986/07**). Estos casos, como indica el Defensor del Pueblo, nuestras instituciones no pueden pronunciarse sobre la procedencia o la improcedencia del alta, pues al basarse las decisiones adoptadas en criterios eminentemente médicos, por tener ese carácter técnico escapan de nuestra consideración.

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.

En otra queja recibida en este ejercicio, el reclamante planteaba su desacuerdo con la denegación de la prestación de incapacidad temporal (**EQ 217/07**). No obstante al parecer, según el informe emitido por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, remitido al Defensor del Pueblo, a este trabajador autónomo se le notificó formalmente el acuerdo de denegación de su derecho, con la debida motivación fáctica y jurídica, habiéndose formulado por su parte reclamación previa

contra dicha decisión, que fue contestada en sentido desestimatorio por la Mutua Patronal. Contra este acuerdo, el trabajador interpuso demanda judicial, lo que veda la continuidad de las actuaciones del comisionado parlamentario.

Según la mutua, el motivo de denegación del derecho al subsidio de incapacidad temporal es que el mismo solicitó su alta en el Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos con el exclusivo propósito de acceder a la prestación de incapacidad temporal, en base a lesiones anteriores objetivamente acreditadas, ya que modificó la base de cotización, manteniendo la base mínima el tiempo estrictamente indispensable para lucrar la carencia correspondiente, pasando de inmediato a elegir la base máxima y a solicitar la baja médica el primer mes en que sería de aplicación la misma para el cálculo de la base reguladora.

En el expediente **EQ 695/07** se planteaba el problema de un trabajador que sufrió un accidente mientras cumplía con el servicio militar obligatorio. Transcurridos 12 años de dicho accidente, el reclamante había acudido a la Seguridad Social, al hacerse el dolor consecuencia de dicho accidente difícil de soportar, pero al parecer la Seguridad Social alegaba cuestiones competenciales para derivar el tratamiento del reclamante al Ministerio de Defensa.

Trasladada la queja al Defensor del Pueblo, éste indica al reclamante que las lesiones que padece puedan ser incluidas en el marco de lo dispuesto en el Real Decreto 1234/1990, de 11 de octubre, que regula la concesión de pensiones e indemnizaciones del régimen de clases pasivas del Estado a quienes prestan el servicio militar, pues dicha norma entiende por accidente en acto de servicio aquel que se produzca con ocasión o como consecuencia de las actividades propias de la prestación del servicio militar, si bien habrá de acreditarse la producción del accidente y la relación de causalidad con la lesión que padece actualmente.

En otra reclamación, el interesado plantea su desacuerdo con la forma en que se emite y comunica el alta médica en los procesos de incapacidad temporal (**EQ 810/07**). Así, en su caso recibió dicha alta médica emitida por la Dirección Provincial del INSS con fecha 28 de mayo de 2007, y recibió un aviso de correo el lunes 4/6/2007, que recogió en la oficina de Correos el día 5/6/07. Una vez que acudió a la Seguridad Social para informarse de lo que tenía que hacer, se dirigió de inmediato al médico de cabecera informándole de la resolución y solicitando el alta con fecha 5/6/2007. Finalmente el trabajador se incorporó a su puesto de trabajo el día 6/6/07, y al día 5 de junio del 2007 ni el médico de cabecera ni la empresa tenía notificación de dicha resolución.

El reclamante considera que se debería tomar las medidas pertinentes a la hora de dictar resolución y contar un plazo de días para ser dado de alta, para que sea notificado el paciente bien sea a través de correo postal o electrónico, o una llamada telefónica o un SMS, ya que tal y como se está emitiendo dichas resoluciones podría afectar a su puesto de trabajo, pues se recibe dicha resolución con 7 días de atraso, sin notificación

a la empresa, y esos días no son abonados por parte de la empresa ni por la Seguridad Social, siendo el único perjudicado el trabajador.

14.4. Jubilación

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

No obstante, destaca en este ejercicio la recepción de cuatro quejas (**EQ 698/07**, **EQ 778/07**, **EQ 797/07** y **EQ 813/07**) referidas al no reconocimiento por parte del Instituto Nacional de Servicios Sociales del derecho a la asistencia sanitaria de algunas personas a las que la Dirección General de Servicios Sociales ha reconocido el derecho a obtener la prestación no contributiva de jubilación. Por motivos competenciales, estas quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, el cual, recientemente, nos ha comunicado la solución favorable de este asunto, si bien nos remitimos al área de Mayores de este informe, donde se da extensa cuenta de estas quejas.

En la queja **EQ 65/07**, el reclamante señalaba que se le había denegado pensión de jubilación, pese a que ingresó como soldado voluntario por tiempo indefinido en la Agrupación de Tropas Nómadas del Sahara, por lo que a la sazón reunía 13 años, 9 meses y 2 días de servicio efectivo día a día a España que sumados a igual periodo de tiempo por su permanencia en el Sahara, con abonos, según Decreto de fecha de 27 de septiembre de 1940 (D.O. número 224), totalizaban 27 años, 6 meses y 4 días. No obstante, esta queja se encuentra sub iúdice, pues el interesado había reclamado su prestación en vía judicial.

En la queja **EQ 599/07**, el reclamante alegaba su disconformidad con el hecho de que los períodos de servicio militar obligatorio no computen como tiempo cotizado a efectos de prestaciones. En respuesta a su queja, el Defensor del Pueblo le comunica que dicho periodo no puede ser computado a efectos de causar derecho a prestaciones de la misma, al no estar prevista tal circunstancia en la normativa reguladora de dicha materia.

No obstante ello, con fecha de 22 de septiembre de 2004, la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales del Congreso de los Diputados ha aprobado una resolución no de ley, sobre reconocimiento del periodo de tiempo dedicado a la prestación del servicio militar obligatorio o a la prestación social sustitutoria para la percepción de prestaciones de la Seguridad Social y del Régimen de Clases Pasivas del Estado, instando al Gobierno para que en el marco de las recomendaciones del Pacto de Toledo se analice dicha problemática.

Al margen de lo anterior, el Real Decreto 691/1991, de 12 de abril, establece el reconocimiento recíproco de cuotas entre el Régimen de Clases Pasivas del Estado y los diferentes regímenes que integran el Sistema de Seguridad Social, a efectos de causar derecho a las pensiones comunes a ambos y determinar su importe, por lo que en el momento de solicitar alguna pensión de la Seguridad Social puede alegar el periodo que excede

del Servicio Militar Obligatorio, por si pudiera ser computable.

Finalmente, hacemos alusión al **EQ 829/07**, en el que sustancialmente la reclamante expone que ha sido funcionaria de la Consejería de Educación hasta su prejubilación y muestra su disconformidad con el actual sistema de cofinanciación de las medicinas que le son prescritas para restablecer su salud ya que los funcionarios pensionistas pertenecientes al Régimen General de la Seguridad Social no pagan nada por sus medicamentos mientras que ella tiene que pagar ahora el 30% de su importe.

En relación con el problema planteado en la queja, el Defensor del Pueblo le informa de que dicha institución está desarrollando una investigación de oficio ante la Administración competente a quien ha venido solicitando información sobre las posibilidades que existían de modificar la legislación actual con el fin de que, paulatinamente, se aproxime la aportación que hacen los pensionistas pertenecientes a Clases Pasivas en la adquisición de medicamentos que se les prescriben a la de los pensionistas del Régimen General de la Seguridad Social hasta llegar a la gratuidad de los mismos.

Al parecer, dicha Administración ha informado al Defensor del Pueblo de las diferentes actuaciones que se han venido realizando para evaluar la actual situación de ambos colectivos de pensionistas, de la incidencia que tendría una equiparación de los dos regímenes en esta materia de las prestaciones farmacéuticas y de las razones que, por el momento, impiden que se pueda atender su pretensión y la de los otros pensionistas de Clases Pasivas.

No obstante, el Defensor del Pueblo sigue considerando que resulta conveniente que se adopten las medidas necesarias que contribuyan a la convergencia de las cantidades que tienen que pagar o no en los medicamentos los funcionarios jubilados pertenecientes al Régimen General de la Seguridad Social y de los del Régimen Especial de Clases Pasivas, por lo que se seguirá insistiendo a la citada Administración para que continúe los estudios que ha iniciado al respecto.

14.5. Viudedad y prestaciones familiares

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, aunque en este ejercicio también se ha recibido una queja de una señora que percibe una pensión por viudedad de la cual le vienen deduciendo 60 euros mensuales, desde hace un gran número de años. Según le indican verbalmente, dicha deducción obedece al cobro indebido de la pensión de orfandad de sus hijos, que según la reclamante manifiesta, les fue retirada cuando éstos cumplían 18 años. Al parecer la reclamante había solicitado al Instituto Social de la Marina certificación en la que se indique el objeto del descuento, así como la cantidad amortizada y pendiente de amortizar, sin haber obtenido respuesta (**EQ 507/07**).

14.6. Desempleo

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 Instituto Nacional de Empleo. Así, por ejemplo, en el **EQ 480/07**, el reclamante expresaba que había solicitado el pago único de la prestación por desempleo en la oficina del INEM de Santa Cruz de La Palma para la creación de una empresa propia. Sin embargo, no habiendo recibido el dinero del pago único para la creación de la empresa, el INEM le reclama la cantidad de 304,55 euros por cobro indebido de la prestación por desempleo.

En otros casos la queja del ciudadano alude a deficiente información sobre las prestaciones de desempleo o a los requisitos para acceder a éstas. Además, en 2007 hemos recibido una queja de un ciudadano que afirma tras realizar la solicitud de prestación contributiva en la oficina del INEM de Santa Cruz de La Palma, en días posteriores le comunicaron en dicha oficina que no había sido posible dar curso telemático a la solicitud, debido a que en la pantalla correspondiente del programa de gestión de las prestaciones, en el apartado destinado a la entidad financiera no aparece como opción la entidad bancaria en la cual el interesado es titular de una cuenta corriente, siendo éste el banco con el que realiza sus operaciones habitualmente. Al parecer, se trata de un banco español que pertenece íntegramente a un grupo bancario, y cuya operativa es online o vía telefónica principalmente, aunque cuenta con algunas sucursales en la península, si bien está registrado como entidad bancaria en el Banco de España. El reclamante solicita que se subsane esta situación, realizando las acciones pertinentes y actualizando informáticamente la base de datos de entidades disponibles, con el fin de poder cursar la solicitud de prestación contributiva de forma normal al igual que el resto de usuarios del INEM que son titulares de cuentas en otras entidades financieras (**EQ 1064/07**). La queja fue trasladada al Defensor del Pueblo y se encuentra en trámite en dicha institución.

14.7. Indemnizaciones a los represaliados por el franquismo

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.

Así, se ha tratado una queja en la que el reclamante solicitaba la mediación del Diputado del Común para el percibo de la prestación derivada de la *Ley 6/2005, de 2 de diciembre, de modificación de la Ley 6/2002, de 21 de octubre, de indemnizaciones a las personas excluidas de los beneficios establecidos en la disposición adicional decimoctava de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios 1999 y 2002*, ello por causa de la estancia en prisión de su madre durante la guerra civil, así como de la supuesta desaparición de su padre en el mismo período (**EQ 629/07**).

En relación con este asunto, informamos al reclamante que la *Ley 9/2002, de 21 de octubre, de indemnizaciones*

a las personas excluidas de los beneficios establecidos en la disposición adicional decimoctava de los Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios de 1990 y 1992, modificada por Ley 6/2005, de 2 de diciembre, estableció un plazo de 3 meses que se venció en el ejercicio 2006 para la presentación de las solicitudes. Además, dicha ley solo contemplaba la posibilidad de indemnizaciones a las personas que hubieran sufrido prisión, o, en caso de muerte de la persona beneficiaria, podrían percibir estas ayudas los cónyuges viudo o viuda o aquella persona ligada al beneficiario de la ayuda con una relación de convivencia análoga a la conyugal, y los hijos que tuvieran reconocida legalmente la condición de disminuido.

Por otro lado, la disposición adicional decimoctava de las leyes de Presupuestos Generales del Estado para 1990 y 1992 solo contemplan como posibles beneficiarios a quienes hubieran sufrido privación de libertad de tres o más años, o, en caso de fallecimiento de éstos, al cónyuge supérstite, sugiriéndole a estos efectos que solicitara información más detallada a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Economía y Hacienda.

15. SERVICIOS PÚBLICOS

Índice:

15.1. Introducción

15.2. Atención administrativa

15.2.1. Falta de contestación a escritos y solicitudes

15.2.2. Actuación administrativa en expedientes diversos, retrasos y repercusiones

15.2.3. Derecho de acceso a información

15.2.4. Irregularidades en padrón municipal

15.3. Problemas derivados del suministro eléctrico

15.4. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

15.1. Introducción

Con referencia a los temas tratados en el área de Servicios Públicos y en comparación con el ejercicio anterior, no ha habido prácticamente alteración temática, por lo que de nuevo han sido protagonistas las quejas referidas a la atención administrativa, a los problemas con el suministro de energía eléctrica, a la actuación de Telefónica y el Organismo Autónomo de Correos.

Las quejas sobre atención administrativa han gozado de un mayor protagonismo que el resto de temas tratados. Esto obedece no sólo a que el volumen de reclamaciones ha sido mayor, sino porque el concepto de “atención administrativa” que aquí empleamos engloba de forma genérica toda aquella actuación de la Administración o de cualquier entidad u órgano vinculado a la misma. No obstante, volvemos a hacer hincapié en que, a pesar de esta generalización conceptual, se excluyen de este tratamiento aquellas quejas con un contenido específico de otras áreas de estudio.

15.2. Atención administrativa

15.2.1. Falta de contestación a escritos y solicitudes

No sobra recordar, y así lo hemos hecho en los informes anteriores, la necesidad de que la Administración actúe con sujeción al principio de eficacia, que ha sido expuesto por la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958, elevado a rango constitucional por el artículo 103 y reiterado en el artículo 3 de la LRJPAC, de 1992.

Sin perjuicio de que se aprecie un esfuerzo de las distintas administraciones, esta perspectiva marcadamente esencial del Derecho Administrativo, hoy no es suficiente, ya que no sólo es necesario primar el principio de legalidad, sino que la actividad de la Administración debe tener una dimensión finalista que comprenda la eficacia, la operatividad, la existencia de unos buenos resultados. Sin embargo, este principio es determinante en el campo del procedimiento, así como en el ámbito de la propia organización. Esta constatación ha planteado a nivel global la necesidad de desarrollar los estudios sobre la reforma administrativa, como un proceso ininterrumpido de adaptación a la organización y funcionamiento de la Administración tendente al logro del máximo rendimiento. En el ámbito de la actuación de la Administración en la Comunidad Autónoma Canaria, hemos intentado analizar la problemática generada en la relación de la Administración con el ciudadano atendiendo a los siguientes aspectos:

1. Eficacia orgánica: que se concrete en la adecuada repartición de las funciones públicas entre los distintos entes y órganos administrativos.

2. Eficacia funcional: racionalización de los procedimientos y garantías de acción administrativa.

3. Eficacia burocrática: perfeccionamiento de los medios de selección, formación y promoción del personal que se encuentre al servicio de la Administración, bien sea local o autonómica.

4. Eficacia legislativa: simplificación y claridad en los textos legales.

Bajo estos principios se han analizado las quejas recibidas relativas a la falta de respuesta de la Administración a escritos y solicitudes que realizan los ciudadanos. Las quejas se refieren tanto al hecho de la vulneración del deber de la Administración de dar resolución expresa a los expedientes que se inician a instancia de parte, como al silencio ante una cuestión planteada por el ciudadano o al silencio administrativo. Cabe puntualizar que esta problemática sigue presente no sólo en los ayuntamientos canarios, sino también en dependencias pertenecientes a las diversas consejerías de la Administración autonómica, y lo que es peor, también se han detectado problemas de este tipo (retrasos e inactividad) en las propias oficinas de información al consumidor de ayuntamientos y cabildos.

Hemos tenido la oportunidad de conocer las dificultades de los reclamantes para que se tramite una denuncia, o cuando se vulnera el derecho a obtener copia de documentos y a acceder a los expedientes administrativos que ha originado alguna que otra recomendación de este comisionado parlamentario, como la recaída en el EQ 1329/06.

Asimismo, muchas quejas tratadas han venido referidas a la falta de contestación a las solicitudes de información sobre subvenciones, al retraso en emitirse certificaciones, al retraso en procederse la devolución de una fianza, así como por la lentitud y desidia administrativa para resolver expedientes de responsabilidad patrimonial. A esta problemática hay que sumar la derivada del extravío de documentación que el reclamante ha presentado por el registro de entrada de la Administración, y que ésta niega haber recibido aún poseyendo el reclamante la copia sellada del escrito y de la documentación presentada. Por último, también destacamos el caso de un procedimiento de embargo iniciado por la Administración actuante sin que haya apreciado de oficio la concurrencia de prescripción de su facultada para actuar, originado una actuación contraria a derecho y la devolución de las cantidades embargadas una vez que se detecta la irregularidad administrativa, tras la intervención del Diputado del Común.

Sobre la falta de respuesta a escritos y solicitudes que los ciudadanos dirigen a las distintas administraciones, destacamos las siguientes.

En ocasiones, la simple solicitud de una certificación requiere de nuestra intervención para que sea atendida por un ayuntamiento, y al final es esta institución la que actúa como transmisora de documentación que debió dirigirse directamente al ciudadano. En el EQ 198/06, una reclamante manifestaba que, debido a una contradicción de los datos el Ayuntamiento de Arrecife y la empresa Unelco-Endesa en relación con la ubicación de su vivienda (en la cédula de habitabilidad figura como segunda planta y según Unelco como primera planta), no le han dado el alta para suministro eléctrico, por lo que presentó una solicitud de certificado al objeto de poder solucionar el problema antes citado.

Solicitamos informe al ayuntamiento sobre la falta de emisión del certificado solicitado, al tiempo que aprovechamos para dirigirnos a Unelco a fin de que nos informara sobre la problemática de fondo. Del informe del ayuntamiento obtuvimos la información que necesitaba el reclamante y que había solicitado por medio de certificado, y de Unelco recibimos la comunicación de que el asunto estaba en vías de solución. La queja se archivó en nuestras oficinas, no sin dejar constancia de la obligación del Ayuntamiento de Arrecife de emitir certificación y notificarla al interesado.

La excesiva lentitud en resolver las peticiones de rectificación de datos urbanísticos que solicitó un ciudadano, evidencian la necesidad de que por algunos ayuntamientos se adopten medidas para agilizar el funcionamiento de las oficinas técnicas. En este ejercicio, hemos archivado por solución el EQ 727/06, presentada por la actuación del Ayuntamiento de Breña Baja. En ella, el reclamante exponía que en julio de 2005 presentó escrito solicitando informe urbanístico sobre la finca de su propiedad, debido a unos errores en la cabida de la misma, escrito que fue reiterado en noviembre de 2005 y abril de 2006, sin haber recibido respuesta a los mismos.

Del informe recibido del citado ayuntamiento, se constató que, aunque con retraso, se procedió a emitir y notificar al reclamante resolución rectificando el error

apreciado sobre afección de la finca. No obstante, cabe significar que la resolución fue dictada en noviembre de 2006, por lo que se tardó más de un año en tramitar y resolver el expediente.

El **EQ 154/07** dio lugar a una recomendación al Ayuntamiento de Haría sobre la necesidad de que se proceda a dar notificación al reclamante de las medidas adoptadas por ese ayuntamiento a raíz del escrito presentado en su día, según previene la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, manteniendo informado a los reclamantes del estado actual de su solicitud, así como de cualquier otro trámite que estime necesario esa corporación, y dentro de su ámbito de competencias, para clarificar el problema planteado.

En la mencionada reclamación, el reclamante presentó escrito en la Secretaría del Ayuntamiento de Haría en marzo del 1989, reiterando la solicitud de contestación en agosto de 2001, sin que recibiese respuesta alguna.

Del informe recibido del ayuntamiento, así como de la documentación aportada por el reclamante, se evidenció que el asunto ha derivado en una cuestión jurídico-privada, toda vez que al parecer existe una discrepancia entre la realidad física de la finca propiedad del reclamante y los datos con los que cuenta el Catastro. En este sentido, se recomendó al reclamante que instara un procedimiento de rectificación catastral, de conformidad con la Ley del Catastro Inmobiliario, que en su texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo de 1/2004 regula en su artículo 18 el procedimiento de subsanación de discrepancias.

En cuanto a la falta de respuesta a la solicitud, ya habiendo constatado este comisionado parlamentario que el ayuntamiento extravió el escrito inicial, dado que en el informe nos comunican que no han localizado el expediente, aunque en la documentación que el reclamante nos aportó con la queja consta que el escrito fue sellado con registro de entrada, es por lo que se consideró procedente enviar una resolución al ayuntamiento en los términos antes descritos, introduciendo en la misma nuestro parecer sobre la conveniencia de custodiar con mayor diligencia las solicitudes que instan los ciudadanos, a fin de evitar su extravío. La queja continúa abierta a la espera de recibir la respuesta a nuestra recomendación.

Por medio de la **queja 806/07** una reclamante manifestaba que con ocasión de la avería en local que regenta, presentó una solicitud ante la Dirección General de Industria en mayo de 2007. Como consecuencia de este escrito se ha incoado expediente un expediente sancionador, pero el mismo se encuentra paralizado sin motivo justificado.

De un primer informe recibido de la Administración, se desprende que la Dirección General de Industria, dentro de sus competencias, ha realizado las actuaciones administrativas tendentes al esclarecimiento de los hechos, y que con independencia de las actuaciones que correspondan contra la empresa que realizó la instalación antirreglamentaria, las reclamaciones económicas debe hacerlas el reclamante en la vía judicial.

Llegados a este punto, consideramos procedente solicitar a la Dirección General de Industria un informe relativo a las medidas adoptadas contra la empresa instaladora, sin entrar a valorar la cuestión concerniente a la reclamación de la indemnización que pudiera corresponderle al reclamante por los daños sufridos.

Al cierre de este informe seguimos esperando por la remisión del nuevo informe solicitado.

15.2.2. Actuación administrativa en expedientes diversos, retrasos y repercusiones

Finalmente se archivó por solución el **EQ 338/06**, sobre las consecuencias judiciales del retraso del Ayuntamiento de Mogán en dar cumplimiento a un dictamen del Consejo Consultivo de Canarias, acordando la corrección de un trámite administrativo, al recibir informe favorable de la corporación y la comunicación del reclamante donde manifestaba la solución del problema.

En el **EQ 1022/06** el reclamante exponía que en mayo de 2006 presentó escrito ante el Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, solicitando la devolución de una fianza aportada por unas obras, sin que haya recibido respuesta. El ayuntamiento contestó a nuestra petición de informe manifestando que, en septiembre de 2006, se procedió a la devolución de la fianza, pero que no se tenía constancia de reclamación alguna sino a través de la queja interpuesta ante el Diputado del Común. Dado que el reclamante recibió la devolución de la fianza, la queja se ha archivado por solución, aunque debemos dejar constancia de que el retraso apreciado se debió al extravío de la reclamación presentada en mayo de 2006, toda vez que el reclamante nos aportó copia sellada de la entrada del documento en el registro municipal.

En ocasiones, la Administración considera no procedente incoar un expediente de responsabilidad patrimonial, pero tarda mucho tiempo en hacer llegar su decisión al ciudadano. En el **EQ 451/07**, el reclamante manifiesta que presentó reclamación ante el Cabildo Insular de Tenerife en noviembre de 2006, con motivo de las lesiones producidas en una estación de autobuses, sin que hasta haya recibido respuesta alguna al respecto.

Esta institución consideró que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, por lo que ha acordó admitirla a trámite y recabar informe relativo al estado de tramitación del expediente y las medidas a adoptar, en su caso.

En el informe recibido, el cabildo insular manifiesta no aceptar incoar expediente de responsabilidad patrimonial, por considerar que no se ha fundamentado correctamente la reclamación, pues con la presentada no se aprecia indicio alguno que permita establecer un nexo casual entre el accidente y la responsabilidad de la corporación insular. Asimismo, casi un año después de la reclamación inicial del reclamante, nos comunican que lo han citado para darle las explicaciones pertinentes. Dado el estado de las actuaciones se procedió al archivo de la queja, no sin antes recomendar al reclamante que pusiera su caso en manos de los profesionales del derecho, para que le aconsejaran sobre el contenido

de una posible nueva reclamación más fundamentada dirigida al cabildo o, en su caso, la conveniencia de acudir a la vía judicial para la reclamación de los daños corporales.

Seguimos esperando la respuesta del Ayuntamiento de Güímar en el **EQ 764/07**, con motivo del retraso en tramitarse la denuncia que interpuso el reclamante en diciembre de 2006, por molestias ocasionadas por un bar. A fecha de cierre de este informe, hemos reiterado y recordado el deber de colaborar del ayuntamiento para con este Diputado del Común.

15.2.3. Derecho de acceso a información

El derecho de acceso a la información aparece como uno de los grandes problemas que tienen las corporaciones locales en su relación con los administrados, resultando que a priori existen muchos casos en los que podría conculcarse ese derecho en un gran número de ocasiones. Investigamos esta cuestión en el **EQ 1329/06**, por medio del cual el reclamante denunciaba que había presentado escrito en agosto de 2006 en el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, solicitando documentación concerniente a la una asociación de vecinos, entre otra, copia de los estatutos de la asociación, copia de certificado de la composición de su junta directiva, número de socios y memoria anual, correspondiente al año 2005. A dicha solicitud encontró el silencio como respuesta. La motivación a esta solicitud radicaba, según el reclamante, en la necesidad de probar las distintas irregularidades sobre el mal funcionamiento de la asociación, lo cual había sido denunciando en reiteradas ocasiones a la corporación mediante escritos avalados y firmados por cuatrocientos socios.

Del informe recibido en el presente ejercicio, se desprende que el ayuntamiento niega el acceso a la información alegando el articulado de los estatutos de la asociación, así como lo establecido en la Ley 15/99 de Protección de Datos. Por una ampliación de queja del reclamante, pudimos comprobar que un Juzgado de La Laguna había dictado sentencia favorable a los reclamantes, declarando nulo el proceso electoral de la asociación de vecinos. Ello nos llevó a evidenciar, que el reclamante había acudido a la vía judicial con el objeto de denunciar las irregularidades apreciadas en el funcionamiento de la asociación de vecinos. No obstante, dado que el problema planteado en la queja se refería al derecho de acceso a información, y no constando que sobre este asunto se haya interpuesto demanda judicial, es por lo que la queja se encuentra en estudio técnico por si procede el envío de una resolución al Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna sobre el particular.

En el **EQ 1353/06**, seguimos esperando la respuesta a nuestra petición de informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, como consecuencia de la falta de respuesta denunciada por una reclamante, que manifestaba haberse dirigido en varias ocasiones a la corporación solicitando una explicación de la concesión de autorizaciones para acceder a determinados cursos de formación, así como la razón de que no se le facilitase una copia a color del cuadrante del servicio.

En el **EQ 1528/06**, que se recibió prácticamente iniciado finalizando el ejercicio anterior, unos reclamantes exponían haber solicitado al Ayuntamiento de la Villa de Adeje copia del proyecto general de su edificio, así como sus modificados posteriores, habiéndoseles denegado el acceso a dicha información. Se solicitó informe a la corporación, la cual nos contestó oportunamente. Teniendo en cuenta que el ayuntamiento resolvió reconocer el derecho del reclamante a tener acceso al expediente del que solicitaba copia, no así a obtener copia del proyecto técnico; Considerando que el derecho de acceso ha sido satisfecho y el reclamante no realizó alegaciones al traslado del informe, se archivó la queja por solución.

En el **EQ 635/07**, el reclamante denunciaba que había presentado varios escritos dirigidos al Excmo. Cabildo Insular de La Gomera, solicitando información acerca de las subvenciones concedidas a entidades y asociaciones en las convocatorias de 2005 y 2006, sin haber recibido respuesta. Se solicitó informe al cabildo con un recordatorio del deber de dar acceso a la información considerada pública, como es el destino de las subvenciones otorgadas por la Administración. La queja se archivó por solución, al manifestar la corporación en su informe que aunque había habido un retraso a la hora de atender a la solicitud de información, se ha resuelto dar traslado de los documentos solicitados.

En ocasiones, los propios trámites internos de una corporación, hacen que se demore en exceso la solución de un simple acceso a información pública, y demuestran que la heterogeneidad de los protocolos de actuación de las corporaciones locales. Así en el **EQ 940/07**, el reclamante se quejaba de que no había recibido respuesta del Cabildo Insular de El Hierro a su petición de acceso a información sobre el destino de determinadas subvenciones. A nuestra petición de informe inicial, el cabildo responde dándonos traslado de una resolución dictada por la secretaria accidental, acordando requerir al Área de Patrimonio Histórico para que emita el informe correspondiente. La queja continúa abierta a la espera de que el Área de Patrimonio Histórico del Cabildo Insular de El Hierro emita el informe.

15.2.4. Irregularidades en padrón municipal

Informamos del **EQ 195/07**, interpuesta por dos grupos políticos del Ayuntamiento de Puntallana. En la queja, los reclamantes denuncian que han presentado varios escritos denunciando la detección de incorrecciones e irregularidades en el padrón municipal. Se describen situaciones de personas empadronadas que no reúnen los requisitos de residencia habitual conforme dispone la legislación vigente. Asimismo nos manifiestan, que habiendo recibido informes detallados del ayuntamiento informando acerca de las actuaciones llevadas a cabo al respecto, continúan detectándose irregularidades y, en concreto, 113 personas que no ha sido revisada su situación.

También denuncian los reclamantes que, según informe del ayuntamiento, uno de los domicilios registrados en el padrón, es una cueva donde están encerrados perros

de caza y donde según los reclamantes no vive nadie, aunque se encuentran censadas 7 personas.

Esta institución consideró procedente admitir la queja a trámite y solicitar informe al Excmo. Ayuntamiento de Puntallana sobre los hechos expuestos, y en concreto sobre el plazo estimado para verificar el estado de residencia y empadronamiento de las 113 personas, así como de las medidas que se están adoptando para la comprobación de la lista de empadronamientos en el municipio, a efectos de confeccionar el censo electoral. De igual manera, solicitamos informe acerca de las medidas que se van a adoptar o que se han adoptado para verificar la realidad de los hechos y la legalidad o no de la situación en el domicilio que resulta ser una cueva.

En la parte de la queja referida a los escritos dirigidos a la Delegación del Censo Electoral y del Instituto Nacional de Estadística, dio traslado al Defensor del Pueblo, por no ser competente el Diputado del Común para supervisar una parte de la Administración con ámbito estatal.

La solicitud inicial de informe se remitió en marzo de 2007, y no es hasta septiembre de 2007 que recibimos un informe del ayuntamiento, por el que nos comunican que la corporación ha cambiado, y que ahora tienen la oportunidad de subsanar los errores apreciados con ayuda de la policía local.

Al tiempo, recibimos informe del Defensor del Pueblo por el que nos trasladan la resolución de archivo de la queja, bajo el fundamento de la alegación vertida por la nueva corporación, que fue la misma que la enviada a este Diputado del Común. No obstante, en nuestra opinión, la primera petición de informe supuso el inicio de una investigación por parte de este comisionado parlamentario sobre las supuestas irregularidades denunciadas. Dicha investigación no ha concluido aún, dado que no se ha respondido a los solicitados en la petición de informe original. A más abundamiento, el Diputado del Común solicitó un informe a quien figuraba como alcalde del Ayuntamiento de Puntallana en ese momento como representante de la corporación, por lo que a fin de que podamos dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 29 y 31 y ss. de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, y concluir o continuar, en su caso, con la tramitación del expediente, se consideró oportuno solicitar nuevo informe para dar respuesta a las siguientes cuestiones

- Cuál es el estado de residencia y empadronamiento de las 113 personas relatadas por los reclamantes, así como las medidas que se han adoptado o se están adoptando para la comprobación de la lista de empadronamientos en el municipio.

- En lo que afecta a las personas que supuestamente residen en el domicilio que realmente es una cueva destinada a alojar perros, si estos hechos han resultado reales y cuáles son las medidas que han adoptado al respecto. Al cierre de este informe seguimos a la espera de recibir respuesta del Ayuntamiento de Puntallana.

15.3. Problemas derivados del suministro eléctrico

Como segundo tema en importancia por el volumen de quejas recibidas, debemos referirnos a los problemas

relacionados con el suministro eléctrico. Continúan las quejas de los ciudadanos contra la compañía Unelco-Endesa, así como contra la propia Consejería de Empleo, Industria y Comercio cuando vulnera su deber de supervisión, en aquellos casos en los que no se atiende la reclamación presentada contra alguna actuación de la compañía suministradora.

Los reclamantes siguen teniendo problemas con Unelco en cuanto a la interpretación del derecho de servidumbre de paso, derivados de la colocación de tendidos eléctricos en propiedades privadas sin autorización de sus dueños. En el EQ 883/07 hemos tenido la oportunidad de analizar la postura de la compañía ante la colocación de un poste en la propiedad del reclamante, al parecer sin una autorización. Unelco reclama servidumbre de paso y el coste económico del traslado de la línea. El reclamante afirma que el poste lleva colocado menos de diez años y que no dio la autorización.

Ya hemos tenido la oportunidad de conocer casos parecidos en los que se evidencia una discrepancia de criterios entre la compañía y la Administración autonómica, como el contenido en la resolución del viceconsejero de Industria y Nuevas Tecnologías de 3 de enero de 2005, por la que se resuelve el recurso de alzada interpuesto por Endesa Distribución Eléctrica, SLU, contra resolución del director General de Industria y Energía, de fecha 29 de diciembre de 2003, relativa a retirada de instalaciones eléctricas, recaída en el expediente con referencia VBT-03/205.

En el caso concreto que nos ocupa, y teniendo en cuenta que la actitud de Unelco no difiere de la mantenida en otros casos que hemos tenido la oportunidad de analizar, la compañía actúa presuntamente por la vía de lo hechos consumados, obligando al reclamante a solicitar auxilio judicial, toda vez que mantiene que los asuntos relativos al dominio deben ser ventilados ante la jurisdicción civil. Pero siguiendo el criterio de la Administración, se deben cumplir los requisitos legalmente establecidos para realizar instalaciones eléctricas. Así, existen normas administrativas de obligado cumplimiento, tanto para las empresas distribuidoras como para la Administración, quien debe vigilar y obligar a que las mismas se cumplan. De esta forma, el artículo 13 c) del Decreto territorial 26/1996, de 9 de febrero, por el que se simplifican los procedimientos administrativos aplicables a las instalaciones eléctricas, modificado por Decreto 196/2000, de 16 de octubre, dispone: "*El titular de la instalación presentará en la Consejería de Industria y Comercio una instancia en la cual solicitará la autorización administrativa y la aprobación del proyecto de la instalación, a la que acompañará la siguiente documentación: [...] c) Documentos que acrediten fehacientemente la titularidad de los terrenos en los que se ubican las instalaciones objeto de proyecto junto a la obtención de los permisos de los particulares titulares de derechos y bienes afectados. En el caso de que los mencionados permisos contengan condicionantes, el titular hará constar la aceptación de aquéllos [...]".* Hay que tener en cuenta, igualmente, lo dispuesto en el artículo 39.2 B) h) del Decreto 116/2001, de 14 de mayo, el cual atribuye a la Dirección General de Industria y Energía la competencia sobre: "*La dirección de las funciones de control y vigilancia del cumplimiento*

de las condiciones establecidas para el servicio de gas, electricidad e hidrocarburos, y en concreto: - Resolver las discrepancias entre usuarios y entidades suministradoras de energía eléctrica, gas e hidrocarburos".

La queja continúa en trámite esperando la remisión de los informes solicitados.

También se han tramitado quejas relativas al silencio de Unelco-Endesa ante la solicitud del reclamante de retirada de un cableado que está causando daños a la fachada de su vivienda.

Se archivaron por solución los EQ 786/06 y 1457/06, al haber accedido finalmente Unelco a retirar el cableado que impedía la fabricación de una segunda planta en el primer caso, y al haber aceptado la reclamante la opción ofrecida por Unelco, consistente en retirar provisionalmente el cableado para que la reclamante pudiera efectuar las obras, y una vez acabada volver a colocar la instalación mediante "canaletas" que mimeticen la misma con el entorno, en segundo de los casos.

Un último grupo de quejas han venido referidas a las reclamaciones presentadas por la actuación de la Compañía Telefónica y el Organismo Autónomo de Correos.

El tratamiento de las mismas debe ser el de darles traslado al Defensor del Pueblo español por la falta de competencia de este comisionado parlamentario para atenderlas. En algunos casos puntuales relativos a Telefónica, en los que previamente se ha presentado queja ante una OMIC, o cuando de alguna forma ha intervenido alguna Administración canaria, se han tramitado hasta el límite de nuestras competencias.

Las quejas sobre Correos se han dado traslado en su integridad al Defensor del Pueblo.

15.4. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Públicos

Recomendación aún no contestada al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Haría

"[...]

ANTECEDENTES

Primero. La reclamante se dirigió a esta institución, exponiendo que había presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Haría con fecha 23 de marzo de 1989, [...], reiterando la solicitud de contestación en fecha 2 de agosto de 2001 [...]. La reclamante se quejaba de que no había recibido respuesta, así como de un error catastral que había supuesto una menor cabida de su propiedad.

Segundo. Esta institución consideró que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y acordó recabar informe relativo a al trámite dado al escrito presentado por la reclamante y plazo estimado para emitir resolución.

Tercero. Se recibe informe de esa corporación apor-tando dictamen técnico sobre al particular, el cual se ha valorado conjuntamente con las alegaciones que al mismo presentó el reclamante.

En su virtud, realizamos las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. De lo actuado se constata, y así fue puesto de manifiesto por este comisionado parlamentario a la reclamante, que el asunto ha derivado en una cuestión jurídico privada, toda vez que al parecer existe una discrepancia entre la realidad física de la finca y los datos con los que cuenta el Catastro, por lo que entendemos que debe instar la reclamante un procedimiento de rectificación catastral, de conformidad con la Ley del Catastro Inmobiliario, que en su texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo de 1/2004 regula en su artículo 18 el procedimiento de subsanación de discrepancias, todo ello sin perjuicio de que puedan adoptarse otras alternativas en la vía civil para adaptar a la realidad física del inmueble los posibles errores apreciados, bien en las propia escritura de propiedad, o en el asiento registral respectivo.

En este sentido, se comunicó a la reclamante que este Diputado del Común no dispone de competencias para realizar este tipo de actuaciones.

No obstante, es evidente que se ha producido una falta de respuesta a su solicitud, lo cual se deduce del propio informe remitido por el ayuntamiento, donde se reconoce que "*no han localizado el expediente*", aunque en la documentación que nos aportó la reclamante con la queja consta que el escrito fue sellado con registro de entrada.

Segunda. En cuanto al trámite dado al escrito que el reclamante ha presentado ante el ayuntamiento, en el informe presentado a este Diputado del Común no se hace mención al trámite dado a dicho escrito, y por lo tanto que se hayan realizado los formalismos prevenidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pues simplemente se nos ha informado por ese ayuntamiento del dictamen técnico donde se manifiesta que se ha procedido a rectificar al error catastral, aunque la reclamante sigue manifestando que se ha producido una presunta "*expropiación sin notificación*". Es por ello que le trasladamos que no tenemos constancia de que se comunicó al reclamante la respuesta a su escritos, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999.

Sobre la figura del silencio administrativo, resulta establecido, no sólo por mandato constitucional sino por la propia legislación de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el deber que tiene la Administración de responder a todo escrito que se le formula. Así, es necesario recordar que la figura del silencio no es un privilegio administrativo, sino una garantía de seguridad jurídica para el ciudadano, que se asegura un criterio temporal, aunque dicha garantía no es tan completa como la que incorpora cualquier respuesta expresa.

Por otro lado, el derecho de todo ciudadano de dirigirse a la Administración encuentra su fundamento en el derecho de petición, que viene expresamente declarado en el artículo 29.1 de la Constitución española, y la propia Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico

de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, donde se recoge un catálogo no exhaustivo de derechos que ostentan los ciudadanos en sus relaciones con la Administración pública. En este catálogo de derechos se encuentra el derecho a recibir contestación a cuantas solicitudes dirijan a la Administración, entre otros. Al no contar con una normativa específica posterior al documento constitucional por la que debe regir el ejercicio de tal derecho, continúa vigente la Ley 92/1960, de 22 de diciembre, reguladora del Derecho de Petición, definido como “la facultad que corresponde a los españoles para dirigirse a los poderes públicos en solicitud de actos o decisiones sobre materia de su competencia”.

También el Tribunal Constitucional tiene declarado que el artículo 29 reconoce un derecho *uti cives*, y que les permite dirigir a los ciudadanos peticiones a los poderes públicos en las que puede solicitar gracia o expresar súplicas o quejas, no incluyendo el derecho a recibir respuesta favorable pero sí la obligación de la Administración de exteriorizar la misma.

Por ello, lo que en ningún caso puede tener validez es el silencio administrativo ante las peticiones ciudadanas, ya que tanto la Ley 92/1960, como al propia Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, obligan a la Administración a resolver expresamente.

En consecuencia, ante las peticiones ciudadanas, deben realizarse las notificaciones de forma fehaciente, tal y como ya se ha apuntado anteriormente. Así, en el caso que nos ocupa, teniendo en cuenta el elenco de derechos antes mencionados, la reclamante tienen derecho a recibir respuesta a su reclamación, por lo que no nos encontramos ante ningún supuesto de aplicación del silencio administrativo negativo.

Recordamos que toda Administración está sometida a la normativa formalista que garantiza la efectiva realización de los derechos de los ciudadanos. Nunca es excesiva la reiteración del conjunto de los principios que regulan la convivencia democrática, contenidos básicamente en el artículo 9 de la CE: sujeción al derecho, seguridad jurídica, etc.

El artículo 38 de la Ley 37/1992, de RJPAC, cuando se refiere a los registros, establece que “Los órganos administrativos llevarán un registro general en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa propia. También se anotarán en el mismo, la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o particulares”.

El artículo 41 de la Ley de Régimen Jurídico y del Procedimiento Administrativo Común regula la responsabilidad de la tramitación de expedientes, cuando establece que “Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio

pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos”.

En su número 2, faculta a los interesados para solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración pública que corresponda.

Ello implica, como no podía ser de otro modo, la obligación de la Administración de custodiar la documentación que recibe de los ciudadanos y, a nuestro entender, el hecho de que se haya extraviado la misma no implica que la Administración deje de dirigirse a la reclamante notificando no sólo este hecho, sino cualquier otro trámite que implique subsanación o nuevo impulso del expediente, así como la resolución de rectificación catastral anunciada por el ayuntamiento a este comisionado parlamentario.

En base a lo manifestado anteriormente, esta institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a usted la recomendación siguiente:

Que se proceda a dar notificación al reclamante de las medidas adoptadas por ese ayuntamiento a raíz de escrito presentado en su día, según previene la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, manteniendo informado a los reclamantes del estado actual de su solicitud, así como de cualquier otro trámite que estime necesario esa corporación, y dentro de su ámbito de competencias, para clarificar el problema planteado [...].

16. SERVICIOS SOCIALES

Índice:

- 16.1. Introducción**
- 16.2. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales**
- 16.3. Barreras arquitectónicas**
- 16.4. La exclusión social extrema**
- 16.5. Solicitud no atendida de vivienda de protección oficial adaptada a discapacitado y de ayudas para acondicionar la vivienda existente**
- 16.6. Pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas**
- 16.7. Solicitud no atendida en centros de atención a discapacitados**
- 16.8. Asuntos varios**
- 16.9. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Sociales**

16.1. Introducción

La tramitación de las quejas recibidas en el área de Servicios Sociales durante el ejercicio 2007, en lo que a su contenido y temática analizada se refiere, no ha presentado notables diferencias con respecto al ejercicio anterior.

Dado que no es nuestra intención establecer una distribución cualitativa de las quejas, en este informe

hemos optado por dividir el área en siete grandes bloques, adoptando como criterio de distribución el número de quejas recibidas en cada sección.

16.2. Solicitudes no atendidas de ayudas de emergencia y otras ayudas sociales

El actual sistema de concesión de ayudas de emergencia parece no gozar de la suficiente información sobre su existencia y condiciones de acceso, lo cual se evidencia en las reclamaciones que recibimos, en las que los reclamantes manifiestan no saber lo que tienen que hacer ante una situación de necesidad.

Hemos tramitado quejas relativas a solicitudes de ayudas de emergencia no atendidas para alimentos y alquiler de vivienda; solicitudes de ayudas no atendidas para ingreso en guarderías municipales a personas con bajo poder adquisitivo; solicitud no atendida de ayudas para cursar estudios.

En el **EQ 1053/05**, la reclamante, madre de dos niños de corta edad, exponía que se encuentra en paro y no recibe ayuda económica del padre de sus hijos, además de tener problemas con el pago del alquiler mensual de su vivienda, motivo por el cual se dirigió al Ayuntamiento de Las Palmas, al objeto de solicitar una ayuda para el alquiler, manifestándose que, según le informaron desde los Servicios Sociales, no se le podía conceder dicha ayuda por no ser extrema su situación.

Analizado el caso, se recomendó a la reclamante que, al margen de la ayuda que pudiera otorgarle el ayuntamiento, pusiera en manos de un abogado del turno de oficio la solicitud de una pensión de alimentos al padre de sus hijos. No obstante, de los datos aportados se desprende que su situación es precaria, y habiendo hijos menores involucrados, esta institución consideró procedente recabar informe sobre la posibilidad de concederle algún tipo de ayuda a la reclamante, mientras resuelve la situación económica con el padre de los menores.

Aunque se reiteró la petición de informe y se enviaron varios recordatorios del deber de colaborar, no es sino hasta enero del 2008 cuando se recibe informe del ayuntamiento, del que se desprende básicamente que, en junio del 2005, la reclamante mantiene entrevista con el personal de los Servicios Sociales, y se le comunica que en ese momento no están activas las ayudas por alquiler y que, además, su vivienda debe estar en buenas condiciones. En noviembre de 2007 solicita la siguiente entrevista a la que no acude la reclamante. Dicho informe ha sido trasladado a la reclamante para que presente las alegaciones que estime oportunas.

También contra el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria se presentó queja que quedó registrada bajo la referencia **491/06**. En ella, la reclamante manifestaba haber presentado solicitud de ayuda para estudios, como en anteriores cursos, siéndole inadmitida por presentarla fuera de plazo. Manifestaba además, que no ha sido informada de los plazos de presentación de las ayudas y que carece de recursos económicos suficientes para hacerse cargo de los costes mensuales del servicio.

Se solicitó informe al ayuntamiento a fin de que nos aportaran copia de la Ordenanza municipal reguladora de

las ayudas a las que puede tener opción la reclamante y de los plazos para la presentación de las solicitudes, así como sobre la posibilidad de revisar el caso, dadas las circunstancias concurrentes.

Una vez recabado el informe, se constata que no se ha producido una vulneración del ordenamiento jurídico por parte del ayuntamiento, pues obviamente cumple con la legalidad vigente a la hora de publicar la apertura del plazo de inscripción en las escuelas municipales. El mismo nos informó que el día primero de marzo, se anuncian en todas las escuelas municipales los plazos correspondientes. Por lo tanto, el problema que subyace es el de determinar si el sistema de publicación es o no efectivo, así como si a la reclamante le incumbe estar al corriente de los plazos establecidos.

De los datos de que dispuso este comisionado parlamentario obtuvimos la certeza de que, en el presente curso, la reclamante no ha podido acceder a las ayudas económicas de las que disfrutó en el curso pasado por no haber tenido conocimiento de los plazos establecidos.

Consideramos procedente no entrar a valorar los motivos del desconocimiento alegado por la reclamante, ni la contradicción existente entre la versión municipal y la de aquella, toda vez que, como ya se manifestó y quedó demostrado por la documentación aportada en el informe remitido a este Diputado del Común, el ayuntamiento publicó oportunamente el llamamiento en dos periódicos (*La Provincia y Canarias 7*), por lo que el requisito de la publicidad puede considerarse cubierto con esta sola gestión.

No obstante, ello no significa que no existan dudas acerca de si el sistema de publicidad es del todo efectivo y que llegue de la misma forma a todos los ciudadanos que quieran optar a los beneficios que ese ayuntamiento ofrece, por lo que enviamos una sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas, a fin de que, en la medida de lo posible, se proceda a comprobar para futuras convocatorias, si la información de la publicación de plazos para las ayudas y matriculación en escuelas municipales llega a las propias escuelas con prontitud y sean publicadas convenientemente en sus tablones de anuncios, garantizando así el conocimiento general del asunto, a fin de evitar situaciones como las descritas en la presente queja. La sugerencia fue aceptada y la queja archivada.

En trámites continúa aún el **EQ 1061/06**, el cual se tramita conjuntamente con el área de Justicia. Por medio de esta reclamación, los abuelos maternos de unas menores, víctimas de delitos violentos, nos manifestaban que necesitaban ayuda urgente para mantener a sus nietas, y que desde el ayuntamiento de su municipio, los servicios sociales insulares y los autonómicos no se había dado solución a su problema.

De esta queja ya se dio cuenta en el pasado trabajo presentado al Parlamento, pero dado el estado en que se mantiene, debemos informar de que en el área de Justicia se investiga la cuestión relativa a la actuación de la Administración de Justicia y la falta de información que establece Ley 35/1995, de Ayuda a las víctimas de delitos violentos, toda vez que no existe constancia fehaciente de que se haya producido dicho deber de información.

Respecto a la concesión de ayudas sociales, de los datos que hemos podido recoger tanto de los reclamantes como de las administraciones implicadas, hemos detectado que la familia está necesitada de un proceso de acompañamiento en la gestión de recursos, y considerando que los servicios sociales comunitarios deben ser los responsables de dicho proceso, orientando hacia los recursos especializados a las víctimas de violencia, y que si bien en 1998 no estaban en funcionamiento, en estos momentos son ofertados muchos de ellos desde el Cabildo de La Palma.

Por este motivo, nos estamos dirigiendo a la corporación insular a fin de que nos informe de la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con los servicios especializados en víctimas de violencia. Asimismo, nos estamos dirigiendo al ayuntamiento de ese término municipal, a fin de que informe sobre la situación actual de la unidad familiar de los menores, así como sobre la posibilidad de iniciar un proceso de seguimiento y orientación de recursos por parte de los servicios sociales.

Destacamos la **queja 861/07**, por medio de la cual el reclamante exponía que presentó solicitud de ayuda de emergencia ante el ayuntamiento de su municipio sin recibir respuesta alguna, así como también nos hacía saber que su salud se encuentra bastante deteriorada y ha solicitado vivienda en una primera planta, pero aún no se ha resuelto dicha solicitud.

Dada la situación de urgente necesidad que padece la reclamante, se consideró procedente solicitar informe al ayuntamiento sobre el trámite dado a las ayudas solicitadas por el reclamante y, en su caso, cuáles son las medidas a adoptar al respecto y el plazo estimado para adoptarlas.

Del informe recibido de la corporación, se constata que a la reclamante se le han concediendo ayudas de emergencia desde mayo de 2005, tanto en el ámbito de asistencia social como en el de las ayudas individuales para discapacitados. El problema que plantea el ayuntamiento es que cuentan con un elevado número de solicitudes, y los trámites a realizar llevan tiempo, por lo que les es difícil cumplir con prontitud con la resolución de todas y cada una de ellas. En estos momentos seguimos a la espera de recibir las alegaciones del reclamante.

Ante la heterogeneidad de las ayudas solicitadas es difícil llegar a conclusiones concretas sobre el actual sistema prestaciones de ayudas de emergencia. No obstante, y sin perjuicio de estudios más exhaustivos sobre el tema, hemos detectado que desde las administraciones locales debe plantearse la necesidad de aumentar el presupuesto para este tipo de ayudas, dada la situación de vulnerabilidad de algunos usuarios que no pueden tener acceso a ellas por haberse agotado la partida económica asignada o por que la cuantía asignada es escasa.

Asimismo, debe estudiarse la necesidad de revisar las condiciones de acceso para adaptarse a las situaciones excepcionales que habitualmente se plantean en la población más vulnerable, sin perjuicio de adoptar también otro tipo de medidas integrales destinadas a la mejora de la situación de los afectados.

Aparte de estas necesidades antes apuntadas, quizás la que debe abordarse con mayor urgencia por los ayuntamientos es la de incrementar la efectividad de los mecanismos de gestión previstos, o adoptar otros complementarios si fuese necesario (incremento de recursos, de personal, etc.).

En informes anteriores hemos tenido la oportunidad de alertar a las instituciones públicas sobre la necesidad de acelerar los protocolos de actuación de los expedientes de solicitud de ayudas de emergencia. Del análisis de las quejas recibidas en este ejercicio puede constarse que sigue existiendo un retraso administrativo a la hora de estudiar, y en su caso aprobar, este tipo de ayudas.

La lentitud de una resolución administrativa ocasiona que las ayudas de emergencia pierdan este carácter en la práctica o se incremente la vulnerabilidad social de solicitante, sin caer en la cuenta de que al perder el carácter de urgente necesidad, se crea el riesgo de dependencia de los usuarios a dicha prestación, solicitándola una y otra vez, hasta que el ayuntamiento resuelve no conceder más ayudas, pero sin derivar a los usuarios a otro tipo de prestaciones más estables.

16.3. Barreras arquitectónicas

A pesar de que según los datos del estudio más recientes publicado por el INE sobre población y vivienda, las comunidades autónomas que presentan un mayor porcentaje de viviendas adaptadas son Murcia (29,7%) y Canarias (29%), así como que las diferencias por provincias también resultan significativas, siendo las que más: Santa Cruz de Tenerife (30,5%), Guadalajara (29,4%) y Las Palmas (29%), de la tramitación de las quejas recibidas en esta institución, resulta que en Canarias sigue detectándose de forma importante la existencia de barreras arquitectónicas tanto en construcciones privadas como públicas, que impiden el desarrollo de una vida social plena del colectivo de discapacitados.

Por tanto, estamos en disposición de afirmar que en las nuevas construcciones continúan existiendo casos de evidente vulneración de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*, hecho que se ve agravado por la deficiente capacidad supervisora de algunas de las administraciones con competencia, así como por una preocupante desidia administrativa para exigir el cumplimiento de la legislación vigente una vez iniciado el expediente sancionador.

Existen casos en los que, aún siendo flagrante la vulneración de la legislación aplicable y habiendo sido constatada por la Administración la irregularidad, se da una total inactividad administrativa a la hora de poner en marcha el proceso sancionador, y si este se inicia a instancia de parte interesada, su lentitud supone que termine la obra y no se hayan cumplido las modificaciones ordenadas.

Se ha procedido al archivo en este ejercicio de la **queja 782/04**, la cual permanecía abierta debido a la excesiva lentitud del Ayuntamiento de Telde para tramitar nuestras peticiones de informe. En esta queja, una reclamante manifestaba que había presentado escrito

ante el ayuntamiento, solicitando la construcción de una rampa para facilitar el acceso de los discapacitados a la plaza y al paseo marítimo en Ojos de Garza, teniendo además problemas para acceder a su vivienda debido al estacionamiento de vehículos ante la entrada de dicha plaza, pues no existe señal alguna que lo prohíba.

También hacía alusión a la existencia de una zona de aparcamiento reservado para discapacitados que no se respeta por otros usuarios. Cabe significar que nuestras peticiones de informe sufrieron un devenir incomprensible entre la Concejalía de Servicios Sociales, la cual nos contestó básicamente que no era competente y que nos dirigiéramos a la Concejalía de Obras Públicas. Posteriormente nos dirigimos nuevamente a la Concejalía de Servicios Sociales comunicándole nuestro parecer sobre el particular, pues no se encontraba inconveniente alguno para que fuera la propia Concejalía de Servicios Sociales la que diera el traslado interno de la petición de informe.

Finalmente, hemos logrado salvar todos estos inconvenientes burocráticos, habiendo recibido ya el informe municipal donde consta que se están realizando las gestiones oportunas para solucionar el problema planteado.

En ejercicios anteriores hemos informado del **EQ 907/05**, que se refería a la reclamación obras de remodelación y nuevas construcciones que se realizaron en el Centro de Salud de Icod de los Vinos, sin tener en cuenta la normativa de aplicación para la Comunidad Autónoma de Canarias *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*.

Una vez constatado que las obras que dan lugar al incumplimiento de la mencionada ley fueron ejecutadas por el ayuntamiento, y siempre según los datos ofrecidos por la Consejería de Sanidad, nos dirigimos al Ayuntamiento de Icod de los Vinos solicitando nuevo informe, y tras numerosas reiteraciones y recordatorios del deber de colaborar, hemos obtenido un informe técnico municipal que viene a confirmar la existencia de elementos arquitectónicos que contradicen la Ley de Accesibilidad. Por este motivo, el expediente se encuentra en estudio técnico para enviar la resolución que proceda a la corporación.

Como ejemplo de la ineeficacia que en ocasiones se aprecia de la actividad supervisora de la Administración, tenemos que referirnos nuevamente en este ejercicio al **EQ 501/07**, que con la **582/04** como antecedente, venía motivada por el desacuerdo del reclamante con la actuación de la Consejería de Infraestructura y Transportes 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. Tampoco el Ayuntamiento de Arucas pudo resolver el problema, al declinar toda responsabilidad y competencia al respecto, inhibiéndose a favor de la Consejería de Infraestructura, Transportes y Vivienda, la cual, como ya se ha puesto de manifiesto en el informe correspondiente al ejercicio anterior, nos ha informado que tampoco era de su competencia.

Estando archivada la queja que sirve de antecedente, y teniendo conocimiento este comisionado parlamentario de que por parte de la consejería se había iniciado un proceso de mediación en el asunto planteado, una información del reclamante nos alerta de que el asunto sigue sin resolverse, por lo que se acordó dirigirnos nuevamente a la consejería para que nos informase del estado actual del proceso de mediación iniciado y de las medidas a adoptar, en su caso. La actual Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, nos informa básicamente de que, por parte del Servicio de Promoción Privada de Las Palmas se han agotado las posibilidades de mediación en el asunto de referencia. Por este motivo, se dio traslado del informe al reclamante, el cual no ha presentado alegaciones. El expediente se encuentra en estudio técnico.

16.4. La exclusión social extrema

Las quejas recibidas de las personas que sufren exclusión social extrema y la conclusión del informe extraordinario dedicado a valorar el grado de cumplimiento del actual Plan de Integración Social y Exclusión en Canarias, en lo que se refiere a este colectivo, nos han llevado a una serie de conclusiones y recomendaciones contenidas en dicho trabajo que se ha titulado “Informe extraordinario relativo a las actuaciones de las entidades públicas canarias para situaciones de exclusión social extrema”.

La actual problemática que gira en torno a las personas que sufren exclusión social extrema en Canarias está lejos de solucionarse, pues aunque se incrementen las medidas asistenciales a este colectivo, la carencia de políticas eficaces de integración socio laboral, la heterogeneidad de las respuestas de las entidades públicas, así como la carencia en la mayoría de los casos, o la deficiente aplicación de en otros, de una coordinación eficaz entre administraciones, son los datos que podría presidir la actual panorama que se presenta.

Como se ha indicado, el mencionado informe se basa en el estudio de la aplicación y su eficacia de las medidas contenidas en el Plan de Integración Social Contra la Pobreza y Exclusión Social en Canarias (1999-2008), que prevé una mejora de las infraestructuras y la calidad asistencial a colectivos que se encuentran en condiciones extremas de marginación o exclusión social. Como dato relevante, dicho Plan es un documento en general poco conocido por las entidades públicas canarias y a pesar del esfuerzo que realizan las administraciones Canarias para atender los casos de pobreza extrema, nos preocupa que existan ayuntamientos y algún cabildo que desconozcan la existencia y contenido del Plan de Integración Social contra la Pobreza y Exclusión en Canarias.

A la fecha de presentación de este informe del ejercicio 2007, ya se ha producido la presentación ante el Pleno del Parlamento del Informe extraordinario relativo a las actuaciones de las entidades públicas canarias para situaciones de exclusión social extrema, por lo que nos remitimos al mismo para su conocimiento.

16.5. Solicitudes no atendidas de vivienda de protección oficial adaptada a discapacitado y de ayudas para acondicionar la vivienda existente

A pesar de que el artículo 10 de la *Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación*, establece la reserva de viviendas para personas en situación de limitación, movilidad o comunicación reducida, en este ejercicio han aumentado las quejas relativas a las solicitudes no atendidas de cambio de vivienda donde habita un discapacitado por una más accesible y adaptada, así como aquellas que han venido referidas a la solicitud de ayuda económica para realizar reformas que permitan la adaptación de la ya existente.

Debemos recordar a las administraciones que con el fin de garantizar el acceso a la vivienda de las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida permanente, en los programas anuales de promoción pública y privada de viviendas de protección oficial, se reservará un porcentaje no inferior al 3 por 100 del volumen total, con un mínimo de una vivienda por promoción, para satisfacer la demanda de vivienda de estas personas. No obstante lo anterior, el Gobierno de Canarias podrá, reglamentariamente, aumentar el número de viviendas reservadas, en función de las necesidades existentes.

También resulta necesario que el Diputado del Común recuerde a la Administración canaria en general, que en los proyectos de promoción de viviendas de protección oficial, los promotores, ya sean públicos o privados, deberán reservar la proporción mínima establecida en el apartado anterior, debiendo tener en cuenta para la distribución de estas viviendas su proximidad a centros comerciales, medios de transporte, lugares de esparcimiento, ocio y tiempo libre, y centros educativos, entre otros, y que se establecerá reglamentariamente, en función de la demanda, el porcentaje de la reserva de viviendas contempladas en el apartado 1 del artículo 10, que puedan ser convertibles para grandes minusvalías.

Asimismo, que todas aquellas promociones privadas que programen, al menos en un 3 por 100 del total, con un mínimo de una vivienda, viviendas adaptadas a las necesidades de las personas con limitación, movilidad o comunicación reducida permanente, tendrán preferencia en la obtención de subvenciones, ayudas económicas, créditos o avales concedidos por la Comunidad Autónoma.

De las quejas recibidas se desprende que muchas de estas prerrogativas legales están en entredicho.

Por medio del **EQ 1062/05**, una reclamante manifestaba que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria trasladó a sus padres a una vivienda ubicada en otro lugar distinto al que residían. Que su madre padece una discapacidad que la obliga a desplazarse en silla de ruedas, por lo que ha solicitado que le concedieran una vivienda adaptada a sus necesidades, ya que la que le fue adjudicada no reúne las condiciones adecuadas para una persona con movilidad reducida, pero no ha recibido respuesta alguna a su petición.

En el **EQ 1516/06**, el reclamante se dirigió tanto al Cabildo de La Gomera como al ayuntamiento, solicitando ayuda para acondicionar la vivienda de protección oficial

en régimen de alquiler de dos plantas en la que reside su madre y un hermano, con una discapacidad reconocida del 80% y del 70%, respectivamente, a fin de que los mismos pudiesen realizar las necesidades de higiene diarias, sin que recibiese respuesta alguna.

Tras los informes recibidos de ambas corporaciones, constamos que el cabildo, a pesar de no ser competente en la materia, ha realizado labores de información y coordinación tanto con el ayuntamiento como con el Instituto Canario de la Vivienda. El informe recibido del ayuntamiento (Servicios Sociales) es más exhaustivo, dado que nos describe la situación personal de los afectados y de la unidad familiar, sus carencias y necesidades. De dicho informe se constata que tras varias gestiones, el Instituto Canario de la Vivienda aprobó la realización de las obras de adaptación de la vivienda que costeó en un 100%, obras que a la fecha de cierre de este informe ya constan como acabadas. Al mismo tiempo, el ayuntamiento concedió diversas ayudas de emergencia los discapacitados. La queja se encuentra archivada en nuestras oficinas.

En el **EQ 642/07**, expone el reclamante que su esposa se ha dirigido al ayuntamiento, al objeto de presentar solicitud de vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, sin que hasta la fecha haya recibido respuesta alguna, al respecto.

Tras recibir el informe solicitado a la citada corporación, pudimos saber que por los Servicios Sociales se había valorado de forma positiva el estado de necesidad de esa familia, por lo que en un principio fueron incluidos en el listado de segunda adjudicación prevista para octubre de 2006. No obstante, al cierre del plazo para presentar las solicitudes (diciembre de 2006), se excluye a la solicitante por no reunir los requisitos exigidos en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, apartados 1, 4 y 6.

En la actualidad se encuentra incluida nuevamente en las listas de segunda adjudicación en espera de acceder a una vivienda vacante.

La reclamante ha presentado alegaciones al informe recibido del ayuntamiento, manifestándonos que su situación lejos de mejorar ha empeorado, pues económicamente se encuentre en estado precario y su familia necesita con urgencia una vivienda en régimen de alquiler a la que puedan hacer frente. Lo cierto es que no se ha apreciado vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración actuante, pues el problema que se suscita afecta a la escasez de viviendas para familias que están en situaciones como las que nos plantea la reclamante. En estos momentos la queja se encuentra en estudio técnico.

16.6. Pensiones no contributivas y ayudas económicas básicas

En cuanto a las ayudas económicas y pensiones que se tramitan bajo la competencia de la Comunidad Autónoma y las corporaciones locales, durante el ejercicio 2007 se han tratado un número más reducido de quejas con respecto al año anterior, aunque su contenido apenas ha variado, pues siguen refiriéndose al desacuerdo de los reclamantes con los requisitos de concesión de las ayudas

económicas básicas solicitadas, al proceso de tramitación de las pensiones no contributivas y la valoración del grado de discapacidad. En menor medida, los reclamantes presentan su disconformidad con las reducciones drásticas de la cuantía de las pensiones al no adaptarse a la realidad de necesidad social de sus perceptores, pero este es un tema del que la Cámara parlamentaria ya conoce nuestro parecer, y del que en otras ocasiones hemos hecho llegar nuestras recomendaciones. En esta oportunidad, dado el escaso número de quejas recibidas, nos limitaremos a reiterar la necesidad de encontrar mecanismos que permitan adaptar la cuantía de las pensiones a la realidad social de sus perceptores.

En cuanto al proceso seguido con los expedientes de queja tramitados en esta institución, seguimos archivando quejas tanto por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico como por el desistimiento del reclamante, y continúa un alto porcentaje de quejas que han encontrado una solución favorable, al reconocer la Administración el retraso y los errores en la tramitación del expediente.

Por el número de quejas recibidas, y sin poder establecer este referente con criterios absolutos, como tema más preocupante para los ciudadanos podemos destacar en este ejercicio el desacuerdo con la excesiva burocracia en la tramitación de los expedientes de concesión de pensiones y de ayudas económicas básicas, pues suele ser la causa principal de desasosiego y nerviosismo en los ciudadanos que se dirigen a este Diputado del Común. La lentitud en su gestión es un hecho, y ésta aumenta cuando deben intervenir los ayuntamientos, quienes inician el trámite y elevan al órgano de decisión un informe social previo del solicitante. Somos conscientes de que toda tramitación debe ajustarse a un proceso legal, pero creemos que es necesario aprender de las experiencias negativas de años anteriores e intentar aplicar criterios de celeridad y eficacia.

Se archivó definitivamente el **EQ 1307/06**, del que ya se dio cuenta en el informe correspondiente al ejercicio anterior. Recordamos que en esta queja una reclamante denunciaba que, siendo perceptora de una pensión no contributiva, recibe una comunicación de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales (hoy de Bienestar Social, Juventud y Vivienda) retirándole dicha pensión, dado que según la Administración había vendido una propiedad (una casa), lo que la reclamante negaba rotundamente. Al parecer, su esposo era heredero, junto a unos primos suyos, de una casa cuya contribución pagaba éste, pero no existe una titularidad de la vivienda definida, la cual, intuimos que se trata una comunidad de bienes. Actualmente, en el Registro de la Propiedad dicha casa se encuentra inscrita a nombre de unos hijos de las primas de su marido, sin que conste que haya mediado proceso alguno de compraventa, según nos manifiesta la reclamante.

La Administración llegó a reconocer que no existen datos en el registro de la propiedad que indiquen que la reclamante posea tantas propiedades como se dedujo en un principio, aunque no aclara la razón de entender que se ha producido un proceso de transmisión de la propiedad.

Teniendo en cuenta que el único medio de subsistencia que tiene la reclamante es la pensión que venía percibiendo, se consideró procedente continuar la tramitación del expediente de queja y solicitar un nuevo informe acerca de la posibilidad de suspender la ejecución del acto administrativo hasta que se aclaran todas y cada una de las circunstancias dudosas, y sobre la posibilidad de revisar el caso nuevamente, valorando objetivamente los datos que aporta la reclamante a través de este comisionado parlamentario. La Dirección General de Servicios Sociales, sin ofrecer alternativas al caso, nos contesta que los datos aportados no desvirtúan la decisión anterior, por lo que continúa reafirmándose en la suspensión del cobro de la pensión.

A nuestro entender, más que una irregularidad administrativa, de la que por otro lado no tenemos constancia, lo que apreciamos a simple vista es un cierto conformismo de la Administración con lo actuado y con los datos de que dispone para valorar la suspensión del cobro de la pensión, aunque de ellos pudiera derivarse un error de interpretación, sin que haya practicado de oficio ninguna actuación tendente a clarificar la titularidad del inmueble.

Por este motivo, optamos por dar traslado del informe al reclamante, al tiempo que se le indicaba que, dada la actitud de la Administración, debe ser el propio reclamante quien aporte nueva documentación que pudiera contradecir al fundamento alegado por la misma. También se le recomendó nuevamente que se dirija tanto al registro de la propiedad como a cualquier organismo que pueda certificar su estado de bienes, a fin de que aporte tales pruebas y documentos a la Administración que dicta el acto administrativo que le perjudica. Al parecer, existen discrepancias con una de las propiedades de la que no ha conseguido acreditar su destino y titularidad, así como con el hecho de que su hija figure, según los datos de la Hacienda Pública, en su misma unidad familiar. Por ello, se le sugirió que acuda a las oficinas de la Hacienda Pública a fin de que solicite algún documento que aclare tal extremo. En cuanto a la propiedad de la que no ha logrado acreditar su destino y titularidad, se le recomendó que pusiera en manos de un profesional del derecho este asunto, por si procediera realizar algún trámite judicial que permita contradecir lo afirmado por la Administración.

De la tardanza en tramitarse un expediente de concesión de pensión no contributiva, se refiere el **EQ 32/06**, del cual ya hemos dado cumplida cuenta en el informe correspondiente al ejercicio 2006. El motivo de la queja venía referido a un retraso en la resolución de un expediente de concesión de pensión no contributiva de jubilación y al recurso de alzada interpuesto por el reclamante contra la denegación inicial de la prestación.

De los datos recopilados constamos: a) Que existió un evidente retraso en tramitar el expediente, el cual se incrementó por errores en la tramitación del recurso de alzada que formuló el reclamante en abril de 2006; b) Que la notificación de declaración de caducidad tuvo lugar en abril de 2006, no en marzo de 2006 como indicó la Secretaría General Técnica de la Consejería de Bienestar

Social, Juventud y Vivienda, por lo que el recurso se formuló en plazo; c) Que se omitió una respuesta de la Administración actuante; d) Que los documentos que el reclamante presentó junto con el recurso de alzada acreditan que el ayuntamiento remitió en tiempo y forma la documentación requerida.

Por lo tanto, una vez que pusimos en conocimiento de la Administración los errores detectados, el propio abogado del reclamante nos informó que la Administración había resuelto favorablemente el recurso de alzada, por lo que se archivó la queja por solución. No obstante, queda patente que el expediente de concesión de pensión no contributiva tardó en resolverse casi dos años desde la solicitud del reclamante.

Respecto a las ayudas económicas básicas, destacamos las siguientes quejas.

Por medio del **EQ 84/06**, una reclamante expone que está en paro, tiene problemas de salud y no percibe prestación alguna, que habiendo presentado solicitud para tramitación de Ayuda Económica Básica recibe notificación de denegación de la misma, por lo que presentó recurso de alzada contra dicha resolución, sin haber recibido respuesta.

Tras solicitar y recibir el informe de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, dado que hasta ese momento no se apreció infracción del ordenamiento jurídico parte de la Administración, nos dirigimos al reclamante para informarle de que, aunque la dirección general manifiesta que “*aún no ha habido resolución a dicho recurso*”, debe tenerse en cuenta que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses (art. 115.2 Ley 30/92). Transcurrido dicho plazo sin que recaiga resolución, se entenderá desestimado. Que cuando el recurso se haya interpuesto contra la desestimación presunta de una solicitud por el transcurso del plazo, se entenderá estimado el recurso si llegado el plazo de resolución de éste, el órgano administrativo competente no dictase resolución expresa sobre el mismo. Entendida la desestimación, quedará expedita la vía judicial, recomendándole que ponga el asunto en manos de un profesional, si lo estima procedente, a fin de que valore la posibilidad de interponer recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, una vez se entienda la desestimación del recurso de alzada. Dado que no recibimos más comunicación del reclamante, la queja ser archivó en nuestras oficinas.

En idéntica situación administrativa se encontró la reclamante del **EQ 436/07**, quien a través de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna presentó solicitud de Ayuda Económica Básica, la cual le ha sido concedida en reiteradas ocasiones aunque la última solicitada le ha sido denegada, dado que convive con sus padres, ya jubilados. Manifestaba además, que presentó recurso de alzada a la resolución sin que haya recibido respuesta alguna. A fecha de cierre de este informe dicho recurso permanece en plazo para resolver, por lo que nos hemos dirigido a la reclamante para comunicarle las alternativas legales de las que dispone, así como que nos comunique cualquier resolución que le sea notificada.

Existen casos que podríamos calificar de alarmantes, por el cúmulo de situaciones injustas que soportan los ciudadanos, y que todo intento y esfuerzo por paliar su situación no resultan suficiente tanto para este comisionado parlamentario como para la propia Administración. En el caso del **EQ 532/07**, lo que comenzó con la solicitud de tramitar una ayuda económica básica, se convirtió en una actuación de los servicios sociales y de este comisionado parlamentario a varios niveles.

La reclamante denunciaba que se había dirigido al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio para solicitar la tramitación de una Ayuda Económica Básica, puesto que se encuentra en paro y con tres hijos a su cargo, sin recibir la orientación adecuada por parte de los servicios sociales. Manifestaba además, que tiene una hija con una discapacidad del 33%, y la otra padece cáncer desde los 8 años, encontrándose actualmente en tratamiento y teniendo que pasar unas revisiones periódicas, a las cuales no siempre puede acudir por el volumen de responsabilidades a las que diariamente se enfrenta. Además, la vivienda en la que residen se encuentra también en un estado lamentable debido a las humedades y que han ido incrementándose con el paso del tiempo, afectando de manera especial a la salud de sus hijos. Por si fuera poco, su esposo está en prisión y se desentiende de la situación de la familia.

De los primeros datos obtenidos del Ayuntamiento de la Villa de Ingenio, no se apreció que haya existido infracción del ordenamiento jurídico por parte de la corporación local, ya que en dicho informe se nos comunica que se han realizado varias actuaciones desde los servicios sociales con la reclamante y su familia, concediéndole ayudas de emergencia social en reiteradas ocasiones. No obstante, el caso se torna complicado de resolver, toda vez que la actitud de la reclamante no ha sido todo lo colaboradora que requiere una situación como la que se plantea, existiendo intereses ponderables como el de los menores a su cargo.

Este planteamiento nos obliga a seguir realizando actuaciones con el Ayuntamiento de Ingenio, incluso personales a través de nuestra trabajadora social, a fin de proponer a la corporación el desarrollo de un plan de trabajo que mejore la situación sociofamiliar y personal, intentando ejercer un servicio de mediación con la reclamante y el sistema de servicios sociales.

Las posteriores gestiones nos dan a conocer que el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio está interviniendo desde el departamento de trabajo social con un aceptable nivel de colaboración de la usuaria. Mientras, los contactos directos con la reclamante nos evidencian que está alcanzando un alto grado de ansiedad debido a la difícil solución del problema.

Por otro lado, la trabajadora social de familia del ayuntamiento nos informa de que tras la imposibilidad de seguir el procedimiento de declaración de riesgo de los menores, se derivó expediente a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, al amparo de lo establecido en la *Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores*. También nos comunica el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio que remitió a

la Dirección General de Vivienda informe social, con motivo de solicitud de rehabilitación de VPO en régimen de alquiler.

Dada la situación planteada hasta el momento, nos dirigimos a las administraciones implicadas para conocer la actuación que se haya producido o se pretenda emprender en el caso de los menores, así como nos informen sobre el estado de trámite de la Prestación Canaria de Inserción, y el trámite dado al informe remitido a la Oficina Técnica de Conservación y Mantenimiento del Área de Vivienda, y si tienen constancia de los desperfectos existentes en la vivienda y medidas que, en su caso, se hayan adoptado o estén previstas llevar a cabo para solucionar los problemas de habitabilidad de la vivienda de la reclamante.

A fecha de cierre de este informe, este Diputado del Común tiene constancia de lo siguiente.

La reclamante mantiene su estado de angustia generalizado, agudizado por el ingreso en prisión de su esposo. Aún no ha avanzado en los trámites que se requieren para obtener la Prestación Canaria de Inserción o el reconocimiento de discapacidad. El ayuntamiento nos informa de que la reclamante tiene concedida una ayuda para alimentos y está pendiente de ejecutar la ayuda para reposición de la puerta de la casa.

Al tiempo, se contacta con el Cabildo de Gran Canaria a fin de conocer la posibilidad de ayudas excepcionales. A la fecha de este informe está finalizado el presupuesto, dando la posibilidad de hacerlo para el próximo 2008. Para ello es necesario un informe fundamentado desde el ayuntamiento.

Seguimos a la espera de recibir los informes solicitados a la Administración autonómica.

16.7. Solicitudes no atendidas en centros de atención a discapacitados

Del estudio de las reclamaciones recibidas en esta institución, es posible interpretar que la razón de que continúen llegando quejas sobre solicitudes de internamiento en centros especializados no se refiere tanto a una carencia alarmante de plazas sino a un escaso esfuerzo de la Administración para coordinar de una manera más efectiva el uso de los recursos disponibles, así como que, en ocasiones, la falta de comunicación entre administraciones impide la solución de muchos de los problemas que plantean los ciudadanos. En este sentido, hemos detectado casos en los que, aún existiendo una valoración de los servicios sociales de que el reclamante necesitaba internamiento permanente para atender a sus necesidades básicas, la inactividad administrativa supone que dicho informe no haya pasado de los servicios sociales municipales, teniendo el reclamante y su familia que dirigirse a este Diputado del Común para solicitarnos la mediación con el ayuntamiento, cabildo y la Dirección General de Bienestar Social, y conseguir que se promueva una actividad coordinada entre administraciones.

No sólo son lentos los trámites para que un ciudadano consiga el internamiento de un familiar en un centro especializado, sino que la actuación de la Administración ante el desacuerdo del reclamante culmina con un simple trámite de orientación de recursos. En el **EQ 1316/06**,

el reclamante manifestaba haber solicitado una plaza en el CAMPF de Arucas para su esposa, que padece una discapacidad del 100%. Actualmente se encuentra ingresada en un hospital en Santa María de Guía y del que le han comunicado que debe abandonar la plaza. Manifestaba además, que el equipo de valoración y orientación del Centro Base de Las Palmas emitió un informe en el que estimaba que no precisaba un CAMPF sino atención en residencia asistida de adultos, motivo éste por el que ha solicitado una nueva valoración, la cual le fue denegada, interponiendo el correspondiente recurso.

Una vez recibido el oportuno informe de la Consejería de Bienestar Social y Juventud, se constata que la solicitud de ingreso fue remitida al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Gran Canaria en abril de 2005, por cuanto el acceso a este recurso, incluido en el Plan de Atención a la Discapacidad en Canarias, debe ser decidido por una comisión insular. El dictamen del EVO del Centro Base de Las Palmas es desfavorable al ingreso en CAMPF, y se produce casi un año después, en marzo de 2006, recomendando su ingreso en residencia asistida de adultos. La Administración contacta con el reclamante para comunicarle dicha recomendación, pero el mismo no acepta esta alternativa, motivo por el cual el instituto antes mencionado archiva el expediente, estimando adecuada la orientación ofrecida al reclamante pero sin que conste ninguna otra actuación complementaria.

Una vez trasladado dicho informe al reclamante éste no presenta alegaciones, por lo que la queja se archivó en nuestras oficinas.

En ocasiones, prestar un servicio eficaz al ciudadano requiere un gran esfuerzo de paciencia y comprensión, al tiempo que pensar en la posibilidad de realizar actuaciones más personales y un proceso de trabajo psicológico para con el reclamante y su familia, al apreciarse una cierta reticencia a utilizar los recursos disponibles.

En el **EQ 1323/06**, una reclamante expone que padece una discapacidad del 95% y que tiene a su madre enferma de Alzheimer a su cargo, por lo que solicitó la intervención de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo para lograr 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 o cualquier otra ayuda, ya que actualmente ella se encuentra con un hombro fracturado a consecuencia de una caída y no puede atenderla. La reclamante manifiesta que no le han dado solución a su problema. Cabe puntualizar, que la reclamante ya se había dirigido a esta institución en otra ocasión, a través de la **queja 625/04**, y por la que pudimos obtener un detallado informe acerca de las actuaciones emprendidas para mejorar la situación de la reclamante y su familia. No obstante, dado que la última actuación de la que tenemos constancia es del año 2005 y la reclamante manifiesta que su situación ha empeorado, nos dirigimos nuevamente a la corporación para recabar nuevos datos relativos a la situación actual de la reclamante y su unidad familiar, a la actuación realizada desde los Servicios Sociales a favor de la reclamante o su familia en el presente año,

y sobre la posibilidad de realizar visita de inspección a su domicilio, a fin de valorar la conveniencia de adoptar alguna medida alternativa.

Del informe recibido se constata que el ayuntamiento, desde sus servicios sociales, ha ofrecido a la reclamante varios recursos que han sido rechazados por la misma. Rechaza el servicio de ayuda a domicilio, no acepta el ingreso de su madre en centro residencial, no acepta un centro de día y tampoco en el Hogar Santa Rita, por lo que se deduce que el problema no es la falta de recursos sino la incomprendión e inadaptación de la reclamante a las nuevas circunstancias. De hecho, los Servicios Sociales del ayuntamiento han constatado que, con un adecuado trabajo de orientación de la reclamante, la misma ha comprendido que algunos de los recursos ofrecidos son beneficiosos para su madre, por lo que no se descarta que el asunto llegue en breve a una solución favorable. En cuanto al destino de la queja, al no recibir alegaciones de la reclamante al informe trasladado, la hemos archivado en nuestras oficinas.

Continúa sin resolverse el **EQ 1455/06**, que versaba sobre la grave situación de desamparo que sufre el hijo de la reclamante, aquejado de una enfermedad mental (esquizofrenia paranoide), con un importante deterioro físico y psíquico. El afectado se niega a ser atendido incluso por su familia, pero la enfermedad que padece puede afectar a su capacidad de entendimiento, por lo que el hijo de la reclamante, que vive en la calle, y según el Servicio Canario de Salud, está en una situación de verdadero riesgo, que requiere la actuación inmediata de los diversos mecanismos competentes en nuestra Comunidad Autónoma. Pero para cualquier intervención con el afectado, dado su empecinamiento para vivir en esas condiciones, se requiere la autorización judicial de ingreso no voluntario en centro de atención, y es precisamente en este punto donde el caso se encuentra bloqueado.

Sin perjuicio de lo que se informe en el área de Justicia sobre el particular, desde la presente área de Servicios Sociales resulta imprescindible comunicar que expediente continúa invariable, toda vez que por el Juzgado de Primera Instancia Nº 1 de Santa Cruz de La Palma se ha resuelto denegar el ingreso involuntario del afectado, debido al informe desfavorable emitido por la médica forense. Cabe resaltar que el caso se encuentra en un “callejón sin salida”. Así, podemos afirmar que mientras existe un informe psiquiátrico del Servicio Canario de Salud por el que se recomienda el ingreso urgente del afectado a efectos del tratamiento que necesita para su enfermedad, y a pesar de las múltiples gestiones personales, no se accede al ingreso de aquél por la instancia judicial. Por otro lado, la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, en su último informe, remite al problema a los servicios sociales, aunque éstos ya han manifestado que no pueden actuar porque necesitan la autorización judicial para intervenir. Mientras, colectivos de vecinos comparecen ante este Diputado del Común solicitando nuestra intervención para solucionar el asunto. Actualmente, la queja se encuentra en estudio técnico, aunque nos preguntamos si ha sido adecuada la valoración discrecional del órgano juzgador de las pruebas de que

dispone, al no dar relevancia al informe psiquiátrico emitido por el Servicios Canario de Salud.

La falta de coordinación entre las administraciones competentes es la causa del retraso de algunos expedientes de solicitud de ingreso en centros especializados.

En el **EQ 875/07**, la reclamante denunciaba que se ha dirigido tanto al Servicio Canario de Salud, a los servicios sociales del Cabildo Insular de La Palma así como a los del ayuntamiento de su municipio, al objeto de que se busquen soluciones alternativas para un familiar, que padece una discapacidad con dependencia severa para las actividades de la vida diaria, que vive solo y se niega a alimentarse, asearse e incluso a tomar la medicación prescrita.

Siendo evidente la situación de riesgo físico apreciado en el afectado, y que podría necesitar un ingreso urgente en un centro que cubra sus necesidades básicas, según se desprende del informe realizado por la trabajadora social del ayuntamiento, siendo infructuosos los intentos del reclamante para conseguir un ingreso, se consideró necesario potenciar una actividad coordinada entre las administraciones que ya conocen el caso y tienen competencia para resolver el expediente. En el caso del ayuntamiento, dado que se ha procedido a realizar actuaciones con el afectado y son conocedores de su situación, y habiéndonos dirigido a la corporación insular, consideramos que deben realizarse actuaciones coordinadas entre éste y el Cabildo Insular de La Palma o cualquier otro organismo competente para el ingreso del afectado, evitando así una duplicidad de actuaciones y facilitar los trámites necesarios al reclamante.

En este sentido, nos dirigimos al ayuntamiento, tras el informe reciente de los servicios sociales que recomendaba el internamiento permanente en centro que cubra las necesidades básicas del afectado, así como sobre la posibilidad de coordinarse con el cabildo para facilitar los trámites al reclamante, el cual se quejaba de que por parte de la Administración no se le ha dado alternativa alguna y se encuentra desamparada.

En lo que respecta al cabildo, solicitamos informe para conocer cual es el trámite dado a la solicitud de ingreso en el Hospital de Dolores, si quiera para comprobar que no ha habido vulneración del ordenamiento jurídico en lo que respecta al procedimiento administrativo, con independencia de que sea dicho centro el adecuado, siendo los servicios sociales o los técnicos adscritos los que deben pronunciarse en primera instancia sobre la cuestión.

El trámite dado a la solicitud estaría amparado en los requisitos que exige la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico. Si el trámite es el correcto, el cabildo debe manifestar su parecer sobre cuál es centro adecuado y cuáles son las alternativas que propone, motivo por el que se le solicita que nos informe sobre la posibilidad de buscar tales alternativas y coordinarse con otros organismos competentes.

Por lo tanto, consideramos esencial en este caso valorar si la omisión, retraso o dejadez de las administraciones que han actuado o tienen que seguir actuando están causando perjuicios a la reclamante. Por ello, es imprescindible la colaboración con Diputado del Común en cuestiones básicas, como la voluntad de emprender

acciones coordinadas en la búsqueda de soluciones al caso que se nos presenta.

Finalmente, de los informes recibidos y por la comparecencia del propio reclamante, se constata que el afectado ha sido remitido e ingresado en la Residencia Santa Rita, y que se aprecia una evolución favorable tanto física como psíquica.

16.8. Asuntos varios

Denegación de acceso a una subvención por incumplimiento formal de la solicitud.

En el **EQ 598/07**, una asociación dedicada al beneficio social presentó solicitud de subvención ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, como venía haciendo desde hacía 10 años, pero por una confusión en la fecha la presentó con dos días de retraso respecto del plazo estipulado, por lo que se le denegó, lo que le impide llevar a cabo los dos proyectos previstos sobre “Limpieza y Pisos Tutelados” para reincorporar a un pequeño grupo de personas necesitadas en el mundo laboral.

Una vez nos comunicamos con el ayuntamiento y tras la remisión del informe solicitado, se procedió al archivo de la queja por estar el asunto en vías de solución, dado que a pesar del error formal detectado la corporación está estudiando la posibilidad de que pueda acogerse al programa de subvenciones.

16.9. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Servicios Sociales

Sugerencia aceptada a la Ilma. Sra. alcaldesa-presidenta del Excmo. Ayto. de Las Palmas de Gran Canaria.

[...]

ANTECEDENTES

Primer. Exponía la reclamante que había presentado solicitud de ayuda para estudios, como ha hecho en anteriores cursos, siéndole inadmitida por presentarla fuera de plazo. Manifestaba además, que no había sido informada de los plazos de presentación de las ayudas y que carece de recursos económicos suficientes para hacerse cargo de los costes mensuales del colegio.

Segundo. Esta institución consideró en su momento que la reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, por lo que acordó admitirla a trámite y recabar de VI informe sobre la ordenanza municipal reguladora de las ayudas a las que puede tener opción la reclamante, así como los plazos para la presentación de las solicitudes, así como sobre la posibilidad de revisar el caso de la reclamante, dadas las circunstancias concurrentes.

Tercero. Una vez recibido el informe oportuno, en el que se nos comunicaba la información solicitada, se valoró conjuntamente con los datos aportados por la reclamante, por lo que estamos en disposición de realizar la siguiente

CONSIDERACIÓN

Única. De la documentación que obra en el expediente de queja, no se desprende que se haya producido una vulneración del ordenamiento jurídico por parte de esa

Administración, pues obviamente cumple con la legalidad vigente a la hora de publicar la apertura del plazo de inscripción en las escuelas municipales. Asimismo, el ayuntamiento informa de que el día primero de marzo, se anuncia en todas las escuelas municipales los plazos correspondientes. Por lo tanto, el problema que subyace es el de determinar si el sistema de publicación es o no efectivo, así como si a la reclamante le incumbe estar al corriente de los plazos establecidos. De los datos que dispone este comisionado parlamentario hemos obtenido certeza de que en el presente curso la reclamante no ha podido acceder a las ayudas económicas de las que disfrutó en el curso pasado, alegando ésta que el motivo obedece a no haber tenido conocimiento de los plazos establecidos. No vamos a entrar a valorar los motivos del desconocimiento alegado por la reclamante, ni la contradicción existente entre la versión municipal y la de aquella, toda vez que, como ya se manifestó y quedó demostrado por la documentación aportada en el informe remitido a este Diputado del Común, el ayuntamiento publicó oportunamente el llamamiento en dos periódicos (*La Provincia y Canarias 7*), por lo que el requisito de la publicidad puede considerarse cubierto con esta sola gestión. No obstante, ello no significa que no existan dudas a cerca de si el sistema de publicidad es del todo efectivo, y que llegue de la misma forma a todos los ciudadanos que quieran optar a los beneficios que ese ayuntamiento ofrece, por lo que, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, nos permitimos dirigir a VI la siguiente sugerencia.

Que en la medida de lo posible, se proceda a comprobar para futuras convocatorias, si la información de la publicación de plazos para las ayudas y matriculación en escuelas municipales llega a las propias escuelas con prontitud y son publicadas convenientemente en sus tablones de anuncios, garantizando así el conocimiento general del asunto, a fin de evitar situaciones como las descritas en la presente queja.

De conformidad con lo prevenido en el 37.3 de la ley de referencia, deberá comunicar a esta institución las medidas adoptadas como consecuencia de la sugerencia, o, en su caso, remitir informe razonado a cerca del juicio que le merece la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.

17. SERVICIOS URBANOS

Índice:

- 17.1. Introducción**
- 17.2. Servicios de abastecimiento de agua potable**
- 17.3. Servicio de recogida de basuras**
- 17.4. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Servicios Urbanos**

17.1. Introducción

El mayor número de quejas tramitadas se refieren a los problemas derivados del servicio de abastecimiento de agua potable. Hemos tenido la oportunidad de conocer quejas relativas a los problemas con las empresas suministradoras en su relación con los usuarios, sobre la excesiva facturación y la falta de atención

a las reclamaciones presentadas, aunque también hemos detectado casos en los que problema de la excesiva facturación se produce con los ayuntamientos directamente. Dentro de este apartado también se han tramitado quejas relativas a la falta de suministro de agua potable, solicitudes no atendidas de suministro o cortes no justificados en la red de abastecimiento.

Cabe destacar que cuando se trata de relaciones con la empresa suministradora, las quejas tardan mucho más tiempo en resolverse que cuando interviene el propio ayuntamiento, si bien es cierto que gran parte de las quejas referentes a la falta de suministro de agua potable han tenido una solución favorable, y las que se refieren a la excesiva facturación efectuada, bien por parte de la empresa suministradora o por el ayuntamiento, una vez detectado el error en la facturación no ha habido problema en que se reconozca el mismo y se subsane el problema de forma rápida y eficaz.

17.2. Servicios de abastecimiento de agua potable

La **queja 1088/05**, de la que se ha dado cuenta en los informes correspondientes a los ejercicios 2005 y 2006. La queja venía referida a la reclamación no atendida por deficiencias en el servicio de suministro de agua en el domicilio del reclamante. Éste se había dirigido a la empresa Emmasa, así como a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, a través del cual recibe respuesta de la Dirección General de Industria y Energía en la que se le comunica que *"no dispone de normativa para resolver su reclamación"*.

En estos momentos la queja se encuentra en estudio técnico, a fin de valorar la última respuesta de la Consejería de Industria, quien traslada la responsabilidad de resolver el caso al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Del **EQ 922/05** hemos informado en anteriores ocasiones. En el presente ejercicio, continúan los trámites tanto con el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio como con la Consejería de Industria y Nuevas Tecnologías, a fin de aclarar las cuestiones planteadas inicialmente por el reclamante, el cual manifestaba que ha sido aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Ingenio la propuesta de la empresa concesionaria para el incremento de las tarifas por el suministro de agua de abasto, agrícola e industrial, en un porcentaje del 6,2%. Dicha petición, según el reclamante, incumple algunas de las cláusulas del contrato en vigor que regula la prestación de dichos servicios. Asimismo, manifestaba haber presentado queja ante la Comisión Territorial de Precios de Las Palmas por la propuesta de incremento del 12,1% en las tarifas de suministro de agua.

De la valoración de los informes recibidos de la corporación, de la Consejería de Industria y Nuevas Tecnologías y de las alegaciones que a los mismos efectuó el reclamante, se constató que el punto de controversia se centra en el presunto incumplimiento del ayuntamiento del contrato con la empresa en lo referente a la obligación asumida por la corporación de mantener el equilibrio económico de la concesión, compensando económicamente al concesionario en la diferencia a fin

de mantener el señalado equilibrio económico financiero para que las tarifas del servicio no superen los índices del IPC, motivo por el cual se solicitó al Ayuntamiento de la Villa de Ingenio un nuevo informe relativo a las actuaciones realizadas con anterioridad a la aprobación de las nuevas tarifas, tendentes a mantener el equilibrio económico financiero para evitar la subida de éstas por encima del IPC.

En la respuesta a esta nueva petición del informe, el ayuntamiento nos remitió una comunicación en la que, a su vez, se nos da traslado del Informe 3/2004, de 26 de octubre de 2004, que realizó la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre determinación y revisión de la contraprestación económica del contrato de gestión del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua y Mantenimiento del Alcantarillado, así como sobre la limitación del incremento de tarifas hasta el IPC con relación al equilibrio financiero. Nuevamente se dio traslado de dicho informe al reclamante, el cual manifestó lo que a su derecho convino.

Recibido el informe del ayuntamiento, las actuaciones realizadas por la corporación con anterioridad a la aprobación de las nuevas tarifas, a fin de mantener el equilibrio económico financiero y por ende evitar la subida de las tarifas por encima del IPC, consistieron en una petición de informe a la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la determinación y revisión de la contraprestación económica del contrato de gestión del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua y Mantenimiento del Alcantarillado, y más en concreto sobre la limitación del incremento de tarifas hasta el IPC con relación al equilibrio financiero. También nos comunican que *"las tarifas se incrementaron conforme a la solicitud del concesionario del servicio"*.

La postura de la Consejería de Industria y Nuevas Tecnologías es la de afirmar que son meros tramitadores, y que se trata de un asunto que sólo concierne a las partes contratantes.

Teniendo en cuenta los datos recopilados por este comisionado parlamentario, a la fecha de elaboración de este informe se está estudiando la posibilidad de enviar una resolución a las administraciones implicadas sobre el fondo del asunto.

Sobre el exceso de facturación versaba el **EQ 873/06**, en el que el reclamante exponía que se había producido una subida repentina en las cantidades que pagaba por el suministro de agua potable, y que había solicitado una verificación del contador de agua y que la misma había dado como resultado que el contador no era apto. Solicitado el oportuno informe al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, éste nos contesta verificando que se ha procedido a subsanar el la avería del contador y a rectificar los recibos correspondientes, por lo que la queja se archivó por solución del asunto planteado.

Igualmente, con motivo del exceso de facturación denunciado se trató el **EQ 963/06**. Manifestaba el reclamante que el Ayuntamiento de la Villa de Ingenio le facturó un recibo de 600 m³ cuyo importe era de 1.200 euros que reflejaba un desfase desorbitado con recibos anteriores cuya media era de unos 25 m³. Transcurrido

el tiempo, no volvió a saber nada más de ese recibo y los demás que le llegaron se ajustaban a la media de lo que normalmente consumían hasta que, cuatro años más tarde, el ayuntamiento le reclama con recargo y en procedimiento de apremio el mencionado recibo.

Se procedió a solicitar informe a la corporación sobre el procedimiento seguido para la reclamación del recibo, así como sobre la posibilidad, si cabe, de fraccionamiento del pago en varios plazos. En el informe recibido se nos traslada un decreto dictado a tenor del informe previo del departamento de rentas del ayuntamiento, resolviendo según dispone el artículo 50 de la ordenanza reguladora del servicio, y reduciendo la tarifa en un 50% debido al error detectado no imputable al administrado, retrotrayendo las actuaciones a la fase de pago en periodo voluntario. Por este motivo se procedió al archivo de la queja por solución.

En el **EQ 1255/06**, un reclamante nos manifestaba que presentó escrito de reclamación ante el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, solicitando una explicación acerca del sistema de tarifar el consumo de agua partiendo de un mínimo de 10 m³ cada dos meses, volumen que en su caso particular nunca se alcanza y favoreciendo de esta manera, según el reclamante, el consumo innecesario, solicitando también la devolución del importe correspondiente al agua no consumida en caso de revisión del sistema de tarifas, no habiendo recibido respuesta alguna a dicha reclamación.

Se solicitó el oportuno informe al ayuntamiento sobre el particular, el cual nos comunica que se ha procedido a la modificación de la ordenanza reguladora. Analizada la información de la que disponíamos y consideramos suficientes, se resolvió el archivo de la queja por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico, lo cual se comunicó al reclamante bajo el siguiente razonamiento.

"Debe tenerse en cuenta que cada municipio tiene facultades para establecer las políticas de gestión de sus recursos que en cada momento se consideren necesarias, así como para determinar la cuantía de la tasa por el servicio de agua potable, siempre que éstas se realicen conforme a los márgenes que autoriza la ley. No podemos hablar de un único modelo de servicio de abastecimiento de agua. Más bien habría que hablar de muchos servicios, tantos como rica y variada es la realidad territorial canaria y a la diversidad que se da en cada uno de nuestros municipios."

Ello es así porque la definición de estos servicios, sus modelos de organización, sus estructuras, la aprobación formal de sus tarifas, las condiciones que hacen real y efectivo este conjunto de prestaciones se produce en la esfera municipal. Aunque este Diputado del Común esté de acuerdo con la necesidad de disponer de servicios de agua eficaces, somos conscientes de que el gran reto de la Administración es establecer tarifas justas, discutidas con rigor y garantías, adecuadas a la realidad del servicio y ajustadas a la eficiencia de su prestación. Por ello, el proceso de adecuar las tarifas a esta variedad de situaciones implicará situaciones variadas: en unos supuestos se generará un incremento significativo y en otros no añadirá especiales gravámenes."

Pero en todo caso, las tarifas deberán ser la expresión real de los costes de unos servicios finales aprovechados por las personas usuarias, sin que en el presente caso se haya acreditado que exista tal desacuerdo. En este sentido, corresponde a la política municipal en cada caso incorporar en las estructuras de las tarifas todos los elementos que permitan la mayor concreción de los usos y aprovechamientos de agua a fin de particularizar en lo posible los datos de consumo de cada contrato".

Se archivó por solución el **EQ 189/07**. Manifestaba el reclamante que dentro del plazo concedido, presentó recurso de reposición contra la resolución dictada por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Santiago del Teide, por la que se procede al cobro de unos recibos por suministro de agua de abasto, acto administrativo con el que no está de acuerdo.

Habiendo detectado este comisionado parlamentario una discrepancia entre las cantidades pasadas al cobro por la recaudación municipal y las que figuraban en los recibos, se solicitó el oportuno informe dando a conocer este hecho. De la posterior comunicación del ayuntamiento se constató que la queja se ha solucionado y el reclamante ha recibido la devolución de las cantidades cobradas indebidamente por el ayuntamiento.

Sobre el corte injustificado del suministro de agua potable recibimos el **EQ 969/07**. El reclamante nos comunicaba que hace 15 días la Compañía Emalsa procedió a interrumpir el suministro de agua de abasto, al parecer debido al impago de las obras de reparación en tubería que, según el mismo, deberían abonar los vecinos causantes de la avería.

Se solicitó informe a la citada compañía sobre el procedimiento por el que se ha procedido al corte de suministro de agua de abasto, así como si se procedió a notificar el pago previo al corte de suministro y a verificar el obligado pago de las obras de reparación.

Emalsa nos informó que el corte se produjo al quedar pendientes de pago tres recibos, aunque no se refirió al procedimiento seguido al respecto. Estando el expediente en estudio técnico para valorar esta circunstancia, se recibe una ampliación de datos del reclamante por la que nos comunicaba que la queja se había solucionado satisfactoriamente y que no necesitaba nuestra intervención, motivo por el cual procedimos al archivo de la queja.

17.3. Servicio de recogida de basuras

Siguen recibiéndose quejas relativas al servicio de recogida de basuras que prestan tanto las empresas concesionarias como los propios ayuntamientos, existiendo reclamaciones que se refieren a la carencia del mismo y a una prestación deficiente del que existe, así como al desacuerdo por la forma de girar los recibos de pago.

Con respecto a la deficiencia en la prestación del servicio de recogida de basuras, debemos destacar una serie de quejas contra el Ayuntamiento de Puntallana (**EQ 423/05; 512/05 y 856/05**), el cual aceptó finalmente la recomendación enviada por este comisionado parlamentario acerca de la necesidad de que se estudiase

un plan de mejora de los accesos públicos a viviendas situadas en zonas de difícil acceso, y que se adapte a las necesidades del municipio de, valorándose la posibilidad de iniciar un estudio, si no se ha hecho ya, sobre la viabilidad técnica y presupuestaria de emprender una mejora paulatina de las pistas de acceso a viviendas y núcleos de población o asentamientos rurales, no sólo con el fin de mejorar el servicio de recogida de basuras, sino también con el fin de mejorar la red viaria del citado municipio.

Con estas quejas se pone de manifiesto que los avances técnicos y la modernización de medios para la prestación del servicios de basuras, no va a la par con un desarrollo de las infraestructuras viales en municipios con una orografía como la que presenta dicho término municipal, toda vez que, como en el caso que presentamos, si bien se incrementa y mejora el servicio, muchos ciudadanos no pueden tener acceso al mismo en condiciones de igualdad con el resto, debido a que los vehículos destinados a la recogida no pueden llegar hasta su domicilio, teniendo que recorrer grandes distancias para depositar la basura en el contenedor más próximo.

Con respecto a las quejas recibidas contra la forma de cobro de los recibos por la prestación del servicio municipal de recogida de basuras, destacamos la **queja 232/06**. En ella, también dirigimos una Recomendación a la Unión para la Conservación de la Costa de Teguise (en adelante UCCT), respecto a la solicitud no atendida de cobro individualizado del recibo de recogida de basuras.

En dicha resolución se recomendaba a la UCCT que la procedencia de remover los obstáculos que impedían y dificultasen el cobro individualizado de los recibos por el servicio de recogida de basuras, y de forma efectiva resolviera el problema planteado en la queja.

En este sentido puntualizamos que no pretendemos afirmar que el actual sistema de cobro que realiza la UCCT a la comunidad de propietarios reclamante es contrario a la ley, sino que la ley no impide que el sistema de cobro pueda hacerse de forma individualizada.

La comunidad reclamante está en todo su derecho de exigir que se les aplique el sistema de cobro individualizado que se está aplicando a otras comunidades, no sólo por aplicación de principio de igualdad y no discriminación consagrado en el artículo 14 de la Constitución española, sino que al no existir impedimento alguno para que la UCCT lo efectúe así, pues de forma individualizada se está cobrando la tasa por suministro de agua potable y el IBI a otros usuarios.

Entendiendo que puede suponer un incremento del trabajo administrativo para la UCCT, ésta debe hacer el esfuerzo necesario para dar un ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios. Es la UCCT la que debe buscar la manera de satisfacer a la comunidad reclamante en aplicación del artículo 9.2 de la CE, pues a la vista de los hechos, se tiene en cuenta a la comunidad de propietarios como una única parcela que sigue a nombre del promotor, no existiendo inconveniente para que la UCCT recabe de los archivos municipales el registro de propietarios a los efectos de individualizar el cobro de

recibos. La falta de personal o medios económicos para hacer frente a tal medida es un inconveniente que debe solucionar la UCCT, y no atender a tal medida supondría un detrimento de la calidad del servicio, lo cual no puede ni debe derivarse a los usuarios.

En el **EQ 563/07**, el reclamante se denunciaba que de en marzo de 2007 el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma le notifica por primera vez la deuda contraída por la inquilina con la que tiene suscrito un contrato de arrendamiento de local de negocio, deuda que se refiere al impago de unos recibos por el servicios de recogida de basura que corresponden a los últimos 4 años por un importe de 987,40 euros. Examinada la documentación que el reclamante nos aporta, consideramos que a salvo del derecho de la Administración de dirigirse contra el propietario del inmueble como sustituto del contribuyente, que se está beneficiando de los servicios municipales, durante los últimos cuatro años el reclamante no ha recibido ninguna notificación advirtiéndole, no sólo del impago de los recibos, sino de las consecuencias de no abonar los mismos en plazo, así como de que podría ser considerado como sustituto del contribuyente y exigírsele el pago de la cantidad adeudada.

Dicha notificación hubiera tenido un efecto beneficioso para el reclamante, toda vez que, de haberse percatado a tiempo de la deuda contraída por la inquilina, la cantidad a pagar hubiera sido mucho menor que la que ahora se reclama y por ello menos gravoso para su economía. Asimismo, podía haber emprendido acciones judiciales de resolución del contrato, según el mismo alegó en el recurso de reposición interpuesto y desestimado por la corporación.

Al margen de la posible situación irregular que podría plantearse a tenor de una interpretación favorable al reclamante, no sólo de la Ley General Tributaria sino de la propia Ley de Régimen Local y la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Recogida de Basuras, podría haberse planteado una situación injusta para el reclamante, el cual, sin conocimiento durante 4 años de los incumplimientos de pago por parte de la arrendataria, ahora tiene que hacer frente al pago total de la deuda y de una sola vez, lo cual resultaría más perjudicial económicamente para el mismo, máxime si se trata de un jubilado con un poder adquisitivo mucho menor que el de una persona activa laboralmente.

Bajo los razonamientos antes expuestos, se solicitó informe al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.

Una vez analizada la documentación que aportó en su día el reclamante, así como la respuesta que el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma ha dado a nuestra petición de informe y las alegaciones al mismo vertidas aquél, se detectó que, al margen de los problemas relacionados con la atención administrativa, pudieran existir irregularidades en el procedimiento recaudatorio seguido para la exigencia del pago de tasa por el servicio de recogida de basuras, lo cual requiere el análisis específico por el área correspondiente y la solicitud de nueva información al ayuntamiento.

Dicha cuestión, y dentro de nuestra organización interna, afecta a una área distinta de la que venía conociendo su

caso hasta el momento, por lo que la queja se encuentra tramitándose en el área de Hacienda del Diputado del Común, previa petición de nuevo informe al ayuntamiento para que nos remitan copia del expediente foliado y compulsado de gestión recaudatoria y tributaria de la deuda exigida por el impago de tasa de recogida de basuras.

17.4. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Servicios Urbanos

Recomendación aceptada dirigida al Sr. presidente de Unión para la Conservación de Costa Teguise (UCCT).

[...]

ANTECEDENTES

Primero. El reclamante presentó escrito de queja en el que, básicamente, exponía que han demandado en reiteradas ocasiones que el cobro de la tasa de basura de las viviendas que integran la comunidad que preside, se haga de forma individualizada y no de forma unitaria como se viene haciendo hasta ahora, sin que se le diera solución a su demanda, lo que motivó que se dirigiera a esta institución.

Segundo. Examinada la documentación que el reclamante nos apartó y una vez analizada la cuestión de fondo, se estimó la queja y se acordó solicitar informe a la UCCT, informe que fue remitido oportunamente. Una vez que se le dio traslado del mismo al reclamante, éste manifestó disconformidad con lo alegado por la Unión de Conservación de Costas de Teguise para fundamentar la denegación de la individualización del cobro de recibos por la prestación del servicios de recogida de basuras, lo que motivo que se estimara procedente dirigirnos nuevamente a usted a fin de remitirle nuestro parecer acerca de esta cuestión.

CONSIDERACIONES

Primera. El reclamante, como presidente de la comunidad de propietarios, ha solicitado en reiteradas ocasiones a la UCCT que se proceda a cobrar de forma individualizada los recibos por el servicio de recogida de basuras, dando cumplimiento al acuerdo unánime de la junta general extraordinaria de la comunidad de fecha 20 de diciembre de 2004, por el que igualmente se acuerda que, según los estatutos, el presidente sólo representará a los propietarios en los derechos y deberes derivados de los elementos comunes, no aceptando la representación ante la UCCT para gestionar el pago del servicio de recogida de basuras. Por lo tanto, la comunidad de propietarios que representa el reclamante lleva desde el año 2004 intentando conseguir la individualización de los recibos.

Segunda. Tanto de la documentación que aportó el reclamante (consistente en cuantos escritos ha dirigido a la UCCT y las respuestas que en su caso ha recibido) como del informe recibido de la UCCT, y a los efectos de emitir la resolución, esta institución debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1. La parcela correspondiente a la comunidad de propietarios que representa el reclamante es la que corresponde a [...].

2. En los Estatutos de la UCCT, artículos 9 y 11, se establece la indivisibilidad de los derechos conferidos por la titularidad de una parcela, la necesidad de designar una sola persona para el ejercicio de los derechos asociados, la responsabilidad solidaria de las obligaciones frente a la entidad, así como la asignación de cuotas de participación que correspondan a cada una de las parcelas para el ejercicio de los derechos y cumplimiento de las obligaciones recogidas en los Estatutos de la UCCT.

3. La UCCT invoca como fundamento a la denegación de la solicitud del reclamante, una sentencia de la Audiencia Provincial número 5 de Las Palmas, de fecha 9 de junio de 2005, que considera aplicable al caso.

4. De los diversos informes que con relación a esta caso ha emitido la UCCT, se desprende que como fundamento a la denegación de la solicitud del reclamante se ha mantenido desde un principio, que atender a las peticiones de la comunidad reclamante supondría un incremento de trabajo administrativo y un mayor gasto para la UCCT, pues supondría tener que contratar más personal, entre otras causas.

5. De la distribución de gastos reales del año 2004, se desprende que existen otras comunidades de propietarios a las que el cobro de recibos de hace de forma individualizada, como el caso de otras parcelas.

6. El reclamante ha aportado documentación que acredita que el Impuesto de Bienes Inmuebles y el servicio de abastecimiento de agua potable se cobra de forma individualizada, por lo que la localización e identificación individual de cada sujeto pasivo de la comunidad no debería ser un problema.

Tercera. A la vista del análisis de la cuestión de fondo y de la documentación aportada, estimamos que es necesario distinguir en este caso entre la obligación de cumplir con la contraprestación económica del servicio de recogida de basuras por parte de la comunidad de propietarios, y el derecho de los usuarios a solicitar el cobro individualizado de los recibos.

En este sentido, los argumentos que ha esgrimido la UCCT para denegar la solicitud del reclamante, y hasta la aparición de la sentencia de la Audiencia Provincial, han girado en torno a las dificultades administrativas y el mayor gasto económico que supondría tal medida, por lo que ha dado a entender que los problemas no derivan de un impedimento legal sino de la falta de medios humanos y económicos para tramitar de forma individualizada el cobro de recibos. Así, teniendo en cuenta que la sentencia que se alude como fundamento, resuelve un juicio ordinario en reclamación de unas cuotas impagadas por otra comunidad que ha sido demandada por ello, y se pronuncia sobre la excepción de falta de legitimación pasiva que fue alegada por la comunidad demandada, es en este sentido en el que la Audiencia Provincial concluye que la comunidad de propietarios debe asumir el pago de las cuotas de participación como obligación única.

Por lo tanto, a nuestro entender, y dada la casuística con la que debe interpretarse el problema planteado, no creemos que tenga aplicación a éste que nos ocupa en esta resolución, pues no es objeto de reclamación a la comunidad que representa el reclamante determinadas

cuotas impagadas, sino que lo que debe determinarse es si existe o no el derecho de exigir la individualización del pago de las cuotas a partir de un determinado momento de la relación entre los usuarios y la UCCT.

Lógicamente, si fuera el caso que el reclamante se queja de que la UCCT exige el pago de determinadas cuotas impagadas a la comunidad, y el reclamante manifestara que se le deben exigir dichas cuotas a los propietarios morosos directamente, una vez analizada la sentencia de la Audiencia Provincial y los Estatutos de la UCCT, tendríamos que archivar la queja por no apreciarse infracción del ordenamiento jurídico.

Pero otra cosa distinta es lo que se plantea en esta queja, ya que el reclamante viene solicitando desde el año 2004 la individualización de la exigencia de pago de los recibos por el servicio de recogida de basuras, aunque hasta la fecha siguen haciendo frente al pago de forma unitaria y cumpliendo con la obligación.

De los documentos aportados por el reclamante se desprende que la UCCT está cobrando el servicio de recogida de basuras a otras comunidades de propietarios de forma individualizada, por lo que se aprecia un agravio comparativo con la comunidad reclamante, así como un posible quebranto de principio de igualdad y no discriminación consagrado en el artículo 14 de la Constitución española.

Dada esta realidad, y aunque podría considerarse lógica la afirmación de que la UCCT se vea desbordada en su trabajo administrativo si atendiera a la solicitud del reclamante, o que no disponga de medios económicos para hacerla frente, también es cierto que por mandato constitucional consagrado en el artículo 9, es obligación de todos los poderes públicos (la UCCT desarrolla un servicio público como “*entidad urbanística colaboradora*”) remover los obstáculos que impiden o dificultan el pleno ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos. Así, todo parece indicar que no es que el reclamante no tenga derecho a solicitar la individualización de los recibos, sino que la UCCT no asume el incremento de carga de trabajo que ello supondría.

A nuestro entender, del informe remitido por la UCCT a esta institución, no se desprende fundamento alguno para la negación de la individualización de la gestión del cobro de recibos solicitado por el reclamante, y ello sin tener en cuenta los siguientes datos.

a) Existen otras comunidades de propietarios que realizan el pago individualizado de los recibos provenientes del servicio de recogida de basuras.

b) Los artículos IX y XI aludidos por la UCCT, no son incompatibles con el derecho de los usuarios de exigir a partir de un momento administrativo determinado, el pago individualizado de recibos.

El artículo IX describe la cualidad de asociado, refiriéndose a la indivisibilidad de los derechos conferidos por la titularidad de una parcela, lo cual entendemos que debe interpretarse como que los mismos no sólo son intransferibles al margen de la transmisión de la propiedad sino que sólo el propietario de la parcela puede ejercitarlos. En el caso de que la propiedad sea por condominio o propiedad horizontal, se debe designar a una persona que

ejerza los derechos aunque la responsabilidad es solidaria. En el caso de usufructuario se considera socio de la UCCT a aquél, sin perjuicio de que el propietario pueda cumplir deberes con cargo al usufructuario.

El artículo XI se refiere a la forma en que se ejercitan los derechos y obligaciones, lo cual se realiza asignando cuotas de participación por parcelas. Sobre la asignación de parcelas, tampoco explica la UCCT la razón de que sólo para cobrar el recibo de recogida de basura siga a nombre del promotor la parcela y, en cambio, existan otras comunidades de propietarios donde a cada propietario le corresponde un número de parcela.

c) La sentencia invocada por la UCCT se refiere a un caso concreto de impago de cuotas por una comunidad sujeta al régimen de pago unitario. La sentencia obliga al pago a la comunidad, la cual puede repetir contra los propietarios morosos, por lo que la prohibición de individualización de la exigencia de pago se refiere a esos propietarios morosos en concreto.

La sentencia no crea un criterio general por el que pueda deducirse que los usuarios no tengan derecho a exigir la individualización de recibos a partir de una fecha concreta, o incluso, que la misma comunidad de propietarios demandada, una vez satisfecha la deuda, no pueda exigir a partir de ese momento que se proceda a individualizar el cobro de recibos.

Nuestro parecer es que el problema estriba, primero en las dificultades administrativas y económicas alegadas por la UCCT, y segundo en que la parcela sigue estando a nombre del promotor y no se ha procedido a registrar cada parcela nombre de cada propietario a los efectos de la actuación de la UCCT, lo cual resulta extraño toda vez que para el pago de IBI y de los recibos de agua, tarea que efectúa el ayuntamiento, sí constan individualizada cada propiedad.

Para resolver esta cuestión creemos que debe tenerse en cuenta el criterio establecido por el Tribunal Supremo, en sentencias tales como la de 28 de octubre de 198, 27 de febrero de 1991, y 14 de octubre de 1992 (la segunda de ellas dictada en revisión) y que, por establecer un criterio general de interpretación, y aunque se refiera a la tasa de alcantarillado, sí son de aplicación a este caso.

En el fondo de la cuestión late el debatido problema de la naturaleza jurídica de las tasas, cuyas analogías con los precios públicos sirven para distanciarlas de los impuestos, dentro del sistema tributario en el que se hallan incorporadas (artículo 26 de la LGT). Ciertamente la tasa comporta el pago por la realización de un servicio o el uso de un bien, previa petición de quien lo reclama y en favor de quien lo presta o autoriza, nota de reciprocidad en la contraprestación (por la cuota de disfrute individual, atendida la indivisibilidad del servicio) que no concurre en el impuesto, concebido como contribución a las cargas públicas e instrumento de redistribución de la riqueza. A través de sus afinidades con el precio público, ha llegado a acuñarse el concepto de ‘tarifa suficiente’, al buscar una cierta proporcionalidad entre el beneficio obtenido y el coste del servicio, según puede percibirse en el artículo 18.1 del Real Decreto-Ley 11/1979, de 20 julio, cuando dispone que ‘la fijación de las tarifas por prestación de servicios

y realización de actividades se efectuará de forma que el rendimiento total cubra el coste de aquéllos, y para cuya determinación se tendrán en cuenta tanto los costes directos como el porcentaje de costes generales que le sean imputables'. Sin embargo, tanto el artículo 442 de la LRL de 1955 como el 11 del Real Decreto 3250/1976 coinciden en afirmar que, para la fijación de las tarifas de las tasas, se atenderá a la 'capacidad económica' de las personas que deban satisfacerlas, elemento patrimonial que, aparte de permitir la convivencia dentro del sistema de las citadas tasas, tiene en consideración el componente de los costes e introduce un factor de estabilidad en el seno de este tributo, susceptible de eludir, concretamente en la Tasa de Alcantarillado, la dificultad de calcular la medida exacta de la tarifa, con sus especiales características, acudiendo a otros sistemas de proporcionalidad, objetivo que cumple el valor catastral siempre que la determinación de aquélla no rebase los costes directos más el porcentaje de los gastos generales que le sean imputables, límite que no se accredita rebasado en el supuesto contemplado en los presentes autos.

Por tanto, si los sujetos pasivos de dicha contribución son, en particular, los propietarios de cada una de las viviendas o locales de la comunidad, y, como hemos afirmado antes, la base de la Tasa de Alcantarillado es la que figura en los padrones de la contribución como base imponible de las fincas (es decir, de cada una de las viviendas y locales que las componen), es obvio que, en razón a esa interdependencia, los sujetos pasivos de la tasa deben ser los mismos que los de la Contribución Territorial Urbana, o sea, los propietarios indicados y no la Comunidad de los mismos en régimen de propiedad horizontal".

CONCLUSIONES

Primera. No pretendemos afirmar que el actual sistema de cobro que realiza la UCCT a la comunidad de propietarios reclamante es contrario a la ley, sino que la ley no impide que el sistema de cobro pueda hacerse de forma individualizada.

Segunda. La comunidad reclamante está en todo su derecho de exigir que se les aplique el sistema de cobro individualizado que se está aplicando a otras comunidades, no sólo por aplicación de principio de igualdad y no discriminación consagrado en el artículo 14 de la Constitución española, sino por que no existe impedimento alguno para que la UCCT lo efectúe así, pues de forma individualizada se está cobrando la tasa por suministro de agua potable y el IBI, por lo que el ayuntamiento dispone de la relación de propietarios pertenecientes a la comunidad de propietarios reclamante.

Tercera. Entendiendo que puede suponer un incremento del trabajo administrativo para la UCCT, ésta debe hacer el esfuerzo necesario para dar un ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios. En este sentido, es la UCCT la que debe buscar la manera de satisfacer a la comunidad reclamante en aplicación del artículo 9.2 de la CE, pues a la vista de los hechos, se tiene en cuenta a la comunidad de

propietarios como una única parcela, que sigue a nombre del promotor, no existiendo inconveniente para que la UCCT recabe de los archivos municipales el registro de propietarios a los efectos de individualizar el cobro de recibos. La falta de personal o medios económicos para hacer frente a tal medida es un inconveniente que debe solucionar la UCCT, y no atender a tal medida supondría un detrimento de la calidad del servicio, lo cual no puede ni debe derivarse a los usuarios.

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 usted la recomendación de que proceda a remover los obstáculos que impidan y dificulten el cobro individualizado de los recibos por el servicio de recogida de basuras, y de forma efectiva resuelva el problema planteado en esta queja.

18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Índice:

- 18.1. Introducción
- 18.2. Formación. Trabajo
- 18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales
- 18.4. Acceso al empleo público de los trabajadores con discapacidad
- 18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias
- 18.6. Función pública docente
- 18.7. Función pública sanitaria
- 18.8. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Trabajo y Función Pública

18.1. Introducción

En el ejercicio 2007 se han registrado 119 quejas nuevas en el área de Trabajo y Función Pública, a las que hay que unir las 87 que aún estaban pendientes de resolver del ejercicio anterior.

En este ejercicio se han recibido dos quejas colectivas, a las que haremos alusión posteriormente. No obstante, destacamos que se sigue produciendo una elevada conflictividad en la función pública canaria, así como que existe un razonable conocimiento de la institución del Diputado del Común, tanto entre el personal funcionario y laboral como entre aquellas personas que aspiran a serlo y participan en procesos de selección de personal convocados por las administraciones públicas canarias.

Al igual que en años anteriores, hay que reseñar la existencia de una serie de administraciones públicas que, durante el ejercicio 2007 han dilatado de manera extraordinaria el cumplimiento de su obligación de colaborar con el Diputado del Común. Esta situación no solo merece reproche por la deslealtad institucional que obliga al comisionado parlamentario a realizar un esfuerzo suplementario, sino que también supone una merma de los derechos de los ciudadanos, que ven cómo una de las garantías institucionales para la protección de sus derechos decae por la falta de colaboración de las administraciones públicas.

Las administraciones que han incumplido su deber legal de colaborar con el Diputado del Común, en lo que a quejas de Trabajo y Función Pública se refiere, son las siguientes:

- Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ayuntamiento de Adeje.
- Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
- Gerencia Servicios Sanitarios de La Palma.
- Ayuntamiento de Teror.
- Servicio Canario de la Salud.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ayuntamiento de Telde.
- Consejería de Presidencia y Justicia.

Además, el Diputado del Común ha tenido que reiterar el recordatorio del deber legal de colaborar a las siguientes administraciones:

- Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.
- Ayuntamiento de Adeje.
- Consejería de Presidencia y Justicia.

E incluso se ha tenido que remitir una reiteración con advertencia de comunicación al Ministerio Fiscal a las siguientes administraciones:

- Gerencia Servicios Sanitarios de La Palma.
- Consejería de Educación, Cultura y Deportes.
- Proexca.

Como cuestión previa, hay que destacar la aprobación en 2007, por las Cortes Generales, de la *Ley 7/2007, de 12 de abril, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público*, que es de aplicación directa al personal funcionario y laboral de las administraciones de las comunidades autónomas y de las entidades locales, y que hace necesario que por parte de la Comunidad Autónoma de Canarias se apruebe, en su ámbito competencial, una ley reguladora de la función pública autonómica.

En el estatuto se reflejan una serie de principios o fundamentos de actuación de las administraciones públicas en lo que respecta a sus recursos humanos, como el servicio a los ciudadanos y a los intereses generales, la igualdad, mérito y capacidad en el acceso y en la promoción profesional, el sometimiento pleno a la ley y al derecho, la igualdad de trato entre mujeres y hombres, la objetividad, profesionalidad e imparcialidad en el servicio garantizadas con la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera, la eficacia en la planificación y gestión de los recursos humanos, el desarrollo y cualificación profesional permanente de los empleados públicos, la transparencia, la evaluación y responsabilidad en la gestión, la jerarquía en la atribución, ordenación y desempeño de las funciones y tareas o la negociación colectiva.

18.2. Formación. Trabajo

En materia de Formación destacamos en primer lugar un expediente de queja, **EQ 515/07**, en el que el reclamante expresaba que unos años atrás había realizado un curso de formación ocupacional impartido por el INEM, en colaboración con el Ayuntamiento de Telde, y que tras solicitar de dicho organismo la correspondiente

certificación, le habían contestado que en las bases de datos del organismo no figuraba dicha participación. La queja fue trasladada al Defensor del Pueblo, por motivos competenciales.

Igualmente hemos trasladado al Defensor del Pueblo otro expediente de queja, **EQ 871/07**, en el que el reclamante denunciaba una supuesta mala atención por parte del responsable de una oficina del INEM en Tenerife.

Es de destacar también que en este ejercicio hemos remitido una resolución al Servicio Canario de Empleo, en un expediente al que hicimos extensa alusión en el informe del pasado ejercicio, relativo a la mejora de la gestión de determinados programas de formación ocupacional. Esta queja fue presentada por una demandante de empleo de Gran Canaria, que pretendía realizar un curso de agente dinamizador del medio rural en la isla de La Palma, pues al parecer no estaba programada la impartición de dicho curso en su isla de procedencia.

Además de diversas vicisitudes relacionadas con la gestión de su incorporación al curso, tales como la prioridad a los alumnos procedentes de la isla en la que se imparte el curso, o la imposibilidad de comunicarle su admisión al curso hasta que no hubieran transcurrido varios días desde su inicio, la interesada afirmaba que se le había informado verbalmente de que, en caso de ser admitida, no recibiría ayuda de transporte, alojamiento o manutención, a pesar de que la misma tendría que trasladarse de isla para asistir a la acción formativa.

En efecto, en dicho informe destacábamos tres reflexiones. En primer lugar, sin entrar a valorar la idoneidad de la priorización de alumnos en función de su procedencia, pues creemos que corresponde al Servicio Canario de Empleo la determinación de las medidas adecuadas para la mejora de la empleabilidad de los demandantes, consideramos que sería necesario que los referidos criterios de prioridad entre alumnos se establecieran en una disposición con el rango normativo adecuado, máxime cuando la Ley reguladora del Servicio Canario de Empleo establece que la no discriminación será un derecho básico de los usuarios del sistema.

En cuanto a la concesión de ayudas al transporte, alojamiento y manutención, y el límite de los 50 ó 100 kilómetros según el curso se imparta por la mañana y por la tarde, o solo por la mañana, que establece la normativa vigente, parece evidente que son parámetros ideados para territorios no fragmentados, pero inadecuados para nuestra Comunidad Autónoma, por lo que entendemos que el Servicio Canario de Empleo debe impulsar que por el órgano competente se solicite formalmente una adaptación de la normativa del Plan FIP a la realidad insular.

Finalmente, creemos que el Servicio Canario de Empleo debe realizar un esfuerzo de gestión a fin de cerrar con la suficiente antelación el plazo de inscripción a los cursos y poder autorizar la participación en los mismos de demandantes de empleo provenientes de otras islas, sin que éstos tengan que esperar 5 ó 10 días para que se les comunique si han resultado o no admitidos.

Tras la remisión de nuestra resolución, el Servicio Canario de Empleo nos comunica que dicho organismo

es consciente de las dificultades de la regulación del Plan FIP en su aplicación a nuestra Comunidad Autónoma, y que por ello ha solicitado en reiteradas ocasiones a la Administración del Estado la adaptación de la normativa del Plan FIP a la realidad insular y sus peculiaridades e igualmente se han aportado diversas observaciones en este sentido al Proyecto de Orden de desarrollo del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, entre otras, las relativas a las becas y a las ayudas del Plan FIP, entendiendo dicho Organismo que se están haciendo las actuaciones y gestiones oportunas para que en la normativa estatal sean observadas las singularidades canarias. Con respecto a las restantes recomendaciones, el Servicio Canario de Empleo nos comunica que está intentando mejorar su gestión, estudiando los distintos supuestos y tomando las medidas necesarias para facilitar la participación en los cursos de formación de los demandantes de empleo.

En materia de Trabajo destacan las quejas referidas a la actuación de algunas mutuas patronales de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, las quejas referidas a conflictos colectivos de empresas que no son objeto de la supervisión del comisionado parlamentario y las quejas referidas a la actuación de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social (**EQ 1016/07** y **EQ 1212/07**).

18.3. Acceso al empleo público. Cuestiones generales

En el epígrafe correspondiente al acceso al empleo público se han tramitado quejas referidas a diversas irregularidades en los procesos selectivos llevados a cabo en diversas administraciones.

Destacamos particularmente una de las quejas colectivas a la que antes hicimos alusión, presentada por un grupo de aspirantes a plazas de bomberos convocadas por el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (**EQ 329/07**, **EQ 330/07**, **EQ 336 a 346/07**, **EQ 348 a 393/07**).

Desde el punto de vista estrictamente formal, no hemos podido detectar conductas antijurídicas por parte del tribunal calificador o de la Administración convocante que hayan supuesto merma del derecho de acceder a los empleos públicos en condiciones de igualdad. Sin embargo, observamos en este proceso selectivo una pésima gestión, que ha llegado a soliviantar los ánimos de los opositores, pues en el examen tipo test de conocimientos teóricos, se plantearon 90 preguntas y de estas 90 preguntas, en la fase de corrección el tribunal anuló 19 de ellas, bien por tener las respuestas incorrectas, bien por estar mal enunciadas o mal planteadas, o bien por formularse preguntas sobre disposiciones normativas ya derogadas.

No resulta difícil imaginar el desconcierto que supone para un opositor tener que pararse a analizar, durante el examen, 19 preguntas mal formuladas. Y si bien es cierto que la mala actuación técnica del tribunal perjudica por igual a todos los opositores, no existiendo trato desigual, no por ello debe esta institución dejar de destacar este ejemplo de mala administración, máxime cuando a los miembros de los tribunales se les escoge, supuestamente, por su saber técnico en la materia.

En otro expediente correspondiente a acceso al empleo público, la queja se centra en el contenido de las bases

publicadas mediante Orden de 18 de diciembre de 2006, por las que se convocaron pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo de Agentes de Inspección Pesquera (Grupo C), de la Administración pública de la Comunidad de Canarias (**EQ 115/07**).

El reclamante presentó recurso potestativo de reposición contra dicha orden, al considerar que la misma vulnera la *Ley 17/2003, de 10 de abril, de Pesca de Canarias*, pues esta ley no exige el certificado de formación básica y la libreta marítima que sí contemplaron las bases de la convocatoria para acceder al Cuerpo de Agentes de Inspección Pesquera. En su recurso, el reclamante plantea esta cuestión de fondo, al tiempo que solicitó la suspensión de la ejecución de la orden impugnada, solicitud que fue denegada por la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias.

Esta institución solicitó a la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias un informe sobre el fondo del asunto planteado por el reclamante en su recurso de reposición, concretamente sobre la supuesta introducción en las bases de la convocatoria de dos requisitos que no están contemplados en la *Ley 17/2003, de 10 de abril, de Pesca de Canarias*, así como respecto a las cuestiones formales comprendidas en la queja, esto es, acerca de los motivos por los que no se había resuelto y notificado la resolución del recurso potestativo de reposición interpuesto por el reclamante, toda vez que el artículo 117.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Pùblicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC), establece el plazo de un mes para dicho trámite, y respecto a los motivos por los que dicha consejería no consideraba que se dieran las circunstancias previstas en la LRJPAC, artículo 111.2 para la suspensión de la ejecución del acto recurrido.

En respuesta a nuestra solicitud, la Dirección General de la Función Pública expresa que dado el cúmulo de impugnaciones y solicitudes de toda índole que debe afrontar la misma, no es posible resolver y notificar en plazo todas las resoluciones de los recursos interpuestos, máxime en casos como el planteado por el reclamante, que requiere el preceptivo informe de la Dirección General del Servicio Jurídico, motivo por el cual no podían pronunciarse además sobre dicho extremo de nuestra solicitud.

En cuanto a la suspensión de la ejecución, con base en diferentes pronunciamientos de la jurisprudencia, la Dirección General de la Función Pública estima que la suspensión de un procedimiento selectivo produciría más perjuicio al interés público que el que pudiera producirse para el recurrente, pues como es obvio, en el supuesto en que se le estimase su pretensión bien en vía administrativa, bien en vía jurisdiccional, se le daría, en ese momento, el mismo tratamiento que a cualquier otro participante.

Otra queja que requiere especial mención alude a la actuación de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, que convocó un proceso selectivo para constituir una lista de reserva para un puesto de trabajo inexistente y que, tres años después no

se ha creado ni parece que se pretenda crear, a la vista de la información incorporada a la queja (**EQ 1534/06**).

Hay que destacar que del Convenio Colectivo Único del Personal Laboral de la Comunidad Autónoma de Canarias se infiere sin lugar a dudas que las listas para contrataciones laborales temporales deben crearse para las categorías existentes.

Como consecuencia de la actuación de la referida dirección general, al menos una candidata, pues desconocemos si hubo más aspirantes en las mismas circunstancias, ha tenido que realizar un esfuerzo para preparar un proceso selectivo, que incluía una prueba teórica, una prueba práctica y un test psicotécnico, sin que de dicha inversión de tiempo en la preparación haya podido obtener un resultado en forma de derecho a obtener un nombramiento temporal, y ni siquiera de expectativa de derecho, pues desde 2004 en que se efectuó la convocatoria no se ha creado la categoría de auxiliar de autopsia a la que concurrió.

Esta institución ha remitido una resolución a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, para que se revisen los procedimientos que viene empleando dicha dirección general para convocar procesos selectivos para la configuración de listas de reserva, con el objetivo de evitar que se convoquen listas de reserva para plazas inexistentes y se produzcan perjuicios similares a los descritos anteriormente. Nos encontramos a la espera de respuesta a dicha recomendación.

También con relación a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia hemos tramitado en 2007 un expediente incoado a final de 2006 (**EQ 1037/06**), el cual a su vez, tiene su antecedente en otra queja de 2002 (**922/02**). Como referimos el pasado ejercicio, esta reclamación aborda los requisitos contenidos en 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 esta queja se denuncia el hecho de que el artículo 4 de la referida orden, que regula los requisitos para la integración en las listas de reserva, contempla, 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). Estas cuestiones fueron oportunamente tratadas en el expediente de queja **EQ 922/04**, en el que la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia aceptó nuestra resolución y nos comunicó que se tendría en cuenta el contenido de la misma y que se llevaría a la Mesa Sectorial que se convoque para el proceso de adaptación de la orden de interinos a la normativa aprobada mediante Real Decreto 1451/05, de 7 de diciembre.

Sin embargo, los reclamantes se han vuelto a dirigir al Diputado del Común, pues sigue sin operarse el cambio de normativa, continuando en vigor los requisitos de residencia en la Comunidad Autónoma de Canarias y de figurar inscrito en la Agencia Canaria de Empleo como demandante de empleo o mejora del mismo. Por su parte, la dirección general reitera que la modificación normativa está sujeta a la negociación con las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial, y que trasladaran a dicha mesa la postura del Diputado del Común, lo que nos ha obligado a solicitar un nuevo informe acerca de las medidas que se tienen previsto adoptar para hacer efectiva la recomendación remitida.

Reseñamos también el expediente de queja **EQ 696/07**, el que la reclamante expresaba su malestar con relación a la convocatoria para la selección de personal laboral para realizar funciones relacionadas con el desarrollo de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, que había llevado a cabo la Secretaría General Técnica de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Al parecer la reclamante había presentado dos escritos al tribunal solicitando la revisión de su calificación, así como un posterior recurso de alzada, sin obtener respuesta, que solo se produjo tras la intervención del Diputado del Común.

En otra queja el reclamante alegaba que había participado en el proceso selectivo para el ingreso libre en el cuerpo auxiliar (Grupo D) de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, convocadas mediante Orden de esa consejería de 21 de junio de 2006. La reclamación venía motivada por la inadmisión de los recursos de alzada interpuestos por el reclamante contra los ejercicios primero y segundo de dicho proceso selectivo, a pesar de que el reclamante había alegado que la configuración de dichos exámenes le causaba un perjuicio irreparable (**EQ 1498/06**).

No obstante, tras la correspondiente tramitación, archivamos la queja, al no observar infracción del ordenamiento jurídico. En primer lugar, en lo que respecta al desacuerdo con la inadmisión de los recursos de alzada, debemos reseñar que dicho recurso es admisible, de acuerdo con la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (en adelante LRJPAC), contra los actos de trámite si éstos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos. Entendemos que no nos encontraríamos ante ninguno de estos supuestos en el caso que analizamos de la elaboración de un examen por parte de un Tribunal Calificador, pudiendo ser esta circunstancia alegable de cara a la resolución que ponga fin al procedimiento, la cual sí sería recurrible en alzada (artículo 107 LRJPAC).

Abundando en lo anterior, la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas dispone, en su artículo 107.1 (modificado, a su vez, por la Ley 4/1999 [RCL 1999, 114, 329]), “que la oposición a los actos de trámite que no determinen la imposibilidad de continuar

un procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos deberá alegarse por los interesados, para su consideración en la resolución que ponga fin al procedimiento". De esta regulación se infiere que dichos actos no ponen fin a la vía administrativa y que, en consecuencia, no es admisible el recurso contencioso-administrativo contra ellos, sin perjuicio de que los motivos de oposición frente a los mismos puedan hacerse valer al impugnar el acto definitivo, pues el acto de trámite sólo es susceptible de impugnación cuando impide continuar el procedimiento o cuando produce indefensión o perjuicio irreparable, supuesto que abarca, entre otros, el de aquél en que se prejuzga el fondo del asunto, decidiéndolo directa o indirectamente, pues, siendo la finalidad del procedimiento administrativo el resolver de manera definitiva sobre los derechos e intereses afectados, tal acto impide a los interesados el pleno ejercicio de su derecho de defensa para hacer valer ante la Administración las alegaciones y pruebas pertinentes y puede comportar el incumplimiento de las garantías inherentes al acto de resolución del expediente (STSJ Andalucía, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 27/3/2003).

En segundo lugar, con respecto al fondo del asunto que plantean los recursos, entendemos que la fijación del contenido de los ejercicios, de acuerdo con lo establecido en las bases, es una actividad que corresponde al tribunal calificador y que se lleva a cabo bajo el principio de discrecionalidad técnica, doctrina que parte de la base de que los actos de los tribunales, cuando emiten un juicio técnico sobre conocimientos de los aspirantes en ejercicios o pruebas desarrolladas por éstos, no pueden ser revisados por los tribunales de justicia, convirtiéndose así en un segundo tribunal administrativo que sustituye en la instancia judicial a la comisión técnica correspondiente, salvo que se vulneren las bases de la convocatoria o normas específicamente aplicables, o incurran en desviación de poder o notoria arbitrariedad (STS 8/7/94, [RJ 1994, 6478], a título de ejemplo).

Con respecto al acceso al empleo público en el ámbito de las corporaciones locales, reseñamos dos quejas de similar contenido, una referente a una contratación laboral temporal por parte del Ayuntamiento de Icod de los Vinos (EQ 1159/06) y otra del Ayuntamiento de Valleseco (EQ 1403/06).

En ambos casos hemos tenido que recordar a las respectivas corporaciones que la contratación de cualquier personal laboral debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad. Por ello, 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.

Por otro lado, el recurso a la oferta genérica al servicio público de empleo sólo 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.

A nuestro juicio, es adecuado a la normativa entonces en vigor que, por parte de esa corporación se aprobaran unas bases generales reguladoras de las contrataciones laborales temporales, si bien dichas bases deben salvaguardar, en todo caso, los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

En este sentido, la oferta al servicio público de empleo puede coadyuvar al objetivo de dar publicidad a la convocatoria, pero no garantiza, por sí, la publicidad de la misma. Tampoco parece adecuado que tenga que ser el aspirante el que solicite por escrito información acerca de cómo se va a desarrollar el procedimiento de selección. Al contrario, debe ser la corporación quien establezca y haga públicos los méritos que van a ser tenidos en consideración y las pruebas que, en su caso, se van a realizar para medir la capacidad de los aspirantes.

Por otro lado, conviene recordar que en este ejercicio ha entrado en vigor la *Ley 7/2007, de 12 de abril, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público*. Dicha norma, en su artículo 60 se refiere a los órganos de selección, que habrán de ser colegiados y su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se tenderá, asimismo, a la paridad entre mujer y hombre. Además, el personal de elección o de designación política, los funcionarios interinos y el personal eventual no podrán formar parte de los órganos de selección.

Y el artículo 61 del Estatuto Básico del Empleado Público regula los sistemas selectivos de los empleados públicos que habrán de emplearse en adelante:

"1. Los procesos selectivos tendrán carácter abierto y garantizarán la libre concurrencia, sin perjuicio de lo establecido para la promoción interna y de las medidas de discriminación positiva previstas en este estatuto.

Los órganos de selección velarán por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre sexos.

2. Los procedimientos de selección cuidarán especialmente la conexión entre el tipo de pruebas a superar y la adecuación al desempeño de las tareas de los puestos de trabajo convocados, incluyendo, en su caso, las pruebas prácticas que sean precisas.

Las pruebas podrán consistir en la comprobación de los conocimientos y la capacidad analítica de los aspirantes, expresados de forma oral o escrita, en la realización de ejercicios que demuestren la posesión de habilidades y destrezas, en la comprobación del dominio de lenguas extranjeras y, en su caso, en la superación de pruebas físicas.

3. Los procesos selectivos que incluyan, además de las preceptivas pruebas de capacidad, la valoración de méritos de los aspirantes sólo podrán otorgar a dicha valoración una puntuación proporcionada que no

determinará, en ningún caso, por sí misma el resultado del proceso selectivo.

4. *Las administraciones públicas podrán crear órganos especializados y permanentes para la organización de procesos selectivos, pudiéndose encomendar estas funciones a los institutos o escuelas de Administración pública.*

5. *Para asegurar la objetividad y la racionalidad de los procesos selectivos, las pruebas podrán completarse con la superación de cursos, de períodos de prácticas, con la exposición curricular por los candidatos, con pruebas psicotécnicas o con la realización de entrevistas. Igualmente podrán exigirse reconocimientos médicos [...]”.*

18.4. Acceso al empleo público de las personas con discapacidad

Con respecto al acceso al empleo público de las personas con discapacidad, hemos tramitado una queja conjuntamente con el área de discapacidad, alusiva al *Decreto 43/1998, de 2 de abril, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración pública canaria (EQ 670/07)*.

El artículo 2.2 de dicho decreto remite al anexo del mismo a efectos de determinar las condiciones generales mínimas físicas, psíquicas y sensoriales imprescindibles para ejecutar las tareas fundamentales de cada grupo o categoría. Dicho anexo establece la limitación de la “vista” para todos los grupos, determinando tres requisitos:

- Visión mínima corregida a 2/3 en la escala Wecker en el ojo menor, que no sea de carácter gravemente progresivo.
- Que pueda ver a dos metros lo que ve una persona sin déficit a 3 metros.
- Se admite la pérdida total de visión de un ojo.

Esta normativa excluye a cualquier aspirante con problemas de visión para cualquier puesto de la Administración autonómica canaria, incumpliendo así lo dispuesto en la normativa más reciente, constituida por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, cuyo capítulo III, sección III, procede a la transposición de la Directiva 2000/78/CE sobre igualdad de trato en el empleo y la ocupación. El artículo 34.2 de aquella ley establece que es posible imponer diferencias de trato basadas en la discapacidad, sin que supongan discriminación, pero exigen que dichas diferencias se deban a “*la naturaleza de la actividad profesional concreta de que se trate ó al contexto en que se lleve a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre que el objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado*”.

En esta queja hemos solicitado el correspondiente informe a la Dirección General de la Función Pública, Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, la cual nos ha confirmado que, efectivamente, la normativa autonómica no responde plenamente a lo dispuesto en la aludida Ley 62/2003, de 30 de diciembre, y que se ha constituido un grupo de trabajo formado por personal de dicha dirección general, así como de la Dirección General de Servicios Sociales, para proceder al estudio

de la normativa existente en la materia, así como a la redacción del nuevo proyecto de decreto, para adaptarlo no sólo en lo que se refiere a las condiciones mínimas de vista, sino a las condiciones referentes a cualquier tipo de discapacidad.

En otro expediente de queja (EQ 1150/07), una reclamante nos manifiesta que tiene reconocido un grado de discapacidad del 43% definitivo y que en noviembre de 2007 se le notificó el Dictamen Técnico Facultativo de la Dirección General de Bienestar Social, en el que se concluye que a dicha reclamante le resulta imposible escribir manualmente, lo que la incapacita para el puesto de trabajo de administrativa/auxiliar administrativa. La interesada alega que no se le ha practicado ninguna prueba para llegar a esa conclusión, y además niega que no pueda escribir manualmente, por lo que ha impugnado el referido dictamen, alegando el error de hecho relacionado con su capacidad de escritura manual, así como la nulidad del Decreto 43/1998, de 2 de abril, que regula el sistema de acceso de las personas con minusvalía a la prestación de servicios en la Administración pública Canaria, al entender que el mismo es contrario a lo dispuesto en la Directiva 2000/78/CE sobre igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que como señalamos anteriormente, ha sido traspuestado al derecho español por Ley 62/2003, de 30 de diciembre.

Se trata, a nuestro juicio, de un problema similar al planteado en la queja anterior, pues no cabe excluir de plano a una persona por el hecho de no ser capaz de escribir manualmente, máxime hoy en día, cuando la escritura manual en el trabajo va adquiriendo un carácter cada vez más residual. Es pues, necesaria una pronta reformulación de la normativa autonómica, a fin de evitar que continúen produciéndose situaciones como las descritas en las dos quejas anteriores.

18.5. Otras cuestiones relativas a la función pública en Canarias

Durante 2007 se han tramitado varias quejas que aluden a supuestos de acoso en el trabajo en el seno de las administraciones públicas canarias (EQ 1293/06, EQ 90/07, EQ 654/07). Conviene recordar que las administraciones públicas no están exentas del cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Esta norma se aplica también en el ámbito de las administraciones públicas, razón por la cual la ley no solamente posee el carácter de legislación laboral sino que constituye, en sus aspectos fundamentales, norma básica del régimen estatutario de los funcionarios públicos, dictada al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18^a de la Constitución. Con ello se confirma también la vocación de universalidad de la ley, en cuanto aborde, de manera global y coherente, el conjunto de los problemas derivados de los riesgos relacionados con el trabajo, cualquiera que sea el ámbito en el que se preste el trabajo.

Según expresa el artículo 14.1 de la aludida LPRL, los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y este

derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, deber de protección que constituye, igualmente, un deber de las administraciones públicas respecto del personal a su servicio.

Como ha señalado la jurisprudencia, “*la deuda de seguridad de la empresa con sus trabajadores no se agota en la protección frente a los riesgos objetivos del puesto de trabajo, sino que obliga también a prevenir los riesgos específicos derivados de las características o estado de salud de la persona que lo ocupa, en garantía de su derecho a un nivel de protección adecuado y eficaz en materia de salud y seguridad en el trabajo, con el correlativo deber del empresario de garantizarlo, con una atención y protección específicas. Esta obligación se extiende a todos los riesgos relacionados con las condiciones de trabajo, incluidos los riesgos psicológicos y sociales*”.

En todas estas quejas, en las que se denuncian conductas personales, se presenta con frecuencia un problema de prueba, que en la mayoría de las ocasiones solo puede ser dirimido por los tribunales de justicia, en función de la convicción que alcance el juzgador tras el desarrollo de la correspondiente actividad probatoria. No obstante, las administraciones deben prestar especial atención al fenómeno del acoso laboral en su faceta preventiva, pues según las voces más autorizadas, los sectores en los que más casos de acoso laboral se producen, son la Administración pública, la sanidad y la educación, seguidos de los medios de comunicación y de las “organizaciones ideológicas” (partidos políticos y las organizaciones no gubernamentales), ya que el acoso se produce, sobre todo, en los casos en los que no se puede despedir a un trabajador, bien porque es funcionario público, o porque su prestigio y su capacidad de trabajo harían improcedente el despido (Iñaki Piñuel).

Sin abandonar las quejas referentes a prevención de riesgos laborales, destacamos el expediente **EQ 1029/05**, ya citado en el informe del pasado ejercicio, referente a la pasividad de la Consejería de Economía y Hacienda demostrada a la hora de tramitar una solicitud de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud efectuada por una trabajadora de dicha consejería. Tras remitirles la correspondiente resolución, dicha consejería nos ha dado traslado del informe emitido por el Servicio de Medios de Personal de la misma, que justifica la tardanza en el hecho de que de forma paralela a las solicitudes de la reclamante se produjo la definitiva resolución del concurso de traslados convocado en el ejercicio 2000, en el que le fue adjudicada a la funcionaria la plaza que precisamente pretendía abandonar, por ser incompatible con su estado de salud. Igualmente se nos informa que se ha trasladado a la reclamante mediante comisión de servicios a una plaza de otro organismo, pues la Consejería de Economía y Hacienda no dispone de plazas para ofertarle en su isla de residencia.

Otra cuestión referida a la función pública en Canarias que destaca en este ejercicio se refiere a la inactividad de la Inspección General de Servicios ante una reclamación contra el Servicio Canario

de Empleo interpuesta por un ciudadano. Dicho organismo entiende, por diversos motivos, que el escrito del reclamante no se encuentra amparado por el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración pública de Canarias recogido en el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre. Sin embargo, la referida Inspección General de Servicios no dirigió oficio alguno al interesado, informándole del trámite dado a su escrito, lo cual contraviene las previsiones del Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que remitimos la correspondiente resolución.

También se han tramitado quejas referidas al disfrute de las vacaciones de un determinado colectivo de funcionarios en los ayuntamientos de Adeje y Las Palmas de Gran Canaria, destacándose que, de acuerdo con la resolución de 14 de diciembre de 1992, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública (BOE 19 enero 1993, núm. 16, pág. 1.231), por la que se dispone publicar el Manual de Procedimientos de Gestión de Recursos Humanos en materia de vacaciones, permisos y licencias, comisiones de servicios y reintegros al servicio activo de los funcionarios públicos, los funcionarios de nuevo ingreso tendrán derecho a que se les compute como tiempo servido la totalidad del período de tiempo que permanecieron como funcionarios en prácticas, es decir, el tiempo que media desde el nombramiento como tales funcionarios en prácticas, hasta el momento de la toma de posesión en su primer destino como funcionarios de carrera, con independencia de la duración efectiva de las prácticas o de los cursos selectivos que hayan debido superar, circunstancia ésta que no se había tomado en consideración adecuadamente (**EQ 125/06, EQ 1012/06**).

Otra queja recibida en este ejercicio hacía alusión a la situación de un colectivo de trabajadores al servicio del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, los cuales reivindicaban la continuidad y estabilidad que se presta a menores y familias por parte de los Equipos Territoriales Especializados en Riesgo y de los Equipos de Prevención y Apoyo a la Convivencia (**EQ 477/07**).

Según expresaban los reclamantes, los municipios tienen asignadas las funciones de información, promoción, prevención, detección e integración sociofamiliar de los menores, así como la detención y declaración de situaciones de riesgo que afecten al desarrollo integral de los menores. Por ello, se crean equipos especializados de psicólogos, trabajadores sociales y educadores, que tanto en el ámbito preventivo como en la situación de riesgo propiamente dicha, intervienen desde el entorno personal, familiar y social del menor con la finalidad de garantizar su desarrollo integral.

Las actuaciones llevadas a cabo con las familias y menores tienen como finalidad fundamental realizar aquellas acciones que desde el ámbito personal, familiar y social eviten la separación de los menores y su familia, evitan por tanto, que se tenga que tomar una medida de amparo hacia los menores, evitan la declaración de desamparo.

En el año 2004 se reforzaron los equipos formando la actual configuración. El 28 de diciembre de 2006 se tenía prevista la firma de los contratos del 43,6% de la plantilla de los equipos para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2007. Los reclamantes exponían que, por razones que desconocían, dichos contratos se realizaron hasta el 30 de mayo de 2007.

En su queja los reclamantes expresaban no entender por qué se pretendía la paralización de los servicios que atienden a familias y menores, que merecen una atención digna y continuada por parte de los profesionales. Las dificultades familiares necesitan ser afrontadas y las familias no pueden hacerlo con el cambio continuo de recursos de apoyo. A su juicio, el quebranto y la inestabilidad injustificada en los equipos rompe las intervenciones iniciadas.

Los reclamantes consideraban asimismo que existía un peligro grave de que se produjera una saturación en el servicio, ya que el 56,4% de la plantilla tendría que asumir el total de la demanda. Esto conllevaría agravamientos de problemas para la atención adecuada de los menores y las familias: alargamiento del inicio de la intervención, aumento de las familias a la espera de ser atendidas, menor frecuencia en las entrevistas, profesionales con un mayor número de casos, mayor limitación para atender urgencias, etc.

Esta institución solicitó información al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, aunque finalmente procedimos al archivo de la queja, ya que por parte de la Concejalía de Servicios Sociales se nos comunicó que el ayuntamiento había acordado renovar todos los contratos de los trabajadores afectados.

18.6. Función pública docente

En lo que respecta al acceso a la función pública docente, hemos de destacar los problemas que han surgido a raíz de la convocatoria de oposiciones para maestros, concretamente en la especialidad de educación infantil, publicada en el BOC de 26 de abril de 2007.

Sobre este asunto, hemos recibido quejas tanto de opositores que habían quedado inicialmente excluidos del procedimiento selectivo, como de otros que lo habían superado, pero su incorporación a la función pública docente no ha llegado a materializarse (**EQ 727/07, EQ 1167/07, EQ 1169/07**).

Hemos de recordar que dicho proceso selectivo se desarrolló en todas sus fases, con excepción de la publicación de las listas de seleccionados, circunstancia ésta que no se produjo al dictar la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes una resolución de 24 de agosto de 2007, por la que se suspenden, exclusivamente en lo que respecta a la especialidad de educación infantil, los procedimientos selectivos de ingreso al Cuerpo de Maestros convocados mediante Orden de 16 de abril de 2007, y se retrotraen las actuaciones ya desarrolladas a la fase de oposición. Dicha resolución pospone a una posterior resolución la determinación de las condiciones y el momento del procedimiento selectivo a partir del cual dichas actuaciones deberán nuevamente cursarse.

Esta resolución de la Administración educativa, ciertamente sorprendente, pues no suele ser habitual que se produzca una revisión de actos de tal magnitud, tiene su origen en la constatación de la existencia de una *Guía de procedimientos a seguir por los Tribunales de Infantil: calificaciones*, que contiene unos criterios correctores contrarios a las bases y a los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública, siempre según la Dirección General de Personal.

En la actualidad, tenemos constancia de la existencia, al menos, de un procedimiento en vía judicial, en el que se ha dictado auto por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Santa Cruz de Tenerife del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, el pasado 3 de diciembre, resolviendo recurso de súplica en incidente de medidas cautelares, y nos encontramos a la espera de conocer la ejecución de dicho auto, que suspende a su vez la retroacción del procedimiento a la fase de oposición.

Como ya hemos informado a los opositores, tanto a los excluidos inicialmente, como a los que no han llegado a tomar posesión del puesto de trabajo que creían ganado, la actuación del Diputado del Común queda limitada en estos casos pendientes de resolución judicial, ya que, de lo contrario, se produciría una doble investigación de los hechos que poco ayudaría a la definitiva resolución. No obstante, no podemos dejar de hacernos eco de la caótica situación en que se encuentra este procedimiento, en el que, independientemente de quien tenga la razón, se ve afectada la calidad del servicio público educativo, en primera instancia, los niños y niñas matriculados en los distintos cursos de educación infantil.

En otro orden de cosas, destacamos como que, como en años anteriores, se han producido desajustes en el inicio del curso escolar, que conllevan el desacuerdo de algunos profesores interinos y sustitutos con la asignación de destinos que efectúa la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (**EQ 539/07, EQ 589/07**).

Destacamos también una queja colectiva, a la que ya hicimos alusión en el informe del pasado ejercicio, en la que se hace referencia a la situación del colectivo de profesores de la especialidad de Informática en Canarias (**EQ 1368/06, EQ 1425/06, EQ 1458/06 a 1473/06, EQ 1495/06 y EQ 1496/06**).

En esta queja, los reclamantes consideraban que se estaba produciendo un trato discriminatorio hacia los profesores de Informática con relación a otras especialidades como la de Economía, para la que en el curso 2003-2004 la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias convocó un procedimiento selectivo para crear en Canarias la referida especialidad, argumentando en la resolución, entre otras “*la necesidad de atender a la demanda de especialistas exigida por la implantación y desarrollo del nuevo sistema educativo [...]*”.

Para los citados reclamantes, la asignatura de informática genera en muchos institutos una carga horaria suficiente para un profesor, por lo menos en los 35 “grandes” en los que se han creado plazas de Economía. Pero sólo en aquellos institutos en los que existen ciclos

formativos la especialidad de Informática es impartida por especialistas.

Asimismo, los reclamantes expresaban que el criterio seguido hasta ahora por la consejería ha sido arbitrario, pues, a los profesores de Informática se les ha restringido sus posibilidades de trabajo, exclusivamente, a los institutos en que se imparten los ciclos formativos de la especialidad (20 en toda Canarias), siendo a su juicio discriminatoria la decisión de crear la especialidad de Economía y las correspondientes plazas basándose en “*la necesidad de atender la demanda de especialistas*”, y por el contrario, no crear las plazas de informática, para una especialidad que existe desde hace más de 20 años.

Finalmente, los reclamantes señalaban que el hecho de que no exista una normativa clara y transparente que defina los criterios para decidir qué plazas se crean y en qué centros, permite que la consejería lo haga arbitrariamente y genera indefensión.

Tras dirigirnos a la Administración educativa canaria, recibimos un extenso informe emitido por el director General de Personal de esa consejería, que finalizaba con las siguientes conclusiones, que reproducimos literalmente:

“1. *La materia de ‘Economía’ es una materia propia de la modalidad de Humanidad y Ciencias Sociales en el primer curso de Bachillerato y la de ‘Economía y Organización de Empresas’ es una materia propia de la misma modalidad en el segundo curso de Bachillerato, cuyos currículos se definen en normas básicas del Estado.*

2. *Las asignaturas de ‘Economía’ y ‘Economía y Organización de Empresas’ son las elegidas por los alumnos cuya orientación académica va dirigida a estudios superiores relacionados con el mundo empresarial.*

3. *El Real Decreto 1635/1995, de 6/10/95, sobre la adscripción a las especialidades propias de la formación profesional específica, crea la especialidad docente de Economía para impartir las asignaturas antes mencionadas. Asimismo declara competentes a los docentes de Administración de Empresas y de Organización y Gestión Comercial, además de los de Formación y Orientación Laboral, estos últimos con restricciones sobre su titulación superior.*

4. *En el momento en el que la Administración educativa canaria establece la primera adquisición de la especialidad de Economía para funcionarios de carrera del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, lo hizo con el objetivo de una adecuada especialización del docente que impartiera la materia en consonancia con la normativa básica del Estado vigente. No obstante en aquellos centros donde el profesorado de Administración de Empresas u Organización y Gestión Comercial imparten las materias de ‘Economía’ o ‘Economía y Organización de Empresas’ son computadas dentro de sus horarios lectivos para el cálculo de la plantilla orgánica de un concurso general de traslados, como no podía ser de otra manera.*

5. *La asignatura ‘Informática Aplicada’ es una materia optativa creada por la Administración educativa canaria por medio de la resolución de 8 de mayo de 1995,*

de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, por la que se establece el currículo de determinadas materias optativas y se dictan instrucciones sobre la impartición de las mismas en el segundo ciclo de la Educación Secundaria Obligatoria y en Bachillerato. Es de oferta obligatoria para todas las modalidades de Bachillerato y se oferta tanto en primer como en segundo curso.

6. *La materia de ‘Informática Aplicada’ es elegida, por tanto, por una variedad de alumnos con diferentes orientaciones académicas respecto a sus estudios superiores.*

7. *Con estas consideraciones, la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa atribuye competencia docente sobre la asignatura a las especialidades de Informática, Matemáticas, Administración de Empresas, Tecnología de Enseñanza Secundaria, Física y Química y Dibujo, por medio de la Orden de 7 de marzo de 2005, por la que se organiza la oferta de enseñanzas en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato, y se dictan instrucciones para la elaboración y autorización de los planes de oferta de enseñanzas.*

8. *Cuando la orden establece un orden de preferencia se usa para dirimir las discrepancias entre diferentes especialidades presentes en un mismo centro a la hora de manifestar su deseo de impartir la materia. De manera que existen centros donde los docentes de las especialidades con mejor derecho declinan el uso de ese derecho en beneficio de otras. La preferencia no indica que la especialidad de Matemáticas sea menos competente que Informática, sólo establece un orden de prelación para profesores de un mismo centro.*

9. *Los concursos de traslados están regulados por el Real Decreto 2112/1998, de 2 de octubre, por el que se regulan los concursos de traslados de ámbito nacional para la provisión de plazas vacantes que determinen las administraciones educativas, entre las que se incluirán, al menos, las que se produzcan hasta el 31 de diciembre del curso escolar en el que se efectúe la convocatoria, así como aquellas que resulten del propio concurso siempre que, en cualquiera de los casos, la continuidad de su funcionamiento esté prevista en la planificación educativa.*

10. *En virtud de lo anterior, las plazas de plantilla orgánica para el Concurso General de Traslados deben ser calculadas tomando como base la plantilla de funcionamiento del curso 2006-07, por tanto, teniendo en cuenta las preferencias del profesorado de las distintas especialidades respecto a la ‘Informática Aplicada’. Es decir, si la asignatura es impartida por una especialidad diferente a Informática, las horas de esta asignatura serán contadas en la especialidad a los efectos previstos en el Anexo III del Acuerdo Marco de Mejora del Sistema Público Educativo de Canarias entre la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y las organizaciones sindicales en el sector: ANPE, FETE-UGT, UCP, SEPCA y CSIF.*

11. *En el caso de estar asignando ‘obligatoriamente’ y no ‘preferentemente’ la materia de ‘Informática Aplicada’ a la especialidad de Informática, estaríamos retirando*

horas que sustentan plazas de otras especialidades, y que son competentes en ellas, ocupadas por docentes definitivos para asignarlas a un nuevo docente que hasta el momento, no se encuentra en el centro.

12. *No parece, después de lo expuesto, ‘Que, de forma arbitraria, el criterio seguido hasta ahora por la Consejería de Educación con los profesores de la especialidad de informática, ha sido restringirles sus posibilidades de trabajo, excluidamente, a los Institutos a los que se imparten los Ciclos Formativos de la especialidad (20 en toda Canarias)’, sino que, más bien, obedece a razones de planificación educativa que se oferten las distintas especialidades, en función de las características de cada especialidad, las modalidades de Bachillerato en cada centro, el número de alumnos inscritos en cada centro, etc.*

13. *Tampoco parece, después de lo expuesto ‘Que al no existir una normativa clara y transparente que defina los criterios para decidir qué plazas se crean y en qué centros, permite que la consejería lo haga arbitrariamente. [...] , más bien, vuelven de nuevo a operar razones de planificación educativa, amparadas y sustentadas en todo lo anteriormente expuesto’.”*

Con posterioridad, esta institución remitió el mencionado informe a los reclamantes, con el fin de conocer sus alegaciones al contenido del mismo y recibimos varias respuestas de los interesados, que se concretan principalmente en las siguientes afirmaciones:

a) Que las materias de Economía y Economía y Organización de Empresas se imparten exclusivamente en una única modalidad de Bachillerato, el de Humanidades y Ciencias Sociales.

b) Que la asignatura Informática Aplicada es de oferta obligatoria para todas las modalidades de Bachillerato y se oferta tanto en primero como en segundo curso, de lo que se deduce que debe tener un número de alumnos, por lo menos similar a Economía. Sin embargo, en los concursos de traslados de los años 2003 y 2004 se ofertan más del doble de plazas de la especialidad de Economía que de Informática. Y además todas las plazas de Informática se crean en centros en que se imparten ciclos formativos de Formación Profesional, ninguna en un centro en que haya solo Bachillerato.

c) En el currículo correspondiente a Informática Aplicada de Bachillerato se puede apreciar que los contenidos tienen un carácter técnico y especializado, que no parece encajar con el perfil académico de las otras especialidades que están impartiendo la Informática Aplicada de Bachillerato (Matemáticas, Administración, Tecnología, Física y Química y Artes Plásticas).

d) La creación de plazas condicionada a las preferencias del profesorado de las distintas especialidades respecto a la Informática Aplicada no parece un criterio de planificación adecuado y, en cualquier caso, se trata de un criterio que se aplica arbitraria y exclusivamente a Informática Aplicada de Bachillerato y no a otras especialidades. Además, en ningún centro de Canarias hay profesores de la especialidad de Informática, con la excepción de los 20 en que hay ciclos formativos de formación profesional, con lo cual es imposible que con

ese criterio se puedan crear plazas de Informática, ya que no pueden expresar su preferencia para impartir la asignatura.

A la vista de los anteriores antecedentes, y sin perjuicio del máximo respeto al ámbito competencial de la Dirección General de Personal, remitimos a dicha Administración la sugerencia de volver a analizar la realidad de la implantación de la asignatura de Informática Aplicada, y en su caso de adoptar las medidas que considere convenientes, partiendo de un estudio previo en el que se consideren el número de horas de la asignatura de Informática que se imparte en cada instituto y la especialidad de los profesores que la imparten, así como aquellos casos en que crear la plaza de la especialidad de Informática pueda suponer el desplazamiento de algún profesor con destino en el correspondiente departamento.

En la actualidad nos encontramos a la espera de respuesta a nuestra resolución.

18.7. Función pública sanitaria

Se encuentra en trámite en el momento de cierre de esta informe una queja relativa a la gestión por parte del Servicio Canario de la Salud, concretamente de la Gerencia de Servicios Sanitarios de La Palma, en la que el reclamante señala que ha sufrido indefensión, al quedar excluido de las listas de contrataciones temporales, por la supuesta comisión de una falta administrativa, aunque no se ha tramitado el correspondiente expediente disciplinario en el que se declare probada la comisión de dicha falta. A juicio del reclamante, se da la paradoja de que queda indefenso porque se extingue el expediente disciplinario al tiempo que esta extinción es consecuencia de la decisión de la comisión que imposibilita prorrogar su nombramiento, circunstancia ésta que, a su vez, impide investigar los hechos y ejercer su derecho a la defensa (EQ 941/07).

Correspondiente al ejercicio 2006, hemos tramitado una queja motivada por la falta de respuesta del Servicio Canario de la Salud a una solicitud de cambio de puesto de trabajo formulada por la reclamante, por motivos de salud (EQ 988/06).

Tras la correspondiente solicitud de informe, el referido organismo nos ha comunicado que la solicitud de la interesada fue trasladada al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la Función Pública para que, en virtud de la colaboración de dicho centro directivo con una mutua patronal de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se procediese a la valoración del estado de salud de la trabajadora, estando en trámite dicha valoración. Por otro lado, en este expediente se nos informa de que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales está en proceso de contratar una asistencia técnica para la realización de una evaluación inicial de riesgos de los puestos de trabajo de la Administración pública de la Comunidad Autónoma y la prestación de la especialidad preventiva de vigilancia de la salud de su personal, correspondiendo en un futuro a la adjudicataria de dicha asistencia técnica la valoración de los expedientes de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.

Es de desear que tras dicha adjudicación la valoración y resolución de las solicitudes de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud se agilice, pues con la permanencia durante períodos prolongados en puestos de trabajo inadecuados lo único que se consigue es el agravamiento de las patologías o, en determinados casos, el incremento de los procesos de incapacidad temporal e incluso del absentismo laboral.

18.8. Resoluciones del Diputado del Común en materia de Trabajo y Función Pública

EQ 549/06. Asignación de puestos de trabajo tras superar proceso selectivo. Recomendación al Ayuntamiento de Candelaria.

Nos referimos de nuevo al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, a instancias de la trabajadora de esa corporación, D.^a [...].

A la vista de los documentos incorporados a esta queja, resultan los siguientes

ANTECEDENTES

I. Por Decreto de la Alcaldía nº 1.647/2005, de 1 de julio, se resolvió proceder a la asignación de los puestos de trabajo a los funcionarios nombrados para cubrir en propiedad plazas de auxiliar administrativo de personal funcionario de la corporación, correspondiendo a la Sra. [...] el puesto/departamento de Secretaría. Las bases de este proceso selectivo fueron publicadas en el *Boletín Oficial de Santa Cruz de Tenerife* de 27 de agosto de 2004, y la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos fue publicada en el *Boletín Oficial de Santa Cruz de Tenerife* de 26 de noviembre de 2004.

La reclamante quedó situada en primer lugar en el proceso selectivo llevado a cabo por el Ayuntamiento de Candelaria, de acuerdo con la lista definitiva aprobados hecha pública por el presidente del Tribunal y la secretaria del mismo el 6 de mayo de 2005. Sin embargo, no nos consta que se permitiera elegir entre los diferentes puestos vacantes a la interesada ni a los tres funcionarios restantes que superaron el referido proceso selectivo, siendo efectuada la asignación de forma discrecional por esa alcaldía.

II. En el momento en que tomó posesión de su plaza la interesada, existían diferencias retributivas entre los distintos puestos de trabajo vacantes que podían ser cubiertos por funcionarios de carrera de la Subescala Auxiliar de la Escala de Administración General. Concretamente, a los puestos denominados auxiliar puesto base les correspondía un complemento de destino 9 y un complemento específico 0, mientras que a los puestos denominados jefatura de grupo les correspondía un complemento de destino 18 y un complemento específico de 34 puntos (4.671,08 euros al año). Posteriormente, tras la valoración de los puestos de trabajo efectuados por una empresa externa y la elaboración del presupuesto de la corporación para 2006, al puesto de trabajo de la interesada le corresponde un complemento de destino 14 y un complemento específico de 10 puntos (1.401,36 euros al año), mientras que a los puestos de jefatura de grupo les continúa correspondiendo un complemento

de destino 18 y un complemento específico de 34 puntos (4.671,08 euros al año).

Por tanto, en el momento actual existe una diferencia retributiva entre los auxiliares administrativos que ocupan los llamados puestos base (códigos 010 y 014) y los que ocupan las jefaturas de grupo, de 4.797,84 euros en cómputo anual.

Esta diferencia retributiva se ha mantenido para el ejercicio 2007, habiendo quedado desestimadas las alegaciones al presupuesto de la corporación efectuadas por la interesada, según hemos podido constatar a la vista del *Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife* de 31 de enero de 2007.

III. Prácticamente desde su toma de posesión como funcionaria de carrera, la Sra. [...] se ha dirigido a esa corporación, tanto verbalmente como por escrito, solicitando que se le informase de las funciones que desarrolla un auxiliar administrativo de puesto base y de las retribuciones de los auxiliares administrativos (escritos de 19/7/05 y 16/9/05) y solicitando que se le certificasen las tareas concretas y reales detalladas de las labores y funciones que desarrolla en su puesto de trabajo (escritos de 3/10/06 y 25/10/06). Igualmente, la reclamante nos informa de que ha solicitado verbalmente la lista de trabajadores dependientes de aquellos auxiliares que ostentan jefaturas de grupo, cuestión esta que también ha sido planteada en la impugnación de los presupuestos de la corporación que ha efectuado la Sección sindical de Candelaria de la Asociación Sindical Independiente de Policias de las Administraciones Locales de Canarias.

En otro orden de cosas, la reclamante ha solicitado el abono de la diferencia retributiva que le corresponde por haberse hecho cargo en determinados momentos del puesto de administrativo por orden de la Secretaria General de la corporación, sin haber recibido dicha retribución ni una respuesta a su solicitud (escritos de 2/10/06, 22/12/06 y 2/1/07).

IV. Del examen de la copia de la relación organizativa de puestos de trabajo que nos ha sido facilitada, observamos que las funciones del auxiliar administrativo de puesto base (código 010) y las del auxiliar administrativo que ocupa la Jefatura de Grupo del área económica son idénticas. La única diferencia, además de la retributiva, entre ambos puestos, es que al de Jefatura de Grupo corresponde la “misión” de coordinar y controlar el cumplimiento de actividades específicas que requieren la colaboración de personal dependiente directa o indirectamente del puesto.

V. Esa corporación, en el informe remitido al Diputado del Común, expone que el puesto de la reclamante tiene las mismas retribuciones que los puestos de auxiliar administrativo de las áreas Económica y de Urbanismo, así como que existen otros puestos que tienen retribuciones diferenciadas atendiendo a diversos criterios como son:

“1º. Jefaturas de grupo que conllevan la coordinación y control del cumplimiento de actividades específicas que requieren la colaboración del personal dependiente directa o indirectamente del puesto.

2º. Puestos de atención al ciudadano que conllevan la realización de trabajos a turnos, en horario de tarde, la cobertura de trabajo los sábados, etc.

3º. Puesto de responsable de archivos intermedios, almacén y correos.

4º. Puesto de auxiliar de apoyo a los Servicios Informáticos, por la complejidad técnica que conlleva el desempeño de las tareas propias del puesto (supervisión y mantenimiento del servicio de correo electrónico, tanto interno como externo, atención y resolución de problemas técnicos a usuarios, supervisión de la conexión a internet y mantenimiento de los equipos informáticos y de comunicaciones necesarios para su correcto funcionamiento; etc.”.

A la vista de los anteriores antecedentes, se hace necesario someter a su juicio las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. La primera cuestión que debemos examinar es la forma en la que se ha producido la toma de posesión y asignación inicial de puesto de trabajo a la reclamante por parte de esa corporación. Como indicamos en el relato de antecedentes de esta resolución, fue esa alcaldía quien, mediante decreto, asignó los puestos de trabajo vacantes a los nuevos funcionarios, sin que estos interviniieran expresando el puesto que querían ocupar de forma preferente.

Sobre ello, hay que señalar que la *Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública* (en adelante LMRFP), en su artículo 20.1 señala que los puestos de trabajo adscritos a funcionarios se proveerán mediante los procedimientos de concurso o de libre designación, siendo el concurso el sistema normal de provisión en el que se tendrán únicamente en cuenta los méritos exigidos en la correspondiente convocatoria, entre los que figurarán los adecuados a las características de cada puesto de trabajo, así como la posesión de un determinado grado personal, la valoración del trabajo desarrollado, los cursos de formación y perfeccionamiento superados y la antigüedad. En este mismo sentido se expresa el artículo 101 de la *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*.

Complementariamente a lo anterior, recordamos que el *Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración general del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración general del Estado*, aplicable de forma supletoria a todas las administraciones, en su artículo 26 señala:

“La adjudicación de puestos de trabajo a los funcionarios de nuevo ingreso se efectuará de acuerdo con las peticiones de los interesados entre los puestos ofertados a los mismos, según el orden obtenido en el proceso selectivo, siempre que reúnan los requisitos objetivos determinados para cada puesto en las relaciones de puestos de trabajo. Estos destinos tendrán carácter definitivo, equivalente a todos los efectos a los obtenidos por concurso”.

En el caso que venimos analizando, el Ayuntamiento de Candelaria obvió el procedimiento legalmente

establecido y adjudicó de forma discrecional los puestos de trabajo existentes, correspondiendo a la aspirante que había obtenido la mejor puntuación en la oposición uno de los puestos de trabajo que tenía menor retribución de los existentes vacantes, lo cual no solo es antijurídico, al no haberse ofrecido la posibilidad de elegir prevista normativamente, sino que pugna con la lógica más elemental, dada la importante diferencia retributiva existente.

De acuerdo con el artículo 62.1 e) 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 (en adelante LRJPAC), son nulos de pleno derecho los actos de las administraciones públicas dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido. En este sentido, consideramos que el Decreto de la Alcaldía nº. 1.647/2005, de 1 de julio, adolece de nulidad radical por haberse dictado prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido, por lo que esa corporación debe iniciar de inmediato, de oficio, el procedimiento de revisión de actos nulos contenido en el artículo 102 LRJPAC, a fin de dar satisfacción a las pretensiones de la interesada.

Segunda. Del relato de antecedentes de estas resoluciones se deduce, como ya indicamos, que no existe diferencia entre las funciones del auxiliar administrativo de puesto base, como es el caso de la reclamante, y de la jefatura de grupo, existiendo únicamente una misión que los diferencia.

También aludimos con anterioridad que la reclamante ha solicitado que se le indique quiénes son los trabajadores dependientes de los que ostentan las jefaturas de grupo, pues a su juicio dicha dependencia es ficticia y, por tanto, las diferencias retributivas entre ambos puestos son injustas, al realizar idénticas funciones.

Sobre este particular, conviene recordar el contenido del artículo 86 de la *Ley territorial 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria*, a cuyo tenor las corporaciones locales canarias realizarán las relaciones de puestos de trabajo, en las que deberán estar incluidas las retribuciones del personal de sus respectivas administraciones, atendiendo a los criterios establecidos en la legislación básica del Estado. Y el artículo 23.3 B) de la LMRFP, legislación básica del Estado en esta materia, establece que el complemento específico está destinado a retribuir las condiciones particulares de algunos puestos de trabajo en atención a su especial dificultad técnica, dedicación, responsabilidad, incompatibilidad, peligrosidad o penosidad, y que en ningún caso podrá asignarse más de un complemento específico a cada puesto de trabajo.

En definitiva, puesto que las diferencias retributivas deben estar basadas en causas objetivas referidas bien al nivel del puesto que se desempeñe (complemento de destino), bien a las funciones que se realicen (complemento específico), entendemos que produce inseguridad jurídica la existencia de una identidad total de funciones entre puestos de auxiliar administrativo que tienen significativas diferencias retributivas, sin olvidar

además que la reclamante ha solicitado información acerca de las dependencias jerárquicas sobre las jefaturas de grupo y no ha obtenido contestación.

Por ello, estimamos oportuno que esa corporación revise su catálogo o relación de puestos de trabajo, de acuerdo con las previsiones de la legislación de función pública que le es de aplicación, valorando objetivamente los puestos y acordando diferencias retributivas únicamente en aquellos supuestos en los que se cumplan los requisitos legales.

Tercera. Finalmente, hemos de hacer alusión a la falta de respuesta a las solicitudes efectuadas por la reclamante para el abono de las diferencias retributivas que considera que le corresponden por el desempeño en funciones de tareas correspondientes a una funcionaria de categoría superior.

Sin entrar a valorar el fondo del asunto, es de reseñar que esa corporación no ha dado respuesta a las diversas solicitudes que le han sido formuladas, lo cual contradice lo dispuesto en el artículo 42 LRJFAC, que dispone que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación.

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

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 iniciar de oficio el procedimiento para la declaración de nulidad del Decreto de la Alcaldía de Candelaria nº. 1.647/2005, de 1 de julio. En su lugar, esa corporación debe iniciar un nuevo procedimiento de adjudicación de puestos de trabajo y llevarlo a cabo de acuerdo con lo previsto en el artículo 26 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 revisar la relación o el catálogo de los puestos de trabajo de la Subescala Auxiliar de la Escala de Administración General, procurando ajustar las retribuciones a las diferencias de funciones realmente existentes en los distintos puestos de trabajo.

- De dar respuesta expresa a las distintas solicitudes formuladas por la reclamante ante esa corporación.

EQ 752/05. Incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Recordatorio de deberes legales a la Inspección General de Servicios.

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al escrito de queja presentado por don [...], con domicilio en [...], el cual fue registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 752/05, que rogamos cite en el informe que se solicita.

La reclamación, como VI conoce, venía motivada por la falta de respuesta al escrito presentado por el reclamante en fecha 20 de enero de 2005 ante ese organismo, en el que denunciaba la actividad del Servicio Canario de Empleo con relación a diversas circunstancias acaecidas en el desarrollo de un taller de empleo en la isla de Gran Canaria.

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 de los motivos que justificasen, en su caso, la falta de respuesta al escrito del reclamante.

En respuesta a nuestra solicitud, recibimos informe del Ilmo. viceconsejero de Administración pública, en aquel momento ejerciendo las funciones de Inspector General de Servicios, en el que se señalaba que el escrito del reclamante no se encuentra amparado por el sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración pública de Canarias recogido en el Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, por dos razones. En primer lugar, porque el escrito que el interesado dirige a la oficina de empleo de Arucas formula una pregunta que no puede considerarse una sugerencia o reclamación. En segundo lugar, porque el resto de escritos formulados por el reclamante, además de seguir planteando la pregunta antes aludida, denuncia comportamientos relacionados con una convocatoria de oferta de empleo, por lo que al tratarse de un procedimiento administrativo específico, tampoco puede considerarse como una sugerencia o reclamación de las reguladas en el citado Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

Por dichos motivos, y considerando que la tramitación del escrito del interesado no era competencia de la Inspección General de Servicios, ese centro directivo remitió el mismo a los efectos oportunos al Servicio Canario de Empleo, con fecha 3 de marzo de 2005.

Hasta aquí el contenido de su informe. Sin embargo, no consta en el expediente –y así lo ha ratificado el reclamante–, que esa Inspección General de Servicios dirigiera oficio alguno al interesado, informándole del trámite dado a su escrito.

En este sentido, hay que destacar que el artículo 7 del Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, establece que el registro del órgano competente o, en el caso de las sugerencias y reclamaciones enviadas telemáticamente, el de la Inspección General de Servicios, dentro de los diez días siguientes a la recepción de una sugerencia o reclamación sobre una materia de su competencia, comunicará al interesado, en el caso de que

conste, la fecha de recepción de la misma, así como el plazo máximo de contestación.

Por su parte, el artículo 9.2 del mismo reglamento señala que si concurrieran las causas de exclusión del apartado 1 del artículo 2 (las sugerencias y reclamaciones cuya resolución deba ampararse en un procedimiento administrativo específico o en la normativa sobre la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza del servicio público gestionado, pudiera estar establecida en determinadas áreas de actividad de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y en particular el ejercicio del derecho de petición regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre) se remitirá a la unidad, organismo o Administración pública competente en un plazo máximo de diez días, y se notificará al interesado.

Como antes señalamos, no nos consta que se acusara recibo al interesado, ni que se le notificara la remisión de su escrito al Servicio Canario de Empleo. Por ello, pese al tiempo transcurrido, esta institución, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, ha acordado dirigir a VI el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

De cumplir con la previsiones del Reglamento del sistema de sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre, en lo que respecta a oficiar acuse de recibo a los interesados y notificar, en su caso, el traslado al órgano competente cuando concurran las causas del apartado 1 del artículo 2 de dicha norma.

EQ 1012/06. Supuesta vulneración de derechos de funcionarios en prácticas. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Nos referimos de nuevo al escrito de queja presentado ante esta institución por [...], el cual ha sido registrado en nuestras oficinas con la referencia EQ 1012/06, que rogamos cite en futuras comunicaciones sobre este asunto.

La reclamación venía motivada por la situación de un grupo de agentes de la policía local que obtuvieron su plaza en el procedimiento selectivo convocado en el año 2004 y llevado a cabo en 2005. En el momento de presentación de la queja dichos agentes se encontraban realizando las prácticas del proceso selectivo y alegaban que no se les había reconocido determinados derechos que, a juicio de los mismos les correspondían. Concretamente, los reclamantes alegaban:

- Que al referido grupo de agentes de la policía local en prácticas no se les había permitido disfrutar la parte proporcional de vacaciones y permisos que les corresponderían del año 2005, ni se les había abonado de forma subsidiaria.

- Asimismo, señalaban que no se les estaba permitiendo trabajar durante los fines de semana y festivos, como sí hacían el resto de los funcionarios de carrera.

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 de los motivos por los que no se había acordado el disfrute de la parte proporcional de vacaciones correspondiente a 2005 de los funcionarios en prácticas, así como los motivos por los que no se les estaba encuadrando en los grupos de fines de semana y festivos.

En respuesta a nuestra petición de informe, la anterior alcaldesa-presidenta de esa corporación nos remitió dos informes, uno de ellos elaborado por el inspector jefe de la policía local y otro por el jefe de sección del Servicio de Personal, con la conformidad del coordinador general de dicho servicio.

En el primero de dichos informes, el inspector jefe de la policía local expresaba lo siguiente:

[...] 1. Conforme a la base decimocuarta de la convocatoria a las oposiciones de la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria, los citados opositores tienen que realizar al menos 1.200 horas de servicio activo, comenzando las prácticas a partir del 2 de enero de 2006 y finalizando a primeros de septiembre del mismo año. Desde esa fecha en adelante disfrutaron de las vacaciones correspondientes al año 2006.

2. A partir del 2/1/06 que se incorporaron a realizar las prácticas, realizaron los fines de semana correspondientes a su grupo de fin de semana, como cualquier otro funcionario de carrera de esta policía local”.

Finalmente, el informe expresa que no se incluyó a los aludidos funcionarios en prácticas en el cuadrante de festivos para 2006 porque el mismo se elabora, de acuerdo con el Reglamento de Funcionarios de esa corporación local, en el mes de octubre. En esa fecha los referidos agentes estaban realizando el período de formación en la Academia Canaria de Seguridad y al desconocerse cuántos de ellos superarían el referido curso, no se les pudo incluir en el cuadrante de festivos.

En el segundo de los informes, elaborado por el Servicio de Personal, se señala, con base en la resolución de 14 de diciembre de 1992, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, que el derecho a las vacaciones se adquiere cuando se es funcionario de carrera, pues la situación de prácticas no tiene reconocido por ley el derecho a vacaciones. Igualmente, en este informe se señala que *“No es cierto que tengan los mismos derechos y deberes los funcionarios de carrera y los de prácticas, pues hasta que no se es nombrado funcionario de carrera y se toma posesión de la plaza, no se adquieren tales derechos y deberes. La situación de prácticas es una situación de carácter formativo, si bien tienen reconocidos al menos los derechos retributivos en función del carácter de las prácticas que se realizan, si se trata de puestos de trabajo o no”*.

Finalmente señalamos que este informe expresa que *“el derecho a las vacaciones nace cuando ya se es funcionario de carrera y a tales efectos se tendrá en cuenta el tiempo prestado como funcionario en prácticas, siempre que la condición de funcionario de carrera se obtenga dentro*

del año natural con tiempo suficiente para permitir el disfrute de las vacaciones”.

Los referidos informes fueron trasladados a los reclamantes, que presentaron ante el Diputado del Común escrito de ampliación de datos, en el que mostraban su desacuerdo con el contenido de los informes y destacaban que en la actualidad los funcionarios en prácticas de la policía local no han disfrutado la parte proporcional de las vacaciones y permisos del año 2005 ni los 15 días por compensación de festivos del año 2006.

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

CONSIDERACIONES

Es conocido, por reiterado, que las bases de un proceso selectivo constituyen la ley de dicho procedimiento y a ellas se deben sujetar tanto la Administración y el tribunal calificador como los aspirantes a acceder a un empleo público (artículo 15 del *Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración general del Estado y de Provisión de puestos de trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración general del Estado*, y numerosa jurisprudencia, entre otras muchas, las sentencias del Tribunal Supremo de 20 de marzo de 1995, de 16 de junio de 1997, de 4 de marzo de 1998 o de 15 de octubre de 2003).

En la base duodécima de las que regulan el proceso selectivo que estamos analizando (resolución 4950/2004, de 2 de marzo), se expresa que una vez finalizado el reconocimiento médico, los aspirantes que lo hayan superado serán propuestos por el tribunal en el orden de la puntuación obtenida con la suma de los dos primeros ejercicios, para ser nombrados funcionarios en prácticas. Por otro lado, la base decimocuarta establece que los aspirantes propuestos por el tribunal, que hayan cumplido con lo establecido en la base anterior, serán nombrados funcionarios en prácticas y habrán de superar un curso selectivo de formación, organizado por la Academia Canaria de Seguridad.

Por tanto, los agentes a los que alude esta reclamación debieron ser nombrados funcionarios en prácticas antes del comienzo del curso en la Academia Canaria de Seguridad, si bien desconocemos la fecha exacta en que se produjo dicho nombramiento.

A efectos del disfrute del período de vacaciones, hay que traer a colación la resolución de 14 de diciembre de 1992, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública (BOE 19 enero 1993, núm. 16, pág. 1.231), por la que se dispone publicar el manual de Procedimientos de Gestión de Recursos Humanos en materia de vacaciones, permisos y licencias, comisiones de servicios y reintegros al servicio activo de los funcionarios públicos.

Según dicho manual de procedimientos de gestión de recursos humanos, apartado A.2.5 (Período de prácticas. Cómputo a efectos de vacación anual), los funcionarios de nuevo ingreso tendrán derecho a que se les compute como tiempo servido la totalidad del período de tiempo que permanecieron como funcionarios en prácticas, es decir, el tiempo que media desde el nombramiento como tales

funcionarios en prácticas hasta el momento de la toma de posesión en su primer destino como funcionarios de carrera, con independencia de la duración efectiva de las prácticas o de los cursos selectivos que hayan debido superar.

En conclusión, consideramos que debe reconocerse a dichos funcionarios, si aún no se ha hecho, la parte proporcional de las vacaciones correspondiente al periodo que sirvieron como funcionarios en prácticas en el año 2005, pues no encontramos motivo para justificar la exclusión de ese período.

Por otro lado, el Reglamento de Funcionarios del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria reconoce a los funcionarios de la policía local el disfrute de 45 días de vacaciones anuales por compensación de los días festivos en los que se haya trabajado, cualquiera que sea el número de éstos. En cuanto a esta compensación, no puede esta institución pronunciarse, pues desconocemos si dichos agentes realizaron servicios en festivos durante 2006, aunque del informe emitido por el inspector jefe de la policía local parece inferirse que sí.

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

RECOMENDACIÓN

- De reconocer a los agentes de la policía local a los que alude esta queja, si aún no se ha hecho, la parte proporcional de las vacaciones correspondiente al periodo que sirvieron como funcionarios en prácticas en el año 2005, así como de valorar la posibilidad de reconocer a los reiterados agentes la compensación por servicio en festivos durante el año 2006, en el caso de que se den los requisitos contemplados en el Reglamento de Funcionarios del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria o en cualquier otro acuerdo aplicable.

EQ 1029/05. Solicitud de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Recomendación a la Consejería de Economía y Hacienda.

Nos dirigimos de nuevo a VI con relación al expediente de queja que se tramita en esta institución con la referencia del encabezamiento, alusivo a solicitud de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud instado por la funcionaria de esa consejería D.^a [...].

A la vista de la documentación obrante en nuestro expediente nos consta que desde el año 2004 la reclamante, funcionaria del Cuerpo Auxiliar con destino en [...], viene interesando un cambio de trabajo por motivos de salud.

Consta igualmente en nuestro expediente que la Dirección General de la Función Pública solicitó la colaboración de la Mutua de Accidentes de Canarias, para emitir informe sobre el estado de salud de dicha funcionaria.

En el informe médico emitido por el facultativo de la referida mutua se expresa que “*La paciente mejoraría su estado de salud con un cambio de puesto de trabajo. Le convendría una separación de su entorno y ambiente de trabajo, si fuera posible un cambio de ubicación. Su estado actual es compatible con el desarrollo de labores administrativas*”.

La referida funcionaria ha realizado numerosas gestiones para conseguir el referido cambio de puesto de trabajo. A dicho efecto, ha solicitado la adscripción a plazas en las consejerías anteriormente denominadas de Empleo y Asuntos Sociales y de Educación, Cultura y Deportes, así como en la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial y el Cabildo Insular de La Palma.

Según los informes que hemos recibido y que figuran en nuestro expediente, esa consejería ha informado favorablemente la adscripción provisional de la referida funcionaria a los puestos de trabajo que ha solicitado, si bien por diversos motivos la referida adscripción provisional no ha llegado a producirse.

En este sentido, cabe señalar que la Dirección General de la Función Pública solicitó información a todos los centros directivos de la Comunidad Autónoma ubicados en la isla de La Palma, referente a la existencia de plazas vacantes o próximas a quedar vacantes en dicha isla, que estuvieran dotadas presupuestariamente y que coincidieran con las especificaciones del puesto de trabajo de la Sra. [...], es decir, plazas de funcionario de carrera, del Cuerpo Auxiliar, grupo D.

Todos los centros directivos interpelados indicaron la no existencia de plazas vacantes que cumplan con los requisitos establecidos.

Consta igualmente en nuestro expediente que por parte de la Dirección General de la Función Pública se ha puesto en conocimiento del Comité de Seguridad y Salud de la Consejería de Economía y Hacienda la tramitación del expediente de cambio de puesto de trabajo de la funcionaria, y se ha requerido informe a dicho órgano acerca de las actuaciones llevadas a cabo por el mismo, si bien dicho comité se ha limitado a constatar la recepción de los escritos remitidos por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de la Función Pública, en el Servicio de Medios de Personal de la Consejería de Economía y Hacienda.

Finalmente, figura en nuestro expediente testimonio de comunicación efectuada por parte de la Dirección General de la Función Pública a esa Secretaría General Técnica en fecha 19 de mayo de 2006, en la que se informa de las últimas gestiones llevadas a cabo por dicho centro directivo y se solicita información sobre el estado de tramitación del expediente de referencia así como sobre la posible ubicación provisional, por motivos de salud, de la funcionaria D.^a [...] en un centro de trabajo donde el entorno de trabajo no agrave su patología.

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

CONSIDERACIONES

Primera. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL), señala en su artículo 3.1, referido al ámbito de aplicación de la misma, lo siguiente:

“Esta ley y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones laborales reguladas en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, como en el de las relaciones de carácter

administrativo o estatutario del personal al servicio de las administraciones públicas, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la presente ley o en sus normas de desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los trabajadores autónomos. Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en la prestación de un trabajo personal, con las peculiaridades derivadas de su normativa específica.”

Cuando en la presente ley se haga referencia a trabajadores y empresarios, se entenderán también comprendidos en estos términos, respectivamente, de una parte, el personal con relación de carácter administrativo o estatutario y la Administración pública para la que presta servicios, en los términos expresados en la disposición adicional tercera de esta ley, y, de otra, los socios de las cooperativas a que se refiere el párrafo anterior y las sociedades cooperativas para las que prestan sus servicios”.

Las administraciones públicas no están, por tanto exentas del cumplimiento de las obligaciones que impone la ley en materia de prevención. Como señala la exposición de motivos de dicha ley, “[...], al mismo tiempo –y en ello radica una de las principales novedades de la ley–, esta norma se aplicará también en el ámbito de las administraciones públicas, razón por la cual la ley no solamente posee el carácter de legislación laboral sino que constituye, en sus aspectos fundamentales, norma básica del régimen estatutario de los funcionarios públicos, dictada al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18^a de la Constitución (RCL 1978, 2836). Con ello se confirma también la vocación de universalidad de la ley, en cuanto dirigida a abordar, de manera global y coherente, el conjunto de los problemas derivados de los riesgos relacionados con el trabajo, cualquiera que sea el ámbito en el que el trabajo se preste”.

Según expresa el artículo 14.1 de la aludida LPRL, los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y este derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales, deber de protección que constituye, igualmente, un deber de las administraciones públicas respecto del personal a su servicio.

El empresario, también la Administración, deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo (artículo 14.2 LPRL).

La reiterada LPRL, en su artículo 25, es especialmente tajante a la hora de abordar el empleo de los trabajadores en puestos de trabajo incompatibles con su estado de salud:

“1. El empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación

de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.

Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo [...]”.

Concluimos, por tanto, que “*la deuda de seguridad de la empresa con sus trabajadores no se agota en la protección frente a los riesgos objetivos del puesto de trabajo, sino que obliga también a prevenir los riesgos específicos derivados de las características o estado de salud de la persona que lo ocupa, en garantía de su derecho a un nivel de protección adecuado y eficaz en materia de salud y seguridad en el trabajo, con el correlativo deber del empresario de garantizarlo, con una atención y protección específicas. Esta obligación se extiende a todos los riesgos relacionados con las condiciones de trabajo, incluidos los riesgos psicológicos y sociales [...]”* (Sentencia de 20 de febrero de 2007, del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, Sala de lo Social).

Segunda. El artículo 20.1 h) de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, regula la movilidad por razones de salud del personal funcionario y estatutario al servicio de las administraciones públicas.

“La Administración General del Estado podrá adscribir a los funcionarios a puestos de trabajo en distinta unidad o localidad, previa solicitud basada en motivos de salud o rehabilitación del funcionario, su cónyuge o los hijos a su cargo, con previo informe del servicio médico oficial legalmente establecido y condicionado a que existan puestos vacantes con asignación presupuestaria cuyo nivel de complemento de destino y específico no sea superior al del puesto de origen, y se reúnan los requisitos para su desempeño. Dicha adscripción tendrá carácter definitivo cuando el funcionario ocupara con tal carácter su puesto de origen”.

La Secretaría de Estado para la Administración Pública dictó resolución de 28 de enero de 2004, en la que se contienen reglas aplicables para la concesión de traslados a los funcionarios de la Administración general del Estado por razones de salud y posibilidades de rehabilitación de los funcionarios. Omitimos la reiteración del contenido de dicha resolución, pues el mismo ya le fue trasladado a esa consejería por la Dirección General de la Función Pública, donde asimismo se hacía referencia a la aplicabilidad de la referida resolución, con carácter supletorio, a los funcionarios de la Administración autonómica de Canarias.

Tercera. Del examen de los documentos que figuran en nuestro expediente, como señalamos anteriormente, observamos que por parte de esa consejería no se ha puesto impedimento a la adscripción de la funcionaria a otro puesto de trabajo, si bien el traslado no se ha materializado finalmente por inexistencia de otro puesto adecuado. En ese sentido, no cabría objetar por nuestra parte el tratamiento que se ha dispensado a las diversas solicitudes efectuadas.

No obstante, consideramos que las exigencias que plantea la normativa de prevención de riesgos laborales a la que hemos hecho extensa alusión en las anteriores consideraciones demanda una mayor actividad por parte de la Consejería de Economía y Hacienda, que debe tener en cuenta las características personales y el estado biológico de la reclamante, y adoptar en consecuencia las medidas preventivas y de protección necesarias. En este sentido, hemos de recordar que la Dirección General de la Función Pública solicitó información a esa secretaría general técnica sobre la posible ubicación provisional, por motivos de salud, de la funcionaria D.^a [...] en un centro de trabajo donde el entorno de trabajo no agrave su patología, sin que, al parecer, se haya dado una solución adecuada a esta situación.

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

RECOMENDACIÓN

- De adoptar las medidas de prevención y protección para evitar el agravamiento y favorecer la mejora de la patología de la reclamante, hasta tanto se resuelva el expediente de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud instado por la misma.

19. TURISMO Y TRANSPORTES

Índice:

- 19.1. Falta de respuesta o inactividad de las administraciones públicas canarias**
- 19.2. Actividades ejercidas sin la preceptiva licencia**
- 19.3. Otros motivos de queja**
- 19.4. Quejas archivadas por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente**
- 19.5. Expedientes de queja archivadas por falta de competencia de la institución**
- 19.6. Expedientes de quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo, al ser la materia objeto de su competencia**
- 19.7. Resoluciones adoptadas, y enviadas a las administraciones públicas de Canarias, por el Diputado del Común sobre el objeto de las quejas**

19.1. Falta de respuesta o inactividad de las administraciones públicas canarias

EQ 1056/07, 1022/07, 323/07, 162/07, 21/07, 1446/06, 1312/06, 1362/05, 1345/05, 471/04.

Bajo este apartado se recogen aquellas quejas en las que las administraciones públicas de Canarias no han

dado respuesta expresa a las peticiones, solicitudes y recursos que los ciudadanos les han planteado.

Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta institución, que faculta al Diputado del Común para que vele para que las administraciones resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que los ciudadanos formulen a las mismas, a continuación relacionamos las siguientes actuaciones.

Así, el EQ 1345/05, cuyo objeto fue la falta de respuesta de una estación de Inspección Técnica de Vehículos, ITV, sobre los daños, que según el ciudadano, le habían causado a su vehículo durante la correspondiente inspección.

Solicitado el preceptivo informe sobre lo expuesto, en virtud del elemental principio de contradicción, a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, nos comunicó (a través del jefe de Servicio de Automóviles) que no se había dado respuesta y solución a la reclamación del interesado porque la ITV afectada tenía pendiente de recibir el informe de su compañía de seguro.

Con posterioridad, el citado jefe de Automóviles nos comunicó que la compañía aseguradora de la ITV concesionaria del servicio público no veía responsabilidad en los daños reclamados por el ciudadano, y que no constaba en el expediente administrativo comunicación de dicha decisión al ciudadano.

A la vista de ello, este Diputado del Común solicitó a la Administración autonómica mencionada que dijera cuándo iba a dictar y notificar la resolución de esa consejería resolviendo el procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, incoado a petición del interesado. Solicitud que se le cursó en mayo de 2006.

Ante la falta de respuesta a esta institución, en septiembre de dicho año se le volvió a reiterar.

Con posterioridad, en octubre de 2006, y ante el silencio de la consejería citada, este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos constitucionales, reiteró la anterior solicitud de informe, a la vez que se le recordó al consejero respectivo, el deber legal que tiene la Administración pública canaria de enviar los informes requeridos por esta institución en el curso de sus investigaciones.

Durante el resto del año 2006 no tuvo entrada en esta institución el informe tantas veces solicitado a la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías.

En febrero del año que se informa llegó el informe de la Administración. Del mismo se desprendía que la consejería referenciada no había incoado el oportuno procedimiento de responsabilidad patrimonial, por lo que esta institución le tuvo que instar a ello, recordándole el régimen jurídico de la responsabilidad patrimonial contemplado en la Ley 30/1992, de la siguiente forma:

“A pesar de la dilación en resolver este procedimiento de responsabilidad patrimonial, que es eso y no otra cosa, de la clara dicción del régimen instaurado por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, a la fecha del informe

del jefe de área de Industria, don [...] de [...] febrero de 2007, esa Administración no ha adoptado ni resolución de apertura de dicho procedimiento, a través de notificar al interesado el correspondiente oficio de apertura del expediente para ello, ni por tanto, ha adoptado la resolución consecuente, y, nos informa que todavía la compañía aseguradora de la estación ITV concesionaria del servicio público en Arinaga, no ha comunicado su decisión al interesado sobre la responsabilidad o no de dicha ITV en relación a la reclamación del mismo de fecha [...] de octubre de 2004.

Pues bien, el servicio público, en régimen de concesión administrativa, es eso servicio público, y por tanto el titular del mismo es esa consejería.

Ahora bien, como tal servicio público, las reclamaciones que los ciudadanos presenten contra la prestación del mismo se tramitan de acuerdo con lo dispuesto en la ante citada LRJPAC, y no se puede escudar esa consejería en el régimen concesional de prestación del servicio público, puesto que las normas de la LRJPAC son claras, la responsabilidad se tramita ante la Administración pública titular del servicio, que es la que responde, y luego ésta verá lo que hará, de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 139 y ss. de la tan citada disposición legal.

Portodo ello, se debe de incoar, por esa Administración, el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, a través de la apertura del expediente administrativo al efecto, y dictar la resolución que corresponda sin más dilación. Y en tal sentido, debe esa Administración de comunicar a los concesionarios de ITV que las reclamaciones que le presenten los usuarios deben ser remitidas a esa consejería para la tramitación adecuada del procedimiento.

Así, le instamos a ello sin más dilación y a que informe sobre el presente asunto, así como los actos y acciones que en tal sentido se van a adoptar”.

El anterior recordatorio del deber legal de incoar el oportuno procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías, remitido por esta institución en marzo del año que se informa, tuvo que ser reiterado (ante la falta de respuesta al mismo en plazo) en abril.

Ante la persistencia en no responder a lo anterior, en junio se le recordó al secretario general técnico de dicha consejería su obligación legal de colaborar con este Diputado del Común, y a tal fin, remitir lo que se le había solicitado.

En octubre fue requerido el informe mencionado tantas veces, advirtiéndole que la falta de respuesta a dicho requerimiento sería puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal (se anexa dicho requerimiento) a los efectos previstos en nuestro ordenamiento jurídico vigente.

Finalmente, en noviembre del año que se informa llegó la respuesta administrativa, por medio de la cual se nos comunicó que efectivamente se había incoado el procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública, y que a tal efecto, se instruyó el correspondiente expediente, dando audiencia al interesado, por lo que a la vista de la aceptación de la resolución de esta institución, así como la adopción de

los actos administrativos consecuentes, hemos procedido al archivo de la queja por solución.

También hay que destacar la queja **EQ 1362/05** por la falta de respuesta, no sólo al interesado promotor de la misma, sino también a esta institución, que si bien nos hemos dirigido en múltiples ocasiones al Ayuntamiento de Mogán para que diera respuesta expresa a la solicitud del interesado, llegando a remitir a dicha corporación municipal una resolución, (la cual figura en el epígrafe de resoluciones) consistente en recordarle su obligación legal de resolver todas las solicitudes y recursos que los ciudadanos les planteen, resolución enviada en el mes de septiembre de 2006, reiterada en febrero de 2007, en mayo se le remitió un recordatorio de su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus investigaciones, requiriéndole, de nuevo, el envío de la preceptiva respuesta a la resolución que se le remitió en septiembre del año 2006, así como, el correspondiente informe.

Durante el mes de agosto del año que se informa, ante la pasividad administrativa, se le envió al alcalde-presidente del ayuntamiento referido un requerimiento previo al Ministerio Fiscal, con la advertencia de que si no respondía en el plazo de un mes se remitiría su actitud a dicho ministerio público.

Por fin, en octubre del año que se informa llegó el tantas veces requerido informe administrativo.

El objeto de la queja reflejada anteriormente consistió en la falta de respuesta al escrito que una asociación de caravanas había presentado en abril de 2005 en el mencionado ayuntamiento, relativo a que como no existían zonas reguladas para poder colocar sus caravanas, que se habilitaran dichas zonas.

El primer y único informe que al respecto había remitido el Ayuntamiento de Mogán dio como excusa para no responder a dicha asociación, que en el momento de presentar el escrito el interesado no se habían determinado los lugares y períodos autorizados en los que excepcionalmente se permitía estacionar en las vías públicas a las caravanas o rulotes y autocaravanas, respuesta fechada en julio de 2006 por la alcaldía-presidencia de la mencionada Administración, lo que motivó el envío de la resolución de esta institución, antes referenciada.

La queja se encuentra en tramitación, debido a que el informe municipal que esta institución traslado a los interesados ha sido objeto de alegaciones, por lo que del resultado de la misma se dará cuenta en el próximo informe anual.

El **EQ 1102/06**, en el que la interesada promotora de la misma denunciaba que había solicitado a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias el pago de las facturas que se le debían por los servicios de transportes que le había realizado, no habiendo obtenido respuesta sobre ello.

Iniciada la investigación por esta institución, la citada consejería, a través del director de Promoción Educativa, nos informó que ya habían realizado algunos de los pagos reclamados por la interesada, y que en cuanto a los pendientes, no se habían efectuado debido a que la Intervención había puesto algunos reparos.

Puestos en contacto con la interesada, se le comunicó que su queja estaba en vías de solución, y que tan pronto como el mencionado director nos informara de los reparos puesto por la Intervención, actuariamos en consecuencia.

Pues bien, hechas las gestiones durante el año que se informa, podemos decir que todavía no se ha resuelto el pago a la interesada, al no haberse solucionado los reparos de la Intervención, dilación sólo imputable a la Administración autonómica, por lo que esta institución ha pedido explicaciones sobre cuál es el motivo de dicha dilación, así como de cuándo se abonarán dichas facturas, en su caso, por ello, la queja se encuentra en curso y se informará en el próximo ejercicio.

La queja tramitada bajo la referencia **EQ 1446/06**, vino motivada por la falta de respuesta de la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias al escrito que el interesado había presentado en junio del año 2006.

Admitida a trámite la misma, se solicitó el oportuno informe a la Administración autonómica citada para que nos diera cuenta de la razón de la falta de respuesta expresa a la solicitud del interesado, dado el tiempo transcurrido.

Una vez que llegó el informe de la consejería, se constató que al ciudadano le habían dado respuesta verbal a su solicitud, y que como el mismo la quería por escrito la Administración emitió el correspondiente oficio, por lo que hemos archivado la queja por solución.

El **EQ 162/07**, también vino motivado por la falta de respuesta del Cabildo Insular de Lanzarote a la reclamación que el interesado le había interpuesto denunciando el extravío de su maleta por una compañía aérea.

Admitida a trámite la queja, se solicitó al citado cabildo el oportuno informe sobre la falta de respuesta y del estado de la reclamación del interesado.

Con posterioridad, el Cabildo de Lanzarote nos informó que ya había dado respuesta y que el ciudadano había sido indemnizado parcialmente por la compañía aérea, todo ello, por la mediación realizada por la corporación insular, por lo que la queja la hemos archivado por solución.

Por su parte, la queja tramitada bajo la referencia **EQ 21/07** ha sido archivada por solución, no sin antes hacer múltiples gestiones en orden a que el Ayuntamiento de Arona nos respondiera a nuestra petición de informe.

La información requerida consistió en las razones por las que la corporación municipal no había dado respuesta a los múltiples escritos de los promotores de la queja, que, por medio de los cuales, los interesados habían solicitado el establecimiento de una línea de transportes públicos.

Después de remitir varias peticiones de informe, llegando a advertir al alcalde-presidente de enviarle al Ministerio Fiscal por no colaborar con esta institución, la Administración municipal salida de las nuevas elecciones nos comunicó que ya había dado respuesta a los ciudadanos, y que a tal fin, se estaban realizando las gestiones oportunas con el Cabildo Insular de Tenerife y la empresa pública Titsa para el establecimiento del servicio demandado, por lo que hemos archivado por solución la citada queja.

El ciudadano promotor de la queja antes referenciada **EQ 471/04**, alegó como motivo de la misma la falta de respuesta del Ayuntamiento de Santa Brígida al escrito que le había presentado, por medio del cual solicitaba que se le aclararan varias cuestiones sobre las licencias de taxi existentes en dicho municipio, y del estado actual de los vehículos que prestaban dicho servicio.

Tras muchas gestiones de esta institución con el ayuntamiento citado, después de varias respuestas del mismo, así como ampliaciones de datos del interesado, efectuadas en orden a rebatir los extremos que iba comunicando la Administración municipal, pasamos a archivar la queja al haberse solucionado su objeto, que fue la falta de respuesta a la petición del interesado.

No obstante lo anterior, como el ciudadano alegaba que el mal funcionamiento del Ayuntamiento de Santa Brígida le había causado un daño patrimonial, informamos al interesado de lo dispuesto en nuestro ordenamiento jurídico vigente en los siguientes términos:

“Si usted estima que la actuación administrativa le ha causado daños los puede reclamar como responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Santa Brígida. Dicha reclamación la debe presentar, asesorándose, debidamente, con un abogado, si a tal fin desconoce la legislación, de la cual le damos una pequeña sinopsis de manera indicativa.”

Así, la exposición de motivos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, dispone:

“El Título X ‘De la responsabilidad de las Administraciones públicas y de sus autoridades y demás personal a su servicio’, incorpora la regulación de una materia estrechamente unida a la actuación administrativa y que constituye, junto al principio de legalidad, uno de los grandes soportes del sistema. Se hace así realidad la previsión contenida en el artículo 149.1.18º de la Constitución (RCL 1978, 2836) sobre el establecimiento de un sistema de responsabilidad de todas las administraciones públicas.

En lo que a la responsabilidad patrimonial se refiere, el proyecto da respuesta al pronunciamiento constitucional de indemnización de todas las lesiones que los particulares sufran en sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, de acuerdo con las valoraciones predominantes en el mercado, estableciendo además la posibilidad de que hasta un determinado límite pueda hacerse efectiva en el plazo de treinta días, siempre que la valoración del daño y la relación de causalidad entre la lesión y el funcionamiento normal o anormal del servicio público sean inequívocos”.

Y el citado Título X contiene la siguiente redacción normativa:

“Artículo 139. Principios de la responsabilidad.

1. Los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las administraciones públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.

2. En todo caso, el daño alegado habrá de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado con relación a una persona o grupo de personas.

3. Las administraciones públicas indemnizarán a los particulares por la aplicación de actos legislativos de naturaleza no expropiatoria de derechos y que éstos no tengan el deber jurídico de soportar; cuando así se establezca en los propios actos legislativos y en los términos que especifiquen dichos actos.

4. La responsabilidad patrimonial del Estado por el funcionamiento de la Administración de Justicia se regirá por la Ley Orgánica del Poder Judicial (RCL 1985, 1578 y 2635).

Art.140.

1. Cuando de la gestión dimanante de fórmulas conjuntas de actuación entre varias administraciones públicas se derive responsabilidad en los términos previstos en la presente ley, las administraciones intervenientes responderán de forma solidaria. El instrumento jurídico regulador de la actuación conjunta podrá determinar la distribución de la responsabilidad entre las diferentes administraciones públicas.

2. En otros supuestos de concurrencia de varias administraciones en la producción del daño, la responsabilidad se fijará para cada Administración atendiendo a los criterios de competencia, interés público tutelado e intensidad de la intervención. La responsabilidad será solidaria cuando no sea posible dicha determinación.

3. 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.

4. 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.

5. 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).

6. 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 [...].

Art. 142.

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

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

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

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

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

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

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

Art. 143. Procedimiento abreviado.

1. Iniciado el procedimiento general, cuando sean inequívocos la relación de causalidad entre el funcionamiento del servicio público y la lesión, así como la valoración del daño y el cálculo de la cuantía de la indemnización, el órgano competente podrá acordar la sustanciación de un procedimiento abreviado, a fin de reconocer el derecho a la indemnización en el plazo de treinta días.

2. En todo caso, los órganos competentes podrán acordar o proponer que se siga el procedimiento general.

3. Si no recoge resolución expresa se podrá entender desestimada la solicitud de indemnización".

Por lo anterior, pasamos a archivar la queja por solución informando al interesado de la acción que podría ejercitar, en su caso.

19.2. Actividades ejercidas sin la preceptiva licencia EQ 1228/06, 22/06, 361/05, entre otros.

En el EQ 1228/06, el interesado denunciaba que había presentado sendas reclamaciones en el Ayuntamiento de Tías y en la Consejería de Turismo del Gobierno de

Canarias por la actividad presuntamente ilegal de bar restaurante que se realizaba en un centro socio cultural, y que ello le estaba ocasionando perjuicios económicos y una competencia desleal, puesto que el denunciante regentaba la misma actividad muy cerca de dicho centro, satisfaciendo todos las exacciones administrativas correspondientes, sin que le constara que la actividad denunciada fuera ejercida con las autorizaciones y licencias preceptivas.

Admitida la queja a trámite, fueron solicitados los oportunos informes sobre la falta de respuesta al escrito del interesado, así como del estado actual del expediente incoado como consecuencia de los mismos, a la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias y al Ayuntamiento de Tías.

Con posterioridad, tuvo entrada en esta institución el informe de la citada consejería, no así del Ayuntamiento de Tías.

A la vista del informe de Turismo, se pudo comprobar que la Administración sí que había actuado, llegando a imponerle al titular de la actividad denunciada diversas sanciones, las cuales fueron satisfechas por el infractor.

Por tanto, en cuanto a la actividad desplegada por la Consejería de Turismo, que, a través de la queja en el Diputado del Común, el interesado obtuvo respuesta, hemos concluido nuestra investigación con dicha Administración.

No obstante lo anterior, continuaba el Ayuntamiento de Tías sin resolver la solicitud del interesado y sin responder a esta institución, habiéndole reiterado en noviembre del año 2006, su obligación de responder a esta institución.

Pues bien, en el año que se informa, se volvió a solicitar el tantas veces requerido informe, llegando a remitirle un requerimiento previo al Ministerio Fiscal, por medio del cual se le advirtió al alcalde-presidente de dicho municipio que su falta de respuesta podría ser constitutiva de un delito, y en tal sentido esta institución actuaría, requerimiento enviado en agosto, el cual hasta la fecha no ha sido respondido, cuyo contenido se anexa en el epígrafe de resoluciones, por lo que este comisionado del Parlamento de Canarias adoptará los actos consecuentes por la pasividad del Ayuntamiento de Tías.

19.3. Otros motivos de queja

EQ 1446/06, 1312/06, 208/06, 22/06; 1617/05, 1324, 1325 y 1326/05, 508/05, 203/04, entre otros.

Las quejas relacionadas tienen naturaleza u objeto diverso por lo que no se les puede englobar bajo un epígrafe concreto, pero sin embargo sí que se han solucionado de forma favorable para los interesados, por ello, se han archivado por solución.

En la investigación realizada por esta institución a petición del ciudadano promotor de la queja **EQ 203/04**, cuyo motivo fue la discrepancia con la tramitación de un procedimiento sancionador por infracción de la normativa de transporte, por parte del Cabildo Insular de Gran Canaria, este comisionado del Parlamento de Canarias realizó múltiples gestiones durante el año 2005, entre ellas se remitió, a finales de dicho año, una resolución a la citada Administración insular en la que

le recomendamos la revisión de oficio del procedimiento seguido, al detectar irregularidades en su tramitación.

Como la resolución anterior, que no fue aceptada, la contestó el director insular de Transportes de dicha corporación insular, y habiéndose dirigido al presidente de la Administración, además de que se consideró que la respuesta no fue adecuada al sentido de la recomendación, se le volvió a reiterar la misma, siendo contestada, otra vez por el citado director insular.

Con posterioridad, al haber advertido que algunas de las garantías establecidas en el ordenamiento jurídico vigente no habían sido respetadas, en orden a la notificación de los actos administrativos, se le remitió una nueva resolución al presidente del Cabildo de Gran Canaria, por medio de la cual, se le recordó el contenido de lo dispuesto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, indicándole que la falta de seguimiento del procedimiento de notificación establecido en dicha ley, convierte en ineficaz su actuación, resolución que se envió a finales del año 2005, (cuyo contenido se acompaña en el anexo).

Finalmente, durante el año 2006, el tan citado director insular volvió a contestar el recordatorio de deberes legales remitido a la máxima autoridad del cabildo antes citada, diciendo que el Juzgado de Lo Contencioso-Administrativo Nº 2 de Las Palmas de Gran Canaria había estimado el recurso interpuesto por el promotor de esta queja, por lo que sus pretensiones habían sido satisfechas, por lo que pasamos a archivar la queja por solución.

La queja EQ 208/06, que fue archivada por tratarse de un asunto jurídico privado entre particulares, no sin que antes del archivo se le informara al promotor de la misma, de la falta de competencia de este comisionado del Parlamento de Canarias para conocer de asuntos de dicha índole, todo ello, en virtud de lo dispuesto por el artículo 25.1 de nuestra norma reguladora, la Ley 7/2001, de 31 de julio.

19.4. Quejas archivadas por no haber apreciado infracción del ordenamiento jurídico vigente

EQ 860/07, 208/07, 133/07, 156/07, 52/07, 1541/06, 1515/06, entre otros.

En todos ellos no se ha apreciado infracción administrativa, si bien, como nos faculta nuestra ley reguladora, se informó a los interesados de las vías más adecuadas para reconducir su reclamación, en su caso.

Así, las quejas 208/07 y 52/07, realmente no eran referidas a actuación administrativa alguna, sino de la falta de lugares donde poder estacionar los vehículos autocaravanas, en este sentido, si bien la queja no se pudo admitir a trámite, dado que no existía actuación administrativa que supervisar se les informó de lo siguiente:

Que, tal y como señala nuestra Ley 7/2001, en su artículo 25.1, el cual dispone que si no se admite la queja a trámite el Diputado del Común lo comunicará al interesado en escrito motivado indicándole las vías más oportunas para el ejercicio de su acción, he de decirle que existe un principio general del derecho que el

desconocimiento de la ley no exime de su cumplimiento, *ex art. 6.1 del Código Civil*; que la actividad de ordenación de los lugares donde se puede acampar con autocaravanas es una competencia, por lo general de los ayuntamientos, y a tal fin se puede usted dirigir a todos los ayuntamientos de Canarias para que le informen por escrito de qué lugares son los actos para ejercitar dicha actividad.

Así, el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, expone el catálogo de los derechos de los ciudadanos ante las administraciones públicas del siguiente modo:

"Los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas, tienen los siguientes derechos:

a) *A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.*

b) *A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.*

c) *A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.*

d) *A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.*

e) *A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.*

f) *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.*

g) *A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.*

h) *Al acceso a los registros y archivos de las administraciones públicas en los términos previstos en la Constitución (RCL 1978, 2836) y en ésta u otras leyes.*

i) *A ser tratados, con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*

j) *A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.*

k) *Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución (RCL 1978, 2836) y las leyes".*

Como ha podido observar le he señalado el apartado g) de dicho precepto que creo que es el que a usted le puede servir para lo que ha expuesto en su escrito.

También, se le comunicó lo que dispone el artículo 42 de la citada Ley 30/1992, que expresa:

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

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

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

4. Las administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimentes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

7. El personal al servicio de las administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente.”

A la vista de lo expuesto, debe usted dirigir a la Administración pública que quiera su solicitud y ya sabe cuáles son los derechos que tiene ante ella, en todo caso, tiene derecho a ser informado por escrito de lo que solicite.

El EQ 1515/06 fue archivado al ejercitarse acciones judiciales el promotor de la misma.

La reclamación del interesado consistió en una denuncia mediante la cual alegó que una compañía mercantil le había estafado en la compra de su tiempo compartido, *time sharing*.

19.5. Expedientes de queja archivados por falta de competencia de la institución

EQ 208/07, 133/07, 156/07 y 52/07.

Las quejas antes relacionadas no han sido admitidas a trámite dado que lo que se pretendía con las mismas, su objeto, queda fuera de la posible actividad investigadora del Diputado del Común.

Así, en el **EQ 133/07**, se denunciaba una supuesta corruptela en la adquisición de las licencias de taxi en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, la existencia de un mercado de dinero oculto a la Hacienda Pública en la adquisición y posterior explotación de las mencionadas licencias.

Por ello, esta institución no pudo admitir a trámite la queja, no sin antes indicar al promotor de la misma, las vías más adecuadas para ejercitarse en su acción, todo ello, en virtud del artículo 25.1 de la Ley 7/2001.

Las quejas **208** y **52/07**, ya han sido expuestas en el epígrafe anterior y tampoco se pudieron admitir a trámite por los motivos antes señalados.

19.6. Quejas archivadas por traslado al Defensor del Pueblo, al ser la materia objeto de su competencia

EQ 152/07; 209/07; 467/07, 70/07, 1566/06, 1551/06 y 1548/06.

En todas estas quejas se ha informado a los ciudadanos de las vías oportunas para el ejercicio de la correspondiente acción, como establece el artículo 25.1 de nuestra ley reguladora, por lo que después de dicho trámite se han archivado.

Así, en el **EQ 70/07**, se quejaba de que no había podido realizar el vuelo que tenía programado con la compañía aérea Air Madrid por el cierre de la misma instado por el Gobierno central, dado que se trataba de un órgano estatal, se resolvió trasladar la queja al Defensor del Pueblo y archivar la misma por dicha causa.

El **EQ 108/06**, dado su objeto se trasladó por esta institución a la Administración competente para que informara de las acciones que podía ejercitarse la interesada, Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias, recibiendo la ciudadana información de aquélla Administración en la que le comunicó, que por su objeto de la reclamación había sido trasladada a la Dirección General de Aviación, de la cual recibiría la correspondiente respuesta, confirmándose la interesada que así fue, por lo que la queja fue archivada por dicho motivo.

19.7. Resoluciones adoptadas, y enviadas a las administraciones públicas de Canarias, por el Diputado del Común sobre el objeto de las quejas

EQ 21/07. Recordatorio del deber-obligación legal al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arona de resolver las solicitudes de los ciudadanos, de forma expresa y en plazo. Resolución aceptada.

Agradecemos su informe de fecha [...] de mayo de 2007, registro de salida [...] de dicho mes, con nº 28302 de esa Administración, para la tramitación de la presente queja, cuya referencia obra en el margen superior

derecho, la cual rogamos que cite en los escritos que nos dirijan.

A la vista del mismo, así como de nuestra petición de informe, se constata los siguientes:

HECHOS

I.- Que la interesada, en representación de la asociación de la que es presidenta (ASOCIACIÓN [...]), presentó un escrito el día [...] de abril de 2004, solicitándole la corrección de determinadas deficiencias en el servicio de transportes en Arona, previo a haberse reunido con el concejal de Transportes de ese ayuntamiento.

II.- Ante la falta de respuesta a dicha solicitud, la Asociación presentó queja ante este Diputado del Común.

III.- Admitida a trámite la queja, el día [...], con registro nº [...] de salida de esta institución, se le solicitó lo siguiente:

"La Sra. [...] alega que, habiendo mantenido diversas reuniones con los responsables municipales y miembros de Titsa en solicitud de la prestación del servicio de transporte urbano, hasta la fecha no se le ha dado respuesta a la solicitud ni se ha creado dicho servicio."

Esta institución en virtud de la Ley territorial 7/2001, del 31 de julio, del Diputado del Común, ha acordado admitir a trámite la presente queja y solicitarle un informe acerca del motivo por el cual no se ha contestado a la petición de la asociación de vecinos, así como si se va a dar solución al problema de la carencia de transporte público urbano".

IV.- Ante la falta de respuesta de esa Administración a la anterior solicitud de esta institución, el día [...] de marzo de 2007, se le volvió a reiterar el informe pedido.

V.- Con fecha de [...] de abril de 2007 y nº de registro de salida de [...], mediante carta certificada con acuse de recibo, ante la reiterada falta de respuesta, emitió la resolución por la que le recordó su obligación legal de contestar a este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos constitucionales.

VI.- Finalmente, el día [...] de mayo de 2007, con nº de registro de entrada [...] en esta institución, se recibió el oficio de su señoría, fechado el [...] de mayo de 2007, por el que se contestó que no existía crédito presupuestario en el año 2007, para la puesta en marcha del servicio de transporte urbano solicitado por la asociación en el año 2004, sin que se diera cuenta de las razones por las que no se había contestado todavía al escrito de la interesada antes relacionado.

A los anteriores hechos hay que hacer las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. Las administraciones públicas tienen como única razón de ser y de existir servir a los intereses generales, con sujeción a la ley y al derecho, tal y como proclama nuestra Constitución española, en los artículos 9.1, 9.3 y 103.1 de la misma, reitera la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999,

de 13 de enero, en adelante LRJPAC, en su artículo 3, enfatizando este precepto, lo que ya la jurisprudencia se había adelantado a señalar, que la actuación de la Administración se hará respetando los principios de buena fe y de confianza legítima, y, señalando que el criterio que debe regir la actuación de las administraciones públicas es el de servicio a los ciudadanos.

Por tanto, la Constitución española garantiza el principio de legalidad de la actuación administrativa, (tal y como proclaman los preceptos constitucionales citados anteriormente, el 9.1, 9.3 y 103.1).

Por su parte el art. 103.1 de la Constitución española proclama que la actuación de las administraciones públicas será objetiva.

El principio de objetividad, el cual puede denominarse de buena administración, exige una posición activa de las administraciones públicas tendente a conseguir su objeto, que es servir a los ciudadanos.

A la vista de su informe, este Diputado del Común no puede concluir que esa corporación ha sido objetiva al dar la callada como respuesta durante todo este tiempo, con el agravante de que ha habido contactos con el concejal de Transportes, en tanto en cuanto el artículo 42 de la Ley 30/1992, exige respuesta expresa, y dispone:

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

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

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

4. Las administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente

establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimentes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, [...].

7. El personal al servicio de las administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente."

En su informe nada dice que haya realizado lo que prescribe el citado art. 42 de la disposición general antes mencionada, y que es una obligación legal que tiene (no sólo de resolver expresamente, sino además de notificar en plazo la citada resolución), por lo que entiende esta institución que no lo conoce en su justos términos.

También, he de decirle que la Administración pública nunca puede abstenerse de resolver las solicitudes de los ciudadanos por, silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales, como lo manda el art. 89.4 de la LRJPAC que dispone:

“En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el Ordenamiento Jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto por el artículo 29 de la Constitución (RCL 1978, 2836)”.

En cuanto a la regulación del derecho de petición, la exposición de motivos de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, del Derecho de petición, dispone:

“Las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas. Su objeto, por tanto, se caracteriza por su amplitud y está referido a cualquier asunto de interés general, colectivo o particular. Ahora bien, su carácter supletorio respecto a los procedimientos formales específicos de carácter parlamentario, judicial o administrativo obliga a delimitar su ámbito a lo estrictamente discrecional o graciable, a todo aquello que no deba ser objeto de un procedimiento especialmente regulado”.

Y más adelante continua del siguiente tenor:

“Sin entrar en el detalle de su tramitación, orientada necesariamente a la satisfacción del derecho, la ley presta singular atención a las obligaciones de los poderes públicos y autoridades destinatarias de las peticiones. En los términos establecidos por la doctrina del Tribunal Constitucional se regula la obligación de los destinatarios públicos de las peticiones de acusar recibo de las recibidas y, salvo excepciones tipificadas restrictivamente, la obligación de tramitarlas y contestarlas adecuadamente, lo que constituye desarrollo del contenido esencial de este derecho”.

Por tanto, si la solicitud de la interesada de abril de 2004 fuera encuadrable dentro del derecho de petición, ya tuvo que ser contestada, en aplicación de la citada ley orgánica, y siempre, en todo caso, por ser una cuestión que afecta a un colectivo de ciudadanos, y por tanto, de interés general.

A mayor abundamiento, el Parlamento de Canarias ha encomendado a este defensor de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos la labor de velar para que las administraciones públicas canarias resuelvan, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan formulado, ex-art. 27 de Ley 7/2001, de 31 de julio, reguladora de esta institución.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la antes citada Ley 7/2001, la cual expresa: “*El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades,*

podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas””2.

Esta institución le formula el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que las solicitudes de los ciudadanos deben ser respondidas en plazo y de cumplir lo que preceptúa el artículo 42 de la LRJPAC antes expuesto, y en todo caso, lo establecido por el artículo 11.1 de la LO 4/2001.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De que se dicte sin más dilación la resolución que dé respuesta razonada de la solicitud de la interesada.

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”*.

EQ 1345/05. Recordatorio del deber legal de incoar el procedimiento de Responsabilidad Patrimonial al Secretario General Técnico de la Consejería de Industria, Comercio y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias. Resolución aceptada.

Acusamos recibo de su escrito de fecha [...] de febrero de 2007, en relación al expediente tramitado en esta institución, con la referencia del encabezamiento EQ 1345/05, a instancias de D. [...].

A pesar de la dilación en resolver este procedimiento de responsabilidad patrimonial, que es eso y no otra cosa, de la clara dicción del régimen instaurado por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, a la fecha del informe del Jefe de Área de Industria, don [...], de [...] de febrero de 2007, esa Administración no ha adoptado ni resolución de apertura de dicho procedimiento, a través de notificar al interesado el correspondiente oficio de apertura del procedimiento-expediente para ello, ni por tanto, ha adoptado la resolución consecuente, y, nos informa que todavía la compañía aseguradora de la estación ITV concesionaria del servicio público en Arinaga, no ha comunicado su decisión al interesado sobre la responsabilidad o no de dicha ITV en relación a la reclamación del mismo de fecha [...] de octubre de 2004.

Pues bien, el servicio público, en régimen de concesión administrativa, es eso servicio público, y por tanto el titular del mismo es esa consejería.

Ahora bien, como tal servicio público, las reclamaciones que los ciudadanos presenten contra la prestación del mismo se tramitan de acuerdo con lo dispuesto en la ante citada LRJPAC, y no se puede escuchar esa consejería en el régimen concessional de prestación del servicio público, puesto que las normas de la LRJPAC son claras, la responsabilidad se tramita ante la Administración pública titular del servicio, que es la que responde, y luego ésta verá lo que hará, de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 139 y ss. de la tan citada disposición legal.

Por todo ello, se debe de incoar, por esa Administración, el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, a través de la apertura del expediente administrativo al efecto, y dictar la resolución que corresponda sin más dilación. Y en tal sentido, debe esa Administración de comunicar a los concesionarios de ITV que las reclamaciones que le presenten los usuarios deben ser remitidas a esa consejería para la tramitación adecuada del procedimiento.

Por todo ello, le instamos a ello sin más dilación y a que informe sobre el presente asunto, así como los actos y acciones que en tal sentido se va a adoptar.

Solicitamos la remisión de su escrito a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, c/ O'Daly, 28, en el plazo de quince días que establece nuestra Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

EQ 1362/05. Recordatorio de deberes legales del Diputado del Común al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Mogán, indicándole su deber-obligación legal de resolver en tiempo y en forma las solicitudes de los ciudadanos, con recomendación de que dictara, sin más dilación, la resolución que diera respuesta a lo solicitado por el interesado. Resolución aceptada.

Sr. alcalde-presidente del Ayuntamiento de Mogán.

Acusamos recibo de su informe de fecha [...] julio, en relación al expediente de queja tramitado en esta institución con la referencia del encabezamiento EQ 1362/05 a instancias de [...].

A la vista del mismo es necesario pedirle un nuevo informe sobre cuál ha sido la respuesta dada al interesado, y, como no es excusa los argumentos que nos ha dado para dar la callada por respuesta durante todo este tiempo, pues como exige el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, que expresa:

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

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación, a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento

por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de comunicación previa a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

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

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

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

4. Las administraciones públicas deben publicar y mantener actualizadas, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, el transcurso del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto en el artículo 71 de la presente ley.

b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de las Comunidades Europeas, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.

c) Cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses.

d) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimentes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

e) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio en los términos previstos en el artículo 88 de esta ley, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

7. El personal al servicio de las administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio a la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa vigente”.

En su informe nada dice que haya realizado lo que dispone el citado art. 42 de la disposición general antes mencionada, y, que es una obligación legal que tiene, por lo que entiende esta institución que no lo conoce.

También, he de decirle que la Administración pública nunca puede abstenerse de resolver las solicitudes de los ciudadanos por silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales, como establece el art. 89.4 de la LRJPAC que dispone:

“En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto por el artículo 29 de la Constitución (RCL 1978, 2836)”.

Por todo ello, y en uso de las facultades que me confiere el art. 37.1 de la Ley reguladora 7/2001, de 31 de julio,

que expresa: “*El Diputado del Común, con ocasión de sus actividades, podrá formular a las autoridades y al personal al servicio de las administraciones públicas canarias o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, sugerencias, advertencias, recomendaciones, y recordatorios de sus deberes legales para la adopción de nuevas medidas*”. Esta institución le formula el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que las solicitudes de los ciudadanos deben ser respondidas en plazo y de cumplir lo que preceptúa el artículo 42 de la LRJPAC antes expuesto.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De que se dicte sin más dilación la resolución que dé respuesta razonada de la solicitud del interesado.

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*”.

EQ 203/04. Resolución del Diputado del Común al Excmo. Sr. presidente del Cabildo Insular de Gran Canaria por la que se le recordó las disposiciones legales en cuanto a cómo debía de efectuar, la corporación que preside, las notificaciones en los procedimientos administrativos sancionadores. Resolución no aceptada.

Excelentísimo señor:

Nos ponemos en contacto nuevamente con usted en relación al expediente de queja tratado en esta institución con la referencia del encabezamiento EQ 203/04, promovido por D. [...].

Tras haber estudiado el informe remitido por esa corporación con fecha uno de marzo del presente año, y a la vista del mismo, le solicitamos un nuevo informe acerca de la razón por la que una vez intentada la notificación en el domicilio del interesado, según nos dice el informe emitido por su corporación, no se acudió a la publicación como señala el artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, en adelante LRJPAC, que dice, y a tal efecto se le recuerda la redacción vigente del 14 de abril de 1999 a 31 de diciembre de 2001:

“Artículo 59. Práctica de la notificación.

4. Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o el medio a que se refiere el punto 1 de este artículo, o bien, intentada la notificación, no se hubiese podido practicar,

la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos del Ayuntamiento en su último domicilio, en el Boletín Oficial del Estado, de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, según cuál sea la Administración de la que proceda el acto a notificar; y el ámbito territorial del órgano que lo dictó.

En el caso de que el último domicilio conocido radicara en un país extranjero, la notificación se efectuará mediante su publicación en el tablón de anuncios del consulado o sección consular de la embajada correspondiente.

Las administraciones públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de notificar conforme a los dos párrafos anteriores”.

En su informe, se nos dice, “fundamento de derecho primero y único.- El art. 59.5 de la Ley 30/1992 al que suponemos que se refiere, y no al 59.4 que aludian en su informe, permite alternativamente la publicación en el tablón de edictos de su último domicilio, o, en el Boletín Oficial de la Provincia, como así se hizo”.

Pues bien, lo que se les pidió en el oficio de [...] de noviembre de 2004 fue: “es necesario que nos informen de cual es la razón por la que si se acudió a la notificación edictal del artículo 59.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sin realizar actividad alguna investigadora del domicilio del interesado, por qué no se ha acudido al tablón de edictos del Ayuntamiento del último domicilio conocido del interesado”.

Es por lo que reiteramos dicha información al no estar en ninguno de los casos que contempla el artículo 59.5 de la LRIPAC antes citada al que hizo referencia en su informe de respuesta.

EQ 471/04. Requerimiento previo al Ministerio Fiscal al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Santa Brígida sobre su obligación legal de responder a este Diputado del Común.

Nuevamente nos dirigimos a usted en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia más arriba indicada, promovido por don [...].

Al respecto, constan los siguientes

ANTECEDENTES

1º) Con fecha [...], se recibió en esta institución su último escrito de colaboración con el objeto de la investigación de la presente queja [...].

2º) El [...], volvimos a dirigirnos a esa Administración municipal, como se ve de la copia que se le acompaña, como documento nº 1, solicitando aclaración sobre algunas cuestiones de los informes que con anterioridad nos habían remitido.

3º) Con fecha [...], dado el tiempo transcurrido desde la anterior petición, esta institución, ante la inactividad de esa corporación municipal en respondernos, le remitió una resolución por la que le recordamos su deber legal de remitir los informes solicitados por el Diputado del Común.

4º) El [...]/10/06, se registró como entrada nº [...] en esa Administración el oficio de requerimiento de esta

institución a esa alcaldía para que remitieran el informe solicitado, recordándole el contenido del artículo 34 de la ley reguladora de esta institución y el 502 del Código Penal vigente, requerimiento cuya copia se acompaña como documento nº 2.

5º) Con fecha de [...]/10/06, esa Administración municipal nos solicitó que le remitiéramos cierta documentación, a través de la Secretaría General, enviando la documentación vía fax a la Secretaría antes citada, como se ve de la copia que se acompaña como documento nº 3.

6º) Ante el silencio de ese ayuntamiento, operado desde la fecha anterior, el día [...] de enero de 2007, se contactó de forma telefónica con la Secretaría General, en orden a conseguir que nos enviaran el informe tantas veces requerido, indicándonos que contactáramos, de nuevo, el día [...] de enero de 2007, fecha en la que se incorporaba la técnico que llevaba el asunto, la señora [...].

7º) El día [...]/01/07, se llamó por teléfono a la citada señora [...], solicitando la misma, vía fax, los oficios que le había remitido esta institución al no tenerlos en su poder, remitiéndoselo en dicha fecha, como se ve de la copia que se acompaña como documento nº 4.

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos para que su Señoría haya enviado el informe solicitado, esta institución le recuerda que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su art. 30, establece lo siguiente:

“1. Las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

[...]

3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquéllos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Por su parte, el artículo 34 de la citada ley establece:

“1. La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucciónista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

2. Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Por su parte, el Código Penal, aprobado en virtud de Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, en su art. 502.2, establece que:

“Serán castigados como reos del delito de desobediencia la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Audiencia de Cuentas u órganos equivalentes de las comunidades

autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos soliciten o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”.

Asimismo, el art. 410 del referido código, relativo al delito de desobediencia, prevé que la pena será de multa de tres a doce meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

Al respecto, esta institución ha constatado que la actuación de ese ayuntamiento, así como de su Señoría (al haber sido requerido de forma reiterada), ha obstaculizado, sin una justificación adecuada, la investigación de este comisionado parlamentario en lo que al presente expediente se refiere, dilatando indebidamente el envío del informe solicitado.

A la vista de todo ello, esta institución le requiere a su Señoría para que, en el plazo máximo de quince días, nos remita el referido informe que posibilite la resolución del expediente de referencia.

Todo ello con carácter previo a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la actitud de VE, a los efectos procedentes.

EQ 1228/06. Requerimiento previo al Ministerio Fiscal al alcalde-presidente del ayuntamiento de Teguise.

Con fecha [...] de noviembre de 2006, mediante escrito registrado con el núm. [...], se solicitó un informe relativo al expediente de queja arriba referenciado, cuya copia adjunto para una mejor localización.

Dada la ausencia de respuesta de esa Administración municipal, con fecha [...] de enero de 2007, mediante escrito registrado con el núm. [...], reiteramos nuestra solicitud, instando a esa corporación a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el informe solicitado acerca del asunto objeto de reclamación.

Con fecha de [...] de abril de 2007 y núm. de registro de salida [...], cuya copia se le acompaña, esta institución instó, al que entonces era titular de esa alcaldía, don [...] a que nos enviará el informe requerido tantas veces, recibiendo el citado oficio personal de esa Administración (don [...] con el día [...] de marzo de 2007).

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa Administración haya remitido el informe requerido, reitero a VS, como titular de esa Administración, que ya es incumplidora, dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que me confiere la referida ley territorial, estimo procedente dirigirle el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece, en su artículo 30.1 y 3:

“Las autoridades y el personal de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

[...]

A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Por su parte, el artículo 34 de la citada ley establece:

“La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucciónista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto, el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado social y democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos y libertades constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos y libertades constitucionales.

En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, requiero a VS para que remita a esta institución el informe solicitado que posibilite la tramitación del expediente de referencia.

EQ 1345/05. Requerimiento previo al Ministerio Fiscal al Secretario General de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias.

Nuevamente nos dirigimos a VI en relación con el expediente que se tramita en esta institución con la referencia más arriba indicada, EQ 1345/05, promovido por un ciudadano.

Al respecto, constan los siguientes

ANTECEDENTES

I.- El día [...] de marzo de 2007, esta institución le solicitó que informara sobre diversas cuestiones relacionadas con la solicitud del interesado, que debió de dar lugar a la tramitación del correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial. Copia de dicha petición de informe se le acompaña como documento nº 1.

II.- Con fecha de [...]/4/07, fue reiterada la anterior petición, mediante carta certificada con acuse de recibo personal en esa Administración recogida por [...] con DNI [...], cuya copia se acompaña como documento nº 2.

III.- El día [...]/6/07, ante la inactividad de esa Administración a nuestra petición de informe antes señalada, le remitió a VI una resolución (por su falta de buena administración de lo público) en los siguientes términos:

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa Administración haya remitido el citado informe, esta institución reitera a VI dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la referida ley territorial, estima procedente dirigirle el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece, en su artículo 30.1 y 3:

“Las autoridades y el personal de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

[...]

A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Igualmente, en su artículo 34, la citada ley establece:

“La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucción y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto, el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado social y democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos constitucionales, las cuales se ven así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman, y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas

con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos constitucionales.

En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, se le requiere a VI para que remita a esta institución el informe solicitado que posibilite la tramitación del expediente de referencia.

Copia del acuse de recibo de dicha resolución recibida por [...], con DNI [...], se acompaña como documento nº 3.

IV.- Habiendo transcurrido un tiempo más que prudencial para que VI remita el informe requerido, esta institución le recuerda que la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en su art. 30, establece lo siguiente:

“1. Las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

[...]

3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Igualmente, en su art. 34, la citada ley dispone que:

“1. La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucción y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

2. Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Por su parte, el Código Penal, aprobado en virtud de Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, en su art. 502.2, establece que:

“Serán castigados como reos del delito de desobediencia la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Audiencia de Cuentas u órganos equivalentes de las comunidades autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos solicitaron o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”.

Asimismo, el art. 410 del referido código, relativo al delito de desobediencia, prevé que la pena será de multa de tres a doce meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

Al respecto, esta institución ha constatado que la actuación de VI ha obstaculizado, sin una justificación adecuada, la investigación de este comisionado parlamentario en lo que a la presente queja se refiere, dilatando indebidamente el envío del informe solicitado.

A la vista de todo ello, este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos de Canarias le requiere a VI para que, en el plazo máximo de quince días, nos remita el referido informe que posibilite la resolución de esta queja.

Todo ello con carácter previo a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la actitud de VI, a los efectos procedentes que en Derecho corresponden.

EQ 1362/05. Requerimiento previo al Ministerio Fiscal al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Mogán.

Nuevamente nos dirigimos a usted en relación con la queja que se tramita en esta institución con la referencia más arriba indicada, **EQ 1362/05**, la cual rogamos cite en los informes que nos remita, promovido por la Asociación [...].

Al respecto, constan los siguientes

ANTECEDENTES

I.- Con fecha [...] de septiembre de 2006, mediante escrito registrado con el núm. [...], le envié una resolución, que adoptó la forma de recordatorio de deberes legales, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 7/2001, sobre su obligación-deber legal de resolver de forma expresa y en plazo las solicitudes de los ciudadanos, como consecuencia de la investigación de la queja antes citada, motivada por la falta de respuesta de ese ayuntamiento a la solicitud del interesado de [...] de abril de 2005.

Dicha resolución fue recibida el día [...] de septiembre de 2006, por el personal de esa corporación cuyos datos identificativos, según el acuse de recibo, son don [...] con DNI [...], se acompaña copia del acuse de recibo como documento nº 1.

II.- Dada la ausencia de la preceptiva respuesta a la anterior resolución, con fecha [...] de noviembre de 2006, mediante escrito registrado con el núm. [...], reiterábamos la misma, instando a esa Administración a enviarnos, dentro de los plazos establecidos por la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*.

III.- Como no se produjo la respuesta a los anteriores oficios, se volvió a reiterar con fecha de [...] de enero de 2007 y número de registro [...].

Al anterior oficio, esta institución le adjuntó copia de todos los escritos remitidos para una mejor localización por ese ayuntamiento que VS preside y dirige.

IV.- El día [...] de marzo de 2007, con registro de salida nº [...] de esta institución, se le reiteró la respuesta, ya tantas veces requerida, a la resolución que le envié el día [...] de septiembre de 2006, e igualmente, se le recordó su deber legal de colaborar con este comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos de Canarias, en los siguientes términos:

Habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma para que esa Administración haya respondido a la citada resolución, esta institución reitera dicha petición y, en ejercicio de las atribuciones

que le confiere la referida ley territorial, estima procedente dirigir a VI el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

La Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece, en su artículo 30.1 y 3:

“Las autoridades y el personal de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

[...]

A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Igualmente, en su artículo 34, la citada ley establece:

“La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucciónista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto, el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado social y democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos constitucionales.

En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, se requiere a ese organismo para que remita a esta institución la misma para concluir la tramitación del expediente de referencia.

V.- El día [...] de mayo de 2007, esa corporación recibió, por medio de don [...], (doc. nº 1) el oficio de esta institución registrado con salida nº [...], por el que le insté, de nuevo, a colaborar con este Diputado del Común, advirtiéndole de que la falta de respuesta a esta

institución provocaría que le tuviera que declarar, ante el Parlamento de Canarias, obstrucciónista y entorpecedor de la labor de este comisionado parlamentario.

Por todo ello, habiendo transcurrido ampliamente los plazos para que su Señoría haya enviado el informe solicitado, esta institución le recuerda que la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, en su art. 30, establece lo siguiente:

“1. Las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.

[...]

3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquéllos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Por su parte, el art. 34, de la citada ley dispone que:

“1. La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucciónista y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

2. Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

También, el Código Penal, aprobado en virtud de Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, en su art. 502.2, establece que:

“Serán castigados como reos del delito de desobediencia la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Audiencia de Cuentas u órganos equivalentes de las comunidades autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos soliciten o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”.

Asimismo, el art. 410 del referido código, relativo al delito de desobediencia, prevé que la pena será de multa de tres a doce meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

Al respecto, esta institución ha constatado que la actuación de ese ayuntamiento, así como de su Señoría (al haber sido requerido de forma reiterada), ha obstaculizado, sin una justificación adecuada, la investigación de este comisionado parlamentario en lo que a la presente queja se refiere, dilatando indebidamente el envío del informe solicitado.

A la vista de todo ello, esta institución le requiere a VS para que, en el plazo máximo de quince días, nos remita el referido informe que posibilite la resolución del expediente de referencia.

Todo ello, con carácter previo a poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la actitud de su Señoría, a los efectos procedentes.

EQ 21/07. Requerimiento previo al Ministerio Fiscal al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Arona.

Con fecha [...] de junio de 2007, y mediante escrito registrado con el núm. [...], le remitió una resolución, como consecuencia de lo investigado por esta institución en la queja cuya referencia es **EQ 21/07**, la cual rogamos cite en los escritos que nos pueda dirigir, que adoptó la forma de recordatorio de deberes legales y de recomendación en la que le expuse:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- De que las solicitudes de los ciudadanos deben ser respondidas en plazo y de cumplir lo que preceptúa el artículo 42 de la LRJPAC antes expuesto, y en todo caso, lo establecido por el artículo 11.1 de la LO 4/2001.

Y la siguiente

RECOMENDACIÓN

- De que se dicte sin más dilación la resolución que dé respuesta razonada de la solicitud de la interesada.

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”.*

La anterior resolución fue recibida en ese ayuntamiento el día [...] de junio de 2007 por el personal de esa corporación, D. [...], copia de dicho recibo se le acompaña como documento nº 1.

Dada la ausencia de respuesta a dicha resolución, y visto que ha transcurrido un tiempo más que suficiente para dicha respuesta, (del que se ha tenido en cuenta el período electoral) y, puesto que se le comunicó de forma fehaciente su obligación-deber legal de responder de forma expresa a este garante de los derechos y libertades constitucionales de los ciudadanos de Canarias, como ya ha quedado reflejado anteriormente.

Que, habiendo transcurrido ampliamente los plazos señalados por dicha norma (la Ley 7/2001) para que esa Administración haya remitido el informe requerido, este Diputado del Común le reitera a VS dicha respuesta y, en ejercicio de las atribuciones que me confiere la referida ley territorial, estimo procedente dirigirle el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

La Ley 7/2001, del Diputado del Común, dispone, en su artículo 30.1 y 3:

“Las autoridades y el personal de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones”.

[...]

A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquellos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la ley”.

Por su parte, el artículo 34 de la citada ley expresa:

“La actuación de una autoridad, funcionario o empleado público, que dificulte, sin una justificación adecuada, la investigación de una queja, será considerada obstrucción y entorpecedora de las funciones del Diputado del Común y podrá hacerse pública de inmediato a través del Boletín Oficial del Parlamento de Canarias, a cuyo efecto, el Diputado del Común cursará comunicación motivada a la Mesa del Parlamento de Canarias, destacando además tal calificación en el informe anual o extraordinario que, en su caso, se remita a la Cámara.

Igualmente, dicha actitud podrá ser puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, a los efectos previstos en el Código Penal”.

Además, el Código Penal, aprobado en virtud de Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, en su art. 502.2, establece que:

“Serán castigados como reos del delito de desobediencia la autoridad o funcionario que obstaculizare la investigación del Defensor del Pueblo, Audiencia de Cuentas u órganos equivalentes de las comunidades autónomas, negándose o dilatando indebidamente el envío de los informes que éstos soliciten o dificultando su acceso a los expedientes o documentación administrativa necesaria para tal investigación”.

Asimismo, el art. 410 del referido código, relativo al delito de desobediencia, prevé que la pena será de multa de tres a doce meses e inhabilitación especial para empleo o cargo público por tiempo de seis meses a dos años.

Las administraciones públicas son uno de los instrumentos de que se dota el Estado social y democrático de Derecho para satisfacer las necesidades sociales e individuales de la ciudadanía. Por ello, es evidente que la falta de respuesta a esta institución constituye, aparte de una vulneración de los preceptos legales referidos, y por ende, del principio constitucional de sujeción de la Administración pública a la ley *ex-art. 9.3* de la Constitución española, el incumplimiento de la debida atención de estos órganos administrativos a aquellas personas que deciden acudir al Diputado del Común en solicitud de defensa de sus derechos y libertades constitucionales, las cuales se ven, así, doblemente desamparadas: en un primer momento, por las actuaciones presuntamente injustas de las administraciones contra las que reclaman y, posteriormente, por la falta de colaboración de las mismas con la tarea del Diputado del Común en defensa de sus derechos y libertades constitucionales.

En consecuencia, y de acuerdo con el plazo máximo de 15 días que la Ley del Diputado del Común establece para la respuesta de las administraciones, requiero a VS para que remita a esta institución su informe de respuesta a la resolución que le remitió el cual posibilite la tramitación y conclusión de la presente queja.

20. VIVIENDA

Índice:

20.1. Introducción

20.2. Solicitantes de viviendas promovidas por la Administración autonómica para su adjudicación en régimen de alquiler

20.3. Deterioro del parque público de vivienda. Desperfectos en viviendas sujetas al régimen de protección pública

20.4. Desahucios administrativos de VPP

20.5. Problemas derivados de la adquisición de viviendas promovidas por la Administración

20.6. Queja de oficio

20.7. Resoluciones del Diputado del Común en el área de Vivienda

20.1. Introducción

Según la mayoría de los estudios de opinión publicados, la vivienda se ha convertido, desplazando a otros asuntos que tradicionalmente han encabezado el ranking, en el principal problema que los españoles citan al ser preguntados al respecto.

Así, según en el barómetro del CIS correspondiente al mes de septiembre de 2007, la vivienda se situó como la principal preocupación de los encuestados, por delante del terrorismo, el paro y la inmigración, siendo mayoría, en la encuesta del mes de octubre de 2007, los españoles que responden que la vivienda es el problema que más les afecta personalmente, incluso por delante de los denominados “problemas económicos”.

En este sentido, si bien la subida de los tipos de interés, que llevan aumentando de forma incesante en los dos últimos años, parece, según la mayoría de los analistas, haber tocado techo (en el mes de octubre se produjo por primera vez en los últimos 24 meses un retroceso del euríbor), es difícil que dicha circunstancia afecte a la baja a las hipotecas vigentes, al menos hasta mediados del año 2008.

Lo anterior, unido al resto de factores que están influyendo en la carestía de la vivienda, tales como escasez de suelo, excesiva concentración de la propiedad del suelo edificable, y gran demanda, hace suponer que, al menos a medio plazo, el precio de la vivienda se mantenga en cifras que hacen, si no imposible, sí muy difícil su acceso a grandes sectores de población.

Al mismo tiempo, no se debe olvidar que en el otro lado de la balanza se encuentran aquellas familias que han visto en el “ladrillo” su opción donde invertir los ahorros de toda una vida, concentrando en la vivienda la mayor parte de la riqueza de las familias. Un brusco pinchazo de la llamada “burbuja inmobiliaria” tendría para esas familias funestas consecuencias financieras. Además, una drástica reducción de los precios de la vivienda puede tener un impacto muy negativo en nuestra economía, afectando a sectores vitales en el desarrollo de nuestra Comunidad.

Por ello, los poderes públicos han de continuar con la políticas que, partiendo de la necesidad de garantizar el derecho al acceso a una vivienda digna, fijen las

técnicas precisas para afianzar una oferta adecuada a las necesidades, por medio de sistemas de promoción del suelo y vivienda que den prioridad al derecho social frente a la concepción protectora del derecho de la propiedad del suelo.

Lo que las políticas de vivienda han de lograr es, pues, la contención de los precios de las viviendas, manteniendo al mismo tiempo niveles adecuados de actividad en este subsector, y apoyando a aquellas capas de la sociedad con menos recursos y, por tanto, con un mayor grado de dificultad para acceder al mercado de la vivienda, tanto en régimen de propiedad como en régimen de arrendamiento.

Estos son, además, algunos de los objetivos que se fijan tanto el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda (RD 801/2005, de 1 de julio) como el Plan de Viviendas de Canarias, del que debemos resaltar el importante esfuerzo presupuestario que supone, al contemplar más de 33.000 actuaciones más que el anterior plan, con un gran porcentaje de actuaciones financiadas directamente por la Administración autonómica.

Por otro lado, como novedades legislativas del presente ejercicio 2007, que afectan al ámbito de la vivienda, hemos de hacer mención, por un lado a la entrada en vigor, el pasado 1 de julio de 2007, de la Ley estatal del Suelo (*Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo*), la cual se marca dentro de sus objetivos el asegurar una mayor oferta efectiva de suelo para vivienda protegida; aumentar la eficiencia en los mercados de suelo, desincentivando las prácticas especulativas; y ampliar la transparencia del sector y la participación de los ciudadanos en la toma y control de las decisiones urbanísticas.

A tal fin, y por primera vez, se incluye en una ley estatal de suelo un apartado en el que se detallan los derechos y deberes de los ciudadanos, considerando la vivienda y su entorno de servicios y equipamientos como un derecho ciudadano, y un deber de los poderes públicos el garantizar el efectivo acceso a la misma.

Partiendo de la premisa de que la propia Constitución vincula la ordenación de los usos del suelo con la efectividad del derecho a la vivienda, la ley encaja en el concepto material de las bases de ordenación del mercado inmobiliario la garantía de una oferta mínima de suelo para vivienda asequible.

Así, también se establece que las administraciones públicas, y en particular las competentes en materia de ordenación territorial y urbanística, deberán destinar suelo adecuado y suficiente para uso residencial, con reserva en todo caso de una parte proporcionada a vivienda sujeta a un régimen de protección pública que, al menos, permita establecer su precio máximo en venta, alquiler u otras formas de acceso a la vivienda, como el derecho de superficie o la concesión administrativa.

Fija además la referida ley que dicha reserva será determinada por la legislación sobre ordenación territorial y urbanística o, de conformidad con ella, por los instrumentos de ordenación y, como mínimo, comprenderá los terrenos necesarios para realizar el 30% de la edificabilidad residencial prevista por la ordenación

urbanística en el suelo que vaya a ser incluido en actuaciones de urbanización.

Sin embargo, dicha legislación podrá también fijar, o permitir excepcionalmente, una reserva inferior para determinados municipios o actuaciones, siempre que, cuando se trate de actuaciones de nueva urbanización, se garantice en el instrumento de ordenación el cumplimiento íntegro de la reserva dentro de su ámbito territorial de aplicación y una distribución de su localización respetuosa con el principio de cohesión social.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias se ha aprobado en el presente ejercicio el *Decreto 138/2007, de 24 de mayo, por el que se establece el régimen de adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública de titularidad del Instituto Canario de la Vivienda*, que viene a sustituir, derogándolo expresamente, el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre.

Este nuevo decreto es resultado del desarrollo normativo de la *Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias*, que establece, entre otros, que la adjudicación de las viviendas protegidas de promoción pública se lleve a cabo a través de un procedimiento reglado, y que se habrá de garantizar el acceso a una vivienda a las familias más necesitadas en orden a cumplir con los principios que han de inspirar la adjudicación de las viviendas protegidas de titularidad pública, señalando expresamente los de objetividad, publicidad, concurrencia, transparencia e igualdad.

Lo que se pretende es adaptar la regulación en la materia a las nuevas necesidades y cambios de carácter socio-económicos sobrevenidos desde la promulgación del Decreto 194/1994, de manera que se establecen los requisitos que, con carácter general, han de cumplirse para resultar adjudicatario de un inmueble protegido de promoción pública, contemplando junto a éstos los requisitos específicos que se configuran como circunstancias especiales, cuya concurrencia permite, salvaguardando el principio de igualdad, un trato diferenciado a aquellos demandantes de vivienda que por razón de tales circunstancias precisan una atención prioritaria.

Con el objetivo de regular de manera integral la adjudicación de las viviendas protegidas tituladas del Instituto Canario de la Vivienda, se parte del novedoso concepto de demandante de vivienda, condición que viene dada por la efectiva inscripción en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias, creado, de iure, por el artículo 15 del Decreto 27/2006, de 7 de marzo, por el que se regulan las actuaciones del Plan de Viviendas de Canarias, cuya regulación mediante la correspondiente normativa será simultánea a la entrada en vigor del Decreto 138/2007.

Por todo ello, no podemos dejar de felicitarnos por esta iniciativa legislativa toda vez que han sido numerosas las ocasiones en que desde esta institución, desde hace varios años, mediante las correspondientes recomendaciones y sugerencias remitidas (sugerencias EQ 1173/06; 1751/05; 1173/05...), se ha instado al Ejecutivo para la modificación del Decreto 194/1994, por entender que la estricta aplicación de los preceptos establecidos en el

mismo podían estar produciendo ciertas situaciones de injusticia subjetiva.

También se han dado supuestos en los que hemos apreciado una restrictiva interpretación de términos recogidos en el referido Decreto 194/1994, no suficientemente claros, tales, como “cabeza de familia”, al que se exigía un tiempo de residencia en el municipio de la promoción; “residir habitualmente” en el municipio de referencia, etc., respecto a los cuales se han remitido a la Administración competente una serie de resoluciones (sugerencia EQ 1173/05, aceptada) en orden a que se estudiara la posibilidad de clarificar, acabando con dicha indeterminación, los referidos términos.

Es de destacar como novedades de esta nueva normativa, la genérica exigencia respecto a la residencia ininterrumpida en la Comunidad Autónoma de Canarias con, al menos, 7 años de antelación, 15, si dicha residencia hubiese sido de carácter interrumpida, a la fecha de publicación del anuncio de finalización de las obras de las promociones que vayan a ser adjudicadas; el establecimiento de cupos especiales (cupo de limitación de movilidad o comunicación reducida; para emigrantes retornados; para jóvenes de menos de 35 años; para mayores de 65 años; para mujeres víctimas de malos tratos; para familias reducidas; y para situaciones excepcionales) con fijación de porcentajes de viviendas destinadas para cada uno de los cupos citados.

Sin embargo, y a pesar de que la publicación del Decreto 138/2007 en el *Boletín Oficial de Canarias* se efectuó el día 8 de junio de 2007, a la fecha de cierre de este informe, el precitado decreto no ha entrado aún en vigor, toda vez que no se ha cumplimentado la exigencia de creación del Registro de Demandantes de Viviendas de Canarias establecida en la disposición final segunda de aquél, la cual fija que la entrada en vigor de la norma será el mismo día en se disponga la entrada en vigor de la normativa que regule el Registro público de Demandantes de Vivienda de Canarias. Por ello, está en estudio la apertura de una investigación de oficio en tal sentido.

Como conclusión hemos de señalar que, sin bien es cierto que en los últimos años se aprecia que por parte de la administraciones, en mayor medida la estatal y la autonómica, se están dedicando más y mejores medios a intentar dar sustantividad al derecho constitucional a disponer de una vivienda digna y adecuada, haciendo posible el efectivo ejercicio del mismo, no lo es menos que aún queda un largo camino por recorrer.

Y es que, a pesar del importante esfuerzo presupuestario realizado tanto a nivel autonómico como nacional, todavía son muchas las familias canarias que, estando en situaciones de extrema necesidad, no disfrutan de una vivienda adecuada a sus necesidades. Todavía son muchos también, los municipios canarios que por distintos motivos, a veces razonablemente discutibles, no están aportando el suelo suficiente y adecuado para la promoción de viviendas acogidas a la protección pública.

Por ello, debemos insistir en que los poderes públicos no pueden caer en la autocomplacencia, ni el espejismo, de pensar que, por encontrarnos en una sociedad que ha alcanzado altas cotas de bienestar social, en la que

además se dedican grandes partidas financieras a facilitar el acceso a la vivienda a los ciudadanos, se puede bajar la guardia al respecto. Se debe pues continuar con el esfuerzo realizado, implementando medidas novedosas que den respuesta de manera efectiva a los nuevos retos que la sociedad actual plantea, día a día, en materia de vivienda.

En cuanto a las quejas asignadas al área de Vivienda, durante el año 2007 han sido 99 los expedientes de queja tramitados, de los cuales han sido archivados 63, quedando, por tanto, en trámite 36. Como dato significativo hemos de señalar que, de los 63 expedientes archivados, 21 de ellos lo han sido por solución, o por encontrarse el fondo del asunto planteado en vías de solución, mientras otros 22 expedientes fueron archivados por no haberse podido apreciar en la actuación administrativa vulneración del ordenamiento jurídico.

20.2. Solicitantes de viviendas promovidas por la Administración autonómica para su adjudicación en régimen de alquiler

De nuevo durante el ejercicio 2007 se ha recibido un importante número de quejas que tienen como causa el hecho de que unidades familiares, solicitantes de una vivienda promovida por la Administración para su adjudicación en régimen de alquiler, no pueden acceder a aquélla bien por falta de la puntuación suficiente en la baremación, bien por exclusión de las listas, provisionales o definitivas, de adjudicatarios.

En el EQ 865/07 exponía la reclamante que residía en una vivienda de 65 m² con 10 personas más, siendo su situación de hacinamiento y extrema necesidad, a pesar de lo cual no le habían adjudicado una VPP. Recabada la oportuna información se nos informó por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que tenían conocimiento de la situación de la reclamante y su familia, ya que las 4 unidades familiares que convivían en la vivienda habían sido personalmente atendidas y asesoradas en materia de vivienda en el último año; que existían 3 solicitudes de VPP formuladas por otras tantas unidades familiares y que todas ellas fueron registradas después del 31 de diciembre de 2001, fecha de cierre de la última promoción de viviendas, motivo por el cual no pudieron acceder a ninguna vivienda; que, en cuanto a la posibilidad de acceder a otro tipo de recursos como pudiera ser el proyecto de ayuda al alquiler, los reclamantes habían sido informados que se carecía de presupuesto para gestionarla, y que, además, ninguna de las unidades familiares solicitantes reunía los requisitos para acceder a dicha ayuda al contar “*con ingresos y/o recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades básicas por sus propios medios*”.

Habiéndose dado traslado del referido informe a los reclamantes para que efectuaran las oportunas alegaciones, y no efectuadas las mismas, se archivó el expediente al entender que por parte de la Administración actuante no se había producido irregularidad o vulneración del ordenamiento jurídico.

Igual resolución tuvo el EQ 889/07, en el que la reclamante, solicitante de una VPP en el municipio de

San Cristóbal de La Laguna, manifestaba que habiendo sido su solicitud de vivienda incluida en la lista de reserva para posibles adjudicaciones, y no habiendo accedido finalmente a una vivienda, en posteriores baremaciones le ha sido disminuida la puntuación asignada a pesar de su precaria situación. Y ello, en virtud de que, a la vista del oportuno informe recabado por el Diputado del Común, se nos comunicó que, con fecha 11 de junio de 2007 se publicó la relación general de admitidos y excluidos para la promoción de referencia, habiendo obtenido la solicitante un total de 296 puntos, sin que la reclamante hubiera efectuado en el plazo al efecto conferido reclamación alguna contra la indicada lista.

En el **EQ 475/07** la reclamante, actuando en representación de una congregación religiosa, nos expuso la situación de una señora, la cual había sido objeto de una actuación singular de expropiación forzosa del derecho de ocupación que ostentaba sobre una vivienda sita en el término municipal de Santa Cruz de Tenerife en donde residía. Al parecer, desde dicho desalojo la referida señora, solicitante de una VPP en su municipio de residencia, se encontraba en una situación de absoluto desamparo, llegando incluso a pernoctar en ocasiones en la calle y otras en el albergue municipal. A la vista de lo anterior se acordó remitir escrito de petición de informe tanto a la Consejería de Infraestructuras, Transporte y Vivienda como al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, dando cuenta de la queja presentada y solicitando información sobre el estado del expediente de solicitud de VPP instado por la referida señora, así como si tenían conocimiento de la excepcional situación en la que se encontraba aquélla, y posibilidades de que, teniendo en cuenta la grave situación de la misma, pudiera acceder a una VPP mediante los cupos especiales regulados en el art. séptimo 2 y/o octavo 1 del Decreto 194/1994, u otros medios excepcionales.

En contestación a nuestra petición se nos informó, por un lado, que la solicitud de VPP instada por aquélla había sido incluida en la última promoción de viviendas de Santa Cruz de Tenerife, y que, caso de no poder acceder a una vivienda en dicha promoción por no alcanzar la puntuación necesaria se podría estudiar la posibilidad de tener en cuenta la citada solicitud para proponerla como adjudicataria en el caso de una futura vacante de vivienda adaptada a sus necesidades en aplicación del artículo vigésimo del Decreto 194/1994.

Remitidos para alegaciones los anteriores informes, se acordó el archivo del expediente al entender que el fondo del asunto planteado en el mismo se hallaba en vías de solución.

Con la referencia **EQ 586/07** se trató un expediente originado al comunicarnos un reclamante que llevaba varios años tratando de conseguir una VPP, a pesar de la grave situación en la que se encontraba su unidad familiar, compartiendo una habitación en una vivienda de VPP con su mujer, dos hijos y un sobrino, y que en el ayuntamiento de su residencia, le habían dicho que tenía que esperar dos años para poder solicitar una VPP.

Al mismo tiempo nos hacía referencia el reclamante, también, a la opción de ocupar una VPP de las que le

constan que existen vacías, a la vista de los problemas de salud que padecen los miembros de su familia.

Teniendo en cuenta lo expuesto, y considerando además los certificados médicos aportados, acreditativos del estado de salud de alguno de los miembros de la unidad familiar citada, se admitió a trámite la queja al tiempo que se informó al reclamante que, según el Decreto 94/1994, que regula el procedimiento de adjudicación de viviendas de promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias, quedarán excluidas las solicitudes de VPP de aquellas unidades familiares que ocupen de manera ilegal una de aquéllas.

Simultáneamente, se remitió petición de informe a la Administración actuante, al objeto de que nos informaran acerca de los extremos manifestados por el reclamante. Evacuando el trámite conferido, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunicó la fecha de cierre de presentación de solicitudes, a partir de la cual se procedería a la revisión de las solicitudes en las dependencias del ayuntamiento. Por ello, no habiendo finalizado aún el periodo de presentación de solicitudes, se daba opción al reclamante en dicho escrito, para que, en su caso, actualizase los datos de su solicitud haciendo constar las manifestaciones expuestas en su escrito de queja.

Puestos en contacto urgente con el reclamante para informarle de los anteriores extremos, y habiéndonos comunicado posteriormente que había procedido a actualizar los datos referentes a las circunstancias socio-familiares en que se encontraba su familia, se acordó el archivo del expediente.

En el **EQ 460/07**, la reclamante, en calidad de presidenta de una asociación de vecinos, nos aportó varios escritos dirigidos durante los últimos años, tanto a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, como al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, demandando una solución urgente a la precaria situación en la que viven las 47 familias ocupantes de unas viviendas modulares sitas en el citado término municipal, y solicitando, al respecto, la construcción de nuevas viviendas sociales, donde puedan ser ubicadas estas familias. Asimismo solicitaba, con carácter urgente, la reparación de sus actuales viviendas.

A la vista a de ello, y al objeto de recabar información acerca del asunto planteado por la reclamante, y sobre el trámite concedido a los citados escritos, así como sobre las medidas adoptadas o que se tuviera previsto adoptar a fin de paliar el problema que afectaba a los reclamantes, se remitieron sendas peticiones de informe tanto al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, que contestó nuestro requerimiento después de haber sido preciso reiterar nuestra petición, como a la consejería competente. A la fecha de cierre de este informe la referida consejería todavía no ha contestado nada al respecto, a pesar de haber sido cuatro las ocasiones en las que hemos requerido la información solicitada.

Como consecuencia de una reclamación formulada por dos personas jubiladas, una de ellas con un grado de minusvalía del 44%, que habitaban en una vivienda de alquiler, en la que la propiedad les había comunicado que iba a proceder a su venta, se tramitó el **EQ 662/07**, en

el que aquéllos alegaban haber solicitado la adjudicación de un VPP, siendo excluidos “por no tener necesidad de vivienda”. Manifestaban, asimismo, que la propietaria de la vivienda donde residen les había planteado la necesidad de realizar reformas en la misma, proponiéndoles que los gastos fueran sufragados por ellos.

Del estudio de la documentación aportada se pudo deducir que, en efecto, la petición de VPP formulada por los reclamantes había sido en su día excluida por no encontrarse la unidad familiar solicitante en situación de necesidad de vivienda durante los dos años anteriores al cierre de la promoción.

Teniendo en cuenta lo anterior desde el Diputado del Común se optó, por un lado, y en lo referente a las relaciones entre la propiedad de la vivienda y los reclamantes, intención de vender y/o exigencia de abonar los gastos de las reformas, por concluir que, siendo una cuestión de índole jurídico privado y, por lo tanto, ajena a nuestras competencias, remitir a los reclamantes escrito comunicándoles, entre otros extremos, que respecto a las referidas relaciones con la propiedad de la vivienda no podíamos, portártase una cuestión jurídico privada, entrar en la investigación de las mismas, informándoles que la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, fija los derechos y obligaciones de propietarios e inquilinos de las fincas urbanas que se destinan a vivienda, siendo dicha norma la que debe ser el marco de sus relaciones con la propiedad de la vivienda.

Por otro lado, en lo que se refería a la solicitud de VPP formulada por los reclamantes, y a pesar que respecto a la misma no se pudo apreciar, a priori, vulneración del ordenamiento jurídico vigente por parte de la Administración actuante, se remitió, a la misma, teniendo en cuenta la situación de necesidad alegada, escrito de petición de información al objeto de recabar mayor información acerca de los motivos tenidos en cuenta para la exclusión aplicada, así como sobre el resto de circunstancias tenidas en cuenta en la baremación realizada.

Remitido el referido informe, el Instituto Canario de la Vivienda nos comunicó en un exhaustivo escrito que, en efecto, era conocida por ese organismo la situación del matrimonio reclamante y que, respecto a la posibilidad de valorar el arrendamiento en su solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.6 d) del Decreto 194/1994, la cuantía de la renta a abonar deberá de ser igual o superior al 12% de los ingresos totales de la unidad familiar correspondientes a los doce meses anteriores a la fecha de cierre de solicitudes. Por ello, ascendiendo el alquiler pagado por los reclamantes a la suma de 236,88 euros anuales, que suponían el 2,56% de los ingresos familiares anuales (9.254 €), no era posible la valoración por dicho concepto.

Respecto al hacinamiento alegado por los reclamantes, de conformidad con el informe técnico emitido al efecto, la superficie útil de la vivienda que habitaban era de 64,55 metros cuadrados, por lo que, residiendo en la misma 5 personas resultaba una ratio de 12,91 metros cuadrados por persona, superior por tanto a los 8 metros cuadrados por persona que establece el artículo 15.4 del

ya mencionado decreto para estimar la existencia de hacinamiento.

Por último, se nos informó que precisamente por la primera de las cuestiones abordadas, pagar una renta inferior al 12% del total de ingresos familiares, y no concurrir otras circunstancias expresamente establecidas en la norma reguladora, se había considerado la inexistencia del requisito de necesidad de vivienda exigido en la misma.

A la vista de todo lo anterior, el referido informe fue remitido a los reclamantes al objeto de que efectuaran las alegaciones que estimaran oportunas, tras lo cual, ante el silencio observado se hubo de archivar el expediente al no apreciarse en la actuación administrativa vulneración del ordenamiento jurídico vigente.

En cualquier caso, tanto del trámite de los expedientes de queja que tienen como origen último la falta de una VPP, como de las consultas que diariamente en tal sentido se nos plantean, es preciso destacar que sigue apreciándose en los ciudadanos que demandan una vivienda un gran desconocimiento sobre los requisitos exigidos para acceder a aquéllas y respecto a las circunstancias que según la normativa vigente se valoran en mayor o menor medida para efectuar las preceptivas baremaciones. Por ello, teniendo además en consideración que la referidas viviendas tienen como destinatarios unidades familiares que todavía hoy tienen en muchos casos dificultades para acceder a una información exacta sobre los referidos extremos, debemos insistir en la necesidad de que, por parte de las administraciones competentes, y, en concreto por los ayuntamientos, se pongan los medios necesarios para que los solicitantes de VPP tengan una información clara y precisa al respecto.

20.3. Deterioro del parque público de vivienda. Desperfectos en viviendas sujetas al régimen de protección pública

A diferencia de lo que sucede con las viviendas que se promueven por la Administración pública y luego se adjudican en régimen de propiedad, trasladándose por lo tanto a sus propietarios la obligación de su conservación y/o rehabilitación, en su caso, las viviendas que se promueven por entidades sujetas a Derecho Público para su posterior adjudicación en régimen de arrendamiento a los ciudadanos, exigen que por las administraciones titulares de las mismas se intervenga de forma directa al objeto no ya sólo de garantizar el cumplimiento del fin para el fueron construidas: procurar los medios para el ejercicio del derecho a una vivienda digna y adecuada, sino también para cumplimentar la obligación que la Administración, como titular del derecho de propiedad, tiene de mantener en óptimas condiciones su patrimonio.

Por otro lado, respecto a las viviendas que, aún habiendo sido transmitidas la propiedad de las mismas y haberse promovido por entidades privadas, se hubieran acogido a algún régimen de protección pública, es obligación de la Administración encargada de supervisar dichas promociones el garantizar que aquéllas son entregadas en perfecto estado de ejecución y terminación.

Durante el año 2007 se continuó con la tramitación del **EQ 183/06** motivado por una serie de desperfectos existentes en la vivienda de un reclamante que afirmaba que habiendo sido notificado por el ICV, en abril de 2005, de que, tras haber procedido a girar la visita de inspección a su domicilio y emitir el correspondiente informe, se estaba procediendo a solicitar presupuestos para la ejecución de unas obras que eran preciso llevar a cabo en aquélla, hasta la fecha no se había procedido a la ejecución de las mismas, a pesar de que también se le había informado que éstas tendrían lugar en el “presente” ejercicio.

Teniendo en cuenta lo expuesto, el Diputado del Común remitió escrito de petición de informe a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda, en el que, dando cuenta de la queja presentada por el reclamante, se les solicitaba información acerca de los trámites efectuados hasta fecha en relación con el asunto planteado, así como, en su caso, de los motivos de las dilaciones producidas, y medidas que al respecto se tuviera previsto adoptar.

Ante la falta de respuesta a esta petición de información este alto comisionado hubo de reiterar en cuatro ocasiones su solicitud no siendo hasta el mes de marzo de 2006 cuando se dio cumplida cuenta a la petición formulada.

Del contenido del precitado informe se concluyó que si bien el asunto planteado parecía hallarse en vías de solución, al haberse girado una nueva visita de inspección al domicilio del demandado al objeto de emitir un informe técnico y solicitar presupuesto, lo cierto era que las obras, cuya entidad había aumentado por el transcurso del tiempo, no se habían, todavía, llevado a cabo.

Tras dar traslado al reclamante del referido informe, y teniendo en cuenta las alegaciones formuladas por éste respecto al peligro de desprendimiento de parte del balcón de su vivienda, se remitió escrito a la consejería de referencia solicitando información acerca de los trámites efectuados e instando la efectiva realización de las obras comprometidas.

Por fin, con fecha 21 de junio de 2007, el reclamante nos comunicó, mediante escrito en el que agradecía la intervención de esta institución, la ejecución de las obras, motivo por el cual, tras recibir también la comunicación de la Administración actuante en el mismo sentido, se archivó el expediente por solución del asunto planteado.

Con la referencia **EQ 1156/06** se trató un expediente de queja, que traía causa de otro ya archivado en anterior ejercicio, motivado por la falta de abono, por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de unas facturas que la reclamante hubo de sufragar para reparar unos desperfectos en una vivienda de titularidad municipal que se le había adjudicado en pésimas condiciones de habitabilidad.

Tras las oportunas gestiones, se remitió a la referida corporación escrito, dando cuenta de la queja presentada por la reclamante, y en petición de información acerca de los motivos por los cuales, según manifestaba aquélla, no se le habían abonado la totalidad de los gastos devengados por la reparación de la vivienda entregada, así como sobre los trámites al efecto realizados.

Ante la falta de respuesta a nuestro escrito, hubo de reiterarse el mismo y, posteriormente, tras gestiones

personales realizadas al efecto, se nos remitió el requerido informe en el cual se nos anunciaba que se había procedido a abonar a la reclamante la totalidad de los gastos facturados. Habiéndose ratificado por la interesada dicha información, mediante escrito en el que agradecía la ayuda prestada por la institución, se acordó el archivo del expediente por solución del asunto planteado.

En el **EQ 725/07** la reclamante, adjudicataria de una VPP en el municipio de Santa Cruz de Tenerife nos comunicó que la vivienda que habitaba venía sufriendo una serie de filtraciones de agua sanitaria que se habían producido como consecuencia de las obras de rehabilitación, realizadas por la Administración desde hace unos años, en el conjunto de 110 viviendas de José Martí, y que, a pesar de sus solicitudes, dichas filtraciones no se habían solucionado.

A la vista de lo expuesto y teniendo en cuenta la documentación aportada, el Diputado del Común estimó procedente admitir la queja y remitir petición de informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, dando cuenta de la queja presentada por la reclamante y en petición de información sobre tenían constancia de los problemas de filtraciones de agua manifestados por la reclamante, al parecer producidas como consecuencia de las obras realizadas en la rehabilitación del conjunto de 110 viviendas en José Martí, así como, en su caso, medidas tomadas al respecto.

La citada Administración nos informó que era ajena a las referidas obras, las cuales estaba llevando a cabo la entidad pública Viviendas, Proyectos, y Obras Municipales de Santa Cruz de Tenerife, SA. A la vista de ello, se requirió a dicho organismo la información precisa, estando a la fecha de cierre de este informe a la espera de recibir contestación al respecto.

El **EQ 714/07** fue tramitado al volverse a dirigir a esta institución una reclamante que con anterioridad había formulado queja, **EQ 1315/06**, archivada en su día por encontrarse el asunto por ella planteado en vías de solución. Nos manifiesta en esta ocasión la reclamante que, en relación con los desperfectos existentes en el trastero de su propiedad, que a pesar de las reparaciones realizadas, apertura y posterior cierre de un hueco en el techo del trastero verificar el origen de las humedades, y pintura del mismo, las referidas goteras continuaban imposibilitando el uso del trastero al no haberse acometido la totalidad de las obras precisas.

Asimismo, nos comunicaba que el ICV le había remitido comunicación mediante la que le informaban del archivo de su expediente, a lo que ella se había opuesto, sin respuesta hasta la fecha, por los motivos manifestados.

Realizados los trámites oportunos tendentes a la averiguación de los hechos expuestos, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos informa que, como consecuencia del último escrito formulado por la reclamante, que presenta declaraciones contradictorias con el informe de la empresa constructora, se había acordado girar visita de inspección por los servicios técnicos del ICV al objeto de proseguir las actuaciones precisas.

Posteriormente, con fecha 8 de octubre de 2007, la citada consejería nos remite nuevo comunicado mediante el que nos da traslado de copia del informe técnico al efecto realizado, del cual se desprende que, en efecto, tal como alegaba el reclamante, la empresa constructora solamente había ejecutado la reparación de parte de los daños existentes. Al mismo tiempo se nos indicaba que, habiendo sido informada dicha empresa de los anteriores extremos, técnicos de la misma habían comunicado que procederían “en breve” a ejecutar las obras de reparación oportunas para resolver el origen de las infiltraciones, de acuerdo con lo resuelto en anteriores informes técnicos.

A pesar de ello, y como consecuencia de las alegaciones formuladas por la reclamante, que nos comunica, mes y medio después, que las referidas obras aún no se habían ejecutado, nos vimos en la obligación de remitir nuevo escrito a la consejería de referencia en el que, al objeto de dar una información lo más completa posible a la reclamante, solicitamos que nos informaran de las actuaciones llevadas a cabo desde la última comunicación remitida, así como previsiones que al respecto existieran. Ante la falta de respuesta a este último escrito se ha reiterado el mismo, estando a la fecha de cierre de este informe a la espera de recibir contestación al mismo.

20.4. Desahucios administrativos de VPP

Numerosos son los expedientes que tienen su origen en actuaciones administrativas tendentes a recobrar la posesión de viviendas propiedad de la Administración que se encuentran ocupadas por personas carentes de títulos habilitantes.

En la mayoría de las ocasiones estos ocupantes alegan ostentar ciertos derechos derivados del transcurso del tiempo sin oposición, e incluso con el conocimiento y el consentimiento, al menos tácito, de la Administración. En otras, es el grado de parentesco o de relación similar, con el adjudicatario original de la vivienda el alegado como justificación del derecho de posesión.

Del estudio de los expedientes tramitados se desprende que, en ocasiones, se está incumpliendo, por parte de las administraciones titulares de los derechos de propiedad sobre dichas viviendas, la obligación tanto de vigilar que no se produzcan esas situaciones, evitando que una vez detectadas se dilaten en el tiempo, con perjuicio para quienes por ejemplo han estado abonado durante años rentas sin que ello le vaya a suponer ningún derecho sobre aquéllas, como de informar adecuadamente a los ciudadanos tanto de los requisitos exigidos para poder acceder a una subrogación como de las consecuencias legales que lleva aparejado el estar ocupando sin título una vivienda propiedad de la Administración pública.

Entre éstas consecuencias no es la menor la que establece de manera taxativa que serán excluidos las solicitudes de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler en las que alguno de los miembros de la unidad familiar solicitante vengan ocupando ilegalmente una vivienda promovida por la Administración pública o que la ocupen antes de la formalización definitiva de la adjudicación.

En el **EQ 108/07** el reclamante, que reside, desde el año 1998, en una VPP de la que no es adjudicatario, nos manifestó que, habiendo recibido del ICV una comunicación en la que le indicaba la incoación de un expediente de desahucio, formuló contra aquélla las pertinentes alegaciones en las que, además, solicitaba la legalización de su situación.

Afirmaba también que, sin recibir contestación a dicha solicitud de legalización, posteriormente le notifican resolución del ICV en la que se dispone el desahucio de su vivienda por ocupación sin título, resolución que es recurrida en alzada por el reclamante, sin haber recibido hasta la fecha contestación formal a dicho recurso, sino tan sólo una notificación de desahucio.

Teniendo en cuenta los extremos expuestos y la documentación aportada por el reclamante, se decidió recabar más información acerca del asunto planteado, a cuyo objeto nos dirigimos a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda en petición de informe acerca de los motivos por los que, al parecer, no se había contestado de manera expresa la solicitud de legalización instada por el reclamante, así como medidas que al respecto se tenía previsto adoptar, y motivos, en su caso, de la falta de contestación al recurso de alzada interpuesto por el reclamante, y medidas al efecto acordadas.

La referida petición hubo de ser reiterada ante la falta de contestación y, persistiendo el silencio, nos vimos es la obligación de remitir el correspondiente recordatorio del deber legal de colaborar que tienen las administraciones públicas con este alto comisionado.

Remitido al fin el solicitado informe, el ICV nos comunica que habiéndose formulado por el reclamante la solicitud de legalización el día 5 de junio de 2006, es decir una vez incoado y notificado el expediente de desahucio administrativo (de fecha 22 de mayo de 2006) se entendía que no procedía dar respuesta expresa a aquélla al dilucidarse ambas cuestiones, conjuntamente, en el referido expediente de desahucio.

Por otro lado respecto a la segunda de las cuestiones planteadas se nos indica que el recurso de alzada interpuesto por el reclamante fue trasladado al Servicio de Régimen Jurídico para su estudio, no habiendo sido resuelto en plazo debido al gran volumen de trabajo que soporta dicho servicio, pero garantizando que sería “pertinentemente” contestado.

Trasladado dicho informe al reclamante al objeto de que efectuara las alegaciones que estimar precisas, y a la vista del contenido de las mismas (junto a la cuales nos remite copia de la resolución del ICV en la que deniega la subrogación solicitada), debimos proceder al archivo del expediente en nuestras oficinas, al no haber podido apreciar en la investigación realizada vulneración de ordenamiento jurídico, lo que fue debidamente comunicado al reclamante.

Similar causa motivó el **EQ 421/07** en el cual la reclamante nos expuso que convivía junto con sus dos hijos menores y su pareja en una VPP, en donde reside, desde hace diez años, a raíz de la cesión que el adjudicatario de la misma le efectuó en su día. Afirmaba también que desde entonces ha venido haciéndose cargo

de las obligaciones inherentes a la posesión de la misma con el tácito consentimiento de la Administración, a pesar de lo cual ésta había iniciado los trámites para desalojarla de la vivienda.

Estudiada la documentación aportada por la reclamante se decidió recabar mayor información al respecto, a cuyo objeto remitimos petición de informe a la consejería de referencia, dando cuenta de la queja presentada por la reclamante, y en petición de información acerca del asunto planteado por aquélla y, en concreto, sobre las posibilidades de que, de acuerdo con la resolución del Parlamento de Canarias, aprobada el 14 de octubre de 1998, se pudiera regularizar, mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones, la situación de la reclamante.

Mediante informe emitido al efecto, el ICV nos comunica que, siendo la vivienda en donde habita la reclamante propiedad de ese instituto, la misma había sido adjudicada en régimen de alquiler a nombre de una persona, respecto de la cual se había constatado que no residía en la misma, motivo por el cual se procedió en su día a incoar el correspondiente expediente de desahucio administrativo contra su actual ocupante, a efectos de recuperar aquélla y proceder a su nueva adjudicación.

Al mismo tiempo se nos señala que, a pesar de que les consta la existencia de un contrato de cesión entre el adjudicatario y la reclamante, aquél no vincula a ésta con la Administración, “sino que se trata de un mero documento privado y que por tanto, la relación existente entre las partes del mismo tiene el mismo carácter, y debe ser sustanciado ante el órgano jurisdiccional competente”.

Por otro lado se señala que la cesión, sin consentimiento de la propiedad, de una vivienda de titularidad pública adjudicada en régimen de alquiler constituye causa de desahucio, motivo por el cual, junto con la ocupación carente de título habilitante, se dictó resolución de desahucio administrativo por infracción del artículo 68.1 c) de la Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias. Dicha resolución fue recurrida en alzada por la reclamante, hallándose el referido recurso en estudio en el Servicio de Régimen Jurídico del ICV.

Por último se nos informó que según los datos obrantes en el expediente las facturas de agua, luz, comunidad y pago del alquiler, figuran a nombre del adjudicatario, constando únicamente a nombre de la reclamante el pago de la póliza del seguro de hogar.

En cuanto a las posibilidades de que la reclamante pueda regularizar su situación mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones, se nos remite a los requisitos y formalidades establecidos en el Decreto 194/1994 (en su artículo vigésimo) que hacen imposible su adjudicación a aquélla (entre otros varios motivos por no encontrarse en la correspondiente lista para posibles vacantes).

Significativas fueron las circunstancias concurrentes en el expediente tramitado con la referencia EQ 536/07 en el cual la reclamante nos manifestó que, con fecha 12 de marzo de 2007, se personaron, en el domicilio habitual de su padre, varias personas diciendo ser del Instituto Canario de Vivienda, acompañadas de la Guardia Civil, que tras romper, y posteriormente cambiar, la cerradura

de la vivienda, realizaron un desalojo total de las pertenencias en la misma existentes. Afirmaba, asimismo, que habiéndose personado en el acto por habitar en dicha vivienda con su padre, solicitó información al respecto que le fue negada, motivo por el cual, al día siguiente se personó con su padre en dependencias del ICV en donde le comunican que existe un expediente el cual tiene “sentencia firme”. Al no recibir mayor información, según afirma, remite con fecha 18 de abril de 2007 escrito dirigido al ICV solicitando copia de la totalidad del expediente, y que se le devuelvan las pertenencias “sustraídas”. Ante la falta de respuesta, el día 27 del mismo mes reiteró aquél alegando la urgencia del caso.

Asimismo, nos exponía que la violación de sus derechos de la manera relatada había dejado a su padre en un gravísimo estado de salud tanto moral como físico y psíquico, al habersele privado incluso de sus pertenencias más personales.

A la vista de las anteriores manifestaciones el Diputado de Común, tras acusar recibo de la queja, y admitir a trámite la misma, remitió a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda escrito dando cuenta de la queja presentada por la reclamante, y solicitando información sobre los motivos del desahucio de la referida vivienda; trámites realizados en el procedimiento al efecto incoado, con expresión de fechas de notificación de los mismos; trámite dado a los escritos formulados por la reclamante con fecha 18/4/07 y 27/4/07; así como posibilidades de que, en su caso, se pudiera devolver a corto plazo los enseres que según afirmaba aquélla se encontraban en la vivienda.

Evacuando el trámite conferido, el ICV nos remitió un exhaustivo informe, detallando las actuaciones llevadas a cabo en el expediente de referencia, de cuyo estudio se desprende que, según los datos obrantes en aquél:

- Habiendo tenido conocimiento el ICV de que la vivienda de referencia podía no estar siendo destinada a domicilio habitual y permanente del adjudicatario, según informes emitidos por el ayuntamiento, se procedió a la incoación y posterior tramitación de expediente de desahucio administrativo respecto de la referida vivienda.

De acuerdo con los informes citados, la ocupación del inmueble era esporádica, permaneciendo el adjudicatario largos períodos de tiempo fuera del mismo, y habiéndose producido en ausencia de aquél un incendio tras el cual la vivienda permaneció en las mismas condiciones, careciendo de suministro eléctrico y agua.

- Notificado en el domicilio, según las prescripciones legales previstas en el art. 69.3 de la Ley 2/2003, el correspondiente pliego de cargos con fecha 12 de mayo de 2005, posteriormente se intenta la notificación en sucesivas ocasiones de la resolución recaída en el citado expediente, de fecha 16 de enero de 2006, primero utilizando los servicios de correos y luego mediante agente notificador al servicio del ICV, resultando infructuosa aquélla. Por dicho motivo se procedió a su publicación en el BOC del 6 de abril de 2006 y se expuso en el tablón de edictos del ayuntamiento durante el plazo de un mes, sin que se presentaran alegaciones o recurso alguno.

- Al objeto de volver a comprobar el estado de ocupación de la vivienda, se giró visita de inspección el 6 de junio de 2006, en la que se constató que la misma permanecía deshabitada, por lo que se procedió, posteriormente, a intentar notificar personalmente el requerimiento de desalojo. Ante la imposibilidad de ello, de nuevo se efectuó publicación en el BOC, y exposición en el tablón municipal de edictos.

- Realizada nueva visita de inspección, el 21 de enero de 2007, se comprueba que la vivienda sigue deshabitada constatándose los mismos signos de abandono que en las anteriores visitas, por lo que se inician las actuaciones encaminadas a la ejecución del lanzamiento, obteniéndose al efecto autorización judicial de entrada en el inmueble mediante Auto fechado por el Juzgado de los Contencioso-Administrativo Nº 3 de Santa Cruz de Tenerife el día 12 de marzo de 2007, y procediéndose un mes después a la ejecución del lanzamiento.

- Del contenido del acta al efecto suscrita, se constata que la vivienda permanecía cerrada y sin ocupantes en su interior, en un lamentable estado de deterioro, y con evidencia de haber sido abandonada durante largos periodo de tiempo y de haber sufrido un incendio cuyos daños no habían sido reparados. Al no personarse en un primer momento nadie en la vivienda, se efectuó el desalojo de los muebles y enseres, y se comenzó a trasladar a un local de depósito habilitado de manera provisional, elaborándose el correspondiente inventario. Durante las tareas de desalojo se personó primero la hija del expedientado, a la que se le ofreció, según se afirma, el depósito provisional de los muebles, a lo que no accedió por carecer en ese momento de un lugar apropiado para ello, y más tarde un hermano de aquél solicitando el traslado de determinados muebles a su domicilio.

- Respecto a los escritos, de fecha 18/4/07 y 27/4/07, formulados por la reclamante en representación de su padre solicitando copia del expediente y devolución de los muebles y enseres. Al designarse como domicilio a efectos de notificaciones la vivienda que había sido objeto de desalojo, y siendo imposible por ello dar contestación en el mismo se procedió a realizarlo mediante publicación en el BOC los días 31 de mayo y 14 de junio de 2007 y publicación en el tablón de edictos del ayuntamiento de referencia.

- Por último, el 7 de junio de 2007, el expedientado se personó en dependencias del ayuntamiento solicitando la devolución de los muebles y enseres allí depositados, lo que se llevó a efecto por parte de representante del ICV.

Trasladado a la reclamante copia del referido informe, para que efectuara las alegaciones precisas, y no habiéndose formulado las mismas en el plazo conferido, procedimos al archivo del expediente de queja.

Independientemente del concreto contenido este expediente, en el que, por otro lado, no se pudo apreciar en la actuación administrativa irregularidad o vulneración del ordenamiento jurídico, el Diputado del Común desde hace tiempo viene poniendo de manifiesto la necesidad de que las administraciones públicas, en ejercicio de los derechos asumidos como propietario, y de las

obligaciones inherentes a esos títulos de propiedad sobre inmuebles adjudicados en régimen de alquiler, garantice que los adjudicatarios de los mismos dan a éstos el uso al que están destinados.

Así no podemos por menos que apoyar, e instar su realización en caso de que no se lleven a efecto, todas las actuaciones administrativas que, tendentes a la recuperación del parque público de vivienda ocupado de forma ilegal se lleven a cabo por parte de la Administración, dentro del marco normativo vigente.

Y ello, porque son frecuentes los casos, a veces tácitamente consentidos, y en la mayoría de las ocasiones simplemente ignorados, en que personas desprovistas de título habilitante, ocupan viviendas de titularidad pública, quebrando uno de los pilares del Estado de Derecho, y en claro perjuicio de familias que, respetando de forma escrupulosa el ordenamiento han resultado en principio excluidas del beneficio de una adjudicación, pero que podrían acceder a una VPP mediante el procedimiento de segundas adjudicaciones si la Administración procediera a su recuperación.

20.5. Problemas derivados de la adquisición de viviendas promovidas por la Administración

Mediante escrito al se le asignó la referencia EQ 876/07 un reclamante nos manifestó que siendo adjudicatario de una VPP en régimen de alquiler, respecto al mismo firmó un anexo al contrato de arrendamiento en su día suscrito, mediante el cual se fijaba la posibilidad de adquirir aquélla, deduciéndose del precio de compra las cantidades abonadas en concepto de alquiler, de acuerdo con lo establecido en Decreto 114/1999, de 25 de mayo, y en virtud del cual se fija una subvención del 50% del valor de la vivienda.

Afirmaba el reclamante, asimismo, que, por desconocimiento, había seguido abonando la renta mensual del inmueble, contra los correspondientes recibos que se le han emitido por la empresa gestora, de manera que ha superado el referido 50% del valor de la vivienda sin que se le haya informado de tal exceso, y que, una vez detectada dicha circunstancia, se le ha comunicado que le van a devolver el exceso abonado.

Admitida a trámite la queja y tras efectuar las oportunas gestiones, se determinó que, en efecto, con fecha 17 de enero de 2000, el reclamante suscribió con la Administración propietaria un anexo al contrato de arrendamiento de la vivienda protegida de promoción pública de que era adjudicatario, acogiéndose al Decreto 114/1999, de 25 de mayo, por el que se fijan las condiciones de venta y se establece la subvención para la adquisición de las viviendas de titularidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, acogidas a los Planes Canarios de Vivienda I y II.

Según el contenido del referido decreto, una vez amortizados por el Gobierno de Canarias los créditos que gravan cada promoción de viviendas, se reconocerá la subvención fijada y se procederá a ofertar la venta de las mismas en las condiciones previstas.

Pero, y respecto a lo que afecta al problema planeado por el reclamante, el artículo 8 de la referida norma

establece que el importe de la subvención concedida, así como el importe acumulado por el pago de las cuotas satisfechas en concepto de rentas de alquiler, se deducirán del precio inicial de la vivienda, “*no computándose como amortización la diferencia en más que pudiera existir entre las cantidades a deducir y el valor de la vivienda*”, diferencia que “*en ningún caso, podrá ser objeto de devolución o reintegro a los beneficiarios*”.

En cualquier caso, a la fecha de cierre del presente informe nos encontramos a la espera de que la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda nos remita el informe solicitado al efecto, en el que entre otros aspectos se le requiere información acerca de la falta de información alegada por el reclamante, así como respecto a la cantidades abonadas “de más” por el mismo.

En el **EQ 185/07** el reclamante alegó que, habiendo solicitado en el mes de julio de 2006 al ICV el otorgamiento de oportuna escritura pública respecto de una vivienda adjudicada a su madre fallecida, de la que ha sido declarado formalmente heredero, junto con su hermana, no ha recibido contestación hasta la fecha. Al objeto de acreditar los extremos alegados, nos aportó copia de la referida solicitud, así de escrito remitido por el ICV en el que se reconoce que, estando totalmente amortizado el valor de la referida vivienda, y habiendo fallecido la titular de la misma, el otorgamiento de la escritura se realizará a favor de los herederos de aquélla.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde este alto comisionado se remitió petición de informe a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda al objeto de recabar información acerca del asunto planteado por el reclamante, y en concreto, sobre el trámite dado al escrito presentado por aquél con fecha 6 de julio de 2006; estado del expediente que se hubiese incoado al efecto; motivos, en su caso, de la dilación producida; y posibilidades de que el otorgamiento de la escritura pública a favor de los herederos de la adjudicataria se efectuara corto plazo.

Remitido el referido informe, el ICV nos comunica que, si bien es cierto que, estando el valor de la vivienda adjudicada a la madre del reclamante totalmente amortizada, se ha de proceder, en virtud de la normativa vigente aplicable a esa promoción, a la tramitación de la escritura pública correspondiente a nombre de los herederos de la misma, no lo es menos que, el grupo de viviendas al que pertenece el citado inmueble fue objeto de demolición al estar afectado por alumrosis, motivo por el cual, habiéndose repuesto el mismo, está en trámite la regularización jurídico-registral de la finca (otorgamiento de escritura de obra nueva, división horizontal, disolución de comunidad y adjudicación).

Se nos informa, asimismo, que una vez otorgada dicha escritura por el director del ICV en representación del instituto y como mandatario de los adjudicatarios, se está procediendo a la ratificación de la misma por éstos, trámite que se ha alargado en el tiempo al tenerse que resolver en muchos casos problemas de herencias y de liquidaciones de sociedades de gananciales.

Teniendo en cuenta el contenido del precitado informe, que fue convenientemente trasladado al reclamante

para alegaciones, se acordó el archivo del expediente por encontrarse el fondo del asunto planteado por el reclamante en vías de solución.

Por el mismo motivo se archivó también el **EQ 85/07** en el cual la reclamante nos exponía que, habiendo adquirido mediante subrogación, la condición de adjudicataria de una VPP en régimen de alquiler, pretendía acceder a la propiedad misma. Por tal motivo, había solicitado información a la Consejería de Infraestructuras, Transportes y Vivienda respecto a las cantidades que le restaban por abonar para acceder a dicha propiedad, sin que hasta la fecha le hubiesen contestado su petición.

Recabada la oportuna información ante la Administración competente, se nos comunica que, según los datos obrantes en el ICV, la reclamante había solicitado, en virtud de las previsiones establecidas al efecto en la legislación vigente, acogerse a la posibilidad de adquirir de propiedad la vivienda en donde reside.

Asimismo se nos indicó que, de forma previa, era precisa la concesión de la subvención del 50% del precio fijado para la vivienda, para lo cual debía tramitarse el oportuno expediente administrativo. Una vez resuelto favorablemente dicho expediente, el ICV habría de dirigir comunicación informando de las cantidades pendientes de pago y fórmulas para hacer efectivo el mismo. Asimismo, se nos informó que habiéndose fiscalizado favorablemente por parte de la Intervención la subvención solicitada, se le iba dirigir a la reclamante, en breve, la comunicación correspondiente para que, estando de acuerdo con la liquidación de las cantidades pendientes de abonar, manifestase de manera expresa la fórmula de pago por la que optar.

20.6. Queja de oficio

Con la referencia **EQ 1646/05** se trató queja de oficio motivada por la situación de 157 familias, adjudicatarias de otras tantas viviendas en el “Mirador del Valle”, en Jinámar, en el término municipal de Las Palmas de Gran Canaria, que no habían podido efectuar su traslado a unas viviendas de reciente construcción sitas en Marzagán, a pesar de, al efecto, habían suscrito, hacía ya varios años, la correspondiente escritura de permuta.

Recabada la oportuna información, se pudo colegir que el referido traslado tenía su base en un convenio previo que los referidos adjudicatarios habían suscrito con una entidad privada, convenio que posteriormente se elevó a escritura pública el día 10 de agosto de 2001, mediante el que las partes acordaban permutar las viviendas de referencia por otras que la citada sociedad iba a construir en la zona de Marzagán.

Sin embargo, el acceso a la propiedad de las viviendas del Mirador del Valle, al igual que otras muchas acogidas a los Planes Canarios de Vivienda I y II, tiene su fundamento en el Decreto 114/1999, de 25 de mayo, que establece las condiciones de venta de dichas viviendas y el procedimiento a seguir para efectuar las correspondientes transmisiones de titularidad. En síntesis, el proceso requería:

- La formalización, por los adjudicatarios de las viviendas afectadas del derecho de opción de compra y

la solicitud, en su caso de la ampliación del contrato de arrendamiento vigente.

- La amortización por el Gobierno de Canarias de los créditos hipotecarios que gravan cada promoción, que, en el caso de la promoción de referencia ascendían a una importante suma de dinero.

- Convocatoria y concesión de subvenciones para la adquisición de las viviendas, cuyo importe se fijó en el 50% del valor dado las mismas al momento de calcular las cuotas de alquiler.

- Deducción y liquidación de las cantidades abonadas por los adjudicatarios para determinar el precio pendiente de amortizar, para que, previa notificación a los interesados, éstos presten su conformidad y se determine la forma, y plazos en su caso, de abonar las cantidades pendientes.

- Formalización de las correspondientes escrituras públicas.

Dada la complejidad del procedimiento preciso, y teniendo en cuenta, además, el importante número de personas afectadas, el Diputado del Común efectuó un seguimiento, mediante remisión de las correspondientes peticiones de informe, de los trámites que se fueran realizando por la Administración en el expediente de referencia.

De dicho seguimiento se concluyó que, tras la aprobación de la *Ley 6/2006, de 7 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias*, el ICV promovió la modificación de la *Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias* al objeto de dotar de una nueva redacción al artículo 39.4 de dicho cuerpo normativo, así como a la incorporación en el mismo de una nueva disposición adicional (la decimocuarta). De esta manera se fijaba que “en orden a dar cumplimiento a las previsiones del Plan General de Ordenación de Las Palmas de Gran Canaria, se autoriza, por concurrir razones de interés público, social y de interés general y de conformidad con lo previsto en el artículo 39.4 de la presente ley, y siempre que medie una previa solicitud de los interesados, la descalificación de las viviendas de promoción pública del grupo de 157 viviendas ‘Mirador del Valle’, sitas en Jinámar, Las Palmas de Gran de Canaria”.

La efectiva extinción del régimen legal de protección quedará condicionada, en todo caso, a la materialización de dicho plan general y a la permuta posterior de esas viviendas por sus actuales adjudicatarios por otras que también tengan carácter de protegidas”.

Al mismo tiempo, el cumplimiento de la citada previsión legal requirió, por parte del Gobierno de Canarias, la publicación del Decreto 131/2006, de 3 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso a la propiedad por parte de sus adjudicatarios, de las 157 viviendas protegidas de promoción pública pertenecientes al grupo “Mirador del Valle”, en Jinámar. Mediante dicho Decreto se posibilita que los adjudicatarios de las mencionadas viviendas accedan a la propiedad de las mismas mediante el establecimiento de un plazo de presentación de solicitudes de opción de compra.

Finalizado dicho plazo tuvieron entrada en el ICV, según se nos informó, un total de 157 solicitudes que correspondían con la totalidad de los adjudicatarios, por lo que concluido ese primer trámite, se continuaron con las demás actuaciones que exige la normativa vigente.

Por todo lo expuesto, se acordó con fecha 3 de abril de 2007 el archivo del expediente por hallarse el asunto investigado en vías de solución.

Por último, debemos hacer referencia a los expedientes de queja 1227/04; 186/06; 298/06; 329/06; y 1021/06, en los cuales se había en su día solicitado los correspondientes informes al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y que dada la ausencia de respuesta, hubieron de ser reiterados, y remitidos posteriormente los oportunos Recordatorios del Deber Legal de Colaborar, y posterior reiteración de éste.

Ante la absoluta falta de respuesta también se realizaron diversas gestiones telefónicas y personales, sin haber recibido contestación al respecto, por lo que se cursaron los correspondientes requerimientos personales al Excmo. alcalde presidente del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, en octubre de 2007, tras lo cual, en los cinco mencionados expedientes se han recibido las contestaciones requeridas a la citada corporación.

20.7. Resoluciones del Diputado del Común en el Área de Vivienda

EQ 1173/06

Excmo. señora:

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución presentado con fecha 23 de agosto de 2006, que ha quedado registrado con la referencia EQ 1173/06, a la cual agradecemos haga alusión en posteriores comunicaciones.

Según nos manifestó el reclamante, habiendo formulado ante el Instituto Canario de la Vivienda escrito en el que denunciaba una supuesta adjudicación irregular de una vivienda de protección oficial, dicha reclamación fue contestada por la Administración, más de cuatro meses después, justificando la referida adjudicación en que el adjudicatario reúne los requisitos legalmente establecidos.

Por lo anteriormente expuesto, desde esta institución, con fecha 21 de septiembre de 2006, registro de salida 4.643, se le requería informe acerca del asunto planteado por aquél, y en concreto sobre:

- Procedimiento seguido para la referida adjudicación con expresión de todos los trámites efectuados en el mismo.

- Si tienen constancia de la circunstancia alegada por el reclamante referente a que el adjudicatario había incurrido en el motivo de exclusión establecido en el artículo decimotercero de Decreto 194/1994 sobre exclusión de solicitudes de las unidades familiares en las que alguno de sus miembros vengan ocupando ilegalmente una vivienda promovida por la Administración pública.

- Si el referido adjudicatario figuraba en la correspondiente relación para posibles vacantes y, en su caso, número de orden en el que se encontraba en la misma.

Ante la falta de respuesta a nuestra solicitud de informe, con fecha 16 de noviembre de 2006, registro de salida 5.518, es reiterada dicha solicitud, recibiendo por su parte contestación a la misma con fecha 27 de noviembre, en la cual se nos informa de lo siguiente:

- Es de hacer constar que en el escrito de queja no queda reflejada la identidad de la persona a la que supuestamente se le ha adjudicado de manera ilegal una vivienda protegida de promoción pública, por lo que difícilmente por este Instituto Canario de la Vivienda podría facilitarse datos concretos relativos a dicha adjudicación.

- No obstante, ateniéndonos al contenido de la solicitud formulada por esa institución y a los extremos en ella cuestionados, se deduce que la reclamación podría referirse una vivienda, respecto a la cual se ha procedido a efectuar una segunda adjudicación de acuerdo con lo contemplado el artículo vigésimo del Decreto 194/1994, por el que se regula el procedimiento de adjudicación de vivienda promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias en régimen de alquiler.

- Dicha adjudicación viene avalada por el contenido de la resolución del Parlamento de Canarias, aprobada el día 14 de octubre de 1998 (Boletín Oficial del Parlamento de Canarias 134/4, de 9 de noviembre de 1998) por la que se “insta a que el Gobierno de Canarias, previo informe de los ayuntamiento afectados, adopte las medidas oportunas para regularizar, con el procedimiento de segundas adjudicaciones, las situaciones de los ocupantes de viviendas de protección oficial de promoción pública que no son adjudicatarios. Estos deberán reunir los requisitos legalmente exigidos para ser adjudicatarios de viviendas de promoción pública”.

- Respecto a si el adjudicatario figuraba en la correspondiente relación para posibles vacantes, se hace constar que el procedimiento regulado en el artículo 20 del citado decreto, no sólo tiene en cuenta aquellos adjudicatarios que pudiesen figurar en los primeros lugares de la relación para posibles vacantes siempre y cuando ésta estuviese en vigor, sino que además contempla aquellos supuestos de vacantes en los que no existiendo listas en vigor, el ayuntamiento correspondiente propusiese al Instituto Canario de la Vivienda su adjudicación, tal es el caso que nos ocupa.

- Al mismo tiempo es de hacer constar que el reclamante accedió en el año 1999 a la vivienda de la que en la actualidad es adjudicatario por idéntico procedimiento al actualmente denunciado.

Con fecha 14 de diciembre de 2006, registro de salida 6.023, esta institución acuerda el traslado de su informe al reclamante, el cual con fecha 18 de enero nos remite nuevo escrito alegando, entre otros extremos, su extrañeza al contemplar cómo el Instituto Canario de la Vivienda intenta justificar una adjudicación irregular y fuera de la ley, en la cual se han ocultado datos en los informes preceptivos del ayuntamiento y de ese instituto.

A la vista de estos antecedentes, estimamos necesario formular las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. El artículo 9 de la Constitución española ha venido a consagrar el principio de legalidad al que están sujetos tanto los ciudadanos como los poderes públicos, poniendo énfasis el artículo 103 del mismo texto en el sometimiento pleno de las administraciones públicas a la ley y al derecho, y configurando de esta manera, el principio de legalidad administrativa como una especie del principio de legalidad general.

De este modo, el que las relaciones entre los particulares y la Administración estén sometidas, en virtud de dicho mandato constitucional, al imperio de la ley entendida como ordenamiento jurídico en su conjunto, supone una garantía del necesario servicio al interés general que debe inspirar la actuación administrativa.

Segunda. En especial, y por lo que se refiere al ámbito de la vivienda, siendo ésta una de las materias en las que la Comunidad Autónoma de Canarias posee competencia exclusiva y, más concretamente, en lo referente al procedimiento de adjudicación de viviendas de titularidad pública, el mismo viene recogido en el Decreto 194/1994, de 30 de septiembre, en cuyo artículo decimotercero se fijan los requisitos que han de cumplir los solicitantes, fijándose que serán excluidas las solicitudes de unidades familiares en las que algunos de sus miembros vengan ocupando ilegalmente una vivienda promovida por la Administración pública, sin establecer excepción alguna a dicha regla.

Tercera. La resolución del Parlamento de Canarias, se limita a instar “[...] a que el Gobierno de Canarias, previo informe de los ayuntamiento afectados, adopte las medidas oportunas para regularizar, con el procedimiento de segundas adjudicaciones, las situaciones de los ocupantes de viviendas de protección oficial de promoción pública que no son adjudicatarios”. Añadiendo, como no puede ser de otra forma, que dichos adjudicatarios “[...] deberán reunir los requisitos legalmente exigidos para ser adjudicatarios de viviendas de promoción pública”, lo que excluye la posibilidad de adjudicaciones a solicitantes que ocupen ilegalmente una vivienda promovida por la Administración pública.

Cuarta. El hecho de que el reclamante de la presente queja haya podido acceder a la posesión de su vivienda por un procedimiento que vulnera la legalidad (circunstancia por demás que él niega) en ningún caso habilitaría para que el mismo se repitiera sino tan sólo, en su caso, para incoar el correspondiente expediente encaminado a restablecer la legalidad perturbada.

Por todo cuanto antecede esta institución, en uso de las facultades que le confiere el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, dirige a VI el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y SUGERENCIA

De actuar en materia de adjudicación de viviendas promovidas por la Comunidad Autónoma de Canarias

con pleno sometimiento a la normativa vigente y, en concreto, excluyendo aquellas solicitudes de unidades familiares en las que algunos de sus miembros vengan ocupando ilegalmente una vivienda promovida por la Administración pública o que la ocupen antes de la formalización definitiva de la adjudicación, sugiriéndole impulsar, en su caso, la modificación normativa de aquellos preceptos que fueran precisos al objeto de dar cobertura legal a las excepciones a dicha norma que se estimen necesarias, al objeto de garantizar el interés general.

De conformidad con lo dispuesto en el citado artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá comunicar a esta institución los actos adoptados como consecuencia de este Recordatorio y Sugerencia o, en su caso, el juicio que le merecen el mismo, todo ello en término no superior a un mes.

EQ 1751/05 (Sugerencia parcialmente aceptada)

Excelentísimo señor:

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución que ha quedado registrada con la referencia **EQ 1751/05**, a la cual agradecemos se haga alusión en posteriores comunicaciones.

Según nos manifestó la reclamante, ella y su marido presentaron, previa información recabada al efecto, en un ayuntamiento, con fecha 16 de febrero de 2004 (RE nº 2317), instancia solicitando una subvención para la adquisición de una vivienda en segunda transmisión.

Dicha solicitud fue tramitada por la concejalía correspondiente del ayuntamiento, la cual, a través de la trabajadora social encargada de los trámites de ayuda para vivienda, remitió al Instituto Canario de Vivienda, con fecha 23 de diciembre de 2004, junto con otra documentación, la expresada solicitud, constando en la misma la fecha en que fue presentada en el ayuntamiento de referencia.

Según se nos ha informado, con fecha 1 de marzo de 2005, el Instituto Canario de la Vivienda dictó resolución denegando la expresada solicitud de subvención al considerarla presentada fuera de plazo, el cual vencía a los cuatro meses desde la compra de la vivienda en cuestión.

El pasado día 7 de enero de 2006 se remitió desde el ayuntamiento al Instituto Canario de Vivienda escrito mediante el cual se solicitaba a éste que se considere, como fecha a tener en cuenta para el computo de plazo antes referido, el día en que los interesados formularon su petición en el ayuntamiento (el 16 de febrero de 2004) y no el que dicha corporación la remitió al Instituto Canario de la Vivienda (el 23 de diciembre de 2005).

En atención a lo expuesto, esta institución estima conveniente formularle la presente sugerencia al objeto de que, en virtud de los principios generales de eficacia, coordinación, cooperación y colaboración, establecidos en los puntos 1 y 2 del artículo 3 de la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, así como del deber de actuar bajo los criterios de eficiencia y servicio al ciudadano, se proceda en el ámbito de sus competencias, y previos los trámites oportunos, a la revisión de la solicitud de subvención para la adquisición

de una vivienda en segunda transmisión efectuada por los reclamantes con el fin de ser considerada como presentada dentro del plazo de 4 meses contados desde la adquisición de aquélla.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 1173/05 (Sugerencia aceptada)

Excelentísimo señor:

Nos dirigimos a VE en relación con los expedientes que se han venido tramitando en esta institución con la referencia del encabezamiento.

Según nos manifestaba la reclamante, solicitante de vivienda de protección oficial desde el año 1996, en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, que residía en casa de sus padres, ambos enfermos, en tan solo de 76 m², junto con su esposo y sus dos hijos menores, por motivos laborales tuvo que trasladarse a trabajar a otra isla.

Asimismo alegaba que, pese a ello, mantuvo su residencia habitual en Las Palmas de Gran Canaria, ya que todos los fines de semana y días libres regresaba para atender a su familia, siendo excluida de las lista de adjudicatarios por no residir en el municipio de la promoción con al menos dos años de antelación a la fecha de cierre de aquélla.

Esta institución, considerando que la referida reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, acordó admitirla a trámite y solicitar a la esa consejería informe acerca del estado del expediente de solicitud de vivienda de protección oficial instado por la reclamante, y en su caso, circunstancias tenidas en cuenta para la baremación.

Con fecha 15 de septiembre tuvo entrada en esta institución el requerido informe, cuya atenta remisión agradecemos, en el que expresaba que, en efecto, la fecha de cierre de la promoción fue el 31 de diciembre de 2001, constando que la reclamante que se había ausentado del municipio, había vuelto al mismo con fecha 28 de febrero de 2001, por lo que, “*de acuerdo con lo preceptuado en el Decreto 194/94, de 30 de septiembre, capítulo tercero, apartado cuarto, segundo párrafo, la solicitante no cumple con el tiempo de residencia*”.

Trasladado dicho informe para alegaciones, la reclamante formuló escrito de ampliación de datos en esta institución reafirmando su desacuerdo con su exclusión de las listas de solicitantes de vivienda por trabajar en otra isla, pues su residencia habitual, afirmaba, fue durante todo el tiempo en Gran Canaria, en donde nunca se ha dado de baja.

Asimismo, la reclamante manifestó que había presentado sendos escritos al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y al Instituto Canario de la Vivienda para dejar constancia de que era residente en esa ciudad desde que nació en 1971, en donde se mantuvo toda su familia (sus padres enfermos, su marido y sus dos hijos).

Por todo lo expuesto por la reclamante, esta institución, al objeto de dar una información lo más completa posible a aquélla, solicitó que fueran tenidas en cuenta las especiales circunstancias que afectan a la misma y se revisara su expediente, no excluyendo su solicitud de vivienda por no residir en el municipio.

Con fecha 14 de febrero de 2006 tiene entrada informe remitido por esa consejería en el que reiterando los extremos del anterior, nos manifiestan que la circunstancia de que la reclamante esté empadronada en el municipio de referencia desde su nacimiento, no significa que resida en el mismo.

A la vista del antedicho informe se acordó remitir con fecha 17 de marzo de 2006 nueva petición de informe a esa Administración, que hubo de ser reiterada el 25 de mayo, al objeto de que nos comunicaran qué criterios se utilizan para interpretar los términos “cabeza de familia” y “habitualmente” recogidos en el apartado 4 del artículo decimotercero del Decreto 94/1994, de 30 de septiembre, así como cuales son los documentos que, al efecto de considerar la habitualidad en la residencia de los cabezas de familia en los municipios de referencia, son determinantes para valorar las referidas circunstancias.

Con fecha 1 de junio de 2006 se nos informa por el ICV que cuando el Decreto 194/1994 habla de “cabeza de familia”, el criterio aplicado es el de “titular de la solicitud”, es decir, que en una unidad familiar, cualquiera de los componentes de la misma con capacidad de obrar, puede ser solicitante, siendo suficiente con que éste resida o trabaje en el municipio y que “*los documentos tenidos en cuenta para justificar la residencia habitual y permanente, pueden ser cualquier documento que pruebe dicho extremo, a veces no sólo nos limitamos a un solo documento sino a un conjunto de ellos, dependiendo de la situación. Estos pueden ser el Padrón municipal de habitantes conjuntamente con certificados policiales que acrediten la convivencia, dirección del Documento Nacional de Identidad, informes de los diferentes ayuntamientos, informes de los servicios sociales adscritos a este instituto, entre otros*”.

Comoquiera que, trasladado dicho informe a la reclamante, esta insistió en el hecho de que en ningún momento cesó en su residencia habitual en el municipio de la promoción, se hubo de remitir nueva petición de informe, el 19 de octubre de 2006, con el fin de que nos informara acerca de:

- Qué documentos, de los referenciados en su último informe, han sido valorados para estimar la falta de residencia en el municipio de referencia.

- Trámite dado al escrito presentado por la reclamante con fecha 27 de febrero de 2006, del cual adjuntamos copia para su mejor localización, motivos, en su caso, de su falta de contestación y medidas adoptadas al respecto.

Del contenido de ese su amable informe, de fecha 12 de diciembre de 2006, en el que se nos comunica que, en el presente caso, para valorar la falta de residencia de la reclamante en el municipio de referencia se han tenido en cuenta: el Mod. 104 del IRPF del ejercicio 1999; fotocopia del contrato laboral firmado el 31 de enero

de 1999; declaración jurada de necesidad de vivienda firmada por la titular de la solicitud, en la que refiere una estancia en otra isla entre 1996 y 2001, y sendos informes laborales de la reclamante y su esposo, y finiquito del contrato laboral de aquélla, y que, en relación con el recurso de alzada presentado por la interesada, el mismo se encuentra en los servicios jurídicos de ese organismo para su resolución, se desprende que, teniendo en cuenta el resto de la documentación obrante en el expediente,

- La Administración competente carece, al menos hasta la fecha de emisión de los referidos informes, de criterios lo suficientemente objetivos para determinar el cumplimiento del requisito de efectiva residencia, permanente y habitual del cabeza de familia, con al menos dos años de antelación al cierre de la promoción, en el municipio de la misma, pudiéndose menoscabar con ello el principio de seguridad jurídica consagrado en la Constitución y preceptuado en la legislación de desarrollo.

- El Decreto 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, no regula de manera suficiente qué documentos o circunstancias se habrán de valorar para acreditar el referido requisito de residencia.

- Se ha producido una excesiva dilación a la hora de resolver el recurso de alzada interpuesto por la reclamante.

Por todo ello, esta institución ha acordado remitirle la siguiente sugerencia en el sentido de que por parte de esa consejería:

- Se valore la conveniencia de proponer, en el ámbito de sus competencias, la modificación normativa adecuada, tendente a la concreción de los criterios, documentación y circunstancias que han de valorarse para determinar el cumplimiento, o no, del requisito de efectiva residencia del cabeza de familia en el municipio de la promoción, con al menos dos años de antelación al cierre de la misma, eliminando en la medida de lo posible la actual inseguridad existente.

- Y, conforme con el principio de eficacia, que debe inspirar la actuación administrativa, junto con el sometimiento pleno de aquélla a la Constitución, a la ley y al derecho, y a tenor de lo establecido en el artículo 103.1 de la Carta Magna, y 42 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, que obliga a la Administración a resolver las solicitudes formuladas por aquéllos con base en la normativa vigente, y a que se pongan los medios personales y materiales para evitar las dilaciones mencionadas.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

EQ 1346/06 (Sugerencia aceptada)

Excmo. señor:

Nos dirigimos a VE en relación con el expediente que se ha venido tramitando en esta institución presentado con fecha 23 de octubre de 2006, que ha quedado registrado con la referencia **EQ 1346/06**, a la cual agradecemos haga alusión en posteriores comunicaciones.

El reclamante, que afirmaba actuar en su propio nombre y en representación de otras personas, solicitó la intervención de esta institución al considerar gravemente lesionados sus derechos en relación con el procedimiento de liquidación de Patronato Benéfico [...] y la posterior gestión del patrimonio del mismo.

Por lo anteriormente expuesto, desde esta institución, con fecha 10 de noviembre de 2006, registro de salida 5.386, se le requería informe acerca del estado del procedimiento de adjudicación de las viviendas del extinto Patronato Benéfico [...] así como sobre las cantidades de dinero que, según manifestaciones del reclamante se ha solicitado a los reclamantes para la formalización de las entregas, y fundamento de dicha suma.

Posteriormente, el 22 de noviembre de 2006, el reclamante vuelve a dirigirse a nosotros aportando documentación acreditativa de haber presentado ante esa corporación, con fecha 3 de agosto de 2006, escrito solicitando documentación respecto a su vivienda, que al parecer no le había contestado.

Ante la falta de respuesta nuestra solicitud de informe, con fecha 22 de diciembre de 2006, registro de salida 6.199, se hubo de reiterar dicha solicitud, recibiendo contestación a la misma con fecha 26 de diciembre, en la cual se nos informa de lo siguiente:

- Como punto de partida, se ha de determinar cuál es la naturaleza jurídica del Patronato Benéfico [...]; a estos efectos, se puede afirmar que una es una fundación de carácter benéfico a las que hace mención el artículo 22 del Reglamento 2114/68, de Viviendas de Protección Oficial, con el carácter de promotora de vivienda sujeta a dicho régimen, todo ello, en consonancia con el contenido del informe de la Abogacía del Estado emitido con fecha 7 de octubre, que forma parte del expediente de dicho patronato.

- En un principio, el patronato estaba regulado por unos Estatutos, que constituyan su cuerpo normativo regulador, y a estos efectos, la letra g) de su artículo 3 le atribuía, entre otras, personalidad jurídica y capacidad propia para "*la cesión, a los beneficiarios, de las viviendas en las condiciones que acuerde el consejo del patronato*", órgano sobre el cual recaía, merced al artículo 19, la responsabilidad de establecer las normas y disposiciones para el gobierno, administración y dirección del patronato.

- Ahora bien, el 11 d diciembre de 1987, el consejo del patronato, de conformidad con lo dispuesto por los estatutos, ya modificados, tomó el acuerdo de disolver el mismo, dando traslado a la Consejería de Obras Públicas, Vivienda y Aguas del Gobierno de Canarias para su

ratificación, que se produjo el 13 de enero de 1988, constituyéndose para ello una comisión liquidadora, a quien se le atribuyen todas las facultades que el artículo 19 de los estatutos atribuían al consejo, así como aquéllas otras que fueran necesarias para la liquidación de los bienes del patronato.

- Sin embargo, con posterioridad, en concreto, el 23 de junio de 1992, tiene lugar la firma en Madrid de un Convenio de Cooperación entre el entonces Ministerio de Obras Públicas y Transportes, la Comunidad de Autónoma de Canarias, el Cabildo Insular de Gran Canaria y el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, para actuaciones relativas a la susodicha comisión liquidadora, en donde se atribuye el patronazgo del Patronato [...] al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, quien asume, al propio tiempo, la designación de las personas que han de constituir la comisión liquidadora, así como llevar a cabo las actuaciones de regularización jurídico-patrimonial conducente a la extinción. En este contexto, por dicha comisión liquidadora se está llevando a cabo actualmente el proceso de liquidación del patrimonio del Patronato [...] habiendo liquidado en la actualidad aproximadamente un 70% de su patrimonio inmobiliario.

Con respecto a la vivienda escriturada por el Patronato [...] a favor del reclamante, decir que la misma les fue adjudicada en su momento mediante contrato de amortización a 40 años el día 1 de mayo de 1956, en el que se establecía el pago de una cuota mensual durante dicho plazo, el cual, una vez vencido, daba al titular-adjudicatario el derecho a que por el Patronato [...] se otorgará la escritura pública a su favor. Así, con fecha 26 de julio de 2001, el reclamante es requerido para el pago de la cantidad pendiente de su contrato, que ascendía a 69,92 €, presentando dicho señor resguardo del ingreso el 1 de agosto de 2001, motivando la formalización de la escritura pública a su favor, que tuvo lugar el día 22 de julio de 2002, ante notario.

Con fecha 19 de enero de 2007, registro de salida 326, esta institución acuerda el traslado de su informe al reclamante, el cual con fecha 31 de enero nos remite nuevo escrito alegando lo siguiente:

- Adjunta documentación completa que recoge los distintos procesos que se han desarrollado en el patronato [...] desde su fundación en 1950, hasta su disolución en 1987 y solicita que se demuestre que se ha actuado conforme a derecho, respetando los derechos adquiridos por los adjudicatarios.

- Dichas alegaciones van dirigidas a demostrar, entre otras consideraciones, que aunque el reclamante afirmar tener la propiedad de su vivienda, en la escritura no consta la propiedad el suelo, según consta en los estatutos del patronato.

- Que no se ha terminado de liquidar el patronato y no se entregan las viviendas con las reparaciones oportunas, conforme a lo establecido en el convenio.

- Que el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria no le ha dado respuesta a todos los escritos y reclamaciones que ha ido presentado en el registro de entrada.

Respecto a cuanto ha quedado expuesto es necesario hacer las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera. Sobre el principio de eficacia, el artículo 103.1 de la Constitución declara que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa conforme a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Estos principios han de ser entendidos como un conjunto de técnicas a las que debe someterse la actividad de la Administración pública para garantizar el respeto a las libertades públicas reconocidas en el Título I de la Constitución. Entre ellos, el principio de eficacia opera como fundamento material de la acción de los poderes públicos. Por tanto, toda actuación ineficaz de la Administración contraviene la Constitución y supone una incidencia negativa en el interés público.

En el presente caso, reconociendo y valorando la labor hasta ahora efectuada así como la complejidad del trabajo emprendido, debemos poner de manifiesto que, habiendo transcurrido casi 20 años desde la liquidación del Patronato es preciso finalizar sin más dilación, poniendo todos los medios que sean precisos para ello, el procedimiento en marcha, en atención al principio de eficacia que ha de inspirar la actuación pública.

Segunda. Siendo un derecho normativamente reconocido a los ciudadanos el de conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos contenidos en ellos, y una obligación de la Administración la de resolver los procedimientos y notificar cualquier resolución, todo ello como una expresión más del principio de seguridad jurídica que inspira el ordenamiento de cualquier Estado de Derecho, es por lo que se ha acordado formularle la siguiente sugerencia al objeto de que,

- Se agilice el proceso de liquidación del Patronato [...] con el otorgamiento de las oportunas escrituras notariales aún pendientes de formalización.

- Se proceda a reparación de las viviendas, dentro las obligaciones legal y/o contractualmente asumidas por la comisión liquidadora.

- Se conteste en tiempo y forma las solicitudes formales formuladas por los adjudicatarios de las referidas viviendas, y en concreto a las peticiones formuladas por el reclamante.

De acuerdo con lo fijado en el referido artículo 37.3 de nuestra ley reguladora, deberá remitir, dentro del plazo del mes siguiente a su recibo, informe justificativo respecto a la valoración que le merece esta sugerencia y sobre las medidas que se van a adoptar en consecuencia, lo que se comunica a sus efectos.

IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN

1. ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

Los datos del presente informe se presentan, con el objeto de facilitar tanto su compresión global como la rapidez en el acercamiento al conjunto de resultados estadísticos que reflejan la gestión de esta institución durante el año 2007, mediante imágenes gráficas de barras o secciones, a las que se adjuntan, en algunos casos, cuadros con los datos del epígrafe en cuestión.

En el presente informe 2007, junto a los datos correspondientes al año de supervisión, es decir, los relativos a los expedientes de queja presentados y tramitados en el año citado, 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 2007 han sido 1.227, si añadiésemos a esta cifra la de los expedientes tramitados durante el mismo año, aunque iniciados en ejercicios anteriores, resultaría un total de 2.214 expedientes de quejas, con las gestiones correspondientes en cada uno de ellos.

2. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

2.1. Expedientes de queja

El cuadro 1 presenta el total de quejas recibidas (1.227); el cuadro 2 recoge los mismos datos, aunque en referencia a los expedientes que se han tramitado durante el ejercicio 2007, correspondientes tanto a ese año como a los anteriores: 2.214 quejas.

En referencia a los expedientes tramitados (cuadros 1 y 2: 1.227 y 2.214, respectivamente), se presenta también el total de expedientes archivados (cuadro 1: 664, y cuadro 2: 1.278), los expedientes, por tanto, que al cierre del ejercicio continúan en trámite son 563 del año 2007 ó 936, si se consideran los acumulados de ejercicios anteriores.

CUADRO 1
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS REGISTRADAS EN 2007,
A 31 DE DICIEMBRE

EXPEDIENTES DE QUEJA	
	Año 2007
Número de expedientes de queja	1.227
Archivados	664
En trámite	563
Gestiones realizadas	4.553

CUADRO 2
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS EN 2007,
A 31 DE DICIEMBRE

EXPEDIENTES DE QUEJA	
	Año 2007 y anteriores
Número de expedientes de queja	2.214
Archivados	1.278
En trámite	936
Gestiones realizadas	7.714

2.2. Gestiones realizadas relativas a los expedientes del año 2007 y años anteriores

El cuadro 3, como continuación de los cuadros 1 y 2, presenta el panorama general de gestiones referidas a los expedientes del año 2007, 4.553, así como a los acumulados de ejercicios anteriores, 7.714.

CUADRO 3

GESTIONES REALIZADAS RELATIVAS A LOS EXPEDIENTES DEL AÑO 2007 Y AÑOS ANTERIORES

AÑO 2007 Y ANTERIORES					
Expedientes tramitados	Expedientes totales	Archivados	% de archivo	Gestiones realizadas	Gestión media
Del año 2007	1.227	664	54%	4 553	3,7
Del año 2007 y anteriores	2.214	1.278	58%	7 714	3,5

En los cuadros 4 y 5 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 (2.007 – 44%) y los trámites externos con la Administración (1.243 – 27%).

CUADRO 4

GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU NATURALEZA. AÑO 2007

GESTIONES (AÑO 2007)	
Inadmisión previa	128
Traslados	150
Fin de actuaciones. Archivado	386
Trámites de estudio	490
Trámites externos con reclamantes	2.007
Trámites externos con la Administración	1.243
Gestiones personales	149
Gestiones totales	4.553

CUADRO 5

GESTIONES REALIZADAS CLASIFICADAS POR SU NATURALEZA. AÑO 2007 Y ANTERIORES

GESTIONES (AÑO 2007 Y ANTERIORES)	
Inadmisión previa	236
Traslados	168
Fin de actuaciones. Archivado	874
Trámites de estudio	690
Trámites externos con reclamantes	3.172
Trámites externos con la Administración	2.330
Gestiones personales	244
Gestiones totales	7.714

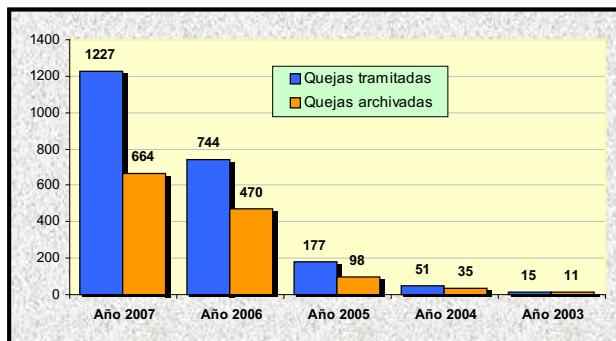
Como ya señalamos, el porcentaje de expedientes archivados es mayor cuando tomamos en consideración los expedientes acumulados, 58%, que cuando consideramos, únicamente, las quejas de 2007, 54%, ya que la tramitación de algunas quejas, ante la falta de colaboración de determinadas administraciones, se dilata en el tiempo más allá de las previsiones de nuestra ley reguladora.

En el cuadro 6, así como en el gráfico adjunto 1 se relacionan los trámites y los archivos efectuados en el ejercicio 2007, clasificando las quejas según el año de inicio del expediente. Asimismo, se refleja el porcentaje de quejas archivadas de cada ejercicio durante el año 2007.

CUADRO 6
QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2007

Año presentación de la queja	Quejas tramitadas	Quejas archivadas	% de archivo
Año 2007	1.227	664	54%
Año 2006	744	470	63%
Año 2005	177	98	55%
Año 2004	51	35	69%
Año 2003	15	11	73%
Totales	2.214	1.278	58%

GRÁFICO 1
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS TRAMITADAS Y ARCHIVADAS EN EL AÑO 2007



2.3. Quejas clasificadas por áreas

Los gráficos 2 y 3 clasifican las quejas en función de la naturaleza del problema planteado por el reclamante ante esta institución. Atendiendo a la misma, 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.

GRÁFICO 2
PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS. AÑO 2007

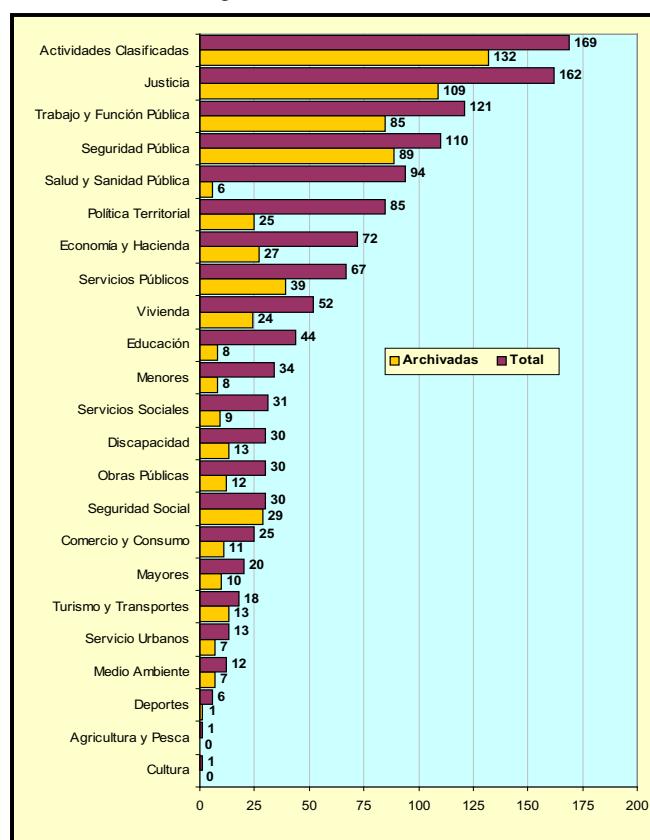
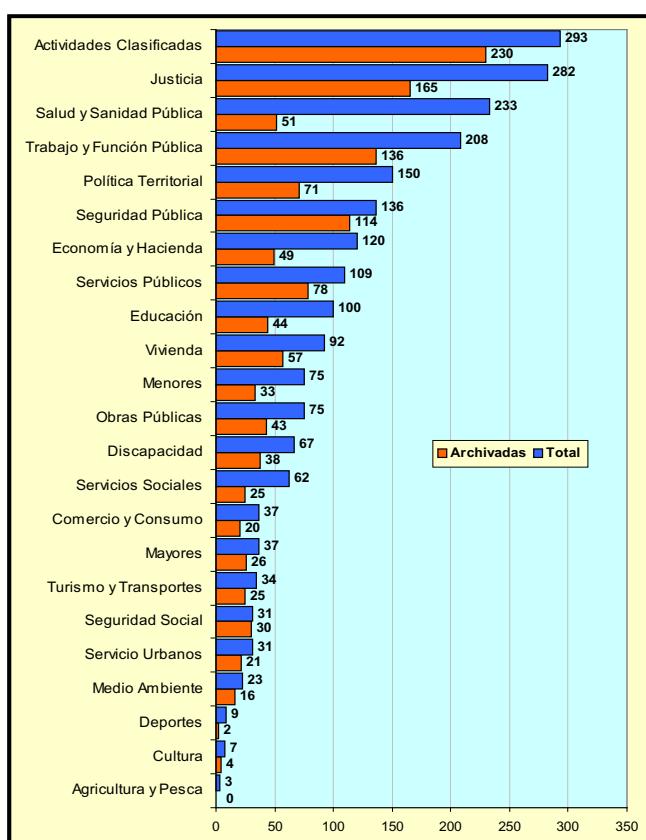


GRÁFICO 3
PORCENTAJE DE LAS QUEJAS CLASIFICADAS POR ÁREAS. AÑO 2007 Y ANTERIORES



Considerando las quejas del año 2007, como dato más significativo, se debe destacar el importante número de quejas relacionadas con el área de Actividades Clasificadas (169, 14%), a la que siguen, en orden decreciente, las áreas de Justicia (162, 13%), Trabajo y Función Pública (121, el 10%) y de Seguridad Pública (110, 9%).

Las áreas de trabajo y los contenidos de las mismas son los siguientes:

- Actividades Clasificadas (actividades clasificadas, infracciones, licencias).
- Justicia (actuaciones de profesionales de la justicia, instituciones penitenciarias, materias jurídico-privadas, retrasos de procedimiento).
- Trabajo y Función Pública (acceso a la función pública, desempleo, relaciones laborales, situaciones de los funcionarios).
- Seguridad Pública (extranjería, seguridad ciudadana, tráfico).
- Salud y Sanidad Pública (atención médica, infraestructura de centros de salud, control de salubridad pública).
- Política Territorial (infracciones, licencias, planeamiento, segregaciones de términos municipales, urbanismo).
- Economía y Hacienda (procedimientos, subvenciones, tributos).
- Servicios Públicos (atención administrativa, correos, electricidad, teléfono).
- Vivienda (adjudicaciones, autoconstrucción, baremaciones, cupos especiales, defectos constructivos).
- Educación (alumnado, becas, infraestructura de centros, planificación, profesorado, transporte escolar).
- Menores.
- Servicios Sociales (centros, drogodependencias, familia, minusvalías, pensiones asistenciales, prestaciones no contributivas).
- Discapacidad.
- Obras Públicas (carreteras, daños a terceros, expropiación, puertos, recursos hidráulicos).
- Seguridad Social (derechos pasivos, otras prestaciones).
- Comercio y Consumo (derechos del consumidor, infracciones, manipulación de alimentos, mercados, precios, reclamaciones, venta ambulante).
- Mayores.
- Turismo y Transportes (infracciones, licencias, planificación y explotaciones, subvenciones, transportes).
- Servicios Urbanos (agua, alcantarillado, asfaltado, basura).
- 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).

2.4. Clasificación de los expedientes de queja por lugar de procedencia

En los gráficos 4 y 5 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, el gráfico 4 contiene el número total de quejas en el año 2007, en relación con su procedencia y con el número de las mismas que han sido archivadas durante el ejercicio referido, y el gráfico 5 recoge los mismos datos, aunque referidos al año 2007 y anteriores.

En orden decreciente, la procedencia de las quejas correspondientes al ejercicio 2007 es la siguiente:

- Tenerife: 467 quejas.
- Gran Canaria: 372 quejas.
- Fuerteventura: 106 quejas.
- La Palma: 103 quejas.
- Lanzarote: 81 quejas.
- Sin datos: 37 quejas.
- El Hierro: 26 quejas.
- Quejas oficio: 12 quejas.
- La Gomera: 9 quejas.
- Resto Estado: 8 quejas.
- Extranjero: 6 quejas.

GRÁFICO 4
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2007

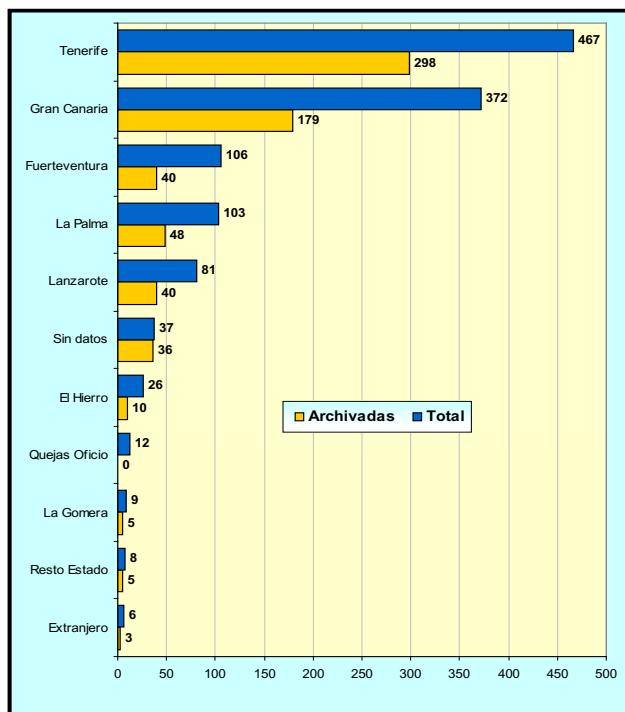
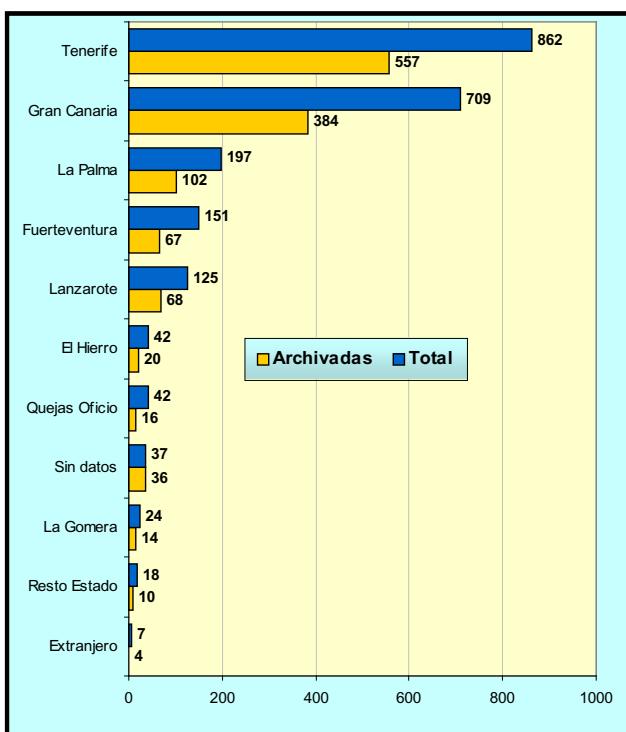


GRÁFICO 5
**DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS RECIBIDAS
SEGÚN SU PROCEDENCIA. AÑO 2007 Y ANTERIORES**
**2.5. Quejas clasificadas por procedencia y área**

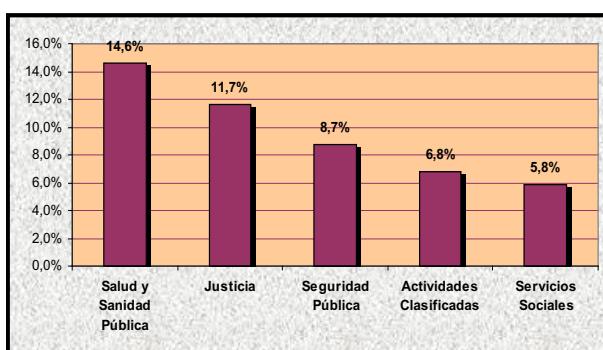
En los cuadros y gráficos siguientes puede apreciarse la tipología de las quejas que se presentan en función del lugar de procedencia de las mismas.

Los cuadros 7 al 13 y los gráficos 6 al 12 representan cada una de las 7 islas. Se destaca, en los gráficas, las cinco áreas que reciben más quejas en cada una de ellas.

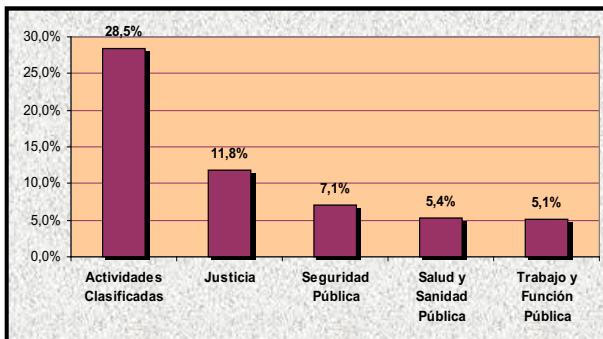
El gráfico se acompaña de una tabla en la que se recoge el número de quejas en cada área funcional según la isla que se estudia en cada caso.

CUADRO 7**LA PALMA**

Área	Total	Archivo
Salud y Sanidad Pública	15	1
Justicia	12	9
Seguridad Pública	9	9
Actividades Clasificadas	7	1
Servicios Sociales	6	2
Trabajo y Función Pública	6	2
Comercio y Consumo	5	2
Economía y Hacienda	5	1
Educación	5	2
Medio Ambiente	5	3
Política Territorial	5	3
Seguridad Social	5	5
Servicios Públicos	5	2
Mayores	3	1
Obras Públicas	3	2
Deportes	2	0
Servicios Urbanos	2	1
Vivienda	2	1
Turismo y Transportes	1	1
Total	103	48

GRÁFICO 6**LA PALMA****CUADRO 8****FUERTEVENTURA**

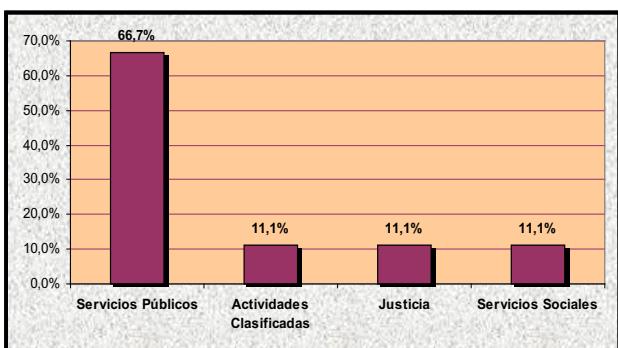
Área	Total	Archivo
Política Territorial	23	2
Seguridad Pública	23	18
Justicia	15	4
Trabajo y Función Pública	7	0
Turismo y Transportes	5	4
Actividades Clasificadas	4	2
Economía y Hacienda	4	3
Salud y Sanidad Pública	4	0
Discapacidad	3	2
Educación	3	0
Servicios Públicos	3	1
Seguridad Social	2	2
Servicio Urbanos	2	0
Servicios Sociales	2	0
Vivienda	2	0
Agricultura y Pesca	1	0
Comercio y Consumo	1	0
Mayores	1	1
Obras Públicas	1	1
Total	106	40

GRÁFICO 7**FUERTEVENTURA**

CUADRO 9
LA GOMERA

Área	Total	Archivo
Servicios Públicos	6	5
Actividades Clasificadas	1	0
Justicia	1	0
Servicios Sociales	1	0
Total	9	5

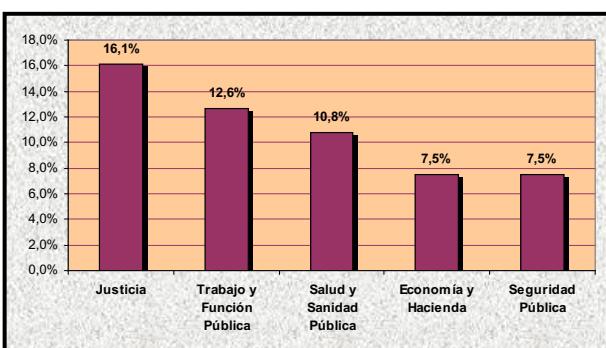
GRÁFICO 8
LA GOMERA



CUADRO 10
GRAN CANARIA

Área	Total	Archivo
Justicia	60	45
Trabajo y Función Pública	47	37
Salud y Sanidad Pública	40	1
Economía y Hacienda	28	12
Seguridad Pública	28	22
Vivienda	23	8
Política Territorial	21	5
Servicios Públicos	21	11
Actividades Clasificadas	18	4
Menores	15	4
Discapacidad	11	3
Educación	11	2
Servicios Sociales	10	4
Comercio y Consumo	9	4
Obras Públicas	8	2
Seguridad Social	5	5
Mayores	4	2
Servicio Urbanos	4	2
Turismo y Transportes	4	3
Medio Ambiente	3	2
Deportes	2	1
Total	372	179

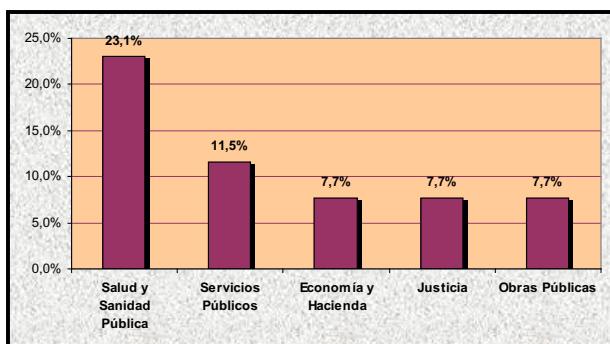
GRÁFICO 9
GRAN CANARIA



CUADRO 11
EL HIERRO

Área	Total	Archivo
Salud y Sanidad Pública	6	2
Servicios Públicos	3	0
Economía y Hacienda	2	1
Justicia	2	1
Obras Públicas	2	1
Seguridad Pública	2	1
Comercio y Consumo	1	0
Cultura	1	0
Educación	1	1
Medio Ambiente	1	0
Menores	1	0
Política Territorial	1	1
Servicios Sociales	1	0
Servicios Urbanos	1	1
Turismo y Transportes	1	1
Total	26	10

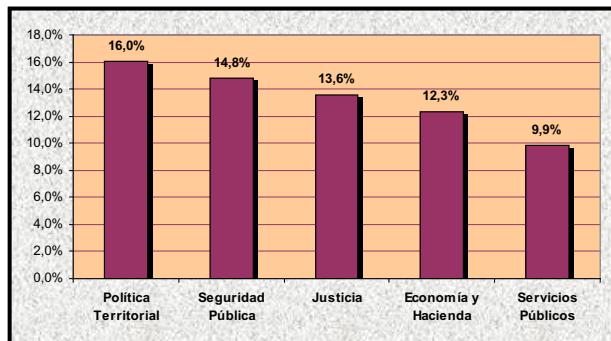
GRÁFICO 10
EL HIERRO



CUADRO 12
LANZAROTE

Área	Total	Archivo
Política Territorial	13	6
Seguridad Pública	12	10
Justicia	11	8
Economía y Hacienda	10	1
Servicios Públicos	8	3
Actividades Clasificadas	5	0
Obras Públicas	3	1
Trabajo y Función Pública	3	1
Vivienda	3	3
Comercio y Consumo	2	1
Educación	2	0
Salud y Sanidad Pública	2	0
Seguridad Social	2	2
Turismo y Transportes	2	2
Medio Ambiente	1	0
Menores	1	1
Servicios Urbanos	1	1
Total	81	40

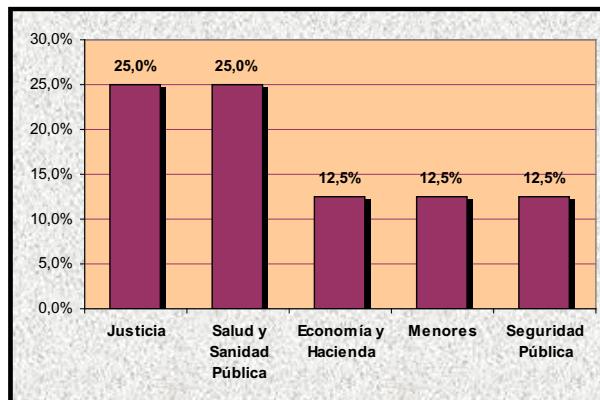
**GRÁFICO 11
LANZAROTE**



**CUADRO 14
RESTO DEL ESTADO**

Área	Total	Archivo
Justicia	2	2
Salud y Sanidad Pública	2	1
Economía y Hacienda	1	0
Menores	1	1
Seguridad Pública	1	1
Turismo y Transportes	1	0
Total	8	5

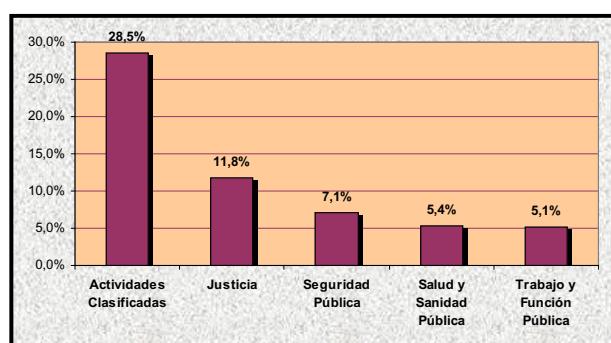
**GRÁFICO 13
RESTO DEL ESTADO**



**CUADRO 13
TENERIFE**

Área	Total	Archivo
Actividades Clasificadas	133	124
Justicia	55	39
Seguridad Pública	33	26
Salud y Sanidad Pública	25	1
Trabajo y Función Pública	24	12
Educación	22	3
Política Territorial	22	8
Vivienda	22	12
Servicios Públicos	20	16
Economía y Hacienda	18	9
Seguridad Social	16	15
Discapacidad	14	8
Menores	13	2
Obras Públicas	13	5
Servicios Sociales	11	3
Mayores	10	6
Comercio y Consumo	5	3
Turismo y Transportes	4	2
Servicio Urbanos	3	2
Deportes	2	0
Medio Ambiente	2	2
Total	467	298

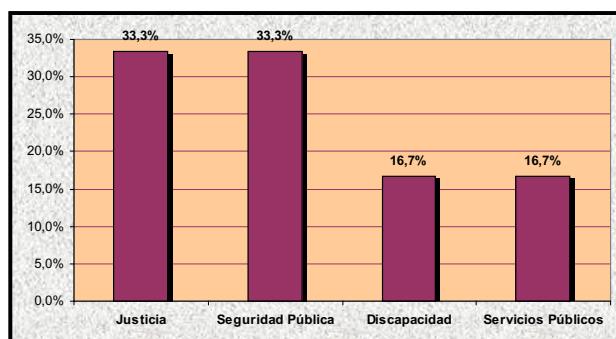
**GRÁFICO 12
TENERIFE**



**CUADRO 15
EXTRANJERO**

Área	Total	Archivo
Justicia	2	0
Seguridad Pública	2	2
Discapacidad	1	0
Servicios Públicos	1	1
Total	6	3

**GRÁFICO 14
EXTRANJERO**

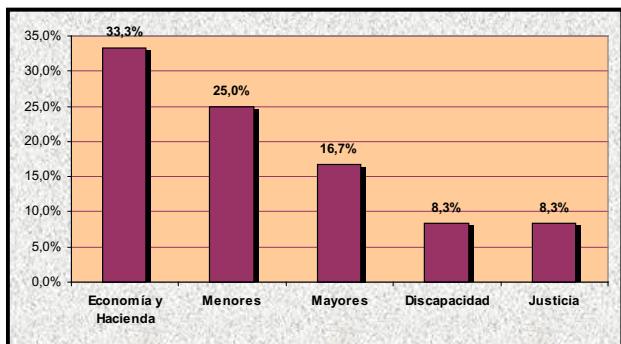


Los cuadros 14 al 17 y los gráficos 13 al 16 corresponden a las quejas por área procedentes del resto del Estado, del extranjero, quejas de oficio, así como sin datos.

CUADRO 16
QUEJAS DE OFICIO

Área	Total	Archivo
Economía y Hacienda	4	0
Menores	3	0
Mayores	2	0
Discapacidad	1	0
Justicia	1	0
Turismo y Transportes	1	0
Total	12	0

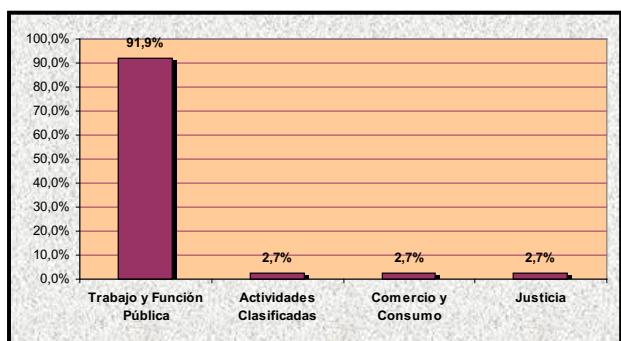
GRÁFICO 15
QUEJAS DE OFICIO



CUADRO 17
QUEJAS SIN DATOS

Área	Total	Archivo
Trabajo y Función Pública	34	33
Actividades Clasificadas	1	1
Comercio y Consumo	1	1
Justicia	1	1
Total	37	36

GRÁFICO 16
QUEJAS SIN DATOS

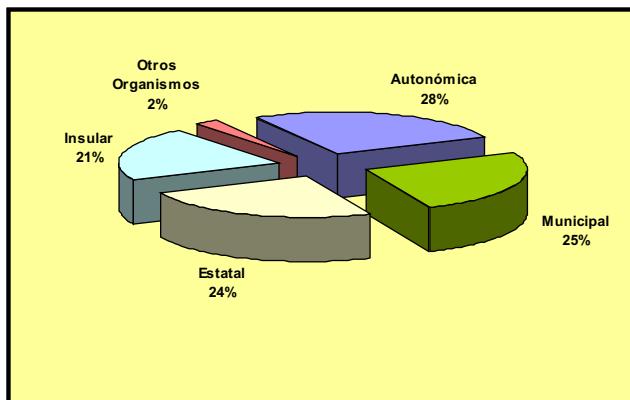


2.6. Quejas clasificadas por Administración

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 2007, son de reseñar, por su porcentaje, las reclamaciones referidas a la Administración autonómica (88%), municipal (25%) y a la que siguen las

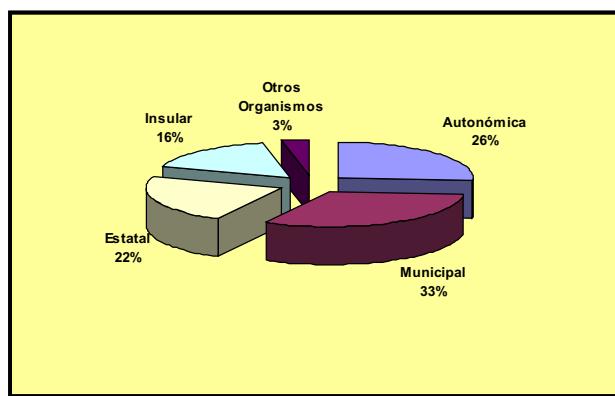
presentadas contra la Administración estatal (24%), y en menor porcentaje, las referidas a la Administración insular (21%) y a otros organismos (2%).

GRÁFICO 17
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2007



En el año 2007 y anteriores, son de reseñar, por su porcentaje, las reclamaciones referidas a la administración municipal (33%), autonómica (26%), y a las que siguen las presentadas contra la administración estatal (22%), y en menor porcentaje, las referidas a la administración insular (16%) y a otros organismos (3%).

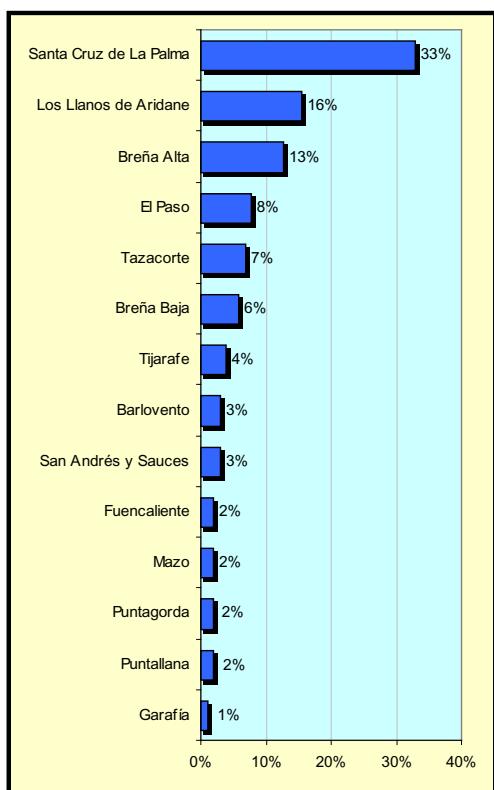
GRÁFICO 18
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA QUEJAS ANTE LA ADMINISTRACIÓN. AÑO 2007 Y ANTERIORES



2.7. Quejas clasificadas por procedencia. Año 2007

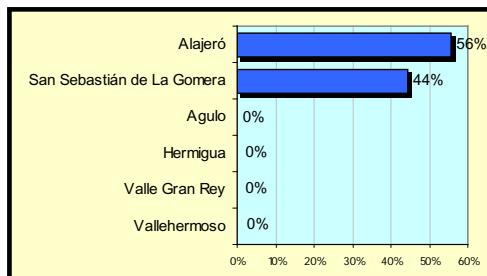
Los gráficos 19 al 28, así como los cuadros adjuntos 18 al 27, recogen los datos relativos a la procedencia de las quejas, es decir, quejas de cada isla clasificadas por municipios; quejas procedentes del resto del Estado, clasificadas por provincias; quejas del extranjero, por países; y por último, quejas sin datos que son aquellas que han tenido entrada en la institución y en la que no constan datos acerca de su procedencia.

**GRÁFICO 19 Y CUADRO 18
LA PALMA**



	Total	Archivo
Puerto del Rosario	39	14
Tuineje	31	7
Antigua	12	6
La Oliva	12	7
Pájara	11	6
Betancuria	1	0
Total	106	40

**GRÁFICO 21 Y CUADRO 20
LA GOMERA**

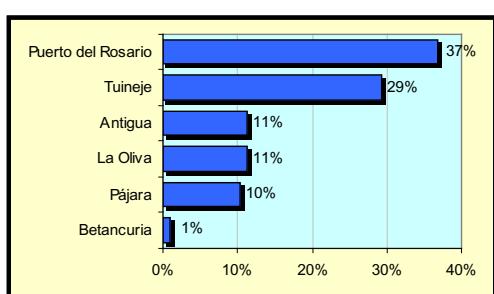


	Total	Archivo
Alajeró	5	3
San Sebastián de La Gomera	4	2
Agulo	0	0
Hermigua	0	0
Valle Gran Rey	0	0
Vallehermoso	0	0
Total	9	5

**GRÁFICO 22 Y CUADRO 21
GRAN CANARIA**



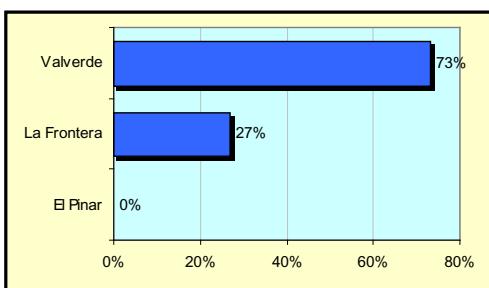
**GRÁFICO 20 Y CUADRO 19
FUERTEVENTURA**



	Total	Archivo
Puerto del Rosario	39	14
Tuineje	31	7
Antigua	12	6
La Oliva	12	7
Pájara	11	6
Betancuria	1	0
Total	106	40

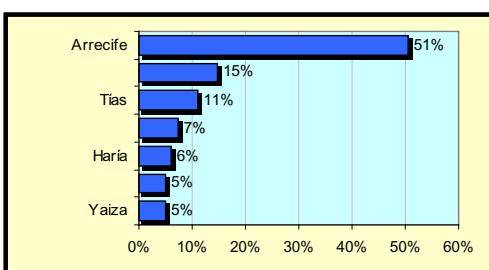
Gran Canaria	Total	Archivo
Las Palmas de Gran Canaria	221	109
Telde	35	19
Arucas	20	8
San Bartolomé de Tirajana	19	7
Gáldar	17	5
Santa Lucía de Tirajana	13	6
Santa María de Guía	11	7
Ingenio	9	3
Santa Brígida	7	5
Agüimes	5	2
Firgas	3	2
Moya	3	0
Teror	3	3
Mogán	2	2
San Nicolás de Tolentino	2	1
Agaete	1	0
San Mateo	1	0
Artenara	0	0
Tejeda	0	0
Vallesesco	0	0
Valsequillo	0	0
Total	372	179

**GRÁFICO 23 Y CUADRO 22
EL HIERRO**



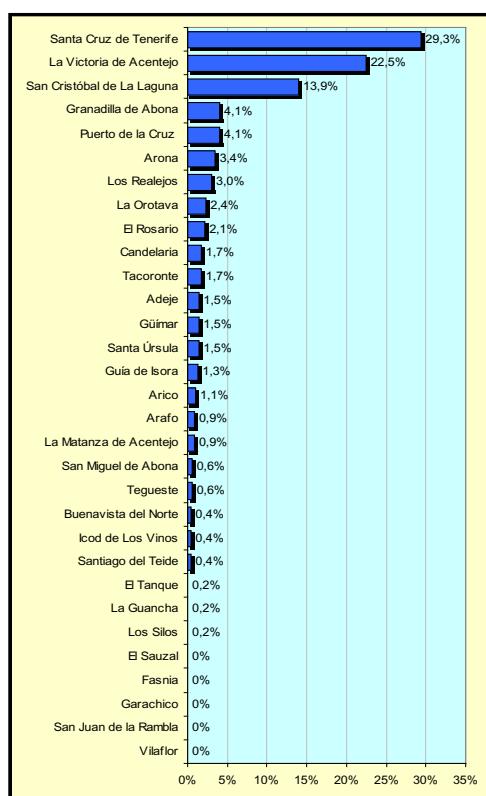
El Hierro	Total	Archivo
Valverde	19	7
La Frontera	7	3
El Pinar	0	0
Total	26	10

**GRÁFICO 24 Y CUADRO 23
LANZAROTE**



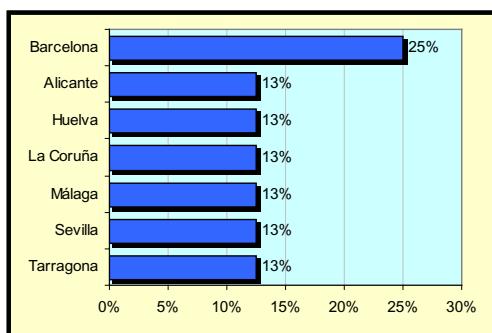
Lanzarote	Total	Archivo
Arrecife	41	23
Teguise	12	5
Tías	9	3
San Bartolomé	6	2
Haría	5	2
Tinajo	4	2
Yaiza	4	3
Total	81	40

**GRÁFICO 25 Y CUADRO 24
TENERIFE**



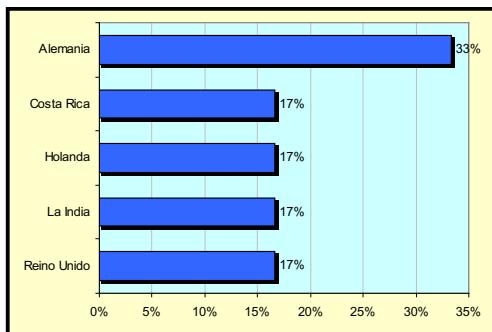
Tenerife	Total	Archivo
Santa Cruz de Tenerife	137	62
La Victoria de Acentejo	105	104
San Cristóbal de La Laguna	65	38
Granadilla de Abona	19	9
Puerto de la Cruz	19	8
Arona	16	9
Los Realejos	14	7
La Orotava	11	9
El Rosario	10	6
Candelaria	8	4
Tacoronte	8	6
Adeje	7	6
Gúímar	7	6
Santa Úrsula	7	3
Guía de Isora	6	4
Arico	5	2
Arafo	4	3
La Matanza de Acentejo	4	1
San Miguel de Abona	3	2
Tegueste	3	3
Buenavista del Norte	2	2
Icod de los Vinos	2	2
Santiago del Teide	2	1
El Tanque	1	0
La Guancha	1	1
Los Silos	1	0
El Sauzal	0	0
Fasnia	0	0
Garachico	0	0
San Juan de la Rambla	0	0
Vilaflor	0	0
Total	467	298

**GRÁFICO 26 Y CUADRO 25
RESTO DEL ESTADO**



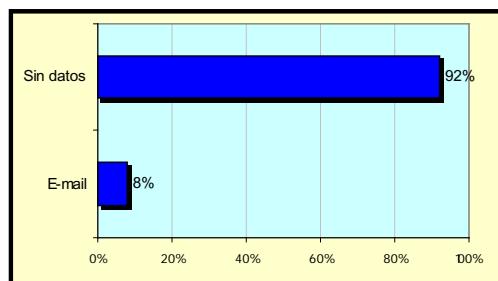
Resto del Estado	Total	Archivo
Barcelona	2	2
Alicante	1	0
Huelva	1	1
La Coruña	1	1
Málaga	1	1
Sevilla	1	0
Tarragona	1	0
Total	8	5

**GRÁFICO 27 Y CUADRO 26
EXTRANJERO**



Extranjero	Total	Archivo
Alemania	2	1
Costa Rica	1	0
Holanda	1	1
La India	1	1
Reino Unido	1	0
Total	6	3

**GRÁFICO 28 Y CUADRO 27
SIN DATOS**



	Sin datos	Total	Archivo
Sin datos	34	34	
E-mail	3	2	
Total	37	36	

2.8. Expedientes de queja según la oficina de recepción. Año 2007

El cuadro 28 y el gráfico 29 recogen la oficina de recepción de las quejas, con independencia del lugar de procedencia. A las siete oficinas se añaden las actuaciones iniciadas de oficio. El cuadro 28 recoge las cifras totales y el gráfico 29 la distribución porcentual.

**CUADRO 28
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN
LA OFICINA DE RECEPCIÓN. AÑO 2007**

Oficina	Total
Oficina en Tenerife	375
Oficina en Gran Canaria	355
Sede en La Palma	311
Oficina en Fuerteventura	88
Oficina en Lanzarote	60
Oficina en El Hierro	22
Actuaciones de oficio	12
Oficina en La Gomera	4
Total	1.227

GRÁFICO 29



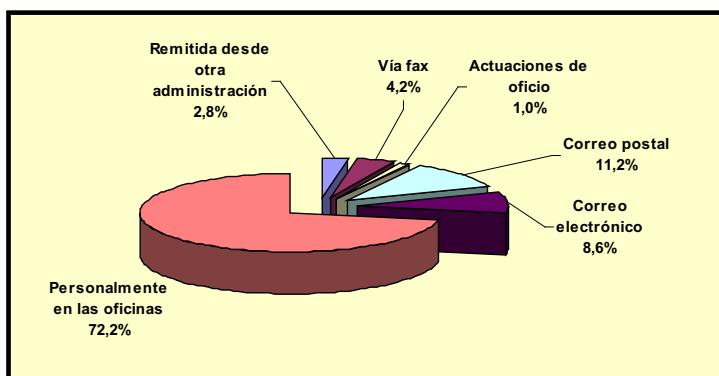
2.9. Expedientes de queja según la forma de recepción. Año 2007

El cuadro 29 y el gráfico 30 recogen la distribución de los expedientes de queja considerando la forma de recepción de las mismas. La entrega presencial continúa siendo el método elegido mayoritariamente por los ciudadanos, aunque gradualmente va incrementándose el número de quejas recibidas por correo electrónico. El cuadro 29 recoge las cifras totales y el gráfico 30 la distribución porcentual.

CUADRO 29
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS RECIBIDAS SEGÚN SU FORMA DE RECEPCIÓN. AÑO 2007

Forma de recepción	Total
Personalmente en las oficinas	886
Correo postal	138
Correo electrónico	105
Vía fax	52
Remitida desde otra Administración	34
Actuaciones de oficio	12
Total	1.227

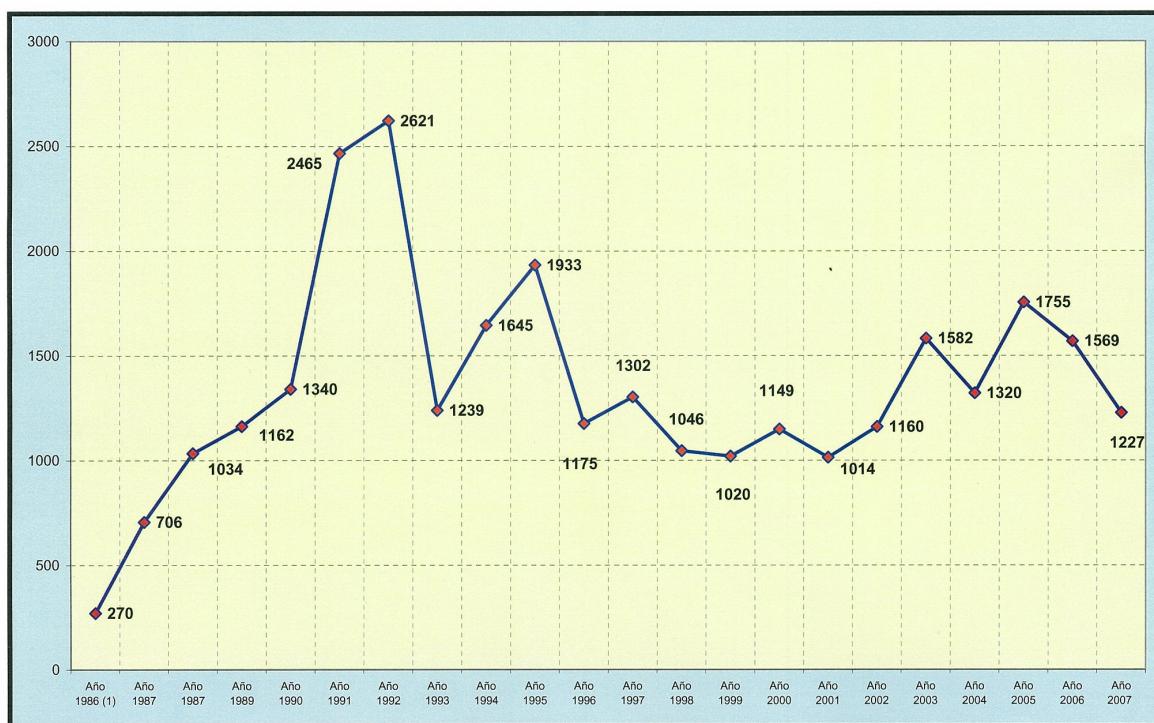
GRÁFICO 30



2.10. Evolución de las quejas recibidas en la institución

El gráfico 31 describe la evolución de la recepción anual de quejas, desde el año 1986 hasta el ejercicio 2007.

GRÁFICO 31
NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS (1986-2007)



(1) La primera queja entró en la institución el 13 de marzo de 1986.

V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución del Diputado del Común 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 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47 al señalar el contenido del Informe anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada cada ejercicio, establece en su apartado 3 que en un anexo al informe anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La *Ley 12/2006, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2007* (BOC nº 252, de 30 de diciembre de 2006), consigna en su sección 01, Parlamento de Canarias, servicio 01, Servicios Generales, y programa 111B Diputado del Común, un total de DOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y UN MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS EUROS (2.861.186,00 €) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de personal	2.057.841,00 €
Capítulo II	Gastos corrientes	641.151,00 €
Capítulo VI	Inversiones reales	162.125,00 €
Capítulo VIII	Activos financieros	69,00 €
Crédito inicial programa 111B:		2.861.186,00 €

Constituye esta dotación inicial un incremento del 3,78% respecto de la consignada para el ejercicio

2006, que ascendía a DOS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS (2.756.887,00 €).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento, en reunión celebrada el 27 de febrero de 2007, acordó, a propuesta del Diputado del Común, la incorporación al ejercicio 2007 de los de remanentes de crédito del Presupuesto de Gastos del ejercicio 2006, 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 SETECIENTOS TREINTA Y TRES MIL EUROS (733.000,00 €) que sumados al crédito inicial consignado vendrían a establecer un crédito total para el ejercicio 2007 de TRES MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO OCHENTA Y SEIS EUROS (3.594.186,00 €), distribuidos de la siguiente forma:

Capítulo I	Gastos de personal	2.288.841,00 €
Capítulo II	Gastos corrientes	797.151,00 €
Capítulo VI	Inversiones reales	508.125,00 €
Capítulo VIII	Activos financieros	69,00 €
Crédito total programa 111B:		3.594.186,00 €

Al cierre del ejercicio económico de 2007, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del 65,32% con un remanente de UN MILLÓN DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (1.246.512,88 €), siendo el balance de gastos y pagos por capítulos a fecha 31 de diciembre de 2007 el que sigue:

	Crédito inicial	Modificac. crédito		Crédito total	Pendiente de pago	Total pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.057.841,00	251.600,00	20.600,00	2.288.841,00	23.413,31	1.714.249,40	551.178,29
Capítulo II	641.151,00	156.000,00	0,00	797.151,00	41.350,51	484.612,31	271.188,18
Capítulo VI	162.125,00	346.000,00	0,00	508.125,00	1.207,60	82.770,99	424.146,41
Capítulo VIII	69,00	9.116,00	0,00	9.185,00	0,00	9.185,00	0,00
Total 111B	2.861.186,00	762.716,00	20.600,00	3.603.302,00	65.971,42	2.290.817,70	1.246.512,88

Y el porcentaje de ejecución por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito total	Disposiciones	Disponible	% de ejecución
Capítulo I	2.288.841,00	1.714.249,40	551.178,29	74,89
Capítulo II	797.151,00	484.612,31	271.188,18	60,79
Capítulo VI	508.125,00	82.770,99	424.146,41	16,28
Capítulo VIII	9.185,00	9.185,00	0,00	100
Total 111B	3.603.302,00	2.290.817,70	1.246.512,88	65,32

• • • •

