



# BOLETÍN OFICIAL DEL PARLAMENTO DE CANARIAS

VII LEGISLATURA NÚM. 167  
Fascículo I

17 de junio de 2011

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

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

---

---

## SUMARIO

### INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

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

Página 2

---

### INFORME DEL DIPUTADO DEL COMÚN

EN TRÁMITE

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

(Registro de entrada núm. 1.179, de 25/5/11.)

#### PRESIDENCIA

La Mesa de la Diputación Permanente, en reunión celebrada el día 1 de junio de 2011, adoptó el acuerdo que se indica respecto del asunto de referencia:

3.- INFORMES DEL DIPUTADO DEL COMÚN

3.1.- Informe anual correspondiente al año 2010.

Acuerdo:

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

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

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

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

En la sede del Parlamento, a 1 de junio de 2011.-  
EL PRESIDENTE, Antonio Á. Castro Cordobez.

**INFORME AL PARLAMENTO 2010****ÍNDICE**

	<b>Página</b>		<b>Página</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4	1.3.3. Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones .....	19
<b>I. ÁMBITO DE PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA</b> .....	4	1.3.4. Reserva de plazas de aparcamiento, en el domicilio de las personas con discapacidad .....	20
1. INTRODUCCIÓN .....	4	1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Discapacidad .....	20
2. RELACIONES CON EL GOBIERNO DE CANARIAS .....	4	1.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común .....	21
2.1. Foro canario de la infancia .....	4	2. MENORES .....	35
2.2. Consejo canario de los mayores .....	4	2.1. Introducción .....	35
3. RELACIONES CON EL PARLAMENTO DE CANARIAS .....	5	2.1.1. Consideraciones generales .....	35
4. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES LOCALES DE CANARIAS .....	5	2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	37
5. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO .....	5	2.1.2.1. Motivos y normativa .....	37
5.1. Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo .....	5	2.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 .....	38
5.2. Jornadas organizadas por otras Defensorías del Pueblo .....	6	2.2. Investigación del Diputado del Común .....	39
6. JORNADAS Y REUNIONES ORGANIZADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN .....	7	2.2.1. Áreas de trabajo .....	39
6.1. Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad .....	7	2.2.1.1. Situaciones de riesgo y desamparo .....	39
6.2. Veinticinco aniversario de la Institución del Diputado del Común .....	9	2.2.1.2. Acogimiento residencial .....	51
7. PORTAL WEB DIPUTADODELCOMUN.ORG .....	7	2.2.1.3. Acogimiento familiar .....	56
8. DESARROLLO, EN 2010, DE LOS CONVENIOS SUSCRITOS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN .....	11	2.2.1.4. Menores extranjeros no acompañados .....	58
<b>II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS</b> .....	13	2.2.1.5. Adopción .....	60
1. DISCAPACIDAD .....	13	2.2.1.6. Menores con medidas judiciales .....	66
1.1. Introducción .....	13	2.2.1.7. Puntos de encuentro .....	68
1.1.1. Consideraciones generales .....	13	2.2.1.8. Contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación .....	70
1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	14	2.2.1.9. Protección del honor y la propia imagen .....	72
1.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 .....	14	2.2.1.10. Diversidad temática y otras quejas .....	72
1.2. Del acceso a los recursos para las personas con discapacidad .....	15	2.2.2. Quejas de oficio .....	72
1.2.1. Funcionamiento de los centros Base de atención a las personas con discapacidad .....	15	2.3. Foro Canario de la Infancia .....	73
1.2.2. Recursos del plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 (PAD) .....	15	2.3.1. Introducción y antecedentes .....	73
1.2.2.1. Funcionamiento de las comisiones socio sanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del PAD .....	16	2.3.2. Foro Canario de la Infancia 2010 .....	74
1.2.2.2. Listas de espera para acceso a recursos del PAD ..	17	2.3.3. Declaración del Parlamento de Canarias sobre los Derechos del Niño .....	76
1.2.2.3. Espacio sociosanitario .....	17	2.4. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común y Resoluciones más significativas .....	76
1.3. Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas .....	18	3. PERSONAS MAYORES, AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA .....	81
1.3.1. Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras .....	18	3.1. Introducción .....	81
1.3.2. Entornos físicos accesibles .....	19	3.1.1. Consideraciones generales .....	81
		3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas .....	82
		3.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010 .....	82
		3.2. Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia .....	82
		3.2.1. Consideraciones generales .....	82
		3.2.2. Panorama general de las quejas recibidas en 2010 referidas a promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia .....	83
		3.2.3. El SAAD en Canarias .....	86
		3.3. Atención sociosanitaria a las personas mayores ..	87

	<b>Página</b>
3.4. Envejecimiento activo y participación social de las personas mayores .....	88
3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia .....	88
3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia.....	88
<b>III. ÁREAS DE SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN CANARIAS</b>	
1. ACTIVIDADES CLASIFICADAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS.....	Fascículo II
2. AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN .....	Fascículo II
3. COMERCIO Y CONSUMO .....	Fascículo II
4. CULTURA .....	Fascículo II
5. DEPORTES .....	Fascículo II
5.2. Estudio de los expedientes .....	Fascículo II
6. ECONOMÍA Y HACIENDA .....	Fascículo II
7. EDUCACIÓN.....	Fascículo II
8. JUSTICIA.....	Fascículo II
9. MEDIO AMBIENTE.....	Fascículo II
10. OBRAS PÚBLICAS .....	Fascículo II
11. POLÍTICA TERRITORIAL .....	Fascículo III
12. SANIDAD Y SALUD PÚBLICA .....	Fascículo III
13. SEGURIDAD PÚBLICA .....	Fascículo III
14. SEGURIDAD SOCIAL .....	Fascículo III
15. SERVICIOS PÚBLICOS .....	Fascículo III
16. SERVICIOS SOCIALES .....	Fascículo III
17. SERVICIOS URBANOS.....	Fascículo III
18. TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA.....	Fascículo III
19. TURISMO Y TRANSPORTES .....	Fascículo III
20. VIVIENDA.....	Fascículo III
<b>IV. ESTUDIO ESTADÍSTICO DEL EJERCICIO ANUAL DE SUPERVISIÓN .....</b>	<b>Fascículo III</b>
<b>V. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO .....</b>	<b>Fascículo III</b>

**PRESENTACIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, elevamos al Parlamento de Canarias el informe correspondiente a la gestión realizada por esta Institución durante el año 2010.

El presente informe mantiene la estructura utilizada en anteriores ocasiones. En primer lugar, recogemos las actuaciones realizadas en el ámbito de la promoción y difusión de los derechos y libertades de la ciudadanía,

para continuar con las áreas de investigación dedicadas a procurar el cumplimiento de los derechos de los sectores de la población más desprotegidos; se aborda, en tercer lugar, el trabajo desarrollado por las distintas áreas de actuación de esta Institución, para la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias.

Los dos últimos capítulos aluden, respectivamente, al estudio estadístico correspondiente al ejercicio 2010, y a la liquidación del presupuesto anual.

Por su interés y actualidad, destacamos la participación en las XXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, celebradas en La Rioja. Bajo el título “El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas”, las distintas Defensorías hemos analizado la experiencia acumulada a través de las quejas y consultas recibidas.

Asimismo, en este año, hemos organizado las primeras jornadas sobre la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, en las que se ha dado a conocer su contenido y la necesidad de abordar las reformas legislativas que garanticen su efectiva aplicación en nuestra Comunidad Autónoma.

En nuestro empeño por mejorar la eficacia del servicio que prestamos, hemos suscrito un Convenio de colaboración con la oficina municipal del Defensor de la Ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria, ya anunciado en nuestro anterior Informe anual, cuyo objetivo es conseguir, por medio de la coordinación en el ejercicio de nuestras respectivas competencias, la máxima protección de los derechos y libertades ciudadanas.

Con el mismo objetivo de mejora, seguimos avanzando en el desarrollo de nuestra página web. Asimismo, en las últimas fechas del año que nos ocupa, se han realizado los primeros ensayos de la nueva aplicación informática de gestión del Diputado del Común. Su entrada en funcionamiento se produjo el día 3 de enero de 2011.

Para finalizar, debemos reseñar la conmemoración, durante el año 2010, del veinticinco aniversario del Diputado del Común. Nuestro mayor deseo es haber prestado, durante todo este tiempo, un buen servicio a los ciudadanos canarios, y haber contribuido a la defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución Española les reconoce. En cualquier caso, seguiremos mejorando los medios a nuestro alcance para que así sea.

Manuel Alcaide Alonso  
DIPUTADO DEL COMÚN

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

### Índice:

1. **Introducción**
2. **Relaciones con el Gobierno de Canarias**
- 2.1. **Foro canario de la infancia**
- 2.2. **Consejo canario de los mayores**
3. **Relaciones con el Parlamento de Canarias**
4. **Relaciones con las administraciones locales de Canarias**
5. **Relaciones con otras Defensorías del Pueblo**
- 5.1. **Jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo**
- 5.2. **Jornadas organizadas por otras Defensorías del Pueblo**
6. **Jornadas y reuniones organizadas por el Diputado del Común**
- 6.1. **Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**
- 6.2. **Veinticinco aniversario de la Institución del Diputado del Común**
7. **Portal web diputadodelcomun.org**
8. **Desarrollo, en 2010, de los convenios suscritos por el Diputado del Común**

### 1. INTRODUCCIÓN

El artículo 16 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, en cumplimiento de lo previsto en el Estatuto de Autonomía de Canarias, encomienda a este comisionado la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, así como la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos, para lo cual podrá supervisar la actividad de las administraciones públicas canarias.

Además de estas funciones, el mismo precepto le confía la difusión de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución.

En el momento de rendir cuentas al Parlamento de Canarias de la actividad institucional desarrollada durante el año 2010, comenzamos por estas últimas actuaciones y otras de similar naturaleza, llevadas a cabo por el Diputado del Común al margen de su actividad de protección de los grupos más vulnerables, y de la supervisión de la actuación administrativa, bien de oficio, o con motivo de las quejas planteadas.

En la exposición de esta actividad institucional reseñaremos, únicamente, las actuaciones de mayor importancia y relevancia, encuadradas dentro de las relaciones con el Gobierno de Canarias, con el Parlamento de Canarias, con las administraciones locales de Canarias y con otras Defensorías del Pueblo.

Serán objeto de especial referencia las ponencias y conclusiones alcanzadas en las jornadas sobre la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. La Convención ha supuesto un trascendental cambio de perspectiva en la consideración de las personas con discapacidad, a las que reconoce como auténticos sujetos de derechos humanos, frente a su anterior estimación como objeto de actuaciones asistenciales.

También aludiremos a los actos conmemorativos del veinticinco aniversario del Diputado del Común. El Estatuto de Autonomía, aprobado por *Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto*, ya contemplaba la existencia de esta figura para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos canarios, si bien la Institución no fue regulada hasta la publicación de la *Ley 1/1985, de 12 de febrero*, del Diputado del Común, de la que se cumple un cuarto de siglo.

Al igual que el pasado año, se incorpora en este primer capítulo la información referente a la página web del Diputado del Común, que se consolida como una práctica y eficaz vía de acceso a esta Institución.

Para concluir este primer bloque, y dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en los convenios de colaboración suscritos con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria y Candelaria, haremos referencia al desarrollo de los mismos durante el año 2010.

### 2. RELACIONES CON EL GOBIERNO DE CANARIAS

#### 2.1. Foro canario de la infancia

El Foro canario de la infancia surge como fórmula óptima de participación de los niños y niñas de las Islas. Nace en 2004, con vocación de que aquellos y aquellas tengan un espacio propio de conocimiento, debate y compromiso acerca del cumplimiento de los derechos de la infancia. Todo ello, para dar respuesta a los mandatos contemplados, en tal sentido, en la Convención sobre los Derechos del Niño y la legislación estatal y autonómica que lo desarrolla.

Unicef, el Gobierno de Canarias y el Diputado del Común fueron los impulsores del Foro canario de la infancia. A la iniciativa se sumaron, con posterioridad, los cabildos insulares y cuenta con el respaldo unánime del Parlamento de Canarias.

El Diputado del Común, a través del área del menor, ha participado en la organización de los distintos encuentros anuales celebrados por todo el Archipiélago. El último Foro canario de la infancia tuvo lugar en la isla de La Gomera, en el mes de mayo de 2010, y sus conclusiones se exponen en el presente Informe. El próximo se celebrará en El Hierro, y así se cerrará el ciclo de visitas a cada una de las islas.

En este momento, se hace necesario dotar esta iniciativa de medios adecuados que permitan asegurar su continuidad a través de la regulación normativa del Consejo Canario de la Infancia. A lo largo del año 2010, esta Institución ha mantenido reuniones de coordinación a tal efecto. Junto a Unicef, han participado el Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa y todos los cabildos insulares.

#### 2.2. Consejo Canario de los mayores

El 26 de julio de 2010, el adjunto del mayor del Diputado del Común estuvo presente en la sesión ordinaria del Consejo canario de los mayores, a la que fue convocado por la Excm. Sra. consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, presidenta del citado Consejo. En dicha reunión, entre otras cuestiones, se procedió a la aprobación de la memoria anual de la actividad del Consejo canario de los mayores.

Posteriormente, en el mes de diciembre, la institución del Diputado del Común, a través del adjunto del mayor, participó en una nueva reunión del Consejo, en esta ocasión en relación con la concesión de los “Premios de Solidaridad con los Mayores, bienio 2008-2009”

### 3. RELACIONES CON EL PARLAMENTO DE CANARIAS

En cumplimiento de las prescripciones contenidas en los artículos 46 y siguientes de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, el 15 de septiembre de 2010, este comisionado parlamentario compareció ante la Comisión de Gobernación, Justicia y Desarrollo Autonómico del Parlamento de Canarias y, con posterioridad, el 8 de octubre de 2010, expuso oralmente ante el Pleno del Parlamento, su informe anual correspondiente al año 2009.

### 4. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES LOCALES DE CANARIAS

Ya anunciábamos, en nuestro anterior Informe anual, que, el 21 de enero de 2010, se suscribió un convenio de colaboración entre la oficina municipal del defensor de la ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria y este Diputado del Común.

Por medio del mismo se establecen las bases de la colaboración entre la citada oficina municipal y el Diputado del Común, con la finalidad de impulsar el máximo grado de desarrollo y protección de los derechos y libertades ciudadanas, mejorando la eficacia en la gestión de los recursos públicos en el ámbito de sus respectivas competencias y funciones.

Al igual que los convenios suscritos en años anteriores con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, el texto prevé la celebración de reuniones periódicas para evaluar el desarrollo de la colaboración y armonizar el ejercicio de las funciones respectivas, al mismo tiempo que establece el compromiso, por parte del Diputado del Común, de hacer referencia expresa al desarrollo del mismo en el Informe anual que rinde ante el Parlamento de Canarias.

Precisamente con respecto al seguimiento de los convenios, tuvo lugar, con fecha 18 de noviembre de 2010, una reunión en la que participó la comisión de sugerencias y reclamaciones del Excelentísimo Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y este Diputado del Común, donde se analizó la eficacia de la gestión realizada con base en dicha colaboración. Respecto al convenio suscrito con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, se ha llevado a efecto, asimismo, la correspondiente reunión de seguimiento a la que asistieron, tanto el presidente de la comisión de sugerencias y reclamaciones de dicha corporación local, como este comisionado y personal de su equipo de asesores, si bien el encuentro fue aplazado hasta las primeras fechas del año 2011.

En la actualidad se encuentra pendiente de determinar la fecha de la reunión prevista entre la oficina municipal del defensor de la ciudadanía del Ayuntamiento de Candelaria y el Diputado del Común, por lo que daremos cuenta de la misma en nuestro próximo Informe anual.

Debemos señalar, finalmente, que en el último epígrafe de este primer bloque realizamos una exposición de los datos

referidos a la colaboración recibida de los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria, dando continuidad al análisis iniciado en el pasado ejercicio sobre la efectividad de los convenios suscritos.

### 5. RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

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

Durante los días 27 al 29 de septiembre, se celebraron las XXV jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo. Dicho encuentro se enmarca dentro de las relaciones que, de forma periódica, mantienen las instituciones de Defensores del Pueblo existentes en el territorio nacional con el objeto de abordar, desde su especial perspectiva, temas de interés para los ciudadanos. En esta ocasión, la organización de las mismas corrió a cargo de la Defensora del Pueblo de La Rioja.

El tema sobre el que versaron los trabajos se centró en *El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas*. En los meses previos, se desarrollaron tres talleres de trabajo preparatorios de estas jornadas en torno a las siguientes cuestiones:

- Evaluación de las medidas de carácter económico y social.
- Evaluación de las medidas de apoyo a las familias: en especial en materia de vivienda.
- Evaluación del impacto de la crisis en la actividad de las Defensorías del Pueblo.

En el marco de las jornadas de coordinación, el Diputado del Común desarrolló una ponencia sobre las conclusiones alcanzadas en el segundo de los talleres: *Evaluación de las medidas de apoyo a las familias: en especial en materia de vivienda*. La exposición supuso una reflexión sobre la necesidad de perseverar en la línea de la intervención pública con el objeto de garantizar a todos los ciudadanos el ejercicio del derecho a disfrutar de una vivienda adecuada. Es competencia de los poderes públicos ajustar las políticas de vivienda a los nuevos tiempos, implementando los mecanismos precisos para fomentar, en especial, la reactivación del mercado de alquiler de viviendas, tanto libre como acogida a la protección pública, ampliando, al mismo tiempo, los sectores de población susceptibles de acceder a ayudas públicas para el alquiler de vivienda.

Las jornadas acogieron también el IX Foro de Derechos Ciudadanos para tratar, en particular, de los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica, dando cabida a la intervención de representantes de las entidades sociales más destacadas en su labor a favor de los derechos humanos.

En cuanto al tema central tratado, las propuestas que las Defensorías trasladan a los poderes públicos, ante la actual situación de crisis económica, con el fin de garantizar los derechos y libertades fundamentales de las personas, se concretaron en las siguientes conclusiones:

1. Nuestra razón de ser como Defensorías del Pueblo conlleva la convicción de que solo una decidida razón reguladora del mercado financiero por parte de los poderes públicos, así como de su supervisión, ha de ser el motor central para evitar situaciones críticas como las

actualmente padecidas, y tal normación debe ser dirigida hacia la garantía de los derechos de las personas y la promoción de los principios del Estado Social.

2. La crisis económica no puede traducirse en una merma en los derechos del Estado Social. Los poderes públicos deben garantizar el impulso de la sanidad, la educación, protección al desempleo y los servicios sociales, especialmente en favor de las personas que padecen un mayor riesgo de olvido o exclusión social.

Las dotaciones de partidas presupuestarias deben ser suficientes para los distintos programas sociales vinculados con los derechos, es fundamental priorizar distinguiendo las prestaciones esenciales de las accesorias.

3. La educación como instrumento excepcional para la igualdad de oportunidades y la equidad, requiere una atención específica de nuestros gobernantes y una supervisión muy activa de las Defensorías para evitar la pérdida y/o devaluación de las prestaciones educativas.

4. Las distintas Administraciones y sus órganos deben actuar de manera coordinada y deben generar confianza. Sería conveniente abrir un debate sobre el modelo de sector público, con el objetivo de tender hacia una Administración moderna, transparente, eficaz y que mejore los servicios que presta a las personas.

La transparencia y claridad administrativa exigen que en materia de ayudas, dada la diversidad de los entes que las convocan, se implante un mecanismo centralizado de información de todas las convocatorias de ayudas existentes, para personas, familias y empresas y que la concesión de éstas sea fácil tanto en su tramitación como en su consecución.

5. Los poderes públicos deben garantizar la protección de las necesidades mínimas de las personas desempleadas, así como establecer programas de formación que permitan su rápida reinserción laboral.

Las autoridades laborales deben someter a controles rigurosos la aprobación de los ERES para evitar que se conviertan en un instrumento de ejecución de despidos improcedentes.

6. La necesidad de ingresos públicos no puede perjudicar los principios de justicia y progresividad del sistema tributario debiendo reforzar la lucha contra el fraude fiscal.

7. Debe reforzarse la efectividad y extensión del derecho a la vivienda, con atención específica a colectivos con especial necesidad, y garantizando que el suelo cumpla su verdadera función social tutelada constitucionalmente.

En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas se debe garantizar la publicidad, concurrencia y transparencia, estableciendo un baremo basado en criterios objetivos y en cupos de colectivos preferentes. Asimismo, debe reforzarse la inspección de la Administración para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas y sancionar las conductas infractoras.

8. Debe procurarse un crecimiento racional de los núcleos urbanos, evitando procesos de segregación parcial vinculados a la marginalidad, y se debe favorecer la utilización de las viviendas ya construidas. En este

sentido, los Planes urbanísticos y de vivienda deberían priorizar la reutilización del parque de viviendas existente, favoreciendo la reforma interior, la conversión de viviendas libres no absorbidas por el mercado, en viviendas protegidas, y muy especialmente, el alquiler de vivienda.

9. Debe mantenerse el acceso de las personas inmigrantes a los derechos sociales y a todos los servicios públicos universales evitando todo posible brote de xenofobia o racismo.

10. El recorte del gasto público no debe suponer una merma sustancial para el apoyo de aquellas asociaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro en épocas de crisis, que desarrollan actividades de interés social en favor de los colectivos más necesitados.

11. Dado que la Administración local es la más próxima a las personas que demandan diariamente de sus servicios públicos, urge adoptar un nuevo sistema de financiación municipal que permita a las Entidades Locales garantizar su actividad con cargo a sus presupuestos, huyendo de una financiación finalista.

REFLEXIÓN FINAL DE CIERRE DE DOCUMENTO: Los Defensores y las Defensoras aquí presentes nos comprometemos a asumir y promover la difusión de los principios y objetivos de la Declaración de 2010 como Año Europeo de la Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social como vía de defensa y garantía de los derechos sociales.

## **5.2. Jornadas organizadas por otras Defensorías del Pueblo**

El Diputado del Común participó en la celebración del seminario sobre la presencia de los valores democráticos en el proceso educativo, organizado por el Defensor del Pueblo, con la colaboración de la Fundación Valsain para la protección y defensa de los valores democráticos, y la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, los días 5 y 6 de mayo de 2010, en Madrid.

La sesión comenzó con una ponencia inaugural acerca de la transmisión de los valores en el proceso educativo, continuando con una segunda exposición sobre el sistema de transmisión de estos valores en Francia y concluyó con una tercera ponencia en relación con la función que desempeña la familia en este sentido. El acto fue clausurado por el actual Ministro de Educación.

El 10 de mayo de 2010, el adjunto del mayor del Diputado del Común intervino en la presentación formal del recientemente constituido *Mecanismo Nacional de Prevención con arreglo al Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura u Otros Tratos o Penas Crueles o Degradantes*, cuyas funciones han sido atribuidas al Defensor del Pueblo. El propósito de esta Jornada fue dar a conocer la organización del Mecanismo Nacional de prevención, así como cambiar impresiones sobre las diferentes situaciones existentes en Europa sobre el cumplimiento del citado Protocolo Facultativo.

También a iniciativa de la Institución del Defensor del Pueblo, el Diputado del Común ha participado en el trabajo sobre la *Determinación de la edad de los menores no acompañados*. Asimismo, en las jornadas de trabajo organizadas a tal efecto, celebradas en Madrid el

10 de noviembre de 2010. En ellas estuvieron presentes representantes del cuerpo forense, de la Fiscalía, de las administraciones central y autonómica, en función de sus respectivos ámbitos competenciales, y de las organizaciones no gubernamentales más representativas.

6. JORNADAS Y REUNIONES ORGANIZADAS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN

### **6.1. Jornadas en torno a la aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**

El Diputado del Común, en colaboración con la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, y con la participación, asimismo, de la cátedra de la UNESCO de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y el Comité Español de representantes de las personas con discapacidad (CERMI), ha organizado las primeras jornadas en torno a la *Aplicación en Canarias de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*.

Los actos, que contaron con una nutrida asistencia (68 personas en Gran Canaria y 113 en Tenerife), se desarrollaron los días 14 y 15 de octubre de 2010, en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, respectivamente. El contenido íntegro de las intervenciones de los ponentes se encuentra en nuestra página web: [www.diputadodelcomun.com](http://www.diputadodelcomun.com). Los videos disponen de subtítulos y audiodescripción.

Se reseñan, a continuación, las ponencias impartidas:

**Ponencia 1.** *La Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Estuvo a cargo de doña Carmen Delia Medina Castellano. Doctora en Derecho. Máster en Bioética. Diplomada en Enfermería. Profesora en programas de expertos en Geriatria. Colabora en proyecto de investigación sobre accesibilidad – Campus Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Coautora del libro: *Cuidados sociosanitarios*.

**Ponencia 2.** *Las políticas de accesibilidad y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad*. A cargo de don Óscar Moral Ortega. Abogado en ejercicio. Asesor jurídico del comité español de representantes de personas con discapacidad (CERMI). Presidente de la comisión de derechos humanos, igualdad de trato y propuestas normativas del CERMI. Vocal del consejo para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras de la Comunidad Autónoma de Madrid. Miembro del comité de expertos del observatorio de justicia gratuita del Consejo General de la Abogacía Española y La Ley. Autor de varias publicaciones.

**Ponencia 3.** *Autonomía personal y Atención a la Dependencia con relación a la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad*. A cargo de don Antonio Jiménez Lara. Sociólogo. Especializado en el análisis de necesidades sociales, especialmente en el campo de la discapacidad y la dependencia. Coordina los programas del observatorio estatal sobre discapacidad y colabora como consultor con diversas instituciones del sector social, como el Real Patronato sobre Discapacidad, Fundación ONCE, el Comité Español de representantes de personas con discapacidad (CERMI), y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales

(IMSERO). Participó en la elaboración del Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España y en diversos planes sobre discapacidad de ámbito estatal, autonómico y municipal.

**Ponencia 4.** *La capacidad de las personas y la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad*.

En Las Palmas de Gran Canaria estuvo a cargo de doña Carmen María Simón Rodríguez. Magistrada-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia Núm. 15 de Las Palmas de Gran Canaria, especializado en Familia e Incapacidades. Ingresó en la carrera judicial en el año 1991. Ascendió a magistrada en mayo de 1998. Con amplia experiencia docente. Es coautora de la obra *Marco Jurídico y Social de las Personas Mayores y de las Personas con Discapacidad* (Editorial Reus). Miembro electo de la sala de gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Canarias durante el período 1999-2000.

En Santa Cruz de Tenerife, la ponencia fue impartida por doña Nieves Rodríguez Fernández. Magistrada-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia Núm. 8 de Santa Cruz de Tenerife, especializado en Familia y Tutelas. Ingresó en la carrera judicial en el año 1991. Ha tenido intervenciones como ponente en múltiples cursos sobre Derecho de Familia y Capacidad de las personas organizados por el Instituto Canario de Administraciones Públicas, la UNED, la Universidad de verano de Adeje y la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias. Ha intervenido también en congresos de la Sociedad Canaria de Geriatria y Gerontología, y ha sido ponente en las jornadas organizadas en Tenerife, en mayo de 2010, por Aequitas y la Fundación Tutelar Canaria Sonsoles Soriano Buignon.

Los ponentes, cuya colaboración fue decisiva para la realización de las jornadas, ofrecieron su tiempo y conocimientos de forma desinteresada, con el fin de que un instrumento jurídico tan trascendental en la protección de los derechos de las personas con discapacidad, fuera conocido en nuestro ámbito territorial.

De sus intervenciones hemos extraído las siguientes conclusiones:

**1.** La Convención de Naciones Unidas aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, con fuerza de Ley en España, desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), consolida el proceso de especificación de derechos iniciado con la Convención Universal de los Derechos Humanos. Se abandona la idea de que las personas con discapacidad son objeto de actuaciones asistenciales para convertirse en auténticos sujetos de derechos humanos. Determina, por tanto, un tránsito de la ética de la beneficencia a la ética de la autonomía.

**2.** La Convención adopta el modelo social de la discapacidad, entendiéndolo que el origen de la discapacidad es, en gran medida, debido a factores sociales. Las personas con discapacidad se encuentran con dificultades en su quehacer diario, no tanto por su propia situación, sino, sobre todo, en el momento de interactuar con su entorno. Dejamos, por tanto, atrás el modelo acogido en nuestra Constitución de 1978 y en la Ley de Integración de los Minusválidos de 1982 (LISMI), vigente al día de hoy. El gran reto, ahora en

España, es adoptar verdaderamente el modelo social de la discapacidad establecido en la Convención y ya reconocido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (LIONDAU), superando la concepción médico-rehabilitadora que aún hoy subsiste.

3. La Convención es el primer instrumento internacional de derecho adoptado por la Unión Europea como organismo con personalidad jurídica propia. Desde el punto de vista jurídico, se convierte en un instrumento de interpretación de los derechos contenidos en la Constitución Española. Sus principios fundamentales son: La autonomía personal, la no discriminación y la accesibilidad universal. A través del Protocolo Facultativo a la Convención, las personas o grupos de personas pueden presentar sus quejas o informes al Comité de los Derechos de las personas con discapacidad.

4. En materia de accesibilidad, se produce un cambio importante en los conceptos, abandonando el concepto negativo de barreras basado en la dificultad, para adoptar el de accesibilidad universal, un concepto positivo, basado no en la superación de un obstáculo, sino en la creación de algo nuevo, distinto. Por tanto, se hace imprescindible un cambio en nuestra legislación y, en este sentido, es pionera en España la Comunidad Autónoma de Navarra al aprobar la Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas. Esta cuestión debe también abordarse, con urgencia, en nuestro ámbito autonómico.

5. La LIONDAU obliga a las comunidades autónomas a desarrollar sus respectivas normativas territoriales. Cumplidos los plazos establecidos para ello, la ausencia de normativa produce y producirá muchas contradicciones. En el caso de nuestra Comunidad Autónoma, no se ha aprobado el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, habiéndose aprobado la norma nacional hace tres años, por lo que es imprescindible que por el Parlamento se apruebe la correspondiente a nuestro territorio. También está pendiente la constitución de la Junta Arbitral Autonómica para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad, mediante el correspondiente acuerdo del Gobierno Autónomo con la Junta Arbitral Central, ya constituida. Este mecanismo permitiría resolver pequeños problemas por medio de un laudo arbitral, sin llegar a ningún tipo de sanción.

6. Coinciden, en el tiempo, la Convención de Naciones Unidas y la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que se aprueba el día 14 de diciembre. Justo un día antes, el 13 de diciembre, se aprueba por la Asamblea General de Naciones Unidas, la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Esta coincidencia en el tiempo nos lleva a analizar la relación existente entre ambas. La Ley consolida derechos subjetivos y universales en la protección social, en el área de los servicios sociales, algo que es relativamente novedoso, ya que nuestro sistema de servicios sociales se había configurado sobre la base de otra serie de principios

o valores, como el de la graciabilidad o la disponibilidad presupuestaria. Establece unos requisitos claramente definidos, un catálogo de servicios y prestaciones a los que se tiene derecho, y, además, un procedimiento normalizado de valoración y reconocimiento del derecho que termina con una resolución susceptible de ser recurrida. En definitiva, es una Ley que mejora, sustancialmente, la situación de las personas en situación de dependencia. Con la aprobación de la Ley, los términos minusválidos o minusvalía, son erradicados de nuestra normativa vigente y se sustituyen por los de discapacidad y personas con discapacidad.

7. No obstante, la Ley 39/2006 tiene muchas insuficiencias y, sobre todo, cuando valoramos su adaptación, o no, al contenido de la Convención, comenzando por el artículo 19 de esta última, que establece el derecho de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad. Respecto al modelo social de la discapacidad adoptado por la Convención, se debe hacer referencia, de manera especial, al contenido del artículo 2 de la Ley, que entiende a la discapacidad como asociada a las limitaciones de los individuos y no como el resultado de su interacción con el medio físico. El nuevo derecho de ciudadanía que consagra la Ley se aleja de la Convención, pues tal como está construido parece que no va dirigido tanto a favorecer la autonomía como a proteger a las personas que se encuentran ya en situación de dependencia. El catálogo de prestaciones está limitado a los grandes dependientes y la integración sólo se valora en el plano laboral y educativo, que, si bien son importantes, no son los únicos. Además, tiene un enfoque asistencialista, olvidando la promoción de la autonomía personal y la vida independiente. No garantiza, con suficiencia, la libertad de decisión de la persona, ni su participación en la configuración de la prestación. El artículo 4.2.g) de la Ley reconoce el derecho de las personas en situación de dependencia a decidir, con libertad, sobre su ingreso en un centro residencial. En el caso de que la persona no esté en condiciones de expresar su consentimiento, se requerirá autorización judicial<sup>1</sup>. En la actualidad, muchas de las formas de ingreso en centros de personas mayores y discapacitadas, se alejan de la Convención.

8. Hay algunos cambios necesarios en la Ley 39/2006 para ajustarla al contenido de la Convención:

- Que las ayudas económicas previstas en la disposición adicional tercera de la ley, se consideren derechos subjetivos al igual que el resto del catálogo.

- Generalizar los apoyos para todas las actividades, no solo para las básicas, sino también para las instrumentales y las avanzadas de la vida diaria, y para todas las personas que de forma permanente o puntual lo precisen, ya que, en su actual configuración, sólo protege las situaciones permanentes de dependencia.

- Desarrollar un catálogo de prestaciones que no sea tan generalista, sino que responda más bien a los perfiles de las personas.

- Crear un estatuto jurídico específico para el cuidador informal, con el objeto de remover los obstáculos actuales, que permita conciliar la vida familiar y laboral.

<sup>1</sup> Instrucción número 3/1990, de 7 de mayo de 1990, de la Fiscalía General del Estado, sobre el régimen jurídico que debe de regir para el ingreso de personas en residencias de la tercera edad.



- Eliminar las restricciones que afectan a la prestación de asistencia personal, de forma que no sólo apoye la integración educativa y laboral, sino que pueda apoyar la integración en el deporte, tiempo libre, etc. Al mismo tiempo, eliminar las restricciones en el acceso a esta prestación que solo está contemplada para los grandes dependientes.

- Regular la figura del asistente personal.

9. La capacidad jurídica de las personas viene reconocida en el artículo 10 de la Constitución española, que otorga igualdad de derechos y no excluye a nadie en el ejercicio de los mismos. Esta capacidad necesita de lo que podemos definir como un plus, por el cual una persona puede ejercer esos derechos y contraer obligaciones, es decir, capacidad de obrar. Esta tiene dos elementos esenciales que son el conocer lo que hacemos y el querer realizarlo, es decir, conocimiento y voluntad. Se adquiere conforme a nuestro ordenamiento jurídico vigente por la mayoría de edad y sólo puede restringirse por medio de un procedimiento judicial contradictorio que termina con una sentencia. Sobre la incapacitación legal y el procedimiento de incapacitación, tenemos que remitirnos a los Títulos IX y X del Libro Primero del Código Civil y a los artículos 756 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

10. El artículo 12 de la Convención consagra el derecho al igual reconocimiento como personas ante la Ley e implica el abandono casi total del modelo que hemos tenido hasta ahora de limitación absoluta de la capacidad de obrar a determinadas personas, que tienen o presentan ciertas limitaciones en su capacidad de autogobierno, con figuras sustitutivas de la capacidad como la tutela. A partir de la Convención de Naciones Unidas se apuesta por nuevas figuras como la asistencia para la toma de determinadas decisiones o las guardas de hecho. Es obligatorio interpretar la legalidad vigente de acuerdo con los principios contenidos en la misma. No pueden seguir produciéndose situaciones iguales a las de hace 100 años, en las que una persona que afrontaba una demanda de incapacitación tenía más del 95% de posibilidades de obtener una sentencia de incapacitación total, para todo y para siempre.

## 6.2. Veinticinco aniversario de la Institución del Diputado del Común

Al amparo de lo previsto en el artículo 13 del Estatuto de Autonomía de Canarias, aprobado por Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, y en desarrollo de dicho precepto, el 12 de febrero de 1985 se promulgó la Ley 1/1985, del Diputado del Común. Un año después, el Parlamento de Canarias elegía al primer Diputado del Común, don Luis Cobiella Cuevas, cuyo mandato se desarrolló hasta el año 1991.

A partir de entonces, desempeñaron sus funciones como Diputado del Común, don Arcadio Díaz Tejera; al término de su mandato, le sustituye don Fernando Giménez Navarro, que, a su vez, es sustituido por el actual Diputado del Común, don Manuel Alcaide Alonso.

Un hecho que hay que destacar, en esta andadura, fue la promulgación de la Ley 7/2001, de 31 de julio, actualmente en vigor, la cual vino a derogar la antigua Ley 1/1985, de 12 de febrero, del Diputado del Común. La experiencia

acumulada, a lo largo de los años, hizo que se planteara la oportunidad de reconsiderar la normativa reguladora de esta Institución, y, en especial, la necesidad de su adecuación a la reforma del Estatuto de Autonomía llevada a cabo mediante la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre.

En el año 2010 se ha celebrado el 25 aniversario del Diputado del Común como alto comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos.

Con tal motivo, el pasado 7 de mayo, se celebraron una serie de actos conmemorativos en la sede de esta Institución en Santa Cruz de La Palma, a los que, entre otras personalidades autonómicas y locales, asistieron: el Defensor del Pueblo de España, don Enrique Múgica Herzog; el Sindic de Greuges de Cataluña, don Juan Ribó I Massó; la Procuradora del Principado de Asturias, doña M<sup>a</sup> Antonia Fernández Felgueroso; la Defensora del Pueblo de La Rioja, doña María Bueyo Diez Jalón; el Procurador del Común de Castilla y León, don Javier Amoedo Conde; el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, don José Pablo Ruíz Abellán; el Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana, don José Cholbi Diego y el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, don José Manuel Martínez Cenzano.

Entre los actos desarrollados, destacamos la conferencia pronunciada por el Defensor del Pueblo, en el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma, bajo el título *El Defensor del Pueblo en la España de hoy*.

### 7. PORTAL WEB DIPUTADODELCOMUN.ORG

Ha transcurrido más de un año desde que el Diputado del Común puso en funcionamiento de forma oficial la página web institucional. A continuación, damos cuenta de los datos e informaciones más destacadas en este año 2010, respecto de los servicios que ofrece, los cuales hemos de significar que permanecen en continua mejora.

Una de las novedades de nuestra página web, ha sido la modificación de la base de datos para poder incorporar a las Resoluciones del Diputado del Común, la información sobre la aceptación o no de las mismas por parte de la administración pública correspondiente. La finalidad que se persigue es una mejora continua en la transparencia de la información que se publique, de tal manera que cualquier persona, entidad, asociación o medio de comunicación con interés en las Resoluciones, pueda conocer no solo el tipo de intervención que está llevando a cabo este comisionado parlamentario, sino, además, pueda conocer si las Resoluciones fueron aceptadas, las no aceptadas y las parcialmente aceptadas.

Interesa, este año, destacar la cada vez mayor aceptación que se observa respecto de las diferentes secciones que se incluyen en la página web, y que resultan de interés para los ciudadanos. Así, la página web del Diputado del Común, incluye los siguientes servicios:

- *Buzón del ciudadano* a través del cual recibimos mensajes en los que nos trasladan sus principales preocupaciones.

- *Consultorio exprés* donde cualquier persona puede realizar una consulta referente al ámbito de actividad del Diputado del Común.

A este respecto debemos informar de que cualquier persona puede expresar una opinión referente al ámbito de actividad del Diputado del Común, y plantear una consulta a través del consultorio exprés. Ahora bien, el Diputado del Común no se identifica con las opiniones de los usuarios, sino que se limita a recoger estas en su portal. No obstante, antes de publicar las opiniones, se revisan. Y, de conformidad con el aviso legal, no se admiten aquellos mensajes que, a juicio de la institución del Diputado del Común, puedan considerarse insultantes, obscenos, difamatorios o contrarios a las leyes españolas, así como los que sean percibidos como publicitarios o alejados de los objetivos de dicha sección.

Por otra parte, las respuestas que se ofrecen en el consultorio exprés son a título meramente informativo, y sólo se admiten las consultas que guarden relación directa con la actividad del Diputado del Común, aunque, en ocasiones, también tratamos de orientar al ciudadano sobre la vía más adecuada para el ejercicio de su pretensión.

• *Solicitudes de entrevista con el Diputado del Común.*

Se facilita el contacto entre la ciudadanía y nuestro personal, evitando desplazamientos o esperas innecesarias a los usuarios de los servicios que ofrece el Diputado del Común.

• *Solicitudes de visita del Diputado del Común a centros educativos.*

Las secciones que están siendo más utilizadas por la ciudadanía son las de consultas exprés y las de solicitud de entrevista. Con la primera, estamos llegando a un determinado público que no dispone de tiempo para desplazarse a nuestras oficinas para formular su consulta, acerca de situaciones que les afectan y pueden vulnerar sus derechos, o bien a personas que prefieren efectuar dichas consultas a través de la red.

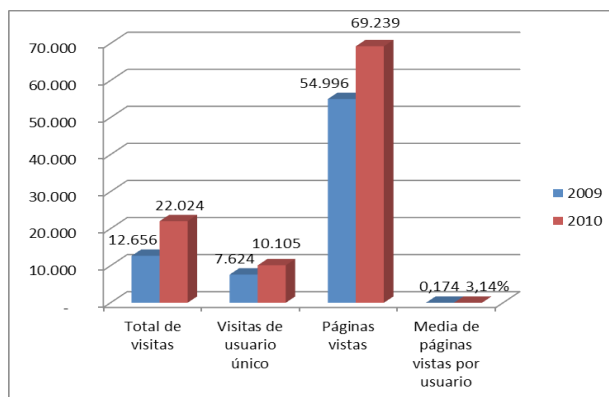
Con respecto a las visitas recibidas, páginas vistas y la media de páginas vistas por usuario, hemos observado las cifras que se reflejan en el siguiente cuadro. Los datos resultantes suponen para esta Institución un reto para continuar mejorando:

Datos relativos a los años 2009-2010<sup>2</sup>

*año 2009 se reflejan 3 meses			
	*2009 /% por 12 meses		2010
Total de visitas	3 164	12 656	22 024
Visitas de usuario único	1 906	7 624	10 105
Páginas vistas	13 749	54 996	69 239
Media de páginas vistas por usuario	4,35%	0,174%	3,14%

2 Fuente: Google Analytics.

En el siguiente cuadro comparativo, reflejamos los datos estadísticos más significativos, en cuanto a las visitas recibidas en nuestra web desde su inicio<sup>3</sup>:



\* Comparativa Año 2009-2010

Por otra parte, respecto al origen geográfico de las visitas a la página web, presentamos, a continuación, un cuadro con los datos obtenidos:

Distribución geográfica:		
España	2 967	21 117
Madrid	373	9 943
San Cristóbal de La Laguna		3 798
Las Palmas de Gran Canaria	1 827	3 091
Santa Cruz de Tenerife		636
Sevilla	370	412
Barcelona		343
<b>Extranjero</b>		<b>547</b>
México	59	221
Perú		87
Colombia		77
Argentina		62
Estados Unidos		52
Venezuela		48

Fuente: Google Analytics

Asimismo, procede destacar los siguientes datos relativos a la información incluida por parte de la Institución en la página web, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010:

- Se publicaron 57 noticias en la sección de actualidad del Diputado del Común.

3 En octubre de 2009, entró en funcionamiento, de forma oficial, la nueva página Web del Diputado del Común, aunque estaba operativa desde septiembre de 2009.

- Se recibieron y contestaron 63 consultas, que quedan publicadas y puede leer cualquier usuario.

- Se recibieron 26 mensajes al buzón del ciudadano.
- Se recibieron 116 solicitudes de entrevista.

Podemos concluir, por tanto, que en el ejercicio al que se refiere el presente informe, la nueva página del Diputado del Común, ha tenido una buena aceptación por parte de los usuarios, y esta Institución pretende continuar mejorando los servicios que presta a través de la misma con el objetivo de que se convierta en una herramienta cada vez de más útil para la ciudadanía, y sirva para mejorar la protección de sus derechos y libertades.

#### 8. DESARROLLO EN 2010 DE LOS CONVENIOS SUSCRITOS POR EL DIPUTADO DEL COMÚN.

Para cumplir con el compromiso asumido por este comisionado en los convenios de colaboración suscritos con los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria, pasamos a dar cuenta del desarrollo de los mismos durante el año 2010.

En este año se sistematizan, por primera vez, los datos relativos al Ayuntamiento de Candelaria, después de que se formalizase, el pasado 21 de enero, la colaboración con la oficina municipal del defensor de la ciudadanía de dicha corporación municipal.

Al mismo tiempo, nos encontramos en disposición de realizar una primera valoración comparativa, respecto del pasado año, de la evolución y efectividad de los convenios suscritos con los ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.

Al margen de la reseña de los datos disponibles, debemos destacar que existe, y en algunos casos, se afianza una línea de comunicación directa, tanto en el ámbito técnico como entre los responsables de los distintos departamentos municipales y este Diputado del Común, lo cual permite una mayor fluidez en la comunicación y resolución de los asuntos que afectan al ciudadano.

En cuanto a las cifras resultantes de dicha colaboración, se han elaborado las tablas-resumen correspondientes al año 2010, referidas a los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife y Candelaria. En ellas se consignan, por una parte, las áreas de queja y la cifra total, y de otra, los siguientes conceptos:

- Número de peticiones realizadas y respondidas, en el ejercicio 2010 (se computa como una sola unidad cada petición formulada, con independencia de que se haya remitido uno o más escritos de reiteración de la petición de información).

- Tiempo medio de respuesta (días desde que la petición de información queda anotada en el registro de salida del

Diputado del Común, hasta que la información solicitada queda anotada en el registro de entrada del Diputado del Común).

- Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010 (número de peticiones realizadas en 2010 y que no han obtenido respuesta al finalizar el ejercicio).

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

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

Finalmente, y con referencia a los ayuntamientos de Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife, se han confeccionado sendas tablas comparativas de las cifras totales correspondientes a los años 2009 y 2010.

La evolución en la colaboración recibida desde el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria es especialmente positiva. De las setenta y dos peticiones de informe dirigidas por este comisionado, en el año 2010, tan sólo ocho se encuentran pendientes de respuesta. Al mismo tiempo, pese a haber aumentado el número de solicitudes respecto al año anterior, el tiempo medio de respuesta, que es todavía algo elevado, se ha reducido de forma sensible, de ciento doce a cincuenta y tres días, situándose en un nivel similar al registrado en el segundo semestre del año 2009, momento en el que tuvo efectividad el convenio suscrito. El tiempo medio de pendencia ha evolucionado también de forma muy positiva y se sitúa en treinta y nueve días, frente a los ochenta y cinco del pasado ejercicio.

También se ha visto reducido el tiempo de espera en las solicitudes de informe dirigidas y contestadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de setenta y cinco días de media a cincuenta y siete, a pesar de que las peticiones han aumentado, de manera considerable, de veintiséis a cuarenta y cuatro. No obstante, el tiempo medio de respuesta es todavía elevado. Los asuntos pendientes han aumentado, si bien, porcentualmente, se mantienen en un nivel muy similar al pasado ejercicio (34,6% en 2009 y 38,6% en 2010). El tiempo de pendencia respecto a los asuntos que no han sido contestados necesita ser mejorado ya que ha pasado de ochenta y seis días de media en 2009 a ciento cincuenta y cinco en 2010.

Finalmente, los datos relativos al Ayuntamiento de Candelaria revelan que este ha respondido de forma eficaz a las escasas peticiones de informe efectuadas durante el año 2010. El tiempo medio de respuesta a dichas peticiones ha sido de treinta días, sin que existan asuntos pendientes al momento de redacción de este informe.

## Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2010	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
Menores	4	30	0	0	0
Vivienda	6	51	2	28	0
Discapacidad	3	38	2	15	2
Economía y Hacienda	5	93	0	0	0
Salud y Sanidad Pública	2	70	0	0	0
Actividades Clasificadas	11	30	0	0	0
Obras Públicas	4	78	0	0	0
Política Territorial	1	31	1	95	2
Comercio y Consumo	7	80	0	0	0
Servicios Urbanos	5	65	0	0	0
Servicios Públicos	3	60	0	0	0
Servicios Sociales	6	36	2	29	0
Seguridad Pública	3	38	1	29	2
Trabajo y Función Pública	4	38	0	0	1
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>7*</b>

\* 3 Resoluciones pendientes de respuesta (en Política Territorial y Seguridad Pública) y 4 contestadas por esta Administración (en Discapacidad, Trabajo y Función Pública y Seguridad Pública).

## Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2010	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
Menores	2	30	1	73	0
Mayores	1	58	2	31	0
Educación	0	0	1	275	0
Discapacidad	0	0	1	144	1
Economía y Hacienda	6	114	3	116	0
Salud y Sanidad Pública	1	51	0	0	0
Actividades Clasificadas	6	30	0	0	1
Obras Públicas	0	0	1	226	0
Política Territorial	9	110	4	172	0
Servicios Urbanos	0	0	1	303	0
Servicios Públicos	0	0	1	165	0
Servicios Sociales	0	0	1	46	0
Seguridad Pública	0	0	0	0	1
Trabajo y Función Pública	1	36	0	0	1
Turismo y Transporte	1	30	1	150	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>17</b>	<b>155</b>	<b>4*</b>

\* 1 Resolución pendiente de respuesta (en Discapacidad) y 3 contestadas por esta Administración (en Actividades Clasificadas, Trabajo y Función Pública y Seguridad Pública)

## Ayuntamiento de Candelaria

Áreas	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio 2010	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio 2010	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
Menores	2	30	0	0	0
Discapacidad	0	0	0	0	1
Actividades Clasificadas	2	30	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1*</b>

\* 1 Resolución contestada por esta Administración (en Discapacidad)

Comparativa (años 2009 y 2010)  
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Año	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
2009	56	112	18	85	3
2010	64	53	8	39	7

Comparativa (años 2009 y 2010)  
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

Año	Datos solicitados				
	Número de peticiones realizadas y respondidas en el ejercicio	Tiempo medio de respuesta (días)	Asuntos pendientes al finalizar el ejercicio	Tiempo medio de pendencia	Resoluciones
2009	17	75	9	86	0
2010	27	57	17	155	4

**II. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LOS DERECHOS DE LOS GRUPOS HUMANOS MÁS VULNERABLES. SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS.**

I. DISCAPACIDAD

*Índice:*

- 1.1. **Introducción**
  - 1.1.1. **Consideraciones generales**
  - 1.1.2. **Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**
    - 1.1.2.1. **Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**
- 1.2. **Del acceso a los recursos para las personas con discapacidad**
  - 1.2.1. **Funcionamiento de los centros Base de atención a las personas con discapacidad**
  - 1.2.2. **Recursos del plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 (PAD)**
    - 1.2.2.1. **Funcionamiento de las comisiones sociosanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del PAD**
    - 1.2.2.2. **Listas de espera para acceso a recursos del PAD**
    - 1.2.2.3. **Espacio sociosanitario**
- 1.3. **Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas:**
  - 1.3.1. **Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras**
  - 1.3.2. **Entornos físicos accesibles**
  - 1.3.3. **Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones**
  - 1.3.4. **Reserva de plazas de aparcamiento, en el domicilio de las personas con discapacidad**
- 1.4. **Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de Discapacidad**
- 1.5. **Resoluciones más significativas del Diputado del Común**

**1.1. Introducción**

**1.1.1. Consideraciones generales**

Este año 2010, se proclamó Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. Los cuatro objetivos por conseguir estaban orientados a:

1. El reconocimiento de derechos que permitiera hacer visibles y reconocer el derecho de las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social a vivir con dignidad y a desempeñar un papel activo en la sociedad, así como a participar como destinatarias en las políticas que se emprendan.

2. A compartir la responsabilidad promoviendo el apoyo social a las políticas de inclusión social enfatizando la responsabilidad colectiva e individual, fomentando el compromiso y la participación de todos los actores, tanto públicos como privados, en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

3. La cohesión social, trabajando por una sociedad más cohesiva y solidaria en la que nadie dude de los beneficios que tiene para toda la sociedad la erradicación de la pobreza, en el marco de un desarrollo sostenible y garantizando la igualdad de oportunidades.

4. El compromiso de la Unión Europea y sus Estados miembros respecto a la lucha contra la pobreza y la exclusión social e involucrar a todos los niveles políticos para conseguir la erradicación de la pobreza, impulsando con más fuerza la acción de los Estados miembros y de la Unión Europea en este ámbito.

Una realidad de nuestro contexto europeo es que una sexta parte de su población tiene alguna discapacidad y suele enfrentarse a barreras relacionadas con las actitudes y el entorno que impiden su plena participación social y económica.

La tasa de pobreza de las personas con discapacidad es un 70% superior a la media, lo que conlleva un alto riesgo de exclusión social.

Más del 30% de las personas mayores de 75 años experimentan ciertas limitaciones y más del 20% viven con limitaciones severas. Se espera que aumente el porcentaje de personas con discapacidad a medida que envejece la población de la UE.

Las personas con discapacidad tienen el mismo derecho que cualquier otra persona a la dignidad, la independencia y la participación social plena.

Hacer posible que disfruten de ese derecho es el núcleo fundamental tanto de la Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020), que se ha aprobado este mismo año, como de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, de la que la UE es signataria.

La Estrategia pretende asegurar la aplicación completa de los derechos reconocidos por la Convención, siendo sus ámbitos de acción:

1. Accesibilidad: Garantizar la accesibilidad a los bienes y servicios, en especial los servicios públicos y los dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad.

2. Participación: Lograr una plena participación en la sociedad de las personas con discapacidad:

- permitiéndoles disfrutar de todos los beneficios de la ciudadanía de la Unión Europea;

- suprimiendo las trabas administrativas y las barreras actitudinales a la participación plena y por igual;

- proporcionando servicios de calidad de ámbito local que comprendan el acceso a una ayuda personalizada.

3. Igualdad: Erradicar de la Unión Europea la discriminación por razón de discapacidad.

4. Empleo: Posibilitar que muchas personas con discapacidad tengan ingresos por actividades laborales en el mercado de trabajo abierto.

5. Educación y formación: Promover una educación y un aprendizaje permanente inclusivos para todos los alumnos con discapacidad.

6. Protección social: Promover condiciones de vida dignas para las personas con discapacidad.

7. Sanidad: Potenciar la igualdad en el acceso a los servicios sanitarios y a las instalaciones vinculadas para las personas con discapacidad.

8. Acción exterior: Promover los derechos de las personas con discapacidad en la acción exterior de la Unión Europea.

La Estrategia ofrece un marco para la acción concertada a escala comunitaria y nacional con el fin de mejorar la situación de las personas con discapacidad, además, la Comisión se asegurará de que los programas de la Unión Europea en ámbitos de actuación que afecten, particularmente, a las personas con discapacidad ofrezcan posibilidades de financiación, en este sentido, pretende optimizar el uso de los instrumentos de financiación europeos para favorecer la accesibilidad y la no discriminación y aumentar la visibilidad de las posibilidades de financiación en los programas posteriores a 2013 por lo que se refiere a la discapacidad.

No desaprovechemos esta nueva oportunidad que se nos brinda, para hacer realidad en Canarias los objetivos de esa estrategia, ya que la situación de las personas con discapacidad en nuestro ámbito autonómico, está íntimamente unido a los avances que se produzcan en su integración plena y en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos de esta Comunidad.

Algunas cosas van cambiando, como el diseño de entornos físicos accesibles para todos, nuevas formas de transporte, pero también es deseable un mayor impulso

de esas actuaciones en todos los territorios insulares y que alcance también a las tecnologías y los sistemas de la información y las comunicaciones (TIC), y a otras instalaciones y servicios.

Como bien señala la Convención de Naciones Unidas y la Estrategia Europea sobre discapacidad, la accesibilidad es una condición previa a la participación en la sociedad y en la economía, y la Unión Europea, de la que formamos parte, tiene un largo camino que recorrer para conseguirla.

La elevación a la categoría de derechos humanos, de los derechos de las personas con discapacidad, constituye un punto de inflexión a la hora de garantizarles los apoyos necesarios para que alcancen su participación plena en la vida económica y social.

Con esta premisa, organizamos durante este año las primeras jornadas sobre la Convención, en colaboración con la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, la cátedra de la UNESCO de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y el Comité Español de representantes de las personas con discapacidad (CERMI).

La actividad nos permitió no sólo analizar el contenido de ese instrumento jurídico incorporado a nuestro ordenamiento legal, sino también, reconocer las luces y sombras que, en la actualidad, tenemos, para, al final, crear nuevas sinergias entre especialistas, instituciones, colectivos y personas con discapacidad, que permitan avanzar en la consecución de sus objetivos, haciéndola realidad en nuestro hacer diario, a todos los niveles, en lo público y en lo privado.

### **1.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Preocupa, precisamente, a este comisionado la falta de oportuna respuesta a las resoluciones que enviamos a todos los ayuntamientos y cabildos con ocasión de la actuación de oficio identificada con la referencia EQ 0188/2007, en la que abordamos el grado de cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras en nuestro ámbito autonómico; ha sido necesario reiterarles el deber legal que tiene de colaborar a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y a las 84 de las 88 corporaciones locales.

Dado ese retraso, debemos esperar al Informe correspondiente a la actividad institucional del año 2011 para presentar las conclusiones obtenidas, dando cuenta también de aquellas administraciones que no contestaron al requerimiento de este comisionado, según el procedimiento establecido en el artículo 37.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, sobre sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales.

#### **1.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

Hemos reiterado el deber legal de colaborar a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda en los: EQ 1445/2005, EQ 0983/2006, EQ 2175/2008, EQ 1238/2009, EQ 1507/2009, EQ 0736/2009, EQ 0301/2010 y EQ 0495/2010.

Asimismo, al Cabildo de Tenerife con ocasión del **EQ 0597/2007**. Al Ayuntamiento de Alajeró, por la gestión del expediente identificado como **EQ 0495/2010** y al Ayuntamiento de Puerto del Rosario en la queja con referencia **EQ 1247/2009**.

## **1.2. Del acceso a los recursos para las personas con discapacidad**

En ese apartado resulta importante la aportación que hace nuestra trabajadora social, tanto en el estudio multidisciplinar de la diversa problemática que nos plantea las personas en sus quejas, con una atención personalizada, y, también, en la valoración de los datos que se obtienen de nuestras actuaciones.

### **1.2.1. Funcionamiento de los Centros Base de atención a las personas con discapacidad**

Sigue siendo motivo de queja el excesivo retraso en la tramitación de los expedientes de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, que deben resolver los centros Base de atención a las personas con discapacidad.

En este apartado se tramitan al cierre del informe siete (7) expedientes, y si bien se archivaron en el mismo período igual número de quejas, por encontrarse los asuntos planteados solucionados o en vías de solución; en todos ellos, observamos cómo se han incumplido los plazos para tramitar y resolver.

Una gran parte de la actividad de los centros se concreta en la recepción de demandas de valoración efectuadas por la ciudadanía y de emisión de los correspondientes dictámenes, por ello, es exigible una adecuada y puntual respuesta a las mismas.

La evolución del número de solicitud y expedientes produce una acumulación de los mismos y un incremento en los tiempos de espera para valoración. Como reconoce la misma Dirección General de Bienestar Social<sup>4</sup>, el aumento de solicitudes no se acompaña de un incremento proporcional de los recursos humanos.

Como resultado de la tramitación de los **EQ 0185/2010** y **EQ 0457/2010**, ambos en igual estado de tramitación, se resolvió remitir una recomendación, en julio de 2010, a la Dirección General de Bienestar Social, solicitándole que dispusiera lo necesario, para mejorar la gestión de los centros Base, aumentando la relación de puestos de trabajo y dotándolos de los medios necesarios para mejorar las condiciones de trabajo, en definitiva, mejorar su actividad, todo lo cual redundaría en una mejor atención a la ciudadanía.

Aunque en la respuesta recibida no se hace referencia a las actuaciones que se han llevado a cabo para mejorar la gestión de los centros Bases, ni se hace referencia a un posible aumento de los equipos de valoración, resulta evidente, por las reclamaciones tramitadas durante este año, que los esfuerzos realizados con la aprobación de un

protocolo de aplicación para la tramitación y resolución de expedientes y la implantación de una nueva aplicación informática, no han logrado disminuir los plazos de tramitación y resolución de solicitudes.

El procedimiento de reconocimiento tiene dos fases, una administrativa y otra técnica, en la última de las señaladas tienen que intervenir, preceptivamente, los equipos de valoración y orientación, que deben estudiar y explorar a la persona, además de emitir un dictamen.

En nuestra Comunidad Autónoma, los tiempos para que una persona pueda ser valorada supera, en muchos casos, los 12 meses, por ello, es necesario que se disponga de los medios personales que sean necesarios para asegurarnos que una persona pueda ser examinada en un tiempo mucho menor ya que sólo con el resultado de ese reconocimiento podrán acceder a prestaciones económicas, beneficios fiscales, viviendas adaptadas, plazas de aparcamiento, adaptaciones de puestos de trabajo, centros de día, centros residenciales, centros ocupacionales, etc.

Además, ha de tenerse en cuenta que, al estar ubicados los equipos de valoración y orientación en las islas capitalinas, es decir, Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria, uno de estos debe desplazarse para hacer los reconocimientos a las islas de La Palma, La Gomera, El Hierro y Lanzarote. Se excluye la isla de Fuerteventura, ya que por informe de la Dirección General de Bienestar Social, del 20/7/2010, se conoce de la existencia de un equipo en esa isla.

Identificada por la administración la necesidad de aumentar la relación de puestos de trabajo en los centros Base de atención a las personas con discapacidad en Canarias, sobre todo del número de equipos de valoración y orientación, este comisionado debe solicitar a las administraciones competentes que procedan a liberar los recursos económicos, que sean necesarios, para aumentar su número y evitar los excesivos retrasos que se producen.

Si comparamos los equipos de valoración y orientación constituidos con el número de equipos de valoración de incapacidades dependientes del Instituto Nacional de la Seguridad, se dispone de 17 equipos para la Provincia de Tenerife, con incremento de 1 equipo más en este año, y para la Provincia de Gran Canaria, se dispone de 21 equipos.

Basándonos en el estudio realizado por Abay Analistas para el IMSERSO, publicado en el 2006 y denominado: "Análisis y Evaluación de los Centros y Equipos de las Administraciones Públicas que intervienen en la valoración de las distintas situaciones de discapacidad", iniciaremos, en el próximo ejercicio, una actuación de oficio que permita conocer y estudiar el funcionamiento de los centros Base en Canarias.

### **1.2.2. Recursos del Plan Socio-sanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 (PAD)**

Nos centraremos primero en valorar la situación de la red de recursos y/o servicios incluidos en el programa sociosanitario de atención a las personas con discapacidad, mejor conocido como PAD, cofinanciado por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, la Consejería de Sanidad y los cabildos insulares, con dos problemáticas

<sup>4</sup> Informe de la Dirección General de Bienestar Social. Fecha: 12/8/2008. **EQ 0139/2008**: "la lista de espera para valoración era en el Centro Base de Las Palmas de Gran Canaria, es de unos 10 meses, y desde esta Dirección se ha solicitado, desde hace bastantes años y de forma reiterada, la ampliación de la RPT del Centro Base de Las Palmas, ya que el número de Equipos de Valoración y Orientación con el que contamos es insuficiente".

que destacan por el número de quejas que se han recibido, el primero de ellos, referido al funcionamiento de las comisiones sociosanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos, y el otro, el déficit de plazas para atender las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria.

En segundo lugar, nos referiremos a la valoración que las administraciones autonómicas e insulares hacen del espacio sociosanitario, como mecanismo idóneo para la prestación de los apoyos adecuados a las personas con discapacidad.

### **1.2.2.1. Funcionamiento de las Comisiones Sociosanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del PAD**

La red de recursos materiales y personales para la atención de las personas con discapacidad se transfirió desde la Comunidad Autónoma a los cabildos insulares. Con la aprobación del PAD, se crean las comisiones sociosanitarias insulares de acceso y seguimiento de los recursos, por tanto, constituyen la puerta de entrada a esos servicios en el sistema de servicios sociales.

Dice el PAD que los criterios de acceso y el sistema de adjudicación de las plazas sociosanitarias serán regulados por el Gobierno de Canarias mediante Decreto de acceso sin perjuicio de las competencias de los cabildos insulares reguladas por el Decreto 113/2002, de 9 de agosto, de traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de servicios. Regulación normativa que al día de hoy no ha sido aprobada.

Sigue diciendo el plan, que se regulará, en la normativa de desarrollo, los modelos de solicitud de acceso a los recursos sociosanitarios, de informe clínico y de valoración psicológica y social, así como la documentación que debe aportar el solicitante y los criterios de priorización de casos, incluyendo una discriminación positiva hacia los usuarios de las Islas no capitalinas.

Asimismo, establece la necesidad de crear mecanismos que faciliten la coordinación entre los diferentes servicios y niveles, sanitarios y sociales, y el correspondiente seguimiento del usuario a lo largo de las distintas modalidades de atención sociosanitaria.

Para la gestión de esos recursos especializados, dependientes de los cabildos insulares, señala el PAD, que deben garantizarse como mínimo:

- Los protocolos de actuación.
- Los programas necesarios conforme a criterios normalizados.
- La creación y mantenimiento actualizado del registro de personas con discapacidad.
- La guía de recursos sociosanitarios de discapacidad actualizada.
- La aplicación de los criterios de priorización en los recursos.
- El seguimiento de la aplicación de criterios de calidad de los servicios.
- La evaluación de los planes de trabajo en el ámbito de centro.
- La promoción de acciones formativas, tanto a las personas dependientes y de su entorno, como del

voluntariado social y de los profesionales que presten servicios a unos y otros.

- La coordinación con las “unidades de trabajo social municipales”, ONG y de otras áreas del Bienestar Social, etc.

Sobre la base de los criterios anteriormente expuestos, se acordó iniciar una primera actuación de oficio, el **EQ 0254/2010**, en la que se solicitó informe tanto a la Dirección General de Bienestar Social como a los siete cabildos insulares, sobre la fecha de constitución de las comisiones en cada una de las islas, del número de expedientes tramitados en el último año y de sus protocolos de actuación tanto para la asignación de plazas como para el seguimiento de los usuarios.

De la información aportada se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Las comisiones sociosanitarias insulares, conforme a la información que nos aportan las administraciones consultadas, solo están constituidas en Lanzarote, La Gomera -anterior a la aprobación del PAD-, La Palma (con otro nombre) y Gran Canaria.

2. En el resto de las islas, como es el caso de Tenerife, las funciones las asume la unidad orgánica de discapacidad. En El Hierro, esas funciones las asume la asociación, sin fines de lucro, que gestiona el único recurso existente en la isla y, en el caso de Fuerteventura, no se aporta información al respecto.

3. El PAD establece, en su apartado 2.1.9. que el acceso a las plazas e itinerarios previstos en el mismo se realizará, salvo en el sector de salud mental, por los cabildos insulares y a través de las comisiones socio-Sanitaria insular de acceso y seguimiento, que, con apoyo administrativo, instruyen, valoran y proponen los recursos de atención sociosanitaria de las personas demandantes.

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

5. Deben desarrollarse formulas de acceso a los apoyos que necesiten las personas con discapacidad, que garanticen el principio de oportunidad e igualdad en el acceso, evitándose un trato discriminatorio en el acceso, en la distribución de los recursos y en la calidad de las atenciones, solo por razones geográficas.

6. El Programa sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias, aunque carece de un ropaje estrictamente jurídico que obligue a las partes que



lo firman, sí constituye un instrumento muy importante de planificación estratégica y económica de los centros y servicios destinados a la atención de las personas con discapacidad, sobre todo, en momentos como los actuales de evidente estrechez económica.

### 1.2.2.2. Listas de espera para acceso a recursos del PAD

La situación que nos plantea varios expedientes de queja que se señalan en el cuadro anexo:

EQ 0397/2007	2/5/2005
EQ 1544/2008	21/5/2007
EQ 0500/2009	Abril 2009
EQ 0936/2010	3/7/2007
EQ 1038/2010	25/1/2007
EQ 1054/2010	9/3/2009
EQ 1077/2010	24/3/2006
EQ 1078/2010	15/1/2007

Tiene que ver con la falta de recursos para personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria donde hasta la fecha 29/10/2010, hay una lista de espera que agrupa a 267 personas, que tienen la resolución de la comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento favorable para acceder a un recurso, pero que por falta de plazas deben pasar a engrosar una lista de espera sin certeza de cuándo se puede materializar esa resolución favorable que se le ha notificado.

Del grupo de personas en lista de espera, 100 de ellas necesitan de un recurso en régimen externo y 167 un recurso en régimen interno.

El 9 de junio de 2010, se remitió al Cabildo de Gran Canaria una recomendación, donde valoramos técnica y jurídicamente la situación que planteaban los tres expedientes más antiguos (EQ 0397/2007, EQ 0695/2008, EQ 1544/2008 y EQ 0500/2009), pues los otros son posteriores a la fecha de la resolución y fueron objeto de estudio y gestión individualizada.

Valorada la respuesta que nos fue remitida en el mes de julio de este mismo año, nos vimos en la necesidad de solicitar, formalmente, una aclaratoria, ya que la respuesta recibida no respondía a la problemática de cada una de las personas con solicitud o resolución favorable de acceso a recurso.

Además se mantuvo una reunión técnica con la gerencia del Instituto AS de atención social y sociosanitaria.

En su ampliación de respuesta, el Cabildo de Gran Canaria nos expone que ya, en las reuniones de la comisión de seguimiento del PAD, se plantearon y propusieron acciones para atender la necesidad de nuevos recursos o la adecuación de los existentes.

Anexan las actas correspondientes a las reuniones de: 15 de febrero de 2006, 29 de noviembre de 2006, 17 de octubre de 2007, 15 de julio de 2008, 13 de mayo de 2009 y 10 de febrero de 2010.

Se estudia dirigimos a la Consejería de Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, a los efectos de conocer su valoración sobre la existencia de esa lista de espera para acceso a recursos y las medidas que tiene previsto adoptar de forma coordinada con el Cabildo de Gran Canaria, para disponer, a corto, mediano y largo

plazo, de los recursos necesarios para reducir el déficit de plazas existentes en esa isla.

### 1.2.2.3. Espacio sociosanitario

Con ocasión de las vigésimo terceras Jornadas de Coordinación de los Defensores Autonómicos y el Defensor del Pueblo, celebradas del 29 de septiembre al 1 de octubre de 2008 en la ciudad de Oviedo, que tuvieron por Tema: Las personas en situación de desprotección social grave, se remitió a la Consejería de Sanidad, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y los cabildos insulares, las conclusiones y la exhortación de los Defensores con motivo de las mismas, además de las conclusiones del taller sobre personas en situación de desprotección social grave con limitación de su capacidad.

La importancia del espacio sociosanitario, como mecanismo de planificación y coordinación, de forma que pueda avanzarse en la consolidación de una red de servicios basada en acuerdos de funcionamiento integrado entre servicios –sociales y sanitario–, respaldada por el órgano de coordinación de la actuación de las distintas administraciones –autonómica, insular y local–, es indiscutible, sobre todo, en la actual coyuntura socio-económicas donde se le pide a todas las administraciones públicas que optimicen los recursos disponibles, pero también que aumentan las necesidades de las personas por diferentes causas.

En nuestra Comunidad Autónoma estamos finalizando la ejecución de programas, como el sociosanitario, para la atención de las personas con discapacidad, que tenía entre sus objetivos sentar las bases de esa estructura organizativa.

Ahora, con la implantación del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, no debemos olvidar a aquellas personas que, sin poder ser valoradas como dependientes, son personas con discapacidad que siguen necesitando de una red de apoyos, cuyas bases ha dejado establecidas el programa sociosanitario de atención a la discapacidad en Canarias, pero que debe evaluarse, continuarse y, también, reforzarse.

A continuación, destacamos los puntos fuertes y puntos débiles que se detectan en relación con el espacio sociosanitario en nuestro ámbito territorial –aportaciones de las distintas administraciones–, para después elaborar una serie de propuestas, que, al igual que en el apartado de las comisiones sociosanitarias insulares, se exponen para el estudio y debate por todos los agentes particularmente implicados en la atención de las personas con discapacidad.

Puntos fuertes detectados:

a. El propio programa socio sanitario de atención a la discapacidad en Canarias (PAD) como instrumento de planificación estratégica y económica de los centros y servicios para la atención de personas con discapacidad.

b. El Decreto 83/1998, de 28 de mayo, por el que se constituyen los consejos insulares de rehabilitación psicosocial y acción comunitaria (CIRPAC) para enfermos mentales, establece el desarrollo y promoción de los dispositivos rehabilitadores comunitarios, y se encomienda, a las corporaciones municipales o mancomunidades de municipios, la puesta en marcha y funcionamiento de centros de rehabilitación psicosocial.

c. En otros territorios insulares, la coordinación la realizan bien los cabildos con las unidades de salud mental, o desde las comisiones sociosanitarias insulares de acceso y seguimiento a los recursos del plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias

d. El fortalecimiento de las redes de apoyo social y comunitario ha permitido que estas desarrollen subprogramas de empleo y alojamiento alternativo.

e. La aprobación de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*, que crea el sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD), con la colaboración y participación de todas las administraciones públicas.

f. La solución que finalmente se adopte en nuestra Comunidad Autónoma una vez finaliza la ejecución de los planes sectoriales de mayores y personas con discapacidad

g. La elaboración del III Plan de Salud de Canarias, en materia de salud mental, recogerá los objetivos establecidos en la estrategia en salud mental del Sistema Nacional de Salud, favorecerán el acceso de las personas a los apoyos que necesiten, garantizando la equidad en el acceso y la continuidad en el disfrute de los mismos, con una adecuada coordinación intra e interinstitucional.

Puntos débiles:

a. La falta de regulación para la autorización de tratamientos no voluntarios, con las debidas garantías para que los mismos no sean una consecuencia de las deficiencias de funcionamiento, básicamente en el acceso y coordinación de la red de servicios sociosanitarios, para asegurar la continuidad asistencial. Se valora esta regulación como un instrumento de protección distinto y alternativo a la incapacitación o el internamiento.

b. Escasa dotación de recursos, que permita una oferta de apoyos igual en todas las islas y que no sólo se concentre en las grandes ciudades, sino que alcance también a las zonas rurales. Con ello, se evitaría que las personas tengan que salir de su entorno social y familiar para recibir esos servicios.

c. Modelo de atención por competencias administrativas y no por necesidades de apoyo a las personas; es necesario que la intervención se plantee desde el prisma de las necesidades reales de estas, sin perder de vista la integralidad de las personas.

d. En salud mental, no se cuenta con los recursos de atención primaria especializada (unidades de salud mental comunitarias) en todas las islas. Tampoco se cuenta con dispositivos de estancia breve, ni de estancia intermedia y larga<sup>5</sup>. Lo mismo ocurre con los recursos residenciales y de régimen diurno.

Las propuestas formuladas, desde la valoración de los informes emitidos por las propias entidades, son:

a. Intervenciones sociales integrales, evitando estructuras y competencias rígidas, ausentes de coordinación interadministrativa, que eviten duplicidad de actuaciones y de apoyos, con la necesaria y actual racionalización de los mismos; se pretende no la destrucción de empleo, sino la de una adecuada redistribución de los recursos y la creación de nuevos apoyos para las personas con discapacidad y sus familias.

b. Mejorar las prestaciones de cuidados en el entorno familiar, que incluya también de respiro familiar al cuidador o tutor y posibilite conciliar la vida familiar y laboral del cuidador o tutor.

c. Necesidad de protocolos de actuación conjunta e integrada (servicios sociales y sanitarios, niveles insular y local).

d. Que se cree un mecanismo real de coordinación interadministrativa de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y la Consejería de Sanidad, ya previsto en el programa sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias (2005-2010), que, a la vez, se coordine con el otro nivel de la administración canaria (el insular), y este último, con las administraciones locales, garantizando, además, la participación de las organizaciones de usuarios y familias.

e. Puesta en marcha de programas de formación, información y asesoramiento para las familias, tutores o cuidadores, desde las unidades de salud mental comunitarias en coordinación con los servicios sociales municipales, que permitan a estas una mejor comprensión tanto del diagnóstico, como de las alternativas de tratamiento, prestando apoyo psicoterapéutico si fuere necesario.

f. La creación de centros especializados en Canarias, que aseguren el acceso de todas las personas, independientemente del territorio insular donde vivan.

g. El nuevo sistema de atención a las personas dependientes, previsto en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre*, debe integrar todas las actuaciones y ser el referente de una coordinación real y práctica.

h. Fomento de las fundaciones tutelares: promoción de mecanismos, a través de fundaciones y otras entidades, para el ejercicio de las obligaciones tutelares.

i. Programas encaminados a fomentar mayor conciencia social para la convivencia de las personas con problemas de salud mental en el entorno.

### **1.3. Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas**

#### **1.3.1. Consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras**

El día 20 de julio de 2010, se celebra una reunión extraordinaria del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, órgano colegiado creado por la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, a la que fue invitado por primera vez este comisionado.

En dicha reunión, se adoptaron acuerdos como estudiar las quejas sobre asuntos de interés general que afectan a las personas con discapacidad como pueden ser la ejecución de obras en espacios públicos o de uso público, los aseos públicos adaptados en edificios públicos, las limitaciones horarias a las plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida, las paradas de vehículos de servicios público, la proliferación de bolardos en las ciudades canarias, etc. También acordó, la elaboración de su reglamento interno y la necesidad de dotarlo con personal técnico propio. Y, por último, la viceconsejera de Bienestar Social e Inmigración informó de la constitución de una comisión técnica que propondrá las modificaciones legales

5 Sólo existen en las islas capitalinas.

necesarias para actualizar nuestra normativa territorial y adaptarla a las nuevas realidades jurídicas.

En este mismo año, con fecha 16 de diciembre, se reúne, de nuevo, el consejo. Destaca, en esta convocatoria, la presentación por la comisión de propuestas para la modificación de la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, de un informe en el que incorporan un proyecto de modificación de la citada normativa.

Ahora es el momento de que, por los miembros del consejo, en el que se encuentran representados los tres niveles de la administración canaria –autonómica, insular y local–, colegios profesionales, asociaciones empresariales, colectivos sociales y otras entidades, se estudie el documento presentado, y se hagan propuestas para adaptar la normativa vigente a la nueva realidad social y jurídica.

Por nuestra parte y de acuerdo con las atribuciones que nos confiere la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, mantendremos el oportuno seguimiento de las actuaciones de ese órgano público, esperando que, con sus futuras actuaciones, satisfaga, en gran medida, las aspiraciones de colectivos y personas con discapacidad, que demandan el cumplimiento estricto de la normativa vigente sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

### 1.3.2. Entornos físicos accesibles

Como finalización de la actuación de oficio, el **EQ 0187/2007**, se acordó remitir a los ayuntamientos y cabildos una recomendación sobre la aplicación en nuestra Comunidad Autónoma de la normativa sobre accesibilidad universal.

Aunque, hasta la fecha de cierre de este informe, no se ha podido lograr que todas las administraciones contesten en el sentido de si aceptan o no la resolución que se les remitió, informaremos del resultado de este trabajo en el próximo ejercicio,

Aparte de la actuación de oficio antes señalada, destacamos dos quejas iniciadas a instancia de particulares. En la primera (**EQ 0495/2010**), el reclamante nos expone las dificultades que tiene para moverse por los espacios públicos de la población de Playa Santiago, en el Municipio de Alajeró. Recibido un primer informe del Ayuntamiento de Alajeró, hemos solicitado aclaración de la respuesta remitida por no contestar a los extremos planteados en la petición, si bien hace una exposición de las actuaciones desarrolladas en el municipio para mejorar la accesibilidad a espacios e instalaciones de uso y/o acceso público. En la segunda planteada por una docente, (**EQ 0972/2010**), que no pudo incorporarse a la plaza que le fue asignada por tratarse de un centro educativo inaccesible y sin que se le aceptara su petición de destino a otro de los dos centros accesibles, en la zona sur de la isla de Tenerife. Se ha solicitado informe a la administración educativa tanto en lo que respecta a la asignación de plaza, como en lo referente a la accesibilidad de los centros educativos; se está a la espera de recibir respuesta.

### 1.3.3. Accesibilidad a los medios de transporte e instalaciones

Iniciamos, en este ejercicio, una actuación de oficio, el **EQ 0912/2010**, sobre la accesibilidad a los medios de transporte público por carretera, en la isla de Tenerife, que incluye la adaptación de estaciones e intercambiadores, paradas y marquesinas, así como la formación del personal, todo ello de conformidad con lo establecido en el *Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad*. Del estudio de la documentación aportada reflejamos lo siguiente:

**Punto nº 1**, sobre la accesibilidad en estaciones e intercambiadores de transporte en la isla de Tenerife:

- Grandes estaciones (de igual o más de 1.000.000 de viajeros al año):

- Intercambiador de Santa Cruz.
- Intercambiador de La Laguna (en construcción).

Cumplen con el Decreto en lo relativo a aparcamientos, itinerarios accesibles, accesos y aseos; quedando pendiente el cumplimiento en lo relativo a mobiliario, mostradores, máquinas expendedoras, información y andenes.

- Resto de estaciones:

Cumplen lo establecido en el Decreto en cuanto a itinerarios accesibles, accesos y aseos. Incumplándose en lo relativo a andenes y dársenas.

**Punto nº 2**, sobre material móvil existente: datos de la empresa TITSA:

- Grado de cumplimiento de las condiciones de accesibilidad de la flota.

Flota	Total	Adaptados	Sin adaptar	
Urbana	96	95	1	99,0%
Interurbana	433	151	282	34,9%
<b>Total</b>	<b>529</b>	<b>246</b>	<b>283</b>	<b>46,5%</b>

- La Ley obliga a disponer del 100% de flota accesible en el transporte urbano.

- La Ley obliga a un 10% de flota accesible en el transporte interurbano, que en el caso de Tenerife es de un 34,9% de accesibilidad, disponiendo 141 vehículos con rampa motorizada y 10 con elevador.

- La flota nueva adquirida de piso bajo dispondrá de doble rampa (tanto motorizada como manual), para ser accesible de inmediato en caso de fallo.

- También se dispondrá de dos micros adaptados para 6 plazas de viajeros con sillas de ruedas y 4 acompañantes. Se pondrán incluir en líneas regulares con demanda alta y donde el servicio sea deficitario.

**Punto nº 3**, paradas y marquesinas:

- Se distinguen:

- a) Paradas de guaguas en calles locales de competencia municipal.

- b) Paradas de guaguas en travesías urbanas de carreteras insulares de competencias repartidas entre el cabildo y los ayuntamientos.

c) Paradas de guaguas en carreteras convencionales insulares fuera de poblado de competencia del cabildo.

d) Paradas de guaguas en autopistas de competencia del cabildo.

- Proyectos de mejora de paradas de guaguas, en las siguientes vías: TF-180, TF-152, TF-436, TF-28, TF-65, TF-13, TF312, TF-315, TF-28, paradas situadas en carreteras del cabildo. Dotadas de carriles bus dentro del enlace, acera de apeadero para los peatones, marquesina de protección, acceso peatonal, sistema de solicitud de parada.

- Obras del tercer carril de la autopista TF-1: Proyecto de recuperación ambiental y paisajística en el que se incluyen acondicionamiento de las paradas de guaguas del tramo, incluso, la mejora del acceso peatonal a las mismas.

- Otros proyectos en marcha:

- a) Mejora de la seguridad vial de parada de guaguas en la TF 5, enlace de Los Majuelos.

- b) Acondicionamiento y mejora de la seguridad vial de paradas de guaguas en las carreteras TF-1 y TF-4.

- c) Acondicionamiento y mejora de la seguridad vial de paradas de guaguas en las carreteras TF-2 y TF-5.

- d) Acondicionamiento y mejora de la seguridad vial en accesos peatonales a las paradas de guaguas de la autopista TF-1.

- El Cabildo Insular de Tenerife realiza, en la actualidad, un estudio en el marco de su “Plan de Paradas” sobre el nivel de accesibilidad de las mismas. Para ello se han seleccionado las paradas con mayor afluencia de público de entre las alrededor de 3 500.

- Con el resultado de ese estudio, se decidirán las prioridades de actuación en vías y carreteras competencia del Cabildo, y, también, se crearán líneas de cofinanciación para que los ayuntamientos hagan lo propio en las paradas de su competencia.

**Punto nº 4**, sensibilización del personal:

- La formación del personal incluye un monográfico sobre la utilización de las rampas.

- TITSA se compromete a incluir en el plan de formación, la sensibilización del personal sobre las necesidades y particularidades del colectivo de personas con discapacidad.

En este apartado, se iniciará el próximo año una actuación de oficio que nos permita conocer el grado de cumplimiento del *Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad*, en el resto de las islas. El resultado de ese trabajo esperamos poderlo incorporar al informe del mismo ejercicio.

#### **1.3.4. Reserva de plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad**

En este apartado seguimos tramitando el **EQ 1039/2009**, en el que la reclamante solicita al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana que le restituya la plaza, a título particular, que le había concedido en el domicilio particular; se da la circunstancia de que las actuaciones administrativas se realizan sin notificación alguna.

Se recibe la respuesta de la administración en la que manifiesta que remitirían todo lo actuado al “Departamento correspondiente”. Se ha solicitado una aclaración de los términos en que se produce la respuesta.

También un colectivo de personas con discapacidad de La Palma presenta una queja relativa al otorgamiento de autorizaciones provisionales por los ayuntamientos para el uso de aparcamientos destinados a vehículos de personas con movilidad reducida y las limitaciones horarias que se imponen a esas plazas de aparcamiento (**EQ 0301/2010**). Se ha recabado un informe a la administración local, y se ha reiterado la solicitud a la administración insular.

#### **1.4. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas con discapacidad**

**EQ 0121/2010**. Recordatorio del deber legal y recomendación a la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración, sobre el expediente de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Aceptada

**EQ 0188/2007**. Recomendación a los cabildos insulares, sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

**EQ 1039/2009**. Sugerencia al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana sobre concesión de plaza de aparcamiento en domicilio de personas con discapacidad. Se ha solicitado una aclaración de la respuesta.

**EQ 0185/2010** y **EQ 0457/2010**. Recordatorio de deberes legales y recomendación, a la Dirección General de Bienestar Social, sobre expedientes pendientes de tramitación por los Centros Base de Atención a las personas con discapacidad y funcionamiento de esos recursos. Aceptada parcialmente.

**EQ 0397/2007**, **EQ 0695/2008**, **EQ 1544/2008** y **EQ 0500/2009**. Recomendación al Cabildo de Gran Canaria sobre reducción de listas de espera para el acceso a los recursos del plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias. Aceptada parcialmente.

**EQ 1106/2009**. Sugerencia al Servicio Canario de Empleo, sobre mejora en la empleabilidad e integración laboral de persona con discapacidad. Aceptada.

**EQ 1293/2009**. Sugerencia a la Dirección General de Bienestar Social sobre la aprobación de programa individual de atención, del procedimiento establecido en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Aceptada.

**EQ 0188/2007**. Recomendación a los ayuntamientos de Canarias, sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

**EQ 0188/2007**. Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, sobre el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de barreras. Aceptada.

**EQ 0592/2007**. Sugerencia al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, para que revisara justificación de autorización para colocación de bolardo por parte de un particular. Aceptada.

### 1.5. Resoluciones más significativas del Diputado del Común

**EQ 0188/2007** Recomendación a los cabildos insulares sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

Con ocasión de la actuación de oficio iniciada por este comisionado parlamentario, identificada con la referencia que se indica en el encabezamiento, sobre la accesibilidad de los establecimientos farmacéuticos en Canarias, se acordó remitir una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y a los 88 ayuntamientos canarios, solicitando a la primera, que revisara y adoptara cuantas medidas fueran necesarias para que el funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras se adecuara a lo dispuesto en la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, en adelante *Ley 8/1995* y en el Reglamento de la misma; y respecto a los segundos, se sometió a su consideración la diversa problemática que ha planteado la ciudadanía en sus quejas, en materia de accesibilidad y supresión de barreras, con el fin de que, dando cumplimiento a las normas legales vigentes, se pueda disponer en nuestros municipios de espacios, servicios y comunicaciones, accesibles para todas las personas.

Con esa misma finalidad, trasladamos en esta oportunidad a los cabildos insulares, las siguientes

#### CONSIDERACIONES

La accesibilidad, constituye uno de los elementos fundamentales para garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, que, si bien y en un principio se planteó como la necesidad básica de un único colectivo social, ha ido, de manera progresiva, adquiriendo un reconocimiento general como elemento que mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Algunas soluciones tan implantadas hoy, como los autobuses de plataforma baja, los rebajes en las aceras o la incorporación de paneles luminosos y/o acústicos para mostrar las informaciones en los edificios públicos, en ascensores, semáforos y transportes se han convertido en ejemplos de cómo partiendo de la demanda de una minoría se puede llegar a mejorar las condiciones de vida de la mayoría. Lo que era una necesidad de algunos ha pasado a ser un beneficio para todos.

El artículo 1 de la *Ley 8/1995, de 6 de abril*, establece que “Todas las actuaciones futuras, públicas y privadas, en materia de urbanismo y edificación, así como en transporte y comunicación sobre los que la Comunidad Autónoma de Canarias tenga competencia, habrán de cumplir rigurosamente las prescripciones de la presente ley y de sus normas de desarrollo.

En forma gradual y en los plazos que se fijen, los espacios públicos, edificios, transportes y medios de comunicación, hoy no accesibles, deberán adaptarse a lo establecido en la presente ley”

Tenemos que reconocer el hecho de que son los ayuntamientos las administraciones públicas que pueden

desarrollar, mayoritariamente, actuaciones de carácter ejecutivo, por tener la capacidad legal para materializar los parámetros establecidos en la normativa autonómica, haciendo uso de todos los instrumentos de programación y planificación que están a su alcance y desarrollando su capacidad normativa a través de la aprobación de Ordenanzas Municipales.

No obstante lo anterior, tienen los cabildos como señala el artículo 40.1.a) de la *Ley Territorial 14/1990, de 26 de Julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas Canarias*, en adelante *LRJAPC*, al referirse a las competencias de los cabildos insulares en el ejercicio de la representación ordinaria del Gobierno de Canarias, establece la obligación de aplicar estrictamente y velar por el cumplimiento de las Leyes y reglamentos regionales.

También, el artículo 43.1.d) de la *LRJAPC*, establece como competencia particular de los cabildos, la de aprobar los planes insulares de obras y servicios elaborados en colaboración con los ayuntamientos de cada isla, de acuerdo con la legislación vigente en la materia, que no podrá ser modificados por el cabildo respectivo, salvo por causas justificadas y previa audiencia al ayuntamiento afectado.

A) Sobre la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, ratificados por España, y que entraron en vigor el 3 de mayo de 2008<sup>6</sup>, constituyen un antes y un después, para más de 650 millones de personas en el mundo, al situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos, obligándose los Estados partes a trabajar en el diseño de acciones positivas y políticas de no discriminación, así como a adaptar nuestro ordenamiento jurídico al contenido de la misma.

El Protocolo Facultativo permite, por primera vez en la historia de la ONU, que personas y colectivos puedan presentar sus reclamaciones ante el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, convirtiéndose, así, en un instrumento jurídico exigible a la hora de hacer valer de manera efectiva los derechos reconocidos en la misma.

Los textos de ambos documentos (Convención y Protocolo), así como los respectivos instrumentos de ratificación, puede ser descargados de nuestra página web: [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

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

<sup>6</sup> Instrumentos de Ratificación: Convención - BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008 y Protocolo Facultativo a la Convención - BOE núm. 97, de 22 de abril de 2008.

y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

En el marco normativo de la Unión Europea, destacamos la aprobación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2007/C 303/01) del 14 de diciembre de 2007, que, en referencia a la integración de las personas con discapacidad, en el artículo 26, reconoce el derecho a beneficiarse de medias que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad.

Entre las normas aprobadas en el marco normativo estatal, destacamos por orden cronológico:

1. Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

2. *Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.*

3. *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.*

4. *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*

5. *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.*

6. *Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas.*

7. *Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.*

8. *Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine*, que establece distintas medidas, tanto para el acceso físico a las salas de cine como para la accesibilidad de las obras que se realicen.

9. *Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información*, con disposiciones referentes a la accesibilidad de las páginas de Internet, a fin de garantizar su uso por parte de personas con discapacidad y de edad avanzada.

10. *Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.*

11. *Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.*

12. *Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.*

13. *Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y*

*no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte de personas con discapacidad*, que obliga entre otras cosas, a que los transportes públicos adapten sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas discapacitadas.

14. *Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio.*

15. *Orden INT/3817/2007, de 21 de diciembre, por la que se desarrolla el procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, regulado en el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre.*

16. *Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 336/2007, de 16 de marzo.*

17. *Recomendación del Consejo de 3 de marzo de 2008, por la que se adapta la Recomendación 98/376/CE sobre la creación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, con motivo de la adhesión de la República de Bulgaria, la República Checa, la República de Estonia, la República de Chipre, la República de Letonia, la República de Lituania, la República de Hungría, la República de Malta, la República de Polonia, Rumania, la República de Eslovenia y la República Eslovaca.*

18. Instrumentos de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de Las Personas con Discapacidad y del Protocolo Facultativo de la Convención, BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008 y BOE núm. 97, de 22 de abril de 2008, respectivamente.

19. *Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.*

20. *Ley 1/2009, de 25 de marzo, de reforma de la Ley 8 de junio de 1957, sobre el Registro Civil, en materia de incapacitaciones, cargos tutelares y administradores de patrimonios protegidos, y de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, sobre protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil de la normativa tributaria, con esa finalidad.*

21. *Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.*

Parece necesario, bajo nuestro punto de vista, y así se le hizo saber en la recomendación dirigida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, que debe abordarse en el seno del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras, órgano colegiado donde están representados todos los niveles administrativos canarios, empresarios, colectivos sociales, etc., el estudio de toda la legislación aprobada con posterioridad a nuestra normativa territorial, para promover ante el Parlamento de Canarias, las modificaciones que permitan su adaptación a la nueva realidad jurídica y social.

**B)** Constituyen motivos de queja ciudadana sobre accesibilidad y supresión de barreras, el diseño y trazado de los recorridos públicos, por encontrarse en ellos elementos como las aceras, pavimento, vados, bolardos, alcorques-tapas-rejillas, arbolado-setos-jardinería, que deben cumplir con las especificaciones establecidas en el Reglamento de la Ley Territorial 8/1995 y las normas técnicas del anexo 1; y también, otros elementos como escaleras y rampas exteriores, para salvar diferencias de nivel, los ascensores y los pasos de peatones.

Preocupa a este comisionado, la práctica de colocar bolardos de forma indiscriminada, que, si bien están autorizados por nuestra normativa, deben cumplir la función a que están destinados, es decir, impedir el paso de vehículos, pareciéndonos contrario a esos fines, su colocación en otros lugares y para otros fines<sup>7</sup>.

Otro apartado de quejas, está referido a la disponibilidad y uso de las plazas de aparcamiento para vehículos identificados con la tarjeta de aparcamiento, bien porque no se cumple con el mínimo legal establecido en los aparcamientos de titularidad pública, bien porque no se autorizan las reservas de dichas plazas con carácter permanente, bien porque se establecen restricciones horarias sobre las mismas, o bien, porque disponiéndose de ellas, no pueden ser ocupadas por las personas a las que están destinadas, siendo exigible ante esas conductas incívicas, la correspondiente sanción administrativa.

Por último, también constituye motivo de queja, las barreras físicas y de la comunicación en edificios públicos, que privan a las personas con discapacidad del derecho a acudir a esas instalaciones y beneficiarse de los servicios que en ellas se ofrecen. Al respecto, creemos que ha sido poco el esfuerzo que se ha hecho, por adaptar las edificaciones y, más preocupante aún, el hecho de que en algunas de las de reciente construcción, siga existiendo cualquier tipo de barreras.

**C)** La exigencia legal de la ficha técnica de accesibilidad está contenida en el artículo 7.3 Ley 8/1995, que expresa: “En la memoria y documentación gráfica correspondiente a los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación y reforma, se justificará la idoneidad de las soluciones adoptadas mediante la elaboración de una ficha técnica de accesibilidad obligatoria, que se confeccionará conforme a las determinaciones que se especifiquen en las normas de desarrollo de la presente ley”.

Sigue diciendo la misma ley, en su artículo 25, apartados 5 y 6, referidos a las medidas de control y las consecuencias que se derivan del incumplimiento de la Ley, que, si las obras realizadas no se ajustasen al proyecto autorizado y se comprueba que no se han cumplido las condiciones de accesibilidad, se deberá instruir el procedimiento establecido en la legislación urbanística vigente, y, si tales obras no son legalizables por no poderse adaptar a los preceptos de la Ley y sus normas de desarrollo, se ordenará el derribo de los elementos no conformes; considerando como nula de pleno derecho, toda concesión de licencia de obra, que se apruebe sin tener en cuenta los preceptos legales contenidos en la normativa territorial.

Entendemos que, aunque en algunos aspectos no es competencia de los cabildos, su exigencia, sí deberá elaborarse en los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación o reforma, que elabore la misma administración.

Por los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que me otorga la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, estimo oportuno remitir a esa corporación insular la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que se adopten las medidas que sean necesarias, para garantizar el cumplimiento estricto de la normativa territorial sobre accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en el territorio insular.

- Que se estudie por técnicos de esa administración, soluciones de accesibilidad para las edificaciones y servicios propios, adoptando las medidas que sean necesarias, para garantizar su acceso y disfrute por todas las personas.

Según dispone el artículo 37 de la Ley Territorial 7/2001, deberá dar respuesta a esta resolución en el término no superior al de un mes, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

Para su conocimiento, le informo que esta recomendación será publicada en la página web de esta Institución, cuando se tenga conocimiento de su recepción por esa administración.

**EQ 1039/2009.** Sugerencia al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana para que se revise expediente administrativo por el que se concede reserva de aparcamiento en domicilio de persona con discapacidad.

Nos dirigimos, de nuevo, a Usted, en esta ocasión con relación al expediente de queja que tramitamos en esta Institución, identificado con la referencia del encabezamiento, relativo a solicitud de restitución de reserva de aparcamiento en domicilio de persona con discapacidad, sito en el número: (...) de la calle (...), de ese municipio.

#### ANTECEDENTES

1º. Debemos referirnos, necesariamente, al expediente de queja que tramitamos a instancia de la misma reclamante, identificado con la referencia **EQ 0689/2008**, que fue tramitada, gestionada y, posteriormente, archivada.

2º. En la citada reclamación del año 2008, la reclamante exponía que se le “había quitado el vado que se le había concedido, sin previo aviso y sin comunicación posterior alguna, que le permitiera ejercer el derecho a recurrir la resolución adoptada”.

3º. De la documental que aportaba con su reclamación, constaba Decreto de esa Alcaldía, de fecha 14 de noviembre de 2008, por el que se le concedía a doña (...), “autorización municipal en precario para la instalación de una “reserva de aparcamiento para minusválido<sup>8</sup> número (...), en el edificio situado en la calle (...)”.

7 U.1.3. Normas sobre el Mobiliario Urbano, U.1.3.3. Bolardos Anexo 1 URBANISMO (U) del Reglamento de la Ley 8/1995.

8 Terminología que debe ser sustituida por la de *persona con discapacidad*, conforme a la disposición adicional octava de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia.

4º. En el apartado segundo del citado Decreto de la Alcaldía, se acuerda la exención del pago de tasa.

5º. Con ocasión de la tramitación de la queja del año 2008, desde esta Institución se requirió el preceptivo informe al Ayuntamiento en fecha 13-05-2008, para que manifestara las medidas que tenía previsto adoptar, con relación a la solicitud de restitución de la reserva de aparcamiento hecha por la reclamante, dándose la circunstancia de que tanto (...) como su (...), tienen reconocida discapacidad, en un grado total del (...) y (...) respectivamente.

6º. En respuesta de esa corporación municipal a este comisionado parlamentario, de fecha 30-9-2008, que hubo de ser reiterada, se nos comunica que: “con relación a su escrito con registro de salida de esta Institución de 21 de julio de 2008, reiterando otro de 15 de mayo pasado, pongo en su conocimiento que, en la actualidad, Dña. (...) está en pleno uso de la reserva de aparcamiento de minusválido que le fue concedida”.

7º. A la vista del contenido de la comunicación y manifestándose en el mismo sentido la reclamante, procedimos al archivo del expediente de queja, mediante Resolución de este Diputado del Común de fecha 12.11.2008.

8º. En el año 2009, y por escrito de 27 de julio, la reclamante se vuelve a dirigir a nosotros, manifestando que: “por el (...) del Ayuntamiento no me deja poner el coche más de 5 minutos en mi vado, sólo quiere que lo ponga 5 minutos para recoger o dejar a mi (...), como si mi (...) fuera carga y descarga, cuando mi vado no está para ese fin, sino para aparcar el coche”.

9º. Sigue diciendo la reclamante que “por si fuera poco el (...) me dijo que iba a retirar medio metro mi vado para cedérselo a mi vecino (...) para que pudiera aparcar su coche y a otro vecino, D. (...), para que en ese medio metro pudiera aparcar su moto; por lo cual no puedo aparcar mi coche para recoger a mi hija pues podría tirar o rozar la moto del vecino”.

10º. Admitida a trámite la nueva reclamación, se solicitó el correspondiente informe a ese ayuntamiento para que se nos remitiera copia del acuerdo o resolución que concede a la reclamante el uso de la reserva de aparcamiento en su domicilio y justificación técnico-jurídica del acuerdo de restricción sobre el uso de la plaza especial de aparcamiento concedida.

11º. Consta en la respuesta que nos remitió esa corporación, de fecha 26-04-2010, informe de actuación de la policía local, en el que se hace saber lo siguiente. “por parte del que suscribe se hace constar que en referencia al citado Aparcamiento de Minusválido<sup>9</sup>, número (...) y debido a una reordenación del tráfico en la vía se ha situado el mismo en la calle (...) esquina calle (...), a una distancia aproximada con el anterior de unos quince metros aproximadamente, tal como se puede observar en el reportaje gráfico adjunto”.

12º. En escrito de alegaciones de fecha 28-05-2010, la reclamante manifiesta que las únicas comunicaciones que ha recibido de la corporación municipal sobre el cambio de ubicación de la reserva de plaza de aparcamiento,

son a través de del Diputado del Común, pues no se le ha remitido por el ayuntamiento comunicación alguna. Igualmente manifiesta que no está conforme con la nueva ubicación propuesta para la plaza de aparcamiento, pues dista unos treinta metros de su vivienda, recorrido que debe hacer cada vez que necesite trasladar a su (...), de quien es su tutora y cuidadora principal, a los centros sanitarios (dos o tres veces por semana), en una silla de ruedas que pesa más de 50 Kg.

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** Por razón de nuestra intervención, debemos abordar, por una parte, la falta de notificación expresa de las resoluciones de esa corporación local, alegada por la reclamante y, por otra, el derecho de las personas con discapacidad a verse favorecidas con la concesión de plazas de aparcamiento en el domicilio.

**Segunda.-** Respecto de la primera cuestión, podemos afirmar que, conforme al contenido del artículo 58.1 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*, la administración debe notificar a los interesados las resoluciones y los actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en el artículo siguiente.

Es criterio doctrinal, avalado por la Jurisprudencia que, solo por medio de la notificación, se puede poner en conocimiento del interesado un determinado acto para que adquiera eficacia y pueda, en su caso, ser objeto de recurso.

“La notificación –dice la S. de 3 de junio de 1999. Ar. 6296. Pte. Escusol- constituye un elemento para la seguridad jurídica”.

Y a tenor de lo manifestado por la reclamante, en el año 2008, por un acto de la administración se procede a retirar la señalización de la plaza especial de aparcamiento en el domicilio de persona con discapacidad y, posteriormente, se vuelve a colocar la misma y, en la actuación administrativa del año 2009, se procede a reubicar la misma, sin que en ninguna de las dos actuaciones se haya notificado, expresamente, de lo acordado a la reclamante, tratándose, además, de actuaciones que, a nuestro entender, deciden sobre el fondo de su pretensión, y que, por exigencia legal, deberá notificarse el acto, con las formalidades que establece la norma general reguladora del procedimiento administrativo, para que pueda, en su caso, la perjudicada, ejercer los recursos que le correspondan.

**Tercera.-** Sobre el segundo de los asuntos, es decir, el derecho de las personas con discapacidad a verse favorecidas con la concesión de plazas de aparcamiento en el domicilio, partimos de la primera valoración que hace la corporación municipal, para conceder el derecho en precario, en la fecha 14-11-2008, favoreciendo tanto a (...) como a su (...), únicas personas que viven en el domicilio y ambas con discapacidad física reconocida, en diferentes grados.

Debemos significar que, efectivamente, es competencia del ayuntamiento establecer los criterios de oportunidad para tomar esa decisión administrativa, avalada por una

<sup>9</sup> Vocablo que ha de suprimirse y sustituirse por el de Aparcamiento para persona con discapacidad conforme a lo establecido en la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*.



justificación del interés público que hay que tener en cuenta y su proporcionalidad para el caso concreto.

En el asunto que nos ocupa, es evidente el interés público que supone favorecer la accesibilidad y el uso de los medios de transporte privados por parte de las personas con discapacidad, que ven, con ello, mejorada su autonomía personal. Por otra parte, puesto que se dispone del espacio físico para la ubicación de la plaza de aparcamiento en el domicilio de la solicitante, se cumplen también el segundo de los dos requisitos antes citados.

Ya en una Recomendación que se remitió a todos los ayuntamientos de Canarias, entre ellos a esa corporación municipal, en fecha 11-03-2010, con ocasión de la actuación de oficio identificada con la referencia **EQ 0188/2007** y que, ante la falta de respuesta, se ha reiterado con fecha 17-06-2010, tratamos, ampliamente, la normativa y nuestra valoración sobre el grado de cumplimiento en Canarias de las políticas públicas sobre promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras tanto físicas como de la comunicación.

No obstante lo anterior, parece oportuno volver a recordar la vigencia de un Tratado Internacional de protección de derechos, como es la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por España y en vigor desde el 3 de mayo de 2008 (Instrumento de Ratificación publicado en el *Boletín Oficial del Estado* núm., 96 del 21 de abril de 2008), que nos obliga, entre otras cosas, a tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad.

Además, del contenido del artículo 16.2 de la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación*, emana una obligación para los ayuntamientos de aprobar normativas que garanticen y favorezcan la accesibilidad de las personas en situación de movilidad reducida, y que, con respecto a los titulares de tarjetas, contendrán como mínimo:

a) Reserva, con carácter permanente, de plazas de aparcamiento debidamente señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida, ubicadas en lugares próximos a los accesos peatonales dentro de las zonas destinadas al aparcamiento de vehículos ligeros, bien sean interiores, exteriores o subterráneos;

b) Ampliación del límite de tiempo, cuando este estuviera establecido, para aparcamientos de vehículos de personas con la movilidad reducida;

c) Reserva, en los lugares en donde se compruebe que es necesario, de plazas de aparcamiento;

d) Autorización para que los vehículos ocupados por dichas personas puedan realizar paradas en cualquier lugar de la vía pública, durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación rodada.

Igualmente, el artículo 40.1 del Reglamento de la *Ley territorial 8/1995, de 6 de abril*, establece la obligación para los ayuntamientos de crear reservas de aparcamientos para vehículos que transporten Personas con Movilidad Reducida:

a) dentro de los aparcamientos generales y en la proporción y forma que señala el artículo 12 de este Reglamento;

b) en el domicilio de residencia de esas personas;

c) en el lugar de su trabajo;

d) en los lugares del municipio que, según acuerdo con los afectados, sea de interés.

De todo lo anterior, se reconoce la importancia que tienen los ayuntamientos, por su capacidad normativa y ejecutiva, en colaboración con las distintas Administraciones Públicas, para promover la total accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, cumpliendo así con el contenido de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, derechos estos que ya vienen recogidos en nuestra Constitución, en sus artículos 9.2 y 49, que tuvieron un posterior desarrollo normativo tanto nacional, como, también, territorial, que, en nuestro caso, con la aprobación del Estatuto de Autonomía de Canarias, nos permitió crear un marco legal territorial que pretende la supresión de cuantas barreras impidan el acceso a la vida de las personas con discapacidad, fomentando, por una parte, la accesibilidad de los lugares y edificaciones destinadas a un uso que implique concurrencia de público, así como la adaptación de las instalaciones, edificaciones y espacios libres existentes, la adopción de medias y principios rectores que garanticen a las personas con limitación, movilidad o comunicación reducidas, el acceso y uso de las infraestructuras del transporte, incluyendo las instalaciones fijas de acceso público, el material móvil de viajeros, así como la vinculación entre ambos y los medios operativos y auxiliares precisos; y, por último, la promoción de la total supresión de barreras en la comunicación y para el establecimiento de mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización a toda la población, a la vez que fija unos niveles mínimos de accesibilidad.

Por lo expuesto, y, en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la *Ley territorial, 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, reguladora de mis actuaciones, debo formularle a VI la siguiente

#### SUGERENCIA

- Que se revise el expediente administrativo de concesión de reserva de plaza de aparcamiento en el domicilio de persona con discapacidad, los criterios que han determinado las posteriores decisiones, primero de retirarla, luego de reponerla y ahora de ubicarla en otro lugar, que no es el domicilio de la solicitante, valorándose las condicionantes personales de la reclamante y de su (...), que pareciera no se han tenido suficientemente en cuenta y a tenor de las normas que protegen los derechos de las personas con discapacidad, se estudie la reposición de la plaza de aparcamiento en el domicilio, tal y como se acordó en el Decreto de esa Alcaldía, de fecha 14 de noviembre de 2008.

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

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en nuestra página web: [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org).

**EQ**, referencia en antecedentes. Recomendación al Cabildo de Gran Canaria para que se reduzcan las listas de espera para acceso a recursos del plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias 2005-2010 y se disponga de nuevos servicios a partir del año 2011.

Nos dirigimos, de nuevo, a Usted, en esta ocasión, con relación a los expedientes de queja que tramitamos en esta Institución, identificados con las referencias del encabezamiento, relativos a la falta de recursos para la atención de las personas con discapacidad, en el marco del programa sociosanitario de atención a la discapacidad en Canarias 2005-2010, mejor conocido como PAD, en ese territorio insular.

#### ANTECEDENTES

La situación de los citados expedientes de reclamación es el siguiente:

1. **EQ 0397/2007**, iniciado a instancia de particular en fecha 19-03-2007, relativo a solicitud de recurso para don (...), con último informe del Instituto AS de Atención Social y Socio-sanitaria, de fecha 25-01-2010, dando cuenta que el solicitante de recurso se encuentra en la posición nº (...) de la lista de espera del centro de atención a discapacitados físicos -CAMF de (...), y una puntuación de... puntos.

2. **EQ 0695/2008**, iniciado en el área de discapacidad el 14-03-2008, a instancia de particular, relativo a solicitud de recurso para don (...), institucionalizado (...), bajo la tutela de (...), quedando delegada la guarda del mismo (...). Actualmente tiene la tutela esa Corporación Insular, aunque continúa en un recurso destinado a la atención de (...).

3. **EQ 1544/2008**, iniciado a instancia de particular en fecha 28-07-2008, relativo a la solicitud de recurso para don (...), con informe del Instituto AS de Atención Social y Socio-sanitaria, de fecha 22-07-2009 y posterior seguimiento telefónico con la misma administración, que continúa hasta la fecha pendiente de resolución, habiéndose valorado, inicialmente, en la reunión de la comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento del PAD, la posibilidad de acceso a un recurso (...) de forma excepcional, cuestión esta que, finalmente, no se materializó, porque no se ajustaba a las orientaciones técnicas del equipo de valoración y orientación.

4. **EQ 0500/2009**, iniciado a instancia de particular con fecha 19-05-2009, relativo a la solicitud de recurso adecuado para don (...), quien fue expulsado del recurso

al que venía acudiendo por dificultades adaptativas, precisándose nueva valoración y asignación de recurso, resolución que ha sido rechazada en dos ocasiones por los gestores del recurso, encontrándose, igualmente, en lista de espera, para un recurso del que no se dispone en la isla de Gran Canaria.

#### CONSIDERACIONES

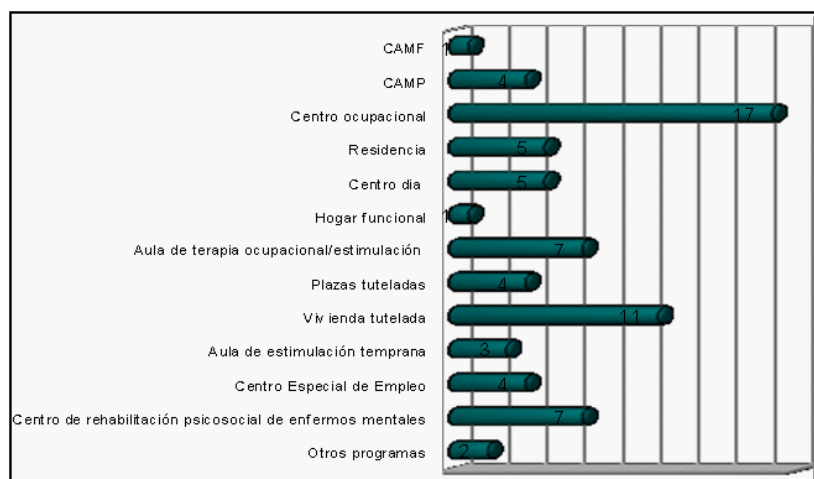
**Primera.-** El Decreto 113/2002, de 9 de agosto (BOCA núm. 110, de 16 de agosto de 2002), materializa el traspaso de funciones de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias a los cabildos insulares en materia de servicios públicos especializados a personas mayores, discapacitados y mujeres.

**Segunda.-** Posteriormente, por Decreto 193/2002, del 20 de diciembre (BOCA núm. 021, de 31 de enero de 2003), se traspasan los servicios, medios personales y recursos al Cabildo Insular de Gran Canaria para el ejercicio de competencias transferidas en materia de servicios sociales especializados a personas mayores y discapacitadas.

**Tercera.-** El Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el día 29 de julio de 2004, adopta, entre otros acuerdos, el Programa Socio-Sanitario de Atención a la Discapacidad en Canarias (PAD).

**Cuarta.-** El PAD se ejecuta en el período de tiempo que va desde el año 2005, hasta el año 2010, lo que determina que estemos en el último tramo anual de su ejecución. En el anexo I del citado documento, aparece reflejada la oferta de recursos en la isla de Gran Canaria, para el momento de su firma, tanto en el sector de tercera persona, retraso mental, como los recursos de salud mental. Por otra parte, se establece la homologación de esos recursos de forma temporizada; y en el anexo III, se prevén las plazas pendientes de entrar en funcionamiento y la previsión de inicio, así como la temporalización de la entrada en funcionamiento y de inicio de esas nuevas plazas, previéndose un total de 157 plazas residenciales, de ellas 126 para salud mental y 31 para usuarios con necesidad de tercera persona; además, 102 plazas de alojamientos tutelados, correspondiendo 92 a salud mental y 10 para retraso mental –según definición del PAD–; y, por último, 77 plazas de estancia diurna, correspondiendo 60 de ellas, para salud mental y 17, para usuarios con necesidad de tercera persona.

**Quinta.-** De los datos extraídos de la actuación de oficio **EQ 1563/2005**, sobre recursos para la atención a la discapacidad en Canarias, en la isla de Gran Canaria, con la aportación tanto de los veintidós municipios como del Cabildo Insular, nos consta la siguiente oferta de centros, representada de un modo numérico, no por el total de plazas existentes.



Este recuento de recursos, entre otros datos, nos aporta que en el sector “retraso mental” o discapacidad leve, parece tener cubierta, a través de los centros ocupacionales, la atención en régimen diurno de terapia ocupacional y de ajuste personal y social. Mientras, la discapacidad grave cuenta con una menor oferta de centros de día además de mayor dispersión geográfica.

**Sexta.-** Por lo que respecta a la isla de Gran Canaria, se prevén en el PAD 336 plazas de nueva creación, correspondiendo 157 a plazas residenciales, 102 a alojamientos tutelados y 77 de estancia diurna. Con una temporalización, en año, de puesta en funcionamiento: 94 en 2005, 94 en 2006, 90 en 2007, 26 en 2008, 16 en 2009 y 16 en 2010.

**Séptima.-** Como señala el PAD, la puerta de entrada a los recursos técnicos especializados de atención diurna y de atención residencial (salvo el sector de Salud Mental), se llevará a cabo por los cabildos insulares a través de la comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento, pendiente de regulación normativa, que instruirá, valorará y propondrá los recursos de atención sociosanitaria de las personas demandantes.

Estas propuestas serán resultados (resolución administrativa) por la comisión insular que se establezca en la normativa de desarrollo, mediante la incorporación del demandante al recurso propuesto o, en su defecto, la incorporación a una lista de espera.

La comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento estará constituida por cuatro representantes del Gobierno Autónomo –dos de los Servicios Sociales y dos de Sanidad– y cuatro representantes del Cabildo. Cuando alguna comisión insular trate a usuarios de otra isla, se incluirá a dos representantes de la misma en su constitución.

Serán las unidades de salud mental las que valorarán los casos de ese subsector y determinarán el recurso adecuado para su elevación a la comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento.

Cuando una isla no capitalina no disponga del recurso necesario para la atención del usuario, derivará el mismo a la comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento de la isla capitalina de referencia, asumiendo la isla no capitalina el compromiso de atender el caso, tan pronto tenga disponible el citado recurso para su atención. Para ello, los cabildos afectados suscribirán el oportuno convenio.

**Octava.-** Preocupa, sobremanera, a este comisionado Parlamentario que, a pesar de estarse ejecutando el PAD, con los esfuerzos económicos que se han realizado, para homologar la oferta de recursos existentes y la creación de nuevas plazas, la situación de acceso de las personas a los recursos se vea retrasada, en muchos casos durante años, pasando a engrosar unas extensas listas de espera, paralizadas por la falta de recursos.

Esta situación ha provocado un sentimiento de enorme malestar; demanda recogida por personal de esta Defensoría, formulada por familiares y profesionales asistentes a las jornadas sobre la “Protección de las Personas con Discapacidad Intelectual”, organizadas por la Fundación Tutelar Canaria, los días 27 y 28 de enero del presente año, en la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

**Novena.-** La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y que entró en vigor –incorporada por tanto a nuestro Derecho positivo– el 3 de mayo de 2008, compromete a los Estados partes para que aseguren y promuevan el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por esos motivos; asimismo, establece en su artículo 19.b) la obligación a los Estados partes de asegurar a las personas con discapacidad el acceso a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria, residencias y otros servicios de apoyo en la comunidad, incluida la asistencia personal que sea necesaria para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de ésta.

El mismo Tratado Internacional en el artículo 26. Habilitación y rehabilitación señala que los Estados partes adoptarán medidas efectivas y pertinentes, incluso, mediante el apoyo de personas que se hallen en las mismas circunstancias, para que las personas con discapacidad, puedan lograr y mantener la máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional, y la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida. Con tal fin, sigue diciendo, se organizarán, intensificarán y ampliarán servicios y programas generales de habilitación y rehabilitación, en particular, en los ámbitos de la salud, el empleo, la educación y los servicios sociales, de forma que esos servicios y programas:

- Comiencen en la etapa más temprana posible y se basen en una evaluación multidisciplinar de las necesidades y capacidades de las personas;
- Apoyen la participación e inclusión en la comunidad y en todos los aspectos de la sociedad, sean voluntarios y estén a disposición de las personas con discapacidad lo más cerca posible de su propia comunidad, incluso en las zonas rurales.

Estos derechos establecidos por la Convención, aunque es cierto que ya aparecen recogidos en nuestra Constitución de 1978, dentro de los principios rectores de la política económica y social, ahora se concretan en un documento, que según la doctrina mayoritaria está por encima de la ley.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, aportó, a las personas en situación de dependencia, una garantía de efectividad de derechos acordes al catálogo incorporado en la misma. Aunque somos conscientes del complejo paralelismo que se está dando en nuestra Comunidad Autónoma, al estarse ejecutando el plan sociosanitario de atención a las personas con discapacidad en Canarias conjuntamente con la implantación del nuevo sistema de la Ley 39/2006, entendemos que con la resolución individual de cada una de las situaciones personales de los demandantes de recursos, favorecemos, además de su implantación, la garantía de derechos del nuevo sistema de servicios sociales para los ciudadanos con discapacidad.

Décima.- Desde esta Institución, reconociendo el esfuerzo económico que se debe hacer en las actuales circunstancias socio-económicas, nos parece aconsejable que se estudie por la comisión sociosanitaria insular de acceso y seguimiento de los recursos del PAD, elevando la propuesta a la comisión de seguimiento autonómica, para que tal y como viene recogido en el propio plan, en el apartado denominado: Accesibilidad de Plazas e Itinerarios, que hasta la fecha no se ha desarrollado, conforme a los criterios de orientación para el recurso y la disponibilidad de los mismos en otras Islas, se puedan atender desde estos, los casos de que requieran, sobre todo, de atención residencial, permitiendo, cuanto antes, que esas personas vean atendidas sus necesidades por el sistema, reconociendo la imposibilidad que tienen las familias para dispensarles esos cuidados profesionales.

Undécima.- Los cuatro expedientes que motivan esta resolución corresponden a personas, con propuestas técnicas de necesidad de recursos, diferenciados entre sí:

recurso residencial alternativo, recursos alojativo más medida de apoyo a la inserción sociolaboral, centro de estancia diurna y centro de rehabilitación psicosocial para discapacidad grave, respectivamente. A pesar de ello, desde nuestra óptica, coinciden todos con ser personas que tienen perfil de discapacidad en el que se combinan las pluripatologías, con circunstancias médicas, personales, familiares y sociales que dificultan el proceso de valoración y adjudicación de recursos. No por ello, y con la perspectiva de intervención y apoyos que nos proporcionan tanto la Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad, como la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, debemos limitar nuestra actuación a los recursos existentes. Ya los principios inspiradores de la Ley de Integración Social de los Minusválidos expresaban la necesidad de garantizar “la completa realización personal, total integración social y dignidad de las personas” con discapacidad para que sus derechos constitucionales se hagan efectivos”.

A la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas, esta Institución a propuesta del Adjunto Responsable del Área de Discapacidad, en ejercicio de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, ha acordado dirigirle a esa Administración la siguiente:

#### RECOMENDACIÓN

1. Que se adopten cuantas medidas sean necesarias para reducir las listas de espera para los recursos del plan de atención a las personas con discapacidad en Canarias, 2005-2010 en la isla de Gran Canaria y se resuelvan, de forma inmediata, las solicitudes de acceso que han motivado nuestra intervención institucional, acorde con las necesidades de los usuarios y garantizando el principio de oportunidad e igualdad de todos los ciudadanos.

2. Que se estudie por la Corporación Insular las necesidades de recursos a medio y largo plazo, que permita, en los años 2011 y siguientes, disponer de los que sean necesarios para asegurar una adecuada atención a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias.

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

Para su conocimiento, le comunico que esta resolución será publicada en la página web.

**EQ 0188/2007.** Recomendación remitida a todos los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre el cumplimiento de la normativa territorial sobre accesibilidad universal y diseño para todos.

Con ocasión de la actuación de oficio iniciada por este comisionado parlamentario, identificada con la referencia que se indica en el encabezamiento, sobre la accesibilidad de los establecimientos farmacéuticos en Canarias, se acordó solicitar informe a la Consejería de Sanidad y dar

traslado de la problemática planteada al consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, órgano adscrito a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, para que informara sobre el particular.

En respuesta de la Dirección General de Bienestar Social, de fecha 17/04/2009, en relación con el asunto a que hacemos referencia en el párrafo anterior, nos dice:

“...la observancia estricta de las prescripciones legales dictadas para hacer efectiva la FICHA TÉCNICA DE ACCESIBILIDAD, implantada por el artículo séptimo, apartado tercero, de la Ley 8/1995, descartaría teóricamente la comisión de infracciones.

La exigencia de este documento por los Colegios Profesionales y Ayuntamientos, con carácter previo a cualquier visado y permiso de obras, implicaría necesariamente la no comisión de infracción alguna en cuanto a accesibilidad y eliminación de barreras.

Para garantizar la efectividad de las normas dictadas, con la consiguiente eliminación de contravenciones y castigos, como línea de actuación, se hizo saber desde la Dirección General de Bienestar Social, a los Ayuntamientos, como Organismos competentes para autorizar obras, la obligación que tienen de exigir inexcusablemente la FICHA TÉCNICA, antes de cualquier permiso de construcción de edificios de concurrencia pública afectados por la Ley.

En la actualidad, cualquier quebrantamiento de los preceptos legales en el ámbito que tratamos es de la exclusiva responsabilidad del Ayuntamiento de que se trate por cuanto habrá incurrido en una de estas dos antijurídicas conductas:

a) Conceder Licencia de Obras sin FICHA TÉCNICA.

b) Dispensar el reconocimiento final de obra sin comprobar la adecuación de lo construido a los detalles de la FICHA TÉCNICA. El Ayuntamiento es el primero y principal obligado y responsable del cumplimiento y observancia de la legalidad y, por tanto, concededor del Derecho que ha de aplicar de oficio”.

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

#### CONSIDERACIONES

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

El artículo 1 de la Ley territorial 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la

comunicación, en adelante Ley 8/1995, establece que: “Todas las actuaciones futuras, públicas y privadas, en materia de urbanismo y edificación, así como en transporte y comunicación sobre los que la Comunidad Autónoma de Canarias tenga competencia, habrán de cumplir rigurosamente las prescripciones de la presente ley y de sus normas de desarrollo.

En forma gradual y en los plazos que se fijen, los espacios públicos, edificios, transportes y medios de comunicación, hoy no accesibles, deberán adaptarse a lo establecido en la presente ley”

Reconocemos, como señala la Administración Autonómica, que son los ayuntamientos los que, en materia de accesibilidad y supresión de barreras, pueden desarrollar, mayoritariamente, actuaciones de carácter ejecutivo, por ser quienes materializan los parámetros establecidos en la normativa autonómica, haciendo uso de todos los instrumentos de programación y planificación que están a su alcance.

Entre los instrumentos municipales de programación y planificación, están los planes de actuación, que, a tenor de la información que se obtiene de la Administración Autonómica, en el plazo comprendido entre 1999 a 2003, sólo cuarenta y nueve ayuntamientos suscribieron un convenio de colaboración para la redacción del citado plan, redactándolo, finalmente, solo 37, es decir, el 42,5% de las administraciones obligadas. Al respecto, la disposición adicional segunda de la Ley 8/1995, establece que deben elaborarse en el plazo de dos años, desde la entrada en vigor de la ley, y ejecutarse en su totalidad, en el plazo máximo de diez años.

Otro instrumento que tienen las corporaciones locales, que es una asignatura pendiente en las de nuestro ámbito territorial, son las ordenanzas municipales integrales de accesibilidad, trasposiciones directas de la legislación autonómica, que disponen de un nivel ejecutivo y de aplicación, mayor que las normas de rango superior, pareciendo oportuno que por nuestros ayuntamientos se aprueben las citadas ordenanzas municipales. Sirvan de ejemplo las aprobadas por los ayuntamientos de Valencia, Huesca, Tarifa (Cádiz), Ubrique, Orihuela, Ourense, Córdoba, Málaga, etc.

1. La normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras, en nuestro ámbito territorial, es la Ley 8/1995 ya señalada, y el Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de la Ley, que fue, con posterioridad, modificado por el Decreto 148/2001, de 9 de julio.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, con fuerza de Ley para España desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), constituye un antes y un después, para más de 650 millones de personas en el mundo, al situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos. Este tratado obliga a los Estados que trabajen en el diseño de acciones positivas y políticas de no discriminación, así como adaptar su ordenamiento jurídico al contenido de la Convención. Conjuntamente se aprobó un Protocolo Facultativo, que permite, por primera vez en la historia

de ese organismo internacional, a personas y colectivos, presentar sus reclamaciones ante el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, convirtiéndose, así, en un instrumento jurídico exigible a la hora de hacer valer de manera efectiva los derechos.

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

En el marco normativo de la Unión Europea, destacamos la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, publicada en el “Diario Oficial de la Unión Europea”, de 14 de diciembre de 2007.

Entre las normas aprobadas en nuestro marco normativo estatal, destacamos la Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad; la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas; la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, que establece distintas medidas, tanto para el acceso físico a las salas de cine como para la accesibilidad de las obras que se realicen; la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, con disposiciones referentes a la accesibilidad de las páginas de Internet, a fin de garantizar su uso por parte de personas con discapacidad y de edad avanzada; el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado; el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones; El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el

Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte de personas con discapacidad, que obliga entre otras cosas, a que los transportes públicos adapten sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas discapacitadas; El Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio; la Orden INT/3817/2007, de 21 de diciembre, por la que se desarrolla el procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, regulado en el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre; la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 336/2007, de 16 de Marzo; El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Ley 25/2006, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Parece, en este punto, y así se lo hicimos saber a la Excm. Sra. consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, en la misma Recomendación que se les ha remitido, recientemente, sobre el funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, que debe abordarse el estudio de toda la legislación aprobada con posterioridad a la entrada en vigencia de nuestra normativa y se han de promover las modificaciones legales que sean necesarias para su adaptación, estimándose importante la función que, en este sentido, debe desempeñar el consejo, órgano en el que los ayuntamientos están representados.

2. Constituyen motivos de queja ciudadana sobre accesibilidad y supresión de barreras el diseño y trazado de los recorridos públicos, por encontrarse en ellos elementos como las aceras, pavimento, vados, bolardos, alcorques-tapas-rejillas, arbolado-setos-jardinería, que deben cumplir con las especificaciones establecidas en el reglamento de la Ley y las normas técnicas del anexo 1; y, también, otros elementos como escaleras y rampas exteriores, para salvar diferencias de nivel, los ascensores y los pasos de peatones. Preocupa a este comisionado, la práctica de colocar bolardos, que, conforme a nuestra normativa autónoma, están destinados a impedir el paso de vehículos, en lugares en los que no desempeñan esa función, incluso, en espacios de uso exclusivamente peatonal. Y por otra parte, respecto de los colocados, deberán cumplir con la especificación técnica, de estar pintados con colores que destaquen del medio en que se encuentren, como se señala en la U.1.3. Normas sobre el Mobiliario Urbano, U.1.3.3. Bolardos Anexo 1 Urbanismo (U) del reglamento de la Ley.

Sobre el mobiliario urbano, merece especial atención del artículo 11 del reglamento de la Ley, que obliga a los

municipios a elaborar de un catálogo, que incluya todos los elementos del mobiliario urbano, sean o no propiedad municipal. Ese catálogo contendrá los elementos de circulación y alumbrado, los de servicios públicos, de actividades comerciales, de información, de protección, de equipamiento y de urbanización.

Otro apartado de quejas se refiere a la disponibilidad y uso de las plazas de aparcamiento para vehículos con tarjeta de aparcamiento, bien porque no se cumple con el mínimo legal establecido en aparcamientos de titularidad pública, bien porque no se autorizan las reservas de dichas plazas con carácter permanente, bien porque se establecen restricciones horarias sobre las mismas, o bien, porque disponiéndose de ellas, no pueden ser ocupadas por personas con movilidad reducidas, exigiéndose la sanción administrativa de esas conductas incívicas.

El artículo 16.2 de la Ley 8/1995 establece que los ayuntamientos deberán aprobar normativas que garanticen y favorezcan la accesibilidad de las personas en situación de movilidad reducida, y que, con respecto a los titulares de tarjetas, contendrán como mínimo:

a) Reserva, con carácter permanente, de plazas de aparcamiento debidamente señalizadas para vehículos que transporten personas con movilidad reducida, ubicadas en lugares próximos a los accesos peatonales dentro de las zonas destinadas al aparcamiento de vehículos ligeros, bien sean interiores, exteriores o subterráneos;

b) Ampliación del límite de tiempo, cuando este estuviera establecido, para aparcamientos de vehículos de personas con la movilidad reducida;

c) Reserva, en los lugares en donde se compruebe que es necesario, de plazas de aparcamiento

d) Autorización para que los vehículos ocupados por dichas personas puedan realizar paradas en cualquier lugar de la vía pública durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación rodada.

Al número mínimo de plazas disponibles en aparcamientos se refiere el artículo 18 del reglamento de la Ley, que señala lo siguiente: “Los aparcamientos exteriores o interiores de los edificios o establecimientos indicados en el Cuadro E.1 del anexo 2 y los destinados al uso público, tendrán que reservar plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida con permiso especial de aparcamiento, en la cuantía mínima siguiente: a) De 20 a 40 plazas: 1 plaza adaptada; b) De 41 a 200 plazas: 1 más cada 40 o fracción y c) De 201 plazas en adelante: 1 más cada 100 plazas o fracción”.

También a reservas de aparcamientos hace referencia el artículo 40.1 del reglamento de la Ley, al decir que todos los ayuntamientos canarios crearán reservas de aparcamientos para vehículos que transporten PMR con grave discapacidad motórica:

a) dentro de los aparcamientos generales y en la proporción y forma que señala el artículo 12 de este reglamento;

b) en el domicilio de residencia de esas PMR;

c) en el lugar de su trabajo;

d) en los lugares del municipio que, según acuerdo con los afectados, sea de interés.

Por último, también constituye motivo de queja las barreras físicas y de la comunicación en edificios públicos, que privan a las personas con discapacidad del derecho a acudir a esas instalaciones y beneficiarse de los servicios que en ellas se ofrecen. Al respecto, creemos que ha sido poco el esfuerzo que se ha hecho para adaptar las edificaciones, y más preocupante es aún, el hecho de que en algunas de las de reciente construcción siga existiendo cualquier tipo de barrera.

3. Sobre la exigencia legal de la ficha técnica de accesibilidad hace especial referencia el artículo 7.3 Ley 8/1995, que expresa: “En la memoria y documentación gráfica correspondiente a los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación y reforma, se justificará la idoneidad de las soluciones adoptadas mediante la elaboración de una ficha técnica de accesibilidad obligatoria, que se confeccionará conforme a las determinaciones que se especifiquen en las normas de desarrollo de la presente ley”.

El artículo 25 de la Ley 8/1995, en sus apartados 5 y 6, al referirse a las medidas de control y las consecuencias que se derivan del incumplimiento de la Ley, señala que, si las obras realizadas no se ajustasen al proyecto autorizado y se comprobara que no se han cumplido las condiciones de accesibilidad, se deberá instruir el procedimiento establecido en la legislación urbanística vigente, y, si tales obras no son legalizables por no poderse adaptar a los preceptos de la Ley y sus normas de desarrollo, se ordenará el derribo de los elementos no conformes; por último, dice que toda concesión de licencia de obra, sin tener en cuenta los preceptos de la misma, se considerará nula de pleno derecho.

Por los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, reguladora de sus actuaciones, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- Que se elabore el catálogo municipal de mobiliario urbano y se pueda disponer en nuestros municipios de recorridos públicos adaptados, practicables o convertibles, atendiendo a los niveles de accesibilidad establecidos en nuestra normativa autonómica.

- Que se aprueben ordenanzas municipales integrales de accesibilidad, que hagan transposición de la normativa autonómica sobre accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, acogiendo la legislación que le es posterior.

- Que se favorezca la autorización de reserva de plazas de aparcamiento, con carácter permanente, para vehículos que transporten personas con movilidad reducida, en zonas cercanas a su domicilio, en lugares próximos a los lugares de trabajo, en sitios próximos a los pasos de peatones y en las zonas destinadas como aparcamientos públicos.

- Que se amplíen los límites de tiempo para permitir el aparcamiento de vehículos, en zonas sometidas a esa regulación, cuando se trate de vehículos identificados con la tarjeta especial de aparcamiento.

- Que los ayuntamientos redacten y ejecuten los planes especiales de accesibilidad municipal, acometiendo las

obras que sean necesarias para garantizar la accesibilidad a los espacios y edificios públicos, suprimiendo las barreras físicas y de la comunicación que existan.

- Que se cumpla con el requisito legal de exigir la ficha técnica de accesibilidad, en los proyectos en que sea preceptiva y se adopten las medidas legales establecidas en la normativa urbanística, para los supuestos de obras no realizadas conforme a la ficha técnica, o para aquellas que no puedan ser adaptadas, declarando, incluso, la nulidad de las licencias que se hubieren otorgado, por vulneración de la normativa vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras.

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

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

**EQ 0187/2007.** A la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

Con ocasión de la actuación de oficio iniciada por este comisionado parlamentario identificada con la referencia que se indica en el encabezamiento, sobre la accesibilidad de los establecimientos farmacéuticos en Canarias, se acordó solicitar informes a la Consejería de Sanidad y a esa Consejería, para que por el consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, se estudiara dicho asunto, y, además, se nos informara de la composición actual de ese órgano colegiado, de su relación de puestos de trabajo, de la regularidad con la que se reúnen, de las propuestas que ha hecho sobre políticas de accesibilidad y supresión de barreras, de los estudios técnicos realizados sobre la normativa vigente, sobre el seguimiento de los planes de actuación municipales, y, por último, de las propuestas para incoación de expedientes sancionadores.

En respuesta de la Dirección General de Bienestar Social del 17 de abril de 2009, se señala que, en relación con el citado consejo, carece de personal técnico adscrito al mismo; sobre sus reuniones, que son anuales “una por cada ejercicio económico”. Sobre las medidas de fomento, se informa de la concesión de los premios y la distinción honorífica de fomento de la accesibilidad en Canarias; sobre el otorgamiento y utilización del símbolo internacional de la accesibilidad; sobre la concesión de ayudas para la adquisición de equipamiento informático; y por último, de la gestión del fondo de supresión de barreras, a través de la concesión de subvenciones para la ejecución de proyectos de obras de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, destinadas a los ayuntamientos, en el convenio con el Imsero y la Fundación ONCE.

Otros datos, que se obtienen del informe, tienen que ver con el grado de elaboración y ejecución de los planes de accesibilidad por parte de los ayuntamientos, que entre

1999 y 2003, sólo 49 corporaciones locales habían suscrito un convenio de colaboración para la redacción del plan especial y, de ellos, sólo 37, finalmente, lo redactaron.

Sobre eliminación de barreras de la comunicación, se hace referencia a la concesión de ayudas individuales para la adquisición de dispositivos telefónicos para personas sordas-DTS, Ayudas para adquisición de fax, instalación de teléfonos de texto en lugares de concurrencia pública y ayudas para equipos informáticos.

Por último, hay que reseñar, entre los objetivos de esa Consejería a medio plazo, el de elaborar un plan autonómico de promoción de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Recordamos a esa Consejería que, para el período 2008-2010, está vigente el convenio de accesibilidad universal 2008-2010, que tiene por objeto actuaciones en materia de:

- Accesibilidad urbanística, arquitectónica y de la comunicación sensorial;
- Sociedad de la Información, el uso de las nuevas tecnologías y el diseño para todos/as;
- Transporte, fundamentalmente a través de la implantación y generalización del servicio de auto taxi accesible;
- Actuaciones para favorecer la vida independiente de las personas.

En el año 2009, por Resolución del 29 de abril, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, se publica la suscripción de un addendum al convenio marco de colaboración con la Fundación ONCE para desarrollar un programa de accesibilidad universal (BOE núm. 112, de 8 de mayo de 2009).

1. La normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras se aprueba en nuestro ámbito autonómico mediante la Ley 8/1995, de 6 de abril, de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación, en adelante, Ley 8/1995, y posteriormente, por medio del Decreto 227/1997, de 18 de septiembre, el reglamento de la misma, que citaremos como el reglamento de la Ley, que fue ulteriormente modificado por el Decreto 148/2001, de 9 de julio.

La estructura básica de nuestra Ley autonómica de accesibilidad comprende cuatro epígrafes sectoriales: Urbanismo, Edificación, Transporte y Comunicación Sensorial y otros dos epígrafes relativos al fondo para la supresión de barreras y al consejo para la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

Es destacable el esfuerzo técnico de nuestro legislador, al incorporar en el reglamento de la Ley, seis anexos que recogen:

- Los anexos 1, 2, 3 y 4, las normas técnicas relativas a lo establecido en los Títulos I, II, III y IV, respectivamente, que se describen con texto y se detallan con dibujos;
- El anexo 5, las referencias gráficas básicas y generales sobre simbología y antropometría;
- El anexo 6 reproduce la ficha técnica.

Reconocemos que las actuaciones administrativas en materia de accesibilidad y de carácter ejecutivo le corresponden, en mayor medida, a los ayuntamientos, por ser las administraciones que materializan los parámetros establecidos en la normativa autonómica, haciendo uso de



todos los instrumentos de programación y planificación que están a su alcance.

Entre los instrumentos municipales de programación y planificación, están los planes de actuación, que, a tenor de los resultados que se obtienen del informe elaborado por esa Consejería y las conclusiones que arroja otra actuación de oficio (**EQ 1563/2005**), iniciada desde esta Institución, no han sido ejecutados ni por todas las administraciones obligadas, ni en los plazos legalmente establecidos. (Disposición Adicional Segunda de la Ley 8/1995: Los planes de actuación a que se refiere el artículo 24 serán elaborados por las correspondientes Administraciones Públicas, en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la presente ley, y ejecutados en su totalidad en el plazo máximo de diez años); teniendo competencias el consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, en el seguimiento de su realización, en el contenido de los mismos y en el resultado de su ejecución.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, con fuerza de Ley para España desde el 3 de mayo de 2008 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008), constituye un antes y un después, para más de 650 millones de personas en el mundo, al situar la discapacidad en el plano de los derechos humanos. Este tratado obliga a los Estados que trabajen en el diseño de acciones positivas y políticas de no discriminación, así como adaptar su ordenamiento jurídico al contenido de la Convención, que recoge en sus 50 artículos los principios que rigen su aplicación, los derechos dirigidos a proteger y promover la libertad, la igualdad y dignidad de las personas con discapacidad como sujetos de derechos, así como las obligaciones para los países que la adopten.

Conjuntamente con la Convención, la Asamblea General, aprobó un Protocolo Facultativo, que permite, por primera vez en la historia de ese Organismo Internacional, a personas y colectivos, presentar sus reclamaciones ante el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad, convirtiéndose así en un instrumento jurídico exigible a la hora de hacer valer de manera efectiva los derechos.

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

En el marco normativo de la Unión europea, destacamos la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, publicada en el "Diario Oficial de la Unión Europea", de 14 de diciembre de 2007.

Entre las normas aprobadas en nuestro marco normativo estatal, destacamos la Ley 51/2003, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; el Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad; la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo ciegas; la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la Ley 55/207, de 28 de diciembre, del Cine, que establece distintas medidas, tanto para el acceso físico a las salas de cine como para la accesibilidad de las obras que se realicen; la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, con disposiciones referentes a la accesibilidad de las páginas de Internet, a fin de garantizar su uso por parte de personas con discapacidad y de edad avanzada; el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado; el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones; el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social; el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte de personas con discapacidad, que obliga entre otras cosas, a que los transportes públicos adapten sus servicios e instalaciones a las necesidades de las personas discapacitadas; el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre, por el que se regula un procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio; la Orden INT/3817/2007, de 21 de diciembre, por la que se desarrolla el procedimiento de voto accesible que facilita a las personas con discapacidad visual el ejercicio del derecho de sufragio, regulado en el Real Decreto 1612/2007, de 7 de diciembre; la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 336/2007, de 16 de Marzo; el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso

electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y la Ley 25/2006, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

Parece, en este punto, oportuno y urgente, que se aborde el estudio de toda la legislación aprobada con posterioridad a la entrada en vigor de nuestra legislación territorial y se promuevan las modificaciones normativas que sean necesarias para su adaptación, estimándose, nuevamente, importante la función que, en este sentido, debe desempeñar el consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

2. El consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras es un órgano colegiado creado por la Ley 8/1995, adscrito a esa Consejería, y desarrolla su organización y competencias en el reglamento de dicha ley.

Conforme al artículo 33 de la Ley 8/1995, el consejo tiene por funciones las de asesoramiento, información, presentación de propuestas sobre criterios de actuación, en especial sobre otros tipos de signos indicadores del nivel de accesibilidad que exista, fomento de actuaciones sobre accesibilidad, fomento de lo dispuesto en la presente ley y fiscalización y control sobre su cumplimiento.

La organización, composición y funciones del consejo se desarrolla en los artículos 58 al 61 del reglamento de la Ley, y destaca, en cuanto a su organización, que están representados los tres niveles de administración canaria -autonómica, insular y local-, los colegios profesionales y los agentes sociales.

Respecto de las funciones del consejo, dice el artículo 59 del reglamento de la Ley, que: "El Consejo habrá de realizar cuantas funciones sean necesarias para el cumplimiento de su misión y, más concretamente, las siguientes:

A) En cuanto a la Política de Accesibilidad y Supresión de Barreras:

- Proponer al Gobierno de Canarias directrices y orientaciones generales en la materia.
- Valorar los resultados de la aplicación de esas políticas y sugerir los cambios que parezcan oportunos.

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

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

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

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

C) En materia de Planes de Actuación:

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

- Seguir la realización, contenido y resultados de la ejecución de los Planes por parte de los Entes y Administraciones obligados a su confección y aprobación.

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

D) En cuanto a la simbología de la discapacidad:

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

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

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

Entendemos, desde esta Institución, que la función legal que tiene encomendado el citado consejo y su actual funcionamiento son, cuanto menos, inadecuados, y sirva de ejemplo el que hemos remitido al citado órgano otro expediente de queja, al no verse cumplidas las expectativas de la reclamante en la respuesta que ha dado una administración local y entender que ha existido infracción legal en las obras que ha realizado, pues es el caso que el asunto (**EQ 1445/2005**). Se remitió, en julio de 2008, y se recibió una posterior comunicación de la Dirección General de Bienestar Social, en el sentido de que el mismo no había podido ser estudiado en la reunión del 14 de octubre de 2008, al ser suspendida la misma por falta de quórum, y no se tiene constancia de que se haya realizado, en fecha inmediatamente posterior, sino a finales del año 2009.

Por el principio de legalidad, las tramitaciones de las quejas o denuncias que se presenten al citado consejo, deberán estudiarse y tramitarse con sujeción a las normas que regulan el Procedimiento Administrativo, es decir, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero; viéndose obligado este comisionado a reiterar la solicitud de informe sobre actuaciones. En la misma situación se encuentra otro asunto remitido en marzo de 2009 (**EQ 0983/2006**).

Además, tiene el consejo otras importantes funciones que desempeñar en la evaluación de las actuaciones que se desarrollan en nuestra Comunidad Autónoma, en materia de accesibilidad y supresión de barreras, de proponer las modificaciones normativas que sean necesarias, de hacer un seguimiento en la ejecución de los planes especiales de actuación municipales.

Todo ello, en definitiva, garantizaría el cumplimiento de las normas autonómicas sobre accesibilidad y supresión de barreras y permitiría, al final, que los ciudadanos dispusieran de un entorno físico, transporte, información y comunicaciones, en zonas urbanas y rurales, realmente accesibles.

Por los anteriores antecedentes y consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, reguladora de sus

actuaciones, esta Institución ha acordado remitir a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

- De iniciar, a través del mecanismo que se estime oportuno, una evaluación del funcionamiento del consejo para la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras, dotándolo de los medios materiales y personales que sean necesarios, en orden a que cumpla con las funciones que tiene legalmente encomendadas.

- De estudiar y proponer las modificaciones normativas que sean necesarias para adaptar la legislación autonómica vigente sobre accesibilidad y supresión de barreras, a la nueva realidad jurídica.

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

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

## 2. MENORES

### Índice:

- 2.1. **Introducción**
- 2.1.1. **Consideraciones generales**
- 2.1.2. **Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**
  - 2.1.2.1. **Motivos y normativa**
  - 2.1.2.2. **Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**
- 2.2. **Investigación del Diputado del Común**
  - 2.2.1. **Áreas de trabajo**
    - 2.2.1.1. **Situaciones de riesgo y desamparo**
    - 2.2.1.2. **Acogimiento residencial**
    - 2.2.1.3. **Acogimiento familiar**
    - 2.2.1.4. **Menores extranjeros no acompañados**
    - 2.2.1.5. **Adopción**
    - 2.2.1.6. **Menores con medidas judiciales**
    - 2.2.1.7. **Puntos de encuentro**
    - 2.2.1.8. **Contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación**
    - 2.2.1.9. **Protección del honor y la propia imagen**
    - 2.2.1.10. **Diversidad temática y otras quejas**
  - 2.2.2. **Quejas de oficio**
- 2.3. **Foro Canario de la Infancia**
  - 2.3.1. **Introducción**
  - 2.3.2. **Foro Canario de la Infancia 2010**
  - 2.3.3. **Declaración del Parlamento de Canarias sobre los Derechos del Niño**
- 2.4. **Estado de las Resoluciones del Diputado del Común y Resoluciones más significativas**

### 2.1. Introducción

#### 2.1.1. Consideraciones generales

El presente informe resume el trabajo del Diputado del Común en la defensa de los derechos de las niñas, los niños

y los jóvenes de Canarias y el estudio de aquellos aspectos que les afectan. El límite temporal del mismo es el 31 de diciembre de 2010.

La respuesta de la Institución se vincula, mayoritariamente, a demandas de actuación relacionadas, sobre todo, con situaciones de riesgo o desamparo de menores. En líneas generales, podemos diferenciar las quejas presentadas por discrepancia con las resoluciones de la administración o por presunta inactividad de aquella. En el primer caso, la iniciativa corresponde a familiares que muestran su desacuerdo con las declaraciones de desamparo. En 2010, fueron recurridas, ante los tribunales de justicia, en 21 ocasiones. En 2009 y 2008, veinte y diecisiete veces, respectivamente.

La evolución del número de menores amparados por el Gobierno de Canarias, durante los últimos tres años, ha permanecido estable: 1 328 casos en 2008, 1 381 en 2009 y 1 304 en 2010. Si bien, atendiendo a criterios puramente estadísticos, podemos establecer tres estratos en lo que respecta a los valores porcentuales de menores declarados en desamparo en 2010, sobre el total de aquellos que residen en cada isla del Archipiélago. En primer lugar encontraríamos a Gran Canaria (0,39%), Fuerteventura (0,34%) y Tenerife (0,33%). En un segundo plano La Palma y Lanzarote (0,21%, ambas) y, por último, La Gomera (0,14%) y El Hierro (0,11%).

Las denuncias ante la inacción de las entidades protectoras las realizan los familiares y, en menor medida, personas sin vínculos de ese tipo. Mayoritariamente, los parientes del menor manifiestan su temor por la situación de inseguridad de los niños, las niñas o los jóvenes que se encuentran bajo la custodia de un solo progenitor, debido a una ruptura de la convivencia familiar, por separación, de hecho o legal, o divorcio.

Las reclamaciones realizadas al Diputado del Común por presuntos malos tratos, todos postnatales, obedecen a dos claras tipologías: el familiar y el institucional. El primero, se relaciona con denuncias realizadas por familiares del menor a aquellos otros que han asumido, legalmente, su guarda.

Las quejas dirigidas contra la actuación de organismos públicos o entidades dependientes de Administraciones Públicas, que prestan servicios a niños, niñas y jóvenes, se relacionan con comportamiento del personal de aquellos. Aquí incluimos distintos tipos de establecimiento: de protección al menor (centros de acogida inmediata y centros de menores), pisos tutelados, centros educativos y guarderías infantiles.

No se han incoado expedientes por maltrato extrafamiliar.

La actuación de la Institución, en la tramitación de reclamaciones por acoso escolar, se ve complementada con la investigación de oficio que se realiza sobre el 'Observatorio Canario de la Violencia Escolar'. En dicho trabajo se constata que es el núcleo familiar el que actúa, en la mayoría de los casos, en defensa del menor.

La problemática del absentismo escolar se analiza como parte de un estudio que se lleva a cabo en colaboración con todos los ayuntamientos de Canarias. Las quejas planteadas sobre establecimientos de atención a niños y niñas de hasta

tres años de edad se han realizado sobre ‘Centros Privados de Educación Infantil’.

Con la denominación de ‘acogimiento residencial’, se incluye el epígrafe que engloba todos los casos relacionados con la protección al menor en un centro controlado por la Administración. El Gobierno de Canarias asume en estos casos la tutela, de oficio, o la guarda, a iniciativa de los padres o tutores del niño, niña o joven.

El número de menores declarados en desamparo, en régimen de acogimiento residencial, donde se produce la asunción de la tutela administrativa, ha ido en descenso en los últimos tres años. Así, se ha pasado de 1 081 casos en 2008, a 1 007 en 2009 y 897 en 2010. Una reducción, en el periodo referido, del 17%.

Del estudio cuantitativo por islas resulta que, en 2010, sobre el total de población menor de edad de Canarias, se encontraba en tal situación: en Fuerteventura, el 0,27%; en Gran Canaria, el 0,26%; en Tenerife, el 0,23%; en La Palma, el 0,16%; en Lanzarote, el 0,15%; en La Gomera, el 0,11% y en El Hierro, 0,05%.

El número de menores sobre los cuales la Administración ha asumido la guarda, en los últimos tres años, ha experimentado un leve retroceso: 65, 50 y 46 casos.

Las reclamaciones presentadas ante la Institución se han realizado sobre centros de carácter protector (de menores y atención inmediata). No ha existido denuncia alguna sobre los preventivos (centros de día y centros de acogida temporal a menores que constituyen una familia monoparental).

El motivo de las quejas sobre centros de menores y sobre centros de atención inmediata obedece, fundamentalmente, a dos circunstancias. Una de ellas, es la disconformidad con la situación de acogimiento institucional o alguno de sus aspectos y, la otra, el funcionamiento irregular de los centros en los que los menores residen. En este último caso, encontramos reclamaciones por el desacuerdo con los criterios de actuación del centro y revelaciones sobre situaciones de riesgo que padecen menores internos.

De la investigación realizada sobre los centros específicos para menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta, se desprende que el número de los que han recibido asistencia ha ido en aumento en los últimos tres años: 26 en 2008, 51 en 2009 y 60 en 2010. El número total de plazas disponibles en Canarias es de 37.

Las quejas relacionadas con el acogimiento familiar de menores, previamente declarados en desamparo, es otro de los apartados comprendidos en este informe. Se refieren, en su mayoría, a solicitudes, aunque también encontramos discrepancias con la toma de la medida o quejas por falta de información sobre aquella.

El tratamiento se realiza desde distintos enfoques, según la variada tipología de la medida referida. Así, tenemos el acogimiento familiar en familia extensa o ajena, el simple y el permanente y el administrativo o el judicial.

En las Islas, existe una gran diferencia de casos entre el acogimiento familiar en familia extensa y los que se dan en familia ajena, a favor de la primera (97,78% frente a 2,10%, en 2010). Los problemas relacionados con esta medida, planteados ante el Diputado del Común, mantienen una

proporción más igualada: el doble de los del primer tipo frente al segundo.

El acogimiento familiar simple, mayoritario sobre el permanente (en 2010, 57,40% y 42,59%, respectivamente), se lleva a cabo, en mucha mayor proporción, en la provincia de Las Palmas que en la de Santa Cruz de Tenerife. En los acogimientos familiares permanentes, la diferencia es menos acentuada.

La diferencia, en el Archipiélago, entre el acogimiento familiar administrativo y el judicial es de cuatro a uno. En la provincia de Las Palmas existe una bajada tanto de los acogimientos administrativos como de los judiciales. En Santa Cruz de Tenerife, disminuyen, levemente, los judiciales y aumentan los administrativos.

Un apartado especial requiere el estudio de la declaración de idoneidad, que se concede, en la mayoría de las ocasiones, a los solicitantes y que es motivo de queja ante la Institución.

El número de menores extranjeros no acompañados llegados a Canarias durante los últimos años ha ido en claro retroceso. De los 815 que vinieron en 2008, se ha pasado a 242 en 2009 y a 52 en 2010. De igual manera, ha disminuido el número de quejas presentadas relacionadas con dicha realidad.

La nacionalidad de los llegados el pasado año fue, sobre todo, marroquí. Desaparece Mali como país del que, en su mayoría, eran originarios los niños, niñas o adolescentes que llegaban al Archipiélago y experimentan ‘caídas’ importantes Mauritania y Senegal.

El descenso es generalizado en referencia a países como Guinea Conakry, Gambia, Costa de Marfil, Guinea Bissau, Ghana o Nigeria.

La disminución en la llegada se encuentra reflejada en la merma de la ocupación de los ‘Dispositivos de Emergencia’ puestos en marcha por el Gobierno de Canarias. La media de ocupación de aquellos ha pasado de 764, en 2008, a 719, en 2009 y a 240 en 2010.

La determinación de la condición de menor en los MENA es fundamental para saber qué normativa se les aplica. Los problemas surgen cuando no hay manera de saber cuál es su edad, ya sea por indocumentación o por falsedad de los documentos, normalmente, el pasaporte. Hay que recurrir, en este caso, a la realización de pruebas médicas.

El Diputado del Común, a iniciativa de la Institución del Defensor del Pueblo, ha participado en el trabajo sobre la ‘Determinación de la edad de los menores no acompañados’. Resultado de tal actuación son los documentos elaborados por los fiscales especialistas en menores y los forenses de los Institutos de Medicina Legal, que se dan a conocer en el Informe.

Las solicitudes de adopción en Canarias han decrecido en los últimos años, al igual que las declaraciones de idoneidad. No llegan al 10% el número de personas o familias excluidas para adoptar, aunque este tipo de rechazo es una causa habitual de queja ante la Institución, como también lo es la discrepancia con la modificación de la certificación de idoneidad.

El número de menores nacionales adoptados en 2010 fue de 31. Si bien se realizan el doble de solicitudes en la provincia de Santa Cruz de Tenerife que en Gran Canaria

(96 frente a 40, en 2010), su número se mantiene estable en las Islas, aunque decrecen las cifras de propuestas de acogimiento familiar preadoptivo presentadas por la Administración ante la autoridad judicial.

El tiempo medio de espera para la asignación de un menor o una menor, dependerá de su edad y de su estado de salud. En el caso de menores con características especiales (menores que presenten discapacidad física, psíquica o sensorial, que padezcan enfermedades graves, crónicas, degenerativas o contagiosas, que hayan manifestado inadaptación social, que tengan cumplidos los ocho años de edad y los grupos de tres o más hermanos unidos con vínculos afectivos), este tiempo de espera se reduce de forma considerable, dado que el número de solicitudes para adoptar menores de estas características es bastante reducido, en especial, para la adopción de grupos de tres o más hermanos y de menores que presentan discapacidad psíquica.

En los supuestos de adopción internacional, las quejas vienen referidas a la dilación en el proceso, producida ya por los requerimientos legales, ya por la lentitud de las actuaciones administrativas. También se relacionan con la modificación del certificado de idoneidad.

Las adopciones internacionales, que experimentan poca variación cuantitativa en los últimos tres años, se llevan a cabo, sobre todo, con menores procedentes de China, seguida de Rusia, Etiopía, Colombia o Kazajistán. Menos son los procedimientos con menores mejicanos o filipinos. La adopción de nepalíes ha caído, y se han incrementado las de Vietnam.

En Canarias, durante 2010, se realizaron 158 solicitudes de adopción internacional, 90, en Santa Cruz de Tenerife y 68, en Las Palmas y se realizaron 103 adopciones.

El informe, también incluye las acciones formativas que lleva a cabo el ejecutivo autonómico para que los interesados en adoptar conozcan los condicionantes y las circunstancias relacionadas con el proceso.

La intervención ante casos de menores con medidas judiciales es múltiple, pues varias son las actuaciones que se realizan desde distintos ámbitos de la Administración, las autoridades judiciales y, en este caso, el Diputado del Común. Sobre ello se hace una exposición y se dan a conocer datos sobre la evolución de los distintos tipos de medida aplicada a cada caso.

Además, se extraen conclusiones como el relevante aumento del número de medidas impuestas en el último año (1 031 en 2010, frente a 731 en 2009); al tiempo que se produce una leve disminución en aquellas que llevan aparejado el internamiento (de 136 a 125).

El cierre de los Puntos de Encuentro y las presuntas irregularidades en su funcionamiento son los motivos de queja recibidos sobre esta cuestión. La recomendación efectuada por el Diputado del Común en una investigación de oficio sobre los PEF, para que se procediera a la regulación específica de estos, aceptada por el ejecutivo autonómico, no ha sido implementada aún. Se indican los antecedentes, el marco legal y las posibles actuaciones que se podrían llevar a cabo en tales Puntos.

La Institución realiza un estudio sobre diferentes aspectos de la publicidad pornográfica explícita en medios

de comunicación canarios. En este ámbito, se encuadra la propuesta de creación de una ponencia técnica en la comisión interadministrativa del Menor que trate estos aspectos. De igual manera, se ha requerido información al Gobierno de Canarias sobre las medidas vinculadas a tal circunstancia, incluidas en el nuevo Plan Integral del Menor.

Otras quejas sobre contenidos inadecuados para menores, en salas cinematográficas, en establecimientos de centros comerciales o en actos realizados en fechas festivas, han derivado en la incoación de expedientes.

Las reclamaciones, incluidas en el apartado de ‘protección del honor y la propia imagen’, se relacionan con presuntas manipulaciones de menores con fines propagandísticos, la recogida irregular de huellas dactilares y fotografías y la publicación de fotos ofensivas a menores en medios de comunicación digital.

El Diputado del Común colabora, junto con las direcciones generales de Ordenación e Innovación Educativa y de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, los cabildos insulares y UNICEF, en el desarrollo de la propuesta normativa de regulación del Consejo Canario de la Infancia.

La iniciativa se inserta en una de las actuaciones del Foro Canario de la Infancia –del que se aportan las conclusiones del último encuentro, celebrado en La Gomera en 2010– tendente a crear fórmulas adecuadas de participación de los niños y las niñas en todas aquellas actuaciones que les afecten. La propuesta se encuentra cimentada en una Declaración Institucional unánime del Parlamento de Canarias.

### **2.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

Los problemas generales en el funcionamiento de las administraciones públicas canarias con respecto al Diputado del Común vienen determinados por la dilación en el tiempo de respuesta, ante los requerimientos efectuados.

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

Este acto lleva implícito un mayor retraso en la tramitación de los expedientes abiertos. En 2010, ha sido necesario realizar dicho recordatorio en varias ocasiones. Ocho de ellas, a la Consejería de Bienestar, Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, una al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, una a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Ejecutivo canario y una al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana.

#### **2.1.2.1. Motivos y normativa**

Este apartado incluye los expedientes tramitados sobre los que se han realizado recordatorios de deberes legales efectuados a las Administraciones Públicas en 2009.

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

“Artículo 29 de la Ley 7/2001

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

“Artículo 37 de la Ley 7/2001

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

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

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

#### **2.1.2.2. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en 2010**

- Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias (EQ 0803/2005; EQ 0913/2007; EQ 1405/2008; EQ 0100/2009; EQ 0232/2009; EQ 0994/2009; EQ 1230/2009 y EQ 0839/2010).

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias (EQ 2198/2008).

- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (EQ 0304/2009).

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (EQ 2112/2008).

##### **2.1.2.2.1. Expedientes con recordatorio del deber legal**

El EQ 0803/2005, relativo a contenidos inadecuados para menores en medios de comunicación de Canarias, requirió de una solicitud de informe a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, que fue necesario reiterar el día 11 de junio de 2010, con un posterior recordatorio del deber legal de contestar a los requerimientos del Diputado del Común, de fecha 2 de julio de 2010.

El EQ 0913/2007, referente a la solicitud, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Granadilla de Abona, de la declaración de desamparo de un menor, ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, culmina con una recomendación a la Consejería

de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

La recomendación fue comunicada el 29 de julio y reiterada la solicitud de contestación el 13 de agosto y el 19 de noviembre de 2009. Tras un recordatorio del deber legal de contestar a los requerimientos del Diputado del Común, de fecha 23 de marzo de 2010, la contestación fue recibida en la Institución el 6 de mayo de ese año.

El EQ 1405/2008, incoado a instancia de una madre que denuncia la disconformidad con el régimen de acogimiento familiar de su hija biológica, previamente declarada en desamparo, hizo necesario el requerimiento de un informe. Realizado este, se reiteró el día 11 junio de 2010 y se realizó un recordatorio del deber de contestación al Diputado del Común un mes después, el día 2 de julio.

La respuesta se recibió el 6 de julio de 2010, mediante aportación de la documentación por parte de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario.

El EQ 2112/2008, relativo a una reclamación paterna por el supuesto riesgo sufrido por su hija que vive con su madre, requirió la solicitud de un informe al Ayuntamiento de Puerto del Rosario. Dada la ausencia de respuesta, con fecha 28 de abril de 2010, se reiteró la petición, que fue objeto de un recordatorio del deber legal de contestación a las demandas del Diputado del Común, el día 6 de agosto de 2010.

La información se recibió en la Institución el día 11 de octubre de 2010.

El EQ 2198/2008 se incoa de oficio ante la constitución del Observatorio Canario de la Violencia Escolar y dado el volumen de casos que, por acoso escolar, se venían denunciando ante el Diputado del Común. En la fase de investigación, se solicitó a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, información relativa al tema estudiado. Al no recibirla, se requirió, de nuevo, al citado Departamento Autonómico, el 24 de marzo de 2010. El recordatorio de deberes legales se hizo el 2 de julio de 2010 y, el segundo recordatorio, el 6 de agosto del mismo año.

El informe se recibió el 3 de septiembre de 2010.

El EQ 0100/2009 se incoó de oficio por el Diputado del Común para abordar la investigación de los centros para menores con trastornos de conducta. Para ello, se requirió determinados datos a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Ejecutivo Autonómico.

La primera vez fue el 19 octubre de 2010. Ante la falta de respuesta, con fecha 24 de noviembre, se reiteró la solicitud. Finalmente, el 27 de diciembre del mismo año, se realizaba un recordatorio de deberes legales que, a 31 de diciembre de 2010, permanecía sin respuesta.

El EQ 0232/2009, referente a la discrepancia de una madre con la declaración de situación de desamparo de sus hijos, así como del régimen de visitas al CAI donde se encontraban en el momento de hacer la reclamación, llevó aparejada la solicitud, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, de un informe. Esta se realiza el 4 de junio de 2009. Ante la de respuesta, con fecha 13 de agosto y 9 de diciembre de 2009, la solicitud se reitera.

Habiendo transcurrido los plazos señalados por la Ley 7/2001, reguladora de la Institución del Diputado del Común, se procede a realizar un recordatorio del deber legal de contestación a la Institución, el 23 de marzo de 2010. La respuesta se recibió el 26 de mayo de 2010.

En el **EQ 0304/2009**, una reclamante presenta una queja, en el 2009, denunciando el riesgo que supone para unos menores el presunto incumplimiento de los requisitos legales necesarios para la apertura de guarderías infantiles en Vecindario, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana.

Se solicitó informe al respecto a la citada administración local, y se tuvo que reiterar la petición el 15 de diciembre de 2009. El requerimiento alusivo al deber legal de contestación se produjo el 24 de marzo de 2010. La respuesta se recibió el 17 de mayo del mismo año.

El **EQ 0994/2009** se abre ante la iniciativa de los que acogen a un menor que ponen en conocimiento del Diputado del Común el rechazo del niño a las visitas de su madre biológica, que, a su juicio, perjudica su salud. Comoquiera que las dos solicitudes realizadas a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, para aclarar la situación planteada, no se responden, y el 7 de abril de 2010, se realiza, un recordatorio del deber legal de contestar al alto comisionado parlamentario; se recibió la respuesta el 11 de mayo de ese año.

En el **EQ 1230/2009**, se recoge la reclamación de los padres de una menor, que manifiestan su desacuerdo con los criterios de actuación del centro de acogida donde se encuentra su hija.

El recordatorio del deber legal de contestar ante el Diputado del Común se realizó el 22 de noviembre de 2010. El 23 de septiembre del mismo año, se había realizado una solicitud de informe ante la contestación incompleta, de fecha 15 de septiembre de 2010, a la recomendación realizada por la Institución a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el 28 de abril de 2010.

El **EQ 0839/2010** se origina en la reclamación sobre la supuesta inactividad administrativa ante una solicitud de acogimiento familiar administrativo, para regularizar el acogimiento de hecho sobre unos menores.

El Diputado del Común requiere de la Consejería de Bienestar, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias información sobre el caso planteado, el día 19 de agosto de 2010. Ante la falta de respuesta, con fecha 14 de octubre del mismo año, se reitera la solicitud.

Transcurridos los plazos señalados por la Ley 7/2001, reguladora de la institución del Diputado del Común, para remitir el informe requerido, se realizó un recordatorio de deberes legales, el 24 de noviembre de 2010.

## **2.2. Investigación del Diputado del Común**

El Diputado del Común realiza su labor en defensa de los derechos y libertades constitucionales, supervisando las actividades de las Administraciones Públicas canarias en su relación con el ciudadano. En el ámbito competencial descrito, podrá actuar de oficio o a petición del interesado. Una vez incoado un expediente de queja, procederá a realizar la oportuna investigación sumaria.

En este epígrafe se expone, de manera sistematizada, la información obtenida por el alto comisionado parlamentario

en diferentes ámbitos de la realidad estudiada por la Institución en referencia al menor.

Incluye, pues, los diferentes aspectos sobre los que tratan las quejas que se tramitan y su tipo. Tanto aquellas en las que se ha procedido a la apertura por iniciativa de un tercero, como las incoadas de oficio.

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

### **2.2.1. Áreas de trabajo**

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

#### **2.2.1.1. Situaciones de riesgo y desamparo**

##### **2.2.1.1.1. Introducción**

Las reclamaciones vinculadas a situaciones de riesgo y desamparo del menor suponen el grueso de las presentadas ante el Diputado del Común. En algunos casos, el fondo del asunto se relaciona con otros aspectos de la realidad expuesta en este informe, que han sido desagregados de este apartado por tener entidad como para ser tratados en un bloque especial.

La situación de desamparo de un menor se vincula a la privación de la necesaria asistencia moral o material. Tal circunstancia se produce por el incumplimiento, o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por la Ley para la guarda de los menores, por parte de los que la tienen asignada.

La normativa canaria complementa esa visión general explicitando varios supuestos de hecho que implican que se produce una situación de desamparo. Encontramos, así, los malos tratos físicos o psíquicos y los abusos sexuales producidos en el ambiente familiar del menor; el absentismo escolar o la ausencia de escolarización; la explotación económica en sus diversas facetas (mendicidad, prostitución, trabajo infantil...); un ambiente familiar vinculado al consumo de alcohol o sustancias tóxicas o psicotrópicas; guardadores aquejados de perturbaciones o trastornos mentales o desentendimiento del menor, una vez desaparecidas las circunstancias determinantes de la asunción de la guarda por la Administración.

Por otro lado, la situación de riesgo de un niño, niña o joven, se produce cuando, por causa de circunstancias personales, familiares o por influencias de su entorno se está perjudicando el desarrollo personal o social de aquellos, sin alcanzar la gravedad suficiente para justificar la declaración de desamparo y la separación del menor de su familia.

En estos casos, la actuación de la Administración Pública que, con carácter general, debe colaborar con las familias y

supervisar la no vulneración de los derechos de los menores en tal ámbito, pasa a ser intervencionista para garantizar el desarrollo integral del menor y protegerle de una posible situación posterior de desamparo. Todo ello, en el entorno social en que aquel se desenvuelve y con carácter subsidiario a la actuación de los padres o tutores.

Las iniciativas administrativas irán orientadas a obtener la disminución de los factores de riesgo y la promoción de los factores de protección del menor y su familia, realizando un seguimiento de la evolución del caso abordado. Para ello se podrá proceder a realizar una orientación técnica o a la educación y planificación familiar; junto a otras actuaciones como la ayuda a domicilio, la atención de los menores en escuelas infantiles y cualesquier medida que contribuya a la formación de quienes ejerzan funciones parentales y al desarrollo integral de los menores.

#### **2.2.1.1.2. Situaciones de riesgo y/o desamparo: declarada o por declarar**

Entre las quejas presentadas ante la Institución, podemos hacer una clara diferenciación.

En un bloque, encontramos los casos de discrepancia ante la actuación administrativa de declaración de desamparo de menores. Las quejas vinculadas a estos supuestos fueron incoadas a instancia de reclamaciones de familiares de los niños, niñas o jóvenes afectados.

El otro grupo viene determinado por la disconformidad manifestada ante la inactividad de una Administración Pública. Estaríamos ante casos en los cuales se denuncia la necesidad de protección de menores en presunta situación de riesgo o desamparo. Las quejas, en estos supuestos, son formuladas, mayoritariamente, por familiares aunque, en ocasiones excepcionales, la iniciativa la toman personas ajenas al entorno familiar del menor.

En ambos casos, hacemos referencia a las actuaciones que lleva a cabo, de oficio, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, no a la asunción de la guarda a iniciativa de los padres o tutores de un menor. En ejercicio de sus competencias, el citado Centro Directivo iniciará el procedimiento tendente a la verificación de una posible situación de desamparo detectada o denunciada. Constatada tal circunstancia, se deberán adoptar las medidas necesarias para asegurar la asistencia moral y material del menor, así como apartarle de la situación de desprotección en que pudiera encontrarse.

La información que desencadene el procedimiento puede provenir de un menor, del Ministerio Fiscal o de cualquier persona que realice una denuncia, aparte de la iniciativa de la propia Dirección General. En los casos tratados por la Institución, no se ha recibido la queja directa de un menor, sino de familiares, incluida la familia extensa, o de terceros.

La fluctuación del número de menores declarados en desamparo (excluyendo la asunción de la guarda), durante los tres últimos años en Canarias, no ha sido significativa. Así, se ha pasado de 1 328 casos en 2008, a 1 381 en 2009 y 1 304 en 2010.

Por provincias, la evolución ha sido, en los mismos periodos, de 783, 771 y 748, en Las Palmas y 545, 610 y 556 en Santa Cruz de Tenerife.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 155 691, fueron declarados en desamparo 650 menores, lo que supone el 0,41% del total. En 2009, sobre 155 655, se resolvió la protección de 640 menores (0,41%). Este último año, han sido 617, el 0,39% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la isla.

En Tenerife, a lo largo de 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 154 642, se declararon en desamparo 504 menores, el 0,32%. En 2009, sobre 154 974, se resolvió la protección de 571 menores (0,36%). En 2010, han sido 519, el 0,33% del total de niños, niñas y jóvenes protegidos por la Administración.

En Lanzarote, en 2008, sobre 27 797 menores de edad, el 0,21% del total, 61, fueron amparados por el Ejecutivo canario. En 2009, tal acción se realizó sobre 66 niños, niñas y jóvenes que, sobre 28 186 que residían en la isla, suponen el 0,23%. En 2010, se declararon 61 menores en desamparo, el 0,21% del total.

En Fuerteventura, durante 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 19 834, fueron declarados en desamparo 62 menores, lo que supone el 0,31% del total. En 2009, sobre 20 388, se resolvió la protección de 55 menores (0,26%). En el último ejercicio, han sido 70, el 0,34% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la isla.

En La Palma, hace dos años, 27 menores fueron declarados desamparados, el 0,18% de los 14 364 menores residentes en la isla. En 2009, de 14 167 niños, niñas y jóvenes, 28 fueron amparados (0,19%). Durante 2010, 30 menores fueron protegidos, el 0,21%.

En la isla de La Gomera, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 3 425, fueron declarados en desamparo once menores, lo que supone el 0,32% del total. En 2009, sobre 3 431, se resolvió la protección de nueve menores (0,26%). Este último año, han sido cinco, el 0,14% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la isla.

En El Hierro, en 2008, sobre 1 749 menores de edad, el 0,17% del total, tres, fueron amparados por el Ejecutivo canario. En 2009, tal acción se realizó sobre dos menores que, entre 1 776 que residían en la isla, suponen el 0,11%. En 2010, se declararon dos menores en desamparo, el 0,11% del total.

Así, atendiendo a criterios estadísticos, podemos establecer tres escalones en lo que respecta a los valores porcentuales de menores declarados en desamparo en las distintas islas del Archipiélago, durante 2010. En primer lugar encontraríamos a Gran Canaria (0,39%), Fuerteventura (0,34%) y Tenerife (0,33%). En un segundo plano La Palma y Lanzarote (0,21%, ambas) y, por último, La Gomera (0,14%) y El Hierro (0,11%).

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

La actuación de la Administración en las declaraciones de desamparo, que en la Comunidad canaria corresponden al Ejecutivo Autonómico, es objeto de reclamación por parte de familiares de los menores. Las resoluciones que establecen tal situación llevan aparejada la pérdida de la



tutela de los padres (o tutores) sobre el niño, la niña o el joven y la consiguiente suspensión de la patria potestad.

No existen, sin embargo, reclamaciones en los casos de declaración de la situación de riesgo de un menor, que solo implica una actuación administrativa en el entorno socio familiar de aquel con la finalidad, precisamente, de prevenir un posible desamparo.

En este apartado, encontramos supuestos como el del padre que manifiesta su desacuerdo con el inicio de un expediente administrativo de declaración de desamparo de sus hijos. Es el **EQ 0615/2009**. El reclamante presentó alegaciones y documentación acreditativa de la escolarización de los menores y “certificados médicos de que sus padres no padecen impedimento físico o psíquico que les incapacite”.

El Diputado del Común se dirigió al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para recabar información sobre el expediente “incluyendo informes diagnóstico así como plan de intervención tendente a eliminar los factores de riesgo”.

La Administración local comunicó al alto comisionado que el plan de intervención no consiguió los resultados previstos. Así, el equipo especializado en riesgo del distrito Ofra-Costa Sur propuso, dadas las circunstancias previas de antecedentes de desprotección, junto a otros indicadores en igual sentido, iniciar el proceso de declaración de desamparo de los menores. Para ello, se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias solicitando la adopción de la “medida urgente de amparo” de los niños y niñas y “la asunción de la tutela, adoptando cuantas medidas sean necesarias para asegurar su asistencia material y moral que salvaguarde la integridad física y psíquica de los mismos”.

Realizada la oportuna investigación ante el Ejecutivo autonómico, se constata que, tras verificar la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda los hechos contenidos en la propuesta de desamparo, que se basan en “la no satisfacción de las necesidades físico biológicas, cognitivas, ni emocionales sociales por parte de los progenitores”, que “los menores no se encuentran en una situación de desprotección que sustente la declaración de desamparo”.

Los niños y niñas – continuaba el informe – “tienen sus necesidades básicas cubiertas, aunque existe negligencia por parte de los progenitores. Con la finalidad de abordar este aspecto, la familia es derivada a un recurso alternativo, Centro de Día ‘Padre Laraña’”. Así, la tramitación del procedimiento devino en la toma de una medida para tratar de solventar las carencias detectadas. No se adoptó una decisión que hubiese supuesto la separación de los menores de su ámbito familiar.

En los ‘centros de día’ se atiende a los niños, niñas y jóvenes durante el día, fuera de horario escolar, con la finalidad de asegurarles la educación, alimentación y debida atención, cuando no pueden ser debidamente atendidos en el núcleo familiar. Son considerados centros preventivos, que ofrecen apoyo a las unidades familiares que, por circunstancias personales o sociales, necesitan durante algún periodo del día ser auxiliadas en sus tareas parentales de protección y educación, con el fin de que

puedan afrontar el cuidado de sus hijos en condiciones de normalización social.

Este epígrafe contempla otros casos como el de la abuela y el padre que manifiestan su desacuerdo con una declaración de desamparo de su nieta e hija, respectivamente. Son los **EQ 1261/2009** y **EQ 1262/2009**; una madre que discrepa con la declaración de desamparo de sus hijos, es el **EQ 1442/2009**, o los padres que no comparten tal declaración sobre unos menores, es el **EQ 1549/2009**.

Este último expediente, **EQ 1549/2009**, se abre fue a instancia de una reclamación que formulan los progenitores de unos menores, nacidos en Canarias, declarados en desamparo por la Xunta de Galicia. Bajo la tutela de la Consellería de Trabajo e Benestar de la citada Administración Autonómica, los niños fueron internados en un centro ubicado en Santiago de Compostela.

Comoquiera que el Diputado del Común no era competente para la defensa de los afectados en referencia a la cuestión planteada, se procedió al archivo de la queja y se trasladó la información obtenida sobre el caso al Valedor do Pobo al ser, por razón de territorio, la institución competente.

La queja reseñada se archiva en 2009, aunque dentro de las actuaciones de coordinación, colaboración y seguimiento de los casos planteados, el 11 de mayo 2010, el Defensor del Pueblo de Galicia comunicó al alto comisionado canario la incoación del expediente O.11.Q/38/10, sobre el supuesto referido.

Tras las actuaciones de investigación realizadas y el análisis de los diversos informes remitidos por la Consellería de Trabajo e Benestar, entendía “que la actuación de los distintos órganos administrativos fue acorde con el interés superior de los menores”. Por lo tanto, se procedió al archivo del expediente de queja, cuestión que se comunica a los reclamantes.

El **EQ 1071/2010**, promovido por una madre que discrepaba de la declaración de desamparo realizada por la Xunta de Galicia, también fue remitido al Valedor do Pobo, por igual causa que el expediente anterior.

#### **2.2.1.1.2.2. Solicitud de actuación de la Administración** **2.2.1.1.2.2.1. A iniciativa de familiares**

Las reclamaciones que demandan la actuación administrativa para la protección de los menores, en presunta situación de riesgo o desamparo, son, en la mayoría de ocasiones, formuladas por sus parientes. Y, en estos supuestos, las denuncias vienen referidas, sobre todo, a la situación de inseguridad de los niños, las niñas o los jóvenes que se encuentran bajo la custodia de un solo progenitor, debido a una ruptura de la convivencia familiar, por separación de hecho o legal, o divorcio.

Entre ellas, encontramos el caso de la posible situación de desamparo en que viven unos menores, bajo la custodia de su padre, es el **EQ 1696/2008**; la madre que pone en conocimiento de la Institución los efectos negativos para su hija, del régimen de visitas establecido con su padre, es el **EQ 0288/2009**; la reclamación paterna por el riesgo sufrido por su hija, que vive con la madre en el **EQ 2112/2008**; o el del padre que denuncia la situación de desprotección de su hija debido a la limitación de la

capacidad de la madre de ésta y de la pareja con quien convive, es el EQ 0222/2009.

Este último expediente se abre al recibir el Diputado del Común una queja del padre de una menor denunciando los malos tratos que su ex mujer infligía a la hija de ambos; la madre la guarda y custodia. El reclamante manifestaba su temor por el riesgo que suponía para la niña la inestabilidad mental de su madre. El escrito venía respaldado por las firmas de quienes se identificaban como la madre y la hermana de la progenitora de la menor en presunta situación de riesgo.

Tras incoarse el expediente, en la fase de investigación se realizaron varios trámites. Así, la Institución sugirió al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria “la intervención con este grupo familiar (...), ofreciendo labores de información y asesoramiento así como de establecer un plan de trabajo que limite los indicadores de riesgo tanto para la persona con problemas de salud mental como para la hija menor de edad...”, al tiempo que solicitó información sobre las actuaciones realizadas.

De igual manera, el Diputado del Común requirió de la gerencia de atención primaria del Área de Salud de Gran Canaria un informe donde constasen, si las hubiere, las “actuaciones en la unidad de salud mental” de la madre de la menor. Dicha solicitud fue comunicada a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria contesta informando de las gestiones realizadas, dando cuenta de las entrevistas que han tenido lugar entre los progenitores y técnicos del Equipo Territorial Especializado en Riesgo de los Servicios Sociales municipales.

La Consejería de Sanidad del Ejecutivo autónomo se dirige a la Institución comunicando la coordinadora de la Unidad de Salud Mental de..., dependiente del Hospital Universitario de Gran Canaria, doctor Negrín, que dicha unidad recibió “el..., interconsulta de Dña... enviada por su médico de cabecera. Fue citada por primera vez el... con Psicología Clínica, no acudiendo, se le cita nuevamente, a lo cual nos comunica Dña... que estaba siendo asistida por especialista privado y que ya no necesitaba venir a nuestra Unidad”.

El Diputado del Común se dirige, de nuevo, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para recabar un informe de seguimiento y, en su caso, se comunique “las conclusiones alcanzadas tras la investigación social efectuada sobre la menor... y su entorno familiar”.

La citada administración local remite a la Institución un informe social elaborado por el centro municipal de servicios sociales del distrito de Ciudad Alta. En él, se hacían una serie de consideraciones respecto a la situación sociofamiliar de la unidad convivencial de doña... y su hija... Así, en las entrevistas mantenidas con D... (padre de la menor), este “manifiesta que el grado de tensión con su ex mujer ha ido disminuyendo significativamente en los últimos meses tras la queja presentada en el Diputado del Común. Ésta misma valoración es compartida por... (madre de la menor) la cual refiere que las disputas entre ambos no se dan ni con la misma frecuencia ni intensidad que en meses anteriores”.

Además, el padre de la menor “no centra su discurso en el posible desequilibrio mental al que hace referencia en su queja ante el Diputado del Común. Tampoco alude a malos tratos físicos o verbales que supuestamente estaba recibiendo su hija a manos de la figura materna. Hace mención y centra su relato a los conflictos que ha tenido y tiene con su ex mujer con respecto a las exigencias económicas de ésta y otros asuntos relacionados con el convenio regulador establecido en el divorcio pero no cuestiona las competencias o habilidades de la figura materna para ejercer con garantías sus responsabilidades maternas”.

Por otro lado, “doña... aportó –continúa el informe– un certificado médico oficial realizado por un psiquiatra privado en marzo de 2009 en donde se destaca que acudió a la consulta de ese facultativo en tres ocasiones y tras valoración clínica y psicodiagnóstica no se aprecia existencia de trastorno psicótico (no se evidencia trastorno de sensopercepción ni del contenido del pensamiento) tanto de la esfera esquizofrénica como del trastorno de estado de ánimo. Además se refleja que no se aprecian síntomas maníacos ni depresivos y en los test realizados no se obtienen puntuaciones de trastornos de la personalidad significativos”.

El informe no detalla los ingresos que tiene regularmente por rendimientos del trabajo la madre de la menor, pero “se considera que doña... no presenta problemas significativos para afrontar todos los gastos regulares de la Unidad convencional y el presupuesto familiar es suficiente para costear con holgura tanto sus gastos como los relacionados directamente con la hija”.

En los datos de evaluación educativa de la niña, aportados por su madre, “se observa que el expediente académico de la menor es muy positivo y se caracteriza por el elevado número de notables y sobresalientes en todas las materias evaluadas. Asimismo, se refleja en dicho documento que la actitud de la alumna es positiva y que el rendimiento escolar de la menor... está por encima de la media de la clase”.

El análisis del área de vivienda concluye aseverando que la unidad familiar “cuenta con una vivienda en propiedad ubicada en el barrio de La Minilla. El barrio cuenta con recursos básicos (...) además de otras infraestructuras en materia de zonas verdes, de esparcimiento y zonas deportivas”. Añade que “las condiciones de luz y ventilación son óptimas”.

El informe finaliza con la recomendación de que “se proceda al archivo y cierre del expediente sociofamiliar abierto a nombre de doña... al no detectarse indicadores significativos de riesgo que justifiquen el seguimiento o intervención desde nuestra entidad municipal ni la adopción o propuesta de otra medida de protección”.

El Diputado del Común se dirige al reclamante poniendo en su conocimiento la información referente a la mejoría general de la situación planteada ante la Institución. De igual manera, se le informó de que las conclusiones del proceso de investigación realizado no arrojaban indicios significativos de riesgo que justificasen un seguimiento o intervención especial en el asunto que nos planteaba, ni la adopción de otra medida de protección. A todo ello el reclamante no formuló objeción alguna. Por tanto se

procedió al archivo del expediente, por haberse regularizado la situación.

También englobamos en este grupo el **EQ 1081/2010**, incoado a instancia de un padre que denuncia el abandono que sufren sus hijas por parte de la madre de éstas, que tiene su guarda y custodia; el **EQ 0660/2010**, en el que una abuela denuncia la posible situación de desamparo en que se encuentran sus nietas, hijas de su hija, que conviven con el padre de aquellas, o el **EQ 0430/2010**, abierto por la denuncia de una madre sobre la posible situación de riesgo de su hija, que se encuentra bajo la guarda y custodia de su padre.

Otros casos, que obedecen a circunstancias distintas a las anteriores, serían los de la posible situación de riesgo de un menor cuya madre estaba internada en un centro psiquiátrico, es el **EQ 0875/2006**; el padre que nos comunica el riesgo de dos hijos suyos, menores, por vivir en condiciones de hacinamiento e insalubridad, es el **EQ 2178/2008**; el expediente abierto por la solicitud de que se valore el riesgo que corren sus hijos menores de edad, es el **EQ 1275/2009**; las abuelas que reclaman por la posible situación de riesgo de sus nietos, son los **EQ 1650/2008** y **EQ 0123/2008** o la señora que reclama que se lleven a cabo las medidas contempladas en el Plan de Intervención Familiar derivado de la declaración de la situación administrativa de riesgo de su hijo en el **EQ 1045/2010**.

En el expediente **EQ 1275/2009**, un padre manifiesta, tras hacer una relación de hechos, su preocupación por el “daño que se le está haciendo a los menores su madre] ya que son niños con problemas o que tienen retraso en el aprendizaje tanto en el habla como en los estudios...” y “las secuelas que pueden quedar en ellos con todo lo que están viviendo”. La denuncia viene referida a sus hijos que se encuentran en ese momento –según relata– con su madre “en un centro de acogida”.

La Institución contacta con el reclamante para la identificación de los menores y determinar el domicilio y, a través de su Adjunto Primero, solicita al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria un informe sobre el expediente de situación de riesgo de los cinco menores referidos y las modificaciones previstas sobre las medidas que se les vienen aplicando, a raíz del cambio de residencia de aquellos debido a la separación de los padres. Dicha gestión se comunicó al reclamante.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria responde remitiendo un informe psicosocial en el cual se manifiesta que la unidad familiar “formada por..., de... años y sus cinco hijos de...” “conviven desde el mes de..., de..., en el domicilio familiar del barrio de..., tras establecerse, por orden judicial, las medidas provisionales que estipulan la guarda y custodia de los menores, así como el uso y disfrute de la vivienda a la progenitora”.

De igual manera, se informa de que “en la actualidad, tras la separación de los progenitores” se aprecia en los padres de los menores, ... y ..., “deficiencias importantes a nivel de comunicación, toma de decisiones y mantenimiento de las mismas en el ejercicio y desempeño de sus roles parentales... Es por ello que se encuentran asistiendo, por orden judicial, a mediación familiar”. También se afirma que “los menores están siendo supervisados desde el centro

escolar dada su precaria situación a nivel educativo”. Siendo esta una de las razones por las cuales el equipo territorial especializado en riesgo (ETER) valora que la unidad familiar siga siendo objeto de una “intervención técnica a nivel social, educativo y psicológico para minimizar los indicadores de riesgo detectados en la familia”.

Constatada la intervención que estaba realizando la citada Administración local sobre los menores, y la mediación familiar que se estaba llevando a cabo, la Institución comunica al reclamante la iniciativa del ETER para solventar el problema planteado por el reclamante. Considerando que el informe del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, implicaba el inicio de actuaciones adecuadas para la eliminación de la situación de riesgo planteada, y no existiendo oposición por parte del reclamante, se procedió al archivo del expediente por solución.

Otra queja en la que se solicitaba, por parte de un familiar de un menor, la actuación de la Administración, fue incoada a instancia de una abuela. Ésta se dirigió al Diputado del Común, afirmando cuidar de su nieto ya que la madre estaba enferma e incapacitada. El niño tenía faltas de asistencia al centro escolar y manifestaba comportamientos agresivos. Acudió a los servicios sociales municipales y a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Ejecutivo canario solicitando un acogimiento residencial sin obtener –según manifestaba– respuesta alguna.

Ante la reclamación descrita, se abre el **EQ 0123/2008**. La primera medida adoptada fue recabar información del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. De igual manera, se dirigió a la Fiscalía de Menores de Santa Cruz de Tenerife, con el fin de poner en su conocimiento la situación de desprotección en la que se encontraba el menor, su problemática escolar y conductas violentas y agresivas hacia su abuela, que ejercía como su cuidadora.

Realizadas las actuaciones oportunas, la Fiscalía de Menores informó a la Institución que el adolescente referido había sido condenado, por el Juzgado de Menores nº 1, de Santa Cruz de Tenerife, “a la medida de 1 año de libertad vigilada, complementada con tratamiento ambulatorio de naturaleza psicológica por el mismo tiempo”. Todo ello, por ser “responsable en concepto de autor de dos delitos de maltrato familiar”.

El Diputado del Común, tras tener conocimiento por informes requeridos al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo Autonómico, de que la medida impuesta se estaba cumpliendo con la obligación de residir en un centro de menores, realiza el seguimiento del caso. Así, se interesa por “la situación del joven así como el plan de trabajo que se está llevando” y, de igual manera, “por la perspectiva de reingreso a su unidad familiar”.

Con posterioridad, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias informa a la Institución que el menor “mantiene un comportamiento ejemplar, mostrándose respetuoso y colaborador tanto con el equipo educativo como con sus compañeros”,

“no ocasiona problemas de convivencia” y ha obtenido “resultados negativos en todos los controles urolíticos practicados”. También se hace referencia a su “notable” evolución académica, y a que “participa en actividades programadas por el hogar”, por lo cual “ha venido disfrutando de permisos de forma sistemática y continua”, “pernoctando todo el fin de semana en el domicilio de su abuela materna”.

Resuelto el problema origen de la queja, se procedió al archivo del expediente.

#### 2.2.1.1.2.2.2. A iniciativa de terceros

Las denuncias presentadas por personas sin vínculo familiar con los menores en presumible situación de riesgo, y que reclaman la intervención de la Administración protectora, son excepciones a la regla de la toma de tal iniciativa por parte de familiares del niño, niña o joven afectado.

Es el caso del **EQ 0994/2010**, incoado por la reclamación de varios vecinos que ponen en conocimiento de la Institución la posible situación de riesgo que padecen cinco menores que conviven con su madre y la pareja de ésta, en un ambiente insalubre, con acumulación de basura en la vivienda y que sufren agresiones físicas y verbales constantes, transportados en vehículos sin carnet de conducir y sin uso del cinturón de seguridad. Manifestaban haberse dirigido, en varias ocasiones, al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sin obtener intervención alguna y aportaban los escritos remitidos.

El Diputado del Común requirió un informe a la citada administración sobre el supuesto planteado y sobre las medidas adoptadas. El Ayuntamiento remitió dos informes al alto comisionado. Uno, de los servicios sociales (equipo territorial especializado en riesgo del distrito Vegueta, Cono Sur y Tafira-ETER) y otro de la policía local (unidad administrativa) de la citada administración.

De ellos, se desprende que el equipo evaluador era conocedor “de las relaciones conflictivas existentes entre algunos vecinos y la unidad familiar de..., habiendo tenido que mediar entre ellas en algunas ocasiones, tras el cruce de denuncias, existiendo incluso una orden de alejamiento entre la vecina denunciante y...”.

Con respecto a la intervención realizada con la unidad familiar analizada, el ETER considera que la valoración “es favorable, debido a los cambios que se han producido a lo largo del proceso, a la implicación y motivación de... y ... con los técnicos y a la apertura de los mismos, colaborando en las indicaciones y orientaciones y primando el bienestar de los menores”.

En igual sentido, el informe policial, tras recabar datos del servicio especial de atención a la mujer y al menor, concluye afirmando “que los niños se encuentran en perfecto estado y que no existe situación de riesgo”.

Comunicadas tales circunstancias a la parte reclamante, se permanece a la espera de las alegaciones que estimasen oportunas.

En este epígrafe también se incluye el **EQ 0913/2007**, relativo a la solicitud, por parte de un técnico de los servicios sociales del Ayuntamiento de Granadilla de Abona, de la declaración de desamparo de un menor, ante la Dirección

General de Protección del Menor y la Familia, que culminó con una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

El equipo territorial especializado en riesgo emitió un informe sobre la situación socio familiar de un menor, valorando la existencia de indicadores suficientes que señalaban la situación de desprotección de este, mostrando su disconformidad con la dilación que, por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se estaba teniendo en la tramitación de la medida protectora.

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

Comoquiera que el plan de intervención aplicado resulta inútil, se hacía necesario un replanteamiento de estrategias que incluyera medidas protectoras garantes de un armónico desarrollo de aquel, de forma urgente. Por tanto, se realizó una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, con el siguiente texto: “Que se valore la situación de desamparo, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente y se establezcan la medida protectora necesaria para garantizar un adecuado desarrollo del joven...”

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia contesta la recomendación y manifiesta que “para la adecuada instrucción del procedimiento se inicia la investigación tendente a verificar la situación detectada, constatándose un cambio significativo en la unidad de convivencia, al contar con la presencia de su madre y hermana en el domicilio, recibiendo, la familia, apoyo por parte de recursos externos (ayuda a domicilio) con lo que desaparece la desatención del menor”.

“Persisten –continuaba el documento– otros indicadores que pueden ser abordados desde el ámbito municipal, bien por acciones preventivas o desde la declaración municipal de riesgo. Por lo que, a pesar de que se mantienen indicadores de riesgo, se considera que los mismos no tienen la gravedad suficiente para fundamentar la declaración de desamparo”.

Ante la circunstancia que dio origen a la apertura de la queja había revertida, y los servicios municipales asumen la atención del menor, se procedió al archivo de la misma.

Una petición similar a la anterior, devino de la reclamación de dos personas vinculadas al patronato municipal de servicios sociales del Ayuntamiento de Güímar, ante el Diputado del Común, por la falta de respuesta sobre la tramitación de un expediente de desamparo de un menor residente en el municipio. Fue el origen de la incoación del **EQ 0028/2009**.

Los requerimientos de los reclamantes se habían formulado ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, la Fiscalía de Menores y el Juzgado de Güímar.

El alto comisionado, tras la evaluación del escrito remitido a la Institución, solicitó información a la Dirección

General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias sobre el caso reseñado. Se aludió a la “situación del menor..., respecto del cual el Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar ha solicitado la situación de desamparo en el mes de julio de 2007, sin que, según se nos indica, se haya adoptado medida alguna, agravándose la situación de desprotección y maltrato de dicho menor debido al trastorno mental que sufre su madre”.

De igual manera, se puso en conocimiento del fiscal coordinador de Menores de Santa Cruz de Tenerife la situación del menor, según la queja formulada por las reclamantes.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias contestó informando que, entre las actuaciones llevadas a cabo por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, figuraba la derivación del expediente del citado menor a los servicios sociales del Ayuntamiento de Güímar “con el fin de iniciar, con la mayor brevedad posible, la intervención y seguimiento previsto dentro de la Declaración Municipal de Riesgo”. De igual manera, siempre que persistiera la actitud de no colaboración de la madre del menor con el proceso de intervención establecido, el centro directivo proponía que se “declare provisionalmente la situación de desamparo y constituya la tutela del menor”.

Asimismo, dentro de las labores de seguimiento de los casos tramitados, el Diputado del Común requirió, de nuevo, al departamento autonómico competente en materia del menor para que informase sobre la evolución del caso, recibiendo la confirmación de que el “menor de referencia fue declarado en desamparo”.

Con posterioridad, la Institución se cerciora con el Ayuntamiento de Güímar de que se había resuelto instar el “cierre del procedimiento administrativo de riesgo referente al menor... y se proceda al archivo de las actuaciones, como consecuencia de la incoación de procedimiento administrativo para la declaración de desamparo”.

Así, el Diputado del Común procedió al archivo del expediente, por solución, toda vez que, el objetivo de la demanda de los reclamantes, la declaración de desamparo del menor, se había llevado a cabo conforme con la normativa reguladora de tal situación.

El fondo del asunto del **EQ 1278/2009**, versaba sobre la denuncia realizada por las amenazas que sufren unos menores por parte de unos vecinos conflictivos.

### **2.2.1.1.3. Malos tratos**

#### **2.2.1.1.3.1. Introducción**

El legislador ha contemplado, expresamente, como situación de desamparo, la del menor que sea objeto de malos tratos físicos o psíquicos, por parte de familiares o de terceros. El primer caso, viene referido a las acciones intencionadas de provocar un daño físico o enfermedad al menor o aquellas que producen un riesgo de que lo padezca. Deben diferenciarse del abandono físico, que tiene lugar cuando las necesidades básicas del menor no son cubiertas por los responsables, sin tener en cuenta las circunstancias de la situación producida.

Por otro lado, el maltrato emocional se vincula con un acoso verbal crónico, que reviste múltiples formas (insulto, críticas, infravalorar, presionar...) y la imposibilidad de que el menor pueda desarrollar sus iniciativas relacionales. En cambio, en el abandono emocional existe una continuada falta de respuesta a las señales que demandan proximidad e interacción del niño, la niña o el joven y la carencia de tales iniciativas por parte de los responsables del cuidado de aquellos.

Además de los problemas o lesiones físicas que pudieran producirse, existen otras consecuencias de índole psicológica, relacionadas con las características concretas de la situación de maltrato ante la que nos enfrentamos.

Así, puede darse cuadros de ansiedad, baja autoestima, depresión, trastornos alimenticios y psicósomáticos, miedos, autolesiones que pueden llegar al suicidio, absentismo o fracaso escolar, delincuencia, conductas sexuales inadecuadas, agresividad... A esta enumeración, que no acaba con los múltiples efectos que pueden darse, debe añadirse la circunstancia de que los menores víctimas de malos tratos suelen replicar tal actitud.

Todos los casos contemplados en las reclamaciones realizadas ante el Diputado del Común, por presuntos malos tratos a menores, obedecen a la tipología postnatal; no existe caso alguno de denuncia por maltrato antes del nacimiento.

Además, la categorización de los expedientes analizados viene referida a una bicausalidad en el contexto de la agresión al niño, niña o joven, según los agentes activos del mismo. Así, encontramos denuncias a familiares, en primer grado, también realizadas, a su vez, por familiares.

Por otro lado, tenemos un presunto maltrato institucional, que es aquel provocado por organismos públicos o entidades dependientes de Administraciones Públicas. En este apartado se engloban establecimientos de atención al menor, de protección (centros de acogida inmediata y centros de menores), pisos tutelados, centros educativos y guarderías infantiles. Esta tipología obedece, en la mayoría de los casos, a reclamaciones sobre actuaciones, puntuales o continuadas, de alguna persona al servicio de aquellos establecimientos. Los expedientes abiertos se incoan, mayoritariamente, por iniciativa de miembros de la familia nuclear, aunque se pueden dar casos de actuaciones de vecinos.

El maltrato social, entendido como el producido cuando no hay un sujeto activo definido de maltrato, pero sí circunstancias externas que impiden un adecuado tratamiento del menor, que influyen sobre los padres y aquel, no se contempla entre las quejas efectuadas ante el alto comisionado.

Tampoco se han denunciado casos de maltrato extra-familiar.

#### **2.2.1.1.3.2. Denuncias a familiares**

Las quejas presentadas ante el Diputado del Común relacionadas con reclamaciones por presuntos malos tratos a niñas, niños o jóvenes han sido realizadas por unos miembros del núcleo familiar hacia otros, encontrándose los menores bajo la guarda de los denunciados.

Comoquiera que nos encontramos ante un asunto grave, que demanda la toma de medidas urgentes de protección hacia el menor, los casos presentados son derivados al ámbito judicial. Muestra de ello es el **EQ 1337/2009**. La reclamación la realiza el padre que denuncia los malos tratos, “físicos y emocionales” de la madre de sus hijas hacia estas. Dicha circunstancia, se puso en conocimiento del Ministerio Fiscal y la Institución suspendió sus actuaciones, por encontrarse el tema sub iudice, hasta que haya un pronunciamiento judicial.

Otro supuesto similar es el **EQ 0146/2010**, en el que caso la madre denuncia los malos tratos a los que se ve sometido su hijo menor, bajo la guarda y custodia de su padre. En este caso, la progenitora se reunió con el Adjunto Primero para poner en su conocimiento la certeza de los malos tratos, de su anterior marido, hacia su hijo, del que se encontraba privada de la guarda por sentencia judicial. En el momento en que se tomó la determinación de acudir a los tribunales ordinarios de justicia, para tratar de solventar la situación producida, el Diputado del Común suspendió su actuación, y permanece a la espera de la resolución judicial por si fuese necesario realizar cualquier intervención en defensa de los derechos del menor afectado.

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

Las quejas sobre presuntos malos tratos institucionales se realizan por la actuación del personal de diferentes entidades. Así, el **EQ 2164/2008** fue incoado a instancia de una reclamación realizada por tres miembros de colectivos de inmigrantes que denunciaban “los malos tratos y vejaciones de que son objeto varios menores extranjeros internados en el Centro de Acogida de Menores no Acompañados (CAME 1)”.

Tras la admisión de la reclamación a trámite, el alto comisionado se dirige a la presidenta del Cabildo de Lanzarote y le comunica los presuntos “hechos acaecidos el pasado 18 de noviembre de 2008, sobre las 13:20 horas, relativos a trato vejatorio y agresión verbal, llena de expresiones xenófobas y racistas que una monitora dirigió a un menor en la puerta de ingreso del CAME 1 de Arrecife.

Al parecer –continuaba el escrito- en reiteradas ocasiones se producen bofetadas, retirada de la alimentación, gritos, insultos, falta de la paga, prohibición de salidas y de la comunicación con sus familias”.

El Diputado del Común finalizaba recabando un informe de la entidad que gestionaba dicho centro y preguntando si se habían recibido quejas al respecto.

En similares términos, la Institución informó a la Fiscalía de Menores de Las Palmas, dando traslado la queja formulada, a los efectos de su valoración y adopción, en su caso, de las actuaciones que resultasen oportunas, agradeciendo cuanta información pudiera facilitar sobre la resolución que al respecto se adoptase.

Ambas actuaciones fueron comunicadas a los reclamantes.

La Fiscalía Provincial informó que, tras la puesta en conocimiento del contenido del escrito de queja por parte del Diputado del Común, se había incoado el “expediente de Fiscalía nº... y que de su resultado se le dará la oportuna cuenta”.

El Cabildo Insular de Lanzarote remitió a la Institución un informe sobre las actuaciones emprendidas por dicha administración. Comunicaba que tenía conocimiento de los hechos acaecidos y que, mediante Resolución... de la Presidencia, había acordado la apertura de un expediente informativo, para dilucidar los hechos denunciados, Para ello, constituyó una comisión integrada por dos técnicos, “del Instituto Insular de Atención Social de Lanzarote” y del “Servicio Especializado de Centros y Familia de la Consejería de Servicios Sociales, Sanidad, Empleo e Inmigración”.

Asimismo comunicó que “el Juzgado de Instrucción nº 8 de Arrecife, ha incoado Diligencias Previas nº...”, por los mismos hechos.

La valoración final del estudio llevado a cabo por la comisión concluyó que “no existen indicios que confirmen la existencia de malos tratos y vejaciones hacia los menores acogidos en el Centro de Menores-CAME I”. El texto continuaba afirmando que “en ningún caso se ha comprobado la existencia en este recurso de situaciones de agresión física o verbal, ni de trato vejatorio o xenófobo hacia los menores” y, en relación con el contenido de la reclamación, donde se especificaba que los menores han acudido, en reiteradas ocasiones, a aquellas asociaciones denunciantes para pedir ayuda, “que ninguno de los menores entrevistados confirma haber solicitado ayuda a estas personas con anterioridad al 18 de noviembre de 2008”.

También se constataba la “no veracidad” de las acusaciones dirigidas al personal del centro acerca de la utilización de medidas correctoras, como la retirada de alimentación y la prohibición de comunicación con sus familias.

Por último, en referencia a las medidas correctoras relativas a la retirada de la paga semanal y las salidas, la comisión “reconoce como apropiadas la aplicación de este tipo de consecuencias dentro de la intervención educativa con los menores acogidos en el centro”.

Los reclamantes fueron informados de la apertura de un expediente informativo por parte del Cabildo de Lanzarote respecto a los hechos denunciados y, que, asimismo, se habían incoado diligencias previas con el número..., en el Juzgado de Instrucción Número Ocho de Arrecife.

De igual manera, se les comunicó la recepción de un escrito de la Fiscalía Provincial de La Palmas, en el que se informaba de la incoación de un expediente con el número..., relativo al supuesto maltrato de menores en el CAME I de Arrecife.

El escrito finalizaba ofreciendo la posibilidad de hacer comentarios o alegaciones.

También el alto comisionado solicitó a la presidenta del Cabildo de Lanzarote, para completar la información recibida, la remisión de “los proyectos educativos de centros de los CAME a su cargo, así como las entidades que los gestionan y el personal con el que cuentan”.

La citada Administración remitió un informe en el que comunicaba que el “Instituto Insular de atención social de Lanzarote, organismo autónomo del Cabildo de Lanzarote es la entidad que gestiona el centro de acogida de menores extranjeros”, adjuntando el proyecto educativo del centro y el listado de personal adscrito al mismo.

Con posterioridad, el Diputado del Común fue informado por un reclamante, que había declarado ante la “Fiscalía del Menor” ante la que presentó las pruebas mencionadas en la denuncia. En igual fecha, otro de los reclamantes, puso en conocimiento de la Institución los antecedentes de los hechos ocurridos el “18 de noviembre de 2008, a las 13:20 horas”.

Afirmaba este último que “encontrándose en la sede del..., escuché una fuerte discusión proveniente del centro de acogida de menores extranjeros ubicado en un costado de esa sede y fui testigo presencial del trato vejatorio y la agresión verbal, llena de expresiones xenófobas y racistas que una monitora dirigió a un menor en la puerta de ingreso del centro. Incluso, tuvo que ser contenida por sus compañeras para evitar que agrediera físicamente a este menor”.

“En la tarde de ese mismo día –continuaba– estando reunidos junto a los compañeros... y... en la sede antes mencionada, se acercaron más de diez menores internados en el CAME I, para solicitarnos nuestra ayuda con el objeto de poner fin a los malos tratos de los que, supuestamente, eran objeto. Los menores le manifestaron que “sufrían apremios físicos y verbales por parte de las monitoras de este centro, mencionando que a muchos de ellos le propinaban bofetadas, los castigaban con plantones, retirada de la alimentación, gritos, insultos, falta de la paga, prohibición de salidas y de la comunicación con sus familias”.

El Diputado del Común se dirigió al Fiscal Jefe Provincial de Las Palmas de Gran Canaria, con el fin de solicitar informe actualizado sobre el expediente núm.... incoado por aquella fiscalía. Dicho requerimiento se contestó adjuntando copia del informe elaborado por la fiscal delegada de Menores.

Se hacía referencia al proceso seguido tras la recepción de la denuncia. Incoación de diligencias de investigación con nº..., para la valoración e indagación de los hechos denunciados, que concluyeron por Decreto de fecha.... Con posterioridad, se remitió un escrito de denuncia al juzgado de instrucción competente al advertirse indicios racionales por los hechos denunciados “calificando los mismos como una falta de vejaciones injustas tipificadas en el art 620 del CP”.

A continuación se incoaron diligencias previas con nº..., instruidas por el Juzgado de Instrucción nº 8 de Arrecife, explorándose a once menores del centro. Concluidas aquellas, se reputaron los hechos como constitutivos presuntamente de una falta. A raíz de ello, se emitió un auto de incoación de juicio de faltas, registrado con el número...

Por otro lado, en el marco de las facultades conferidas por el Decreto territorial 40/2000, que aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros de atención a menores, se inspeccionó el centro CAME I. De dicha actuación concluye el informe que “a excepción de quejas concretas y puntuales, no advertimos ninguna situación generalizada a los menores de conductas vejatorias, xenófobas o de malos tratos”. Asimismo, se requirió el Reglamento interno del centro “para examinar las infracciones recogidas en el mismo y la proporcionalidad de las sanciones impuestas”, sin advertirse infracción alguna.

El documento concluye indicando que no existe “indicador alguno de riesgo respecto a los menores residentes en el CAME salvo las deficiencias relativas al funcionamiento del centro no relacionadas con los incidentes que motivaron la presente queja, deficiencias de las que ya hemos dado traslado a las entidades públicas competentes para su subsanación en un plazo preteritorio”.

El Diputado del Común se dirigió, a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, con el fin de solicitar un informe sobre las mejoras en la documentación, los recursos y las instalaciones que redundasen en la mejor asistencia que se presta en el servicio especializado de menores extranjeros no acompañados, de la isla de Lanzarote.

El Departamento Autonómico contestó manifestando que “por parte de la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración hubo un requerimiento para que éste el CAME I se adecuara a la normativa de centros y hogares, a lo que el Cabildo responde que está procediendo a valorar una reestructuración en la organización y composición y estructura de los recursos de acogimiento residencial, para mejorar la calidad del servicio y cumplir íntegramente con lo dispuesto en el decreto que regula los Centros de protección en Canarias”.

La Institución se dirigió a la Fiscalía Provincial de Las Palmas, solicitando información sobre el juicio de faltas incoado sobre el asunto de referencia. Dicho requerimiento se contestó comunicando al alto comisionado que se había celebrado la vista de juicio oral, dictándose sentencia un día después, “por la que se absolvió a las personas denunciadas”. El juzgado decretó la firmeza de la sentencia, al no haberse interpuesto recurso alguno contra la misma, con el consiguiente archivo del procedimiento.

A la vista de dichos antecedentes, el Diputado del Común procedió al archivo del expediente al no haberse determinado responsabilidad por parte del personal denunciado por los reclamantes.

La denuncia por presuntos malos tratos físicos y psíquicos a sus hijos, en acogimiento residencial en un centro de atención inmediata fue el origen de la incoación del **EQ 0217/2009**. La reclamación, realizada por la madre de los menores, se basaba en la disconformidad con la declaración provisional de desamparo de sus hijos... y...

Tras la evaluación del escrito remitido a la Institución, se solicitó la información al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria sobre “las acciones que se están llevando a cabo, integradas en el programa educativo familiar para procurar, si procede, la integración familiar y social de dichos menores en su familia biológica”.

También se solicitó información a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, acerca de la “situación actual de los menores además de programa educativo familiar que se esté llevando a cabo para procurar, si procede, la integración familiar y social de dichos menores o la medida que resulte”.

El Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria contestó remitiendo un informe en el que manifestaba que “los menores retornaron al domicilio familiar por orden de la Fiscalía de Menores”.

La Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias puso en conocimiento de la Institución que “por Sentencia de 30 de septiembre de 2009 del Juzgado de Primera Instancia nº 15 de Las Palmas de Gran Canaria, en el procedimiento ..., se dispuso: ‘Que estimando la demanda interpuesta por la representación procesal de doña ... y don ..., contra la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se revoca la situación de desamparo de los menores ..., ...’,” ... ejerciendo la actora los derechos derivados de la patria potestad sin limitación alguna. De igual manera, se comunicaba que “dicha sentencia es firme y los menores están plenamente integrados en el domicilio materno”.

El Diputado del Común, al considerar resuelto el problema que originó la queja presentada, procedió al archivo del expediente.

El **EQ 0217/2009** contempla el supuesto de una declaración de desamparo recurrida ante los tribunales de justicia. En 2010, esta circunstancia tuvo lugar en Canarias en 21 ocasiones. En los años inmediatamente anteriores, 2009 y 2008, en veinte y diecisiete respectivamente.

Un caso de presunto acoso escolar (también conocido por el término inglés *bullying*) fue denunciado ante el Diputado del Común, en un escrito de queja presentado por una madre en el que relata la situación que sufre su hijo de la que son responsables “compañeros y profesores” de su centro escolar.

Estas conductas se producen cuando un alumno o alumna de un centro educativo recibe, de manera reiterada en el tiempo, un maltrato físico o psicológico, por parte de un compañero o compañera o por un grupo, encontrándose la víctima en situación de inferioridad. El daño es siempre intencionado y el menor perjudicado no puede evitar tal situación por sus propios medios.

En la citada reclamación, la progenitora hace referencia a las administraciones a las que se ha dirigido, sin obtener respuesta. La tramitación de la denuncia dio lugar a la incoación del expediente **EQ 1162/2010**, que se encuentra en fase de investigación.

El Diputado del Común estudia el problema del acoso escolar, para ello realiza una actuación de oficio, el **EQ 2198/2008**, con respecto al ‘Observatorio Canario de la Violencia Escolar’.

La Institución solicitó información a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Ejecutivo canario, sobre los “avances producidos en la iniciativa del Observatorio Canario de la Convivencia Escolar, así como si ya se encuentra operativo ‘el sistema de recogida y centralización de datos de conductas contrarias a la convivencia escolar’”.

La Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa contesta comunicando “que se sigue trabajando en todo lo relacionado con la convivencia en la escuela. Así el *Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias* (BOC del 22 de julio) en su artículo 12.d, expone como uno de sus Principios de Actuación, fomentar de la convivencia democrática y participativa, favoreciendo la resolución pacífica de los conflictos, así como el plan de convivencia,

documento que el citado Decreto obliga a incorporar al Proyecto Educativo de cada centro escolar.

Este Decreto, recoge en su artículo 39.3 h) que “El Plan de Convivencia, contemplará el ejercicio y el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad educativa como base esencial de la convivencia entre iguales, entre géneros y en la interculturalidad así como de las relaciones entre el profesorado, el alumnado y su familia y el personal no docente. En él deberán recogerse procedimientos que tiendan a la prevención para la asunción de compromisos educativos para la convivencia, teniendo en cuenta lo que disponga la normativa que regule la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias”.

Asimismo en los artículos 15.i), 15.j), que trata de las competencias del Consejo Escolar, el artículo 21.f) de las competencias del Claustro del profesorado, y los que tratan de las atribuidas a los Equipos de Nivel y de Grupo, artículos 35, 36 y 37 del Decreto, hacen referencia a la obligación de garantizar un buen clima de convivencia en el centro, dándole la capacidad para adoptar medidas que favorezcan la convivencia, evitando cualquier tipo de discriminación por razón de discapacidad, género o procedencia”.

Sobre los datos requeridos por la Institución, al citado Departamento Autonómico, “sobre las actuaciones de intervención y prevención realizadas por el Servicio de Prevención y Ayuda contra el acoso escolar de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa”, se informó sobre las cifras del curso 2009-2010, que se exponen a continuación:

“A) Intervención:

- Se ha intervenido con ciento noventa y ocho (198) casos en el curso escolar 2009/2010. Se puede observar un ligero descenso del número de casos frente a los 204 del curso anterior.

- La demanda del servicio, al igual que años anteriores, en el curso escolar 2009/2010 predomina el tipo de acceso telefónico con respecto al chat y el mail:

- Un 76,9% del acceso telefónico, suponen un total de 443 llamadas.

- Un 13% de mail, suponen un total de 75 entradas.

- Un 7,3% de acceso al Chat, que suponen un total de 42 entradas.

- Tipo de consulta:

- Acoso con protocolo, el 34% de los casos.

- Acoso sin protocolo, el 4%.

- Información del servicio suponen el 62% de las consultas.

- Se ha dado respuesta a todos los casos intervenidos. Valoración del servicio realizada por el alumnado tras la intervención:

- El 90% del alumnado dice que se encuentran bien o muy bien.

- El 61% reconoce que ha mejorado la forma de tratarle y la relación con el centro.

- El 61% reconoce que el centro ha intentado hacer otras cosas para ayudarles.

- El 67% del alumnado informa que después de la intervención del Servicio ha mejorado la situación.

- El 85% del alumnado se siente más tranquilo y con mayor protección en el centro.



- El 82% del alumnado siente que el daño ha desaparecido en alguna medida.
- El 97% valora el trato recibido como bueno o muy bueno.
- El 97% valora bien o muy bien la intervención psicológica recibida.
- El 72% se ha sentido muy apoyado por el Servicio.
- De la valoración del servicio realizada por las familias tras la intervención.
- Siete de cada diez familias manifiestan que su hijo se encuentra bien o muy bien después de las intervenciones.
- Seis de cada diez familias consideran que la relación con el centro ha mejorado.
- Ocho de cada diez familias valoran la intervención como bien o muy bien.
- Ocho de cada diez familias se han sentido bastante y muy apoyadas por el servicio.
- El trato recibido es valorado bueno o muy bueno por el 90% de las familias.
- El 90% de las familias se han sentido muy apoyadas por el servicio y lo consideran útil y eficaz.
- En cuanto a quien realizó la llamada los datos son los siguientes:

Madre	80,8%
Padre	12,6%
Alumnado	3,5%
Directiva	1,5%
Familiares	0,5%
Profesorado	0,5%
Otros	0,5%

#### B) Prevención:

- Se han impartido charlas de sensibilización a grupos de alumnado derivados directamente de estos casos o solicitadas por los centros educativos. El curso escolar 2009/10 se realizaron un total de 181 charlas. La finalidad de las mismas es ofrecer pautas sobre como detectar e intervenir en una situación de acoso escolar. La valoración de las mismas por parte de alumnado y del profesorado es altamente positiva.
- Se han representado las siguientes obras de teatro en las diferentes islas:
  - Educación Primaria “Mi amigo Colorín”.
  - Educación Secundaria “Vuelve no pases ni le pases”.
  - Profesorado y familia “Ere que erre”.
- Distribución y difusión de material para trabajar la prevención del acoso escolar.

#### Libros:

- “Sin vuelta atrás”, de Jordi Sierra.
- “Acoso Escolar No”, de Stéphanie Duval.
- “Herramientas contra el acoso escolar”
- “Herramientas para combatir el Bullying homofóbico”
- “Conductas de acoso y amenaza entre escolares”

#### Publicación:

- Guía para la gente “legal” de Internet. “E-legales”.
- Guía para el profesorado sobre acoso escolar: detección, identificación y prevención.

#### Películas:

- “Un puente hacia Terabithia”

- “Amigas hasta la muerte”
- “Cobardes”
- Formación:
  - Se impartieron diferentes cursos en los CEP de las islas’ así como acciones para familia y /o profesorado.
  - Se impartieron acciones puntuales de formación y sensibilización a los Equipos de Orientación y al profesorado.
  - Curso de ayuda entre iguales, impartido de forma semipresencial en las diferentes islas.
  - Participación en el II Congreso Internacional de Convivencia Escolar, con la ponencia: Intervenciones psicoeducativas en acoso escolar.
- Validación del “Cuestionario de detección inmediata del acoso escolar” en colaboración con profesorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria”.

Un supuesto que se produce con cierta frecuencia en las actuaciones del Diputado del Común viene relacionado con el imperativo legal de suspensión de su actuación en los supuestos en los que “se interpusiere por el promotor demanda o recurso ante los Tribunales Ordinarios”, de acuerdo al precepto recogido en el artículo 26 de la Ley 7/2001. Tal es el caso del **EQ 0891/2010**, en el cual una madre denuncia los malos tratos de que ha sido víctima su hijo en un centro de menores, y nos informa de que ha acudido a un juzgado de instancia e instrucción para denunciar los hechos.

La tramitación del **EQ 1114/2010** se efectúa a partir de una reclamación, formulada por unos vecinos, sobre las “voces, gritos y llantos” que tienen lugar en un piso tutelado. También se ha producido una reclamación, presentada por la madre de un menor, denunciando malos tratos sobre aquel ‘por parte de la trabajadora de una guardería’, es el **EQ 1858/2008**.

#### 2.2.1.1.4. Guarderías infantiles

La definición que da título al presente epígrafe ‘guarderías infantiles’, obedece a la antigua denominación que recibían los centros, públicos y privados, en los cuales se atendía y cuidaba niños de hasta tres años de edad. Se ha mantenido porque, en su origen, recibían tal apelativo.

De conformidad con la terminología establecida en la actual normativa canaria, los casos planteados en las quejas dirigidas ante el Diputado del Común, estarían vinculadas a ‘centros privados de educación infantil’. Estos deben diferenciarse de las ‘escuelas infantiles’, de titularidad pública, bien de la Comunidad Autónoma o bien de alguna corporación local.

En este epígrafe destacamos el **EQ 0304/2009**, incoado por el presunto riesgo que supone para unos menores, el probable incumplimiento de los requisitos legales necesarios para la apertura de guarderías infantiles en Vecindario, en el municipio de Santa Lucía de Tirajana.

El Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid se dirigió al Diputado del Común, comunicando la denuncia que realizó un ciudadano al tener conocimiento de “unos 200” menores que estaban siendo atendidos en “hasta 21 guarderías clandestinas en Vecindario”.

Al ser el asunto competencia territorial del Diputado del Común, se procedió a abrir el **EQ 0304/2009**, para

investigar la situación. Así, se solicitó al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana información al respecto, requiriendo el “número de licencias otorgadas a guarderías o centros infantiles” y que nos comunicase la existencia de denuncias recibidas en igual sentido a la planteada ante la Institución y el tratamiento dado a las mismas.

La referida administración local contestó, a través de la concejal delegada de Urbanismo y Educación, y nos informó que todas las actuaciones realizadas en función de las denuncias recibidas en relación con “guarderías infantiles o establecimientos donde se atiende a menores”, entre noviembre de 2008 y mayo de 2009, habían sido archivadas. Por tanto, no constaba infracción alguna.

Los centros referidos se encontraban –según el informante dentro del marco legal, en consecuencia la denuncia era infundada o, en todo caso, hubo subsanación de las irregularidades que pudiesen haberse producido. De igual manera, se informaba que el número de licencias otorgadas a guarderías o centros de ocio infantiles por el citado ayuntamiento eran, respectivamente, siete y cuatro.

Como la queja inicial hacía referencia a un número de centros ilegales superior al comunicado por el Ayuntamiento de Santa Lucía, la Institución se dirigió a la reclamante para determinar cuáles eran las guarderías clandestinas a las que hacía referencia y dónde se encontraban ubicadas. Todo ello, con el objeto de contrastarlos con los remitidos por el citado ayuntamiento y, en su caso, realizar la denuncia oportuna ante el mismo.

No se habían producido alegaciones a la fecha del cierre de este informe.

También encontramos, en este apartado, el caso en que un colectivo de padres que expresa la preocupación por el personal educador de una guardería infantil, es el **EQ 0314/2009**, archivado por no detectarse vulneración del Ordenamiento Jurídico y no realizar una ampliación de datos sobre la información de la Administración.

#### **2.2.1.1.5. Absentismo escolar**

El absentismo escolar, entendido como la falta de asistencia de un menor, de manera prolongada, reiterada y no justificada al centro escolar donde se halla matriculado, junto a la falta de escolarización, es una de las causas que llevan aparejada la declaración de desamparo de una niña, niño o joven. Tal circunstancia debe venir acompañada por la conducta negligente de los padres, tutores o guardadores.

Tiene consecuencias negativas en el desarrollo integral del menor, entre las cuales encontramos el bajo rendimiento escolar, que implica una insuficiente cualificación profesional y las consiguientes dificultades de inserción laboral. Además, se añade el probable abandono en la calle, con la posibilidad del inicio en el consumo de drogas o en el aprendizaje de conductas delictivas.

El fenómeno se encuentra relacionado con la inestabilidad familiar, el paro, la pobreza y la marginalidad o la exclusión social y puede ocasionar un coste económico específico suplementario a las Administraciones Públicas, a la hora de dar respuesta al problema.

Esta circunstancia, junto a otras, está siendo analizada por el Diputado del Común en la investigación de oficio, de referencia **EQ 0102/2009**, al indagar en todos los

ayuntamientos de Canarias sobre si cuentan con servicios o unidades específicas en materia de absentismo escolar. De igual manera, se ha requerido informe sobre el personal adscrito a aquellas y su formación; así como a otros servicios a los que se encuentre vinculado el equipo humano que trabaje sobre la problemática generada por el absentismo escolar.

También se ha demandado información sobre los planes, programas y/o proyectos específicos o relacionados con la problemática referida y, en su caso, las actividades más destacadas.

Otro aspecto analizado es la existencia de protocolos para abordar los casos que se produzcan y la estadística de menores que erradican, mejoran o mantienen la conducta absentista.

Por último, se indaga sobre los sujetos con los cuales las administraciones locales citadas se coordinan para resolver los problemas planteados, entre los cuales se citan: la familia, las asociaciones, otros departamentos del ayuntamiento propio u otros ayuntamientos, el cabildo insular, el Gobierno de Canarias, la fiscalía o la autoridad judicial.

Mención especial requieren los centros escolares que deben colaborar con los ayuntamientos a quienes la Ley reserva las competencias relativas a la información, promoción, detección, prevención e integración socio-familiar de los menores. En particular la “adopción, en colaboración con los consejos escolares, de las medidas necesarias para garantizar la escolarización obligatoria”. Al igual que la “recogida de datos y la realización de estudios y estadísticas sobre las necesidades de los menores...”, la “constitución de unidades administrativas o servicios específicos de atención a los menores” y la “detección de situaciones de riesgo para los menores, en coordinación con los centros y unidades escolares...”.

Por otro lado, la normativa educativa canaria establece la obligatoriedad de los responsables de los centros escolares de “colaborar con los servicios municipales competentes para garantizar la escolaridad obligatoria y para evitar y resolver, en su caso, las situaciones de riesgo de menores escolarizados”.

Comoquiera que no se ha recibido informe de todos los ayuntamientos encuestados, se permanece a la espera de obtener los datos requeridos para obtener una visión de conjunto sobre la realidad estudiada.

Los expedientes incoados a instancia de un padre que comunica al Diputado del Común la falta de asistencia al centro educativo de su hijo, **EQ 0829/2008**, y el de la denuncia al programa municipal contra el absentismo escolar del Ayuntamiento de Las Palmas, **EQ 0827/2008**, se archivaron.

#### **2.2.1.1.6. Otros supuestos**

En este heterogéneo apartado, encontramos varios supuestos relacionados con situaciones de riesgo o desamparo de menores que no han sido incluidos en los epígrafes anteriores, por no ser subsumibles en aquellos, dadas sus peculiares características.

Entre ellos, el caso de los reclamantes que solicitan la guarda y custodia de una niña declarada en desamparo, es el **EQ 1449/2009**; el de quienes tratan de conseguir la guarda

y custodia de una menor, que se encuentra en Marruecos y no le permiten el abandono del país, **EQ 1514/2009**; el que tiene como objetivo la solicitud de ayuda familiar con menores a cargo, **EQ 1148/2009**, o el incoado por la solicitud de un padre de información sobre las medidas socioeducativas contempladas sobre la actuación que se realizaba en el caso de su hija. Añadía el reclamante haber instado un procedimiento de modificación de medidas ante los tribunales de justicia.

El Diputado del Común inició el **EQ 1360/2009** y, ya que, en el fondo del asunto, subyace una posible situación de riesgo de la menor requirió, al Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane, información sobre la intervención del equipo de Menores de esa administración sobre la niña, adjuntando los antecedentes del caso y la evolución del mismo.

Por otro lado, se comunicó al reclamante que la Institución tenía prohibida la intervención en asuntos que se encontrasen pendientes de resolución judicial, motivo por el cual no se podía realizar actuación alguna con respecto a la modificación de medidas que demandaba al juzgado.

La referida administración local confirmó la intervención realizada por su servicio de atención al menor y a la familia. La menor –continuaba el informe– “participa en actividades de apoyo educativo, ocio y tiempo libre, etc. beneficiosas para su desarrollo”.

De igual manera se notificó que, tras la valoración del citado servicio, no se aprecian indicadores que motivasen la apertura de un expediente de riesgo de la menor.

Con posterioridad, el reclamante manifestó “que su hija está viviendo hechos con su madre que entiende no son adecuados para su edad”. Afirmación que impele al alto comisionado a solicitar la concreción de tales hechos. De igual manera, se le comunicó que tenía la posibilidad de dirigirse, si consideraba que la situación era urgente, ante la fiscalía de menores o la autoridad judicial para que adoptasen las medidas que estimen oportunas.

Tras mantener una reunión con el personal del Diputado del Común, el reclamante “plantea que no va acudir a juzgado y va a mantener el plan de trabajo que viene desarrollando con el Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane”.

Comoquiera que se constata que se llevan a cabo las actuaciones adecuadas de protección de la menor, y que el padre de aquella manifiesta su intención de colaborar con la intervención socioeducativa que se realiza con su hija, se procede al archivo del expediente.

## **2.2.1.2. Acogimiento residencial**

### **2.2.1.2.1. Introducción**

El acogimiento residencial es una medida de protección, subsidiaria del acogimiento familiar, destinada a niños, niñas y jóvenes que no pueden permanecer en sus hogares. El objetivo es facilitarles un lugar de residencia y convivencia, donde se les proporcione una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo. Se caracteriza por su condición instrumental, al llevar implícito una planificación con finalidad normalizadora, y por la temporalidad, que debe ser la mínima posible hasta conseguir el objetivo prefijado.

La medida sólo debe acordarse cuando el menor se encuentre en periodo de observación, o si el resto de las medidas de amparo resultan inviables, insuficientes o inadecuadas. Además, la toma de aquella viene condicionada por la búsqueda del centro más adecuado a las necesidades del sujeto de protección; esto es, que se encuentre más próximo a su entorno familiar y social.

De igual manera, se debe propiciar la continuidad en el centro educativo donde el menor esté escolarizado y la utilización por este de los equipamientos y servicios públicos del lugar de desarrollo de la vida cotidiana. Por lo demás, la Ley establece que se evitará la separación de hermanos, declarados en desamparo, en distintos centros.

El acogimiento institucional puede ser adecuado en los casos en los que haya existido inadaptación hacia un ambiente familiar, si el menor demanda una atención especializada por tener graves deficiencias o discapacidades físicas y/o psíquicas o alteraciones psiquiátricas o en los casos de jóvenes que van acceder en un plazo corto de tiempo a la mayoría de edad. En los supuestos de niños y niñas, es preferible el acogimiento en familia.

El acogimiento residencial deriva de una previa declaración de desamparo de un menor, que se produce cuando se ve privado de la necesaria asistencia moral o material. Tal circunstancia se vincula al incumplimiento, o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por la Ley para la guarda de los menores, por parte de los que la tienen asignada.

#### **2.2.1.2.1.1. Asunción de la tutela por parte de la Administración**

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autónomo ostenta, en Canarias, la competencia para declarar en desamparo a un menor. La ley obliga al citado centro directivo a impulsar, de oficio, el procedimiento tendente a verificar las situaciones, detectadas o denunciadas, de desamparo de niños, niñas o jóvenes.

Una vez constatada tal realidad, se dicta la correspondiente Resolución y el menor pasa a estar bajo tutela de la Administración, y es acogido en un centro de atención inmediata, durante el tiempo imprescindible, para determinar la medida de amparo más adecuada, que puede ser el ‘acogimiento residencial’.

El número de menores declarados en desamparo en régimen de acogimiento residencial, por este procedimiento, durante los tres últimos años en Canarias, ha ido en descenso. Así, se ha pasado de 1.081 casos en 2008, a 1.007 en 2009 y 897 en 2010. Una reducción, en el periodo referido, del 17%.

Por provincias, la evolución ha sido, en los mismos ejercicios, de 632, 547 y 507 menores, en Las Palmas y 449, 460 y 390 niños, niñas y jóvenes en Santa Cruz de Tenerife.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 155.691, se encontraban acogidos en régimen residencial 537 menores, lo que supone el 0,34% del total. En 2009, sobre 155.655, fueron 456 menores (0,29%). Este último año, han sido 406, el 0,26% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la isla.

En Tenerife, a lo largo de 2008, sobre un total de menores de 154.642, se encontraban 415 en acogimiento residencial, el 0,26%. En 2009, sobre 154.974, eran 431 (0,27%). En 2010, han sido 361, el 0,23% del total de niños, niñas y jóvenes, protegidos por la Administración en tal régimen.

En Lanzarote, en 2008, sobre 27.797 menores de edad, el 0,18% del total, 51, fueron acogidos en centros de menores. En 2009, tal actuación se realizó sobre 49 niños, niñas y jóvenes que, sobre 28.186 que residían en la isla, suponen el 0,17%. En 2010, fueron 44 menores, el 0,15% del total.

En Fuerteventura, durante 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 19.834, fueron acogidos 44 menores, lo que supone el 0,22% del total. En 2009, sobre 20.388, se resolvió la protección en centros de 42 menores (0,20%). En el último ejercicio, han sido 57, el 0,27% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la isla.

En La Palma, hace dos años, 24 menores fueron protegidos en centros tras ser declarados en desamparo, el 0,16% de los 14.364 residentes en la isla. En 2009, de 14.167 niños, niñas y jóvenes, lo fueron 22 (0,15%). Durante 2010, 24 fue el número, lo que representó el 0,16%.

En la isla de La Gomera, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 3.425, se encontraban en situación de acogimiento residencial siete menores, lo que supone el 0,20% del total. En 2009, sobre 3.431, se resolvió la protección de cinco menores (0,14%). Este último año, han sido cuatro, el 0,11% de los niños, niñas y jóvenes residentes en la isla.

En El Hierro, en 2008, sobre 1.749 menores de edad, el 0,17% del total, tres, residían en centros de menores. En 2009, tal circunstancia se produjo en dos ocasiones que, entre los 1.776 que residían en la isla, supusieron el 0,11%. En 2010, ocurrió en una ocasión, el 0,05% del total.

Atendiendo a criterios estadísticos, podemos establecer tres escalones en lo que respecta a los valores porcentuales de menores declarados en desamparo, y que se encuentran en régimen de acogimiento residencial, en las distintas islas del Archipiélago, durante 2010. En primer lugar encontraríamos a Gran Canaria (0,26%), Fuerteventura (0,27%) y Tenerife (0,23%). En un segundo plano La Palma (0,16%), Lanzarote (0,15%) y La Gomera (0,11%). Por último, El Hierro (0,05%).

#### **2.2.1.2.1.2. Asunción de la guarda por parte de la Administración**

Otro supuesto también contemplado entre las reclamaciones dirigidas al Diputado del Común es el de la asunción de la guarda de un menor por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. En este caso, son los padres o tutores los que toman la iniciativa, cuando no puedan cuidar temporalmente a aquel por circunstancias graves.

El citado centro directivo puede acordar, durante el tiempo que ostente la guarda del menor, el acogimiento residencial hasta tanto se produzca el retorno a su familia de origen. Esta circunstancia se ha producido en Canarias, en los últimos tres años, en 65 ocasiones en 2008; 50 en 2009 y 46 en 2010. La tendencia es, pues, decreciente.

Por provincias, la evolución ha sido en los mismos periodos, de 42, 25 y 26, en Las Palmas y 23, 25 y 20 en Santa Cruz de Tenerife.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 155.691, se encontraban acogidos en régimen residencial 35 menores. En 2009, sobre 155.655, fueron 19 menores. Este último año, han sido 20.

En Tenerife, a lo largo de 2008, sobre un total de menores de 154.642, se encontraban 21 en acogimiento residencial. En 2009, sobre 154.974, eran 23. En 2010, han sido 18.

En Lanzarote, en 2008, sobre 27.797 menores de edad, seis, fueron acogidos en centros de menores. En 2009, tal actuación se realizó en cuatro ocasiones sobre los 28.186 menores que residían en la isla. En 2010, fueron cuatro también.

En Fuerteventura, durante 2008, sobre un total de población de edad inferior a dieciocho años de 19.834, sólo se dio un caso de acogimiento. En 2009, sobre 20.388, se resolvió la protección en centros, en dos ocasiones, al igual que en el último año.

En La Palma, hace dos años, dos menores fueron protegidos en centros tras asumir la guarda la Administración, de un total de 14.364 menores residentes en la isla. En 2009, fueron dos, al igual que en 2010.

En las islas de La Gomera y El Hierro, esta circunstancia no se ha producido en los últimos tres años.

#### **2.2.1.2.2. Centros de atención a menores**

Los menores, cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Administración, serán acogidos, residencialmente, en los centros de atención a menores. Estos pueden ser, por su titularidad, públicos o privados, según su titular sea una Administración Pública o una entidad colaboradora de esta.

Las características de los menores atendidos también son un elemento de clasificación de aquellos. Según este criterio, encontramos los centros de carácter preventivo y los centros de carácter protector. Los primeros (centros de día y centros de acogida temporal a menores que constituyen una familia monoparental), están destinados a evitar posibles situaciones de riesgo o desamparo, así como a corregir las carencias que dificultan el desarrollo normal del menor en tal situación.

##### **2.2.1.2.2.1. Centros de carácter protector**

Los centros de carácter protector (centros de menores y centros de acogida inmediata), en los que profundiza este informe, pues son los que nuclea las quejas presentadas ante la Institución, tienen por finalidad atender a menores en grave riesgo o cualquier otra causa que exija una intervención inmediata, o cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias.

La atención prestada por los centros a los menores acogidos cuenta con una programación individualizada. Así, la normativa canaria recoge la obligación del desarrollo de un proyecto educativo individual, que implica la planificación y evolución de las intervenciones socioeducativas con el menor y las propuestas de medidas por adoptar. Las áreas que abarca su contenido se relacionan con el desarrollo individual del niño, niña o joven, con su integración e incorporación social y familiar y, en su caso, laboral.

#### 2.2.1.2.2.1.1. Centros de menores

Los centros donde residan menores, cuya tutela o guarda haya sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del ejecutivo canario, ofrecen a aquellos una atención integral, durante el tiempo necesario, para conseguir la reintegración en su familia de origen o, cuando ello no sea posible, para su inserción en acogimiento familiar o adopción, o, en su caso, durante el tiempo que transcurra hasta que cumplan la mayoría de edad o se emancipen.

La atención y educación integral se ofrece en un marco de convivencia adecuado durante su período de estancia en el centro, fomentando su autonomía personal y su integración en el ámbito comunitario, a través de programas adecuados que posibilitan el desarrollo de sus capacidades.

La normativa autonómica prevé que a las familias de los menores acogidos se les proporcionará, por los equipos especializados de centros y familia, dependientes de los Cabildos Insulares, el apoyo y la orientación técnica necesaria para que el menor pueda reintegrarse a su propio hogar familiar en condiciones que permitan su desarrollo y formación integral.

En caso de que la reinserción no fuera posible, se proporcionará al menor la atención y formación necesarias para su adaptación a la medida de amparo que sea más conveniente o, en su caso, para obtener su autonomía e independencia personal y su inmediata integración social.

Los expedientes de queja tramitados en 2010 sobre reclamaciones, ante el Diputado del Común, realizadas con una vinculación directa con los centros de menores, obedecen, sobre todo, a dos supuestos: la disconformidad con la situación de acogimiento institucional y el funcionamiento irregular de los centros en los que los menores residen.

##### 2.2.1.2.2.1.1.1. Disconformidad con la situación de acogimiento residencial

El desacuerdo con la situación de acogimiento residencial o alguno de sus aspectos es el motivo de varias reclamaciones realizadas. Entre ellas, encontramos el caso de la disconformidad de una madre por tal circunstancia y por el régimen de visitas a un centro de acogida en que se encuentra su hijo, es el **EQ 0661/2007**.

Se recaba información del Cabildo de Tenerife y de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, para conocer los aspectos relevantes de la realidad del niño; la reclamante solicita, personalmente, en las oficinas de Santa Cruz de Tenerife del Diputado del Común, “información sobre la posibilidad de retornar a su país de origen con el menor..., según recomendación de los médicos para vivir en un ambiente familiar”; lo cual se pone en conocimiento del Cabildo Insular a los efectos de que valoren tal posibilidad.

Realizadas las actuaciones oportunas, el Instituto de Atención Social y Sociosanitario (IASS), Unidad de Infancia y Familia, se dirige a la Institución informando “respecto al traslado del menor a Colombia, y su entrega a los referentes familiares que] esta Unidad de Infancia considera que debe realizarse bajo la responsabilidad de

la entidad pública y que el menor debe permanecer bajo la responsabilidad de la entidad pública y que el menor debe permanecer bajo la guardia de las personas que ésta determine hasta la revocación de la medida por llevarse a efecto la entrega del niño a sus familiares”.

Requerido el IASS por la Institución, para que se realicen los trámites pertinentes para regularizar la situación del menor, a efectos de poder afrontar la solicitud de su madre, el Instituto contesta que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia tramita el pasaporte colombiano del niño y demás documentación, “con el fin de llevar a cabo un acogimiento familiar con otro miembro de la familia extensa materna en su país de origen (Dña....)”.

El Diputado del Común recibe informe de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en el que se comunica que el “día ... viaja el menor ... a Colombia a cargo de D<sup>a</sup>..., familiar, haciendo efectiva la revocación de la medida. Dicha integración es de acuerdo con su madre, que así lo expresa en escrito de fecha 12 de junio”.

Logrado el objetivo requerido por la reclamante, se comunicó a esta las últimas circunstancias referidas para que formulase las apreciaciones que considerase oportunas. Finalizada la tramitación del expediente, se procede a su archivo por solución del caso planteado.

Otra reclamación la realiza un padre que, teniendo conocimiento de que su hijo menor está en un centro de acogida por estar en situación de desamparo, recurre a esta Institución para averiguar si la actuación es correcta, es el **EQ 1184/2009**, mencionamos, también, el interés que suscita, en un representante diplomático, la situación de unos menores nacionales de su país, es el **EQ 0224/2009**.

Este expediente se incoó a instancia de la queja realizada por el cónsul de un país europeo. El motivo se relacionaba con la situación administrativa de unos menores, de su misma nacionalidad, que habían sido declarados en desamparo por el ejecutivo canario y a los que se les aplicó una medida de acogimiento residencial. De igual manera, el reclamante manifestaba su inquietud por el régimen de visitas a los menores, que se le venía restringiendo y por la posibilidad de reagrupamiento familiar con sus padres.

La Institución se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, poniendo en su conocimiento la queja presentada y recabando información al respecto de la “situación actual de los menores además del programa educativo familiar que se esté llevando a cabo para procurar, si procede, la integración familiar y social de dichos menores o la medida que resulte”.

Además, dentro del proceso de investigación de la reclamación planteada, el Adjunto Primero realizó una visita al centro de menores donde se encontraban residiendo los niños, las niñas y el joven (hermanos), para interesarse por la situación en que se encontraban los seis menores, y tuvo contacto directo con su realidad cotidiana.

Los menores convivían en el mismo hogar, y no se detectaron anomalías por el equipo de la Institución desplazado a la visita.

Recibida la información requerida a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, se puso en conocimiento del cónsul que “los

padres de los menores se han trasladado recientemente a Suecia, donde gozan de una vivienda y reclaman la repatriación de los menores con estos”.

De igual manera, se le comunica que, el día 2 de diciembre de 2009, “se remitió a estos efectos petición de colaboración al consulado de ... y a la Embajada para proceder a la reagrupación familiar de los menores con sus padres en ..., o en su caso la acogida por la Entidad Pública de dicho país, a efectos de trabajar su reintegración familiar con estos”.

Posteriormente, la reclamante se dirigió al Diputado del Común informando de que “recientemente se han trasladado a Las Palmas de Gran Canaria dos técnicos trabajadores sociales del municipio de..., ... donde viven actualmente los padres de los seis menores .... Dichos técnicos se han entrevistado con personal responsable de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y conmigo para ver la posibilidad de trasladar a los seis menores a.... En breve pienso que tendremos noticias desde... al respecto y le tendré informado”.

Ante los datos facilitados, la Institución se dirigió al departamento autonómico de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, demandando información sobre la situación de los niños y, en su caso, de las previsiones que se planteaban con respecto a llevar a cabo la reunificación familiar con sus padres. Dicha solicitud fue reiterada.

El Diputado del Común recibió el informe demandado en el cual se comunicaba que, tras realizar contactos con los servicios sociales..., se estableció la posibilidad de que los menores estuvieran en aquel país, bajo la protección de una entidad pública. Por tanto, se “emitió la oportuna resolución de reintegración familiar y se trasladaron hasta allí los menores, quedando bajo la guarda del Gobierno..., donde retomaron de inmediato contacto con sus padres desde el 29 de junio de 2010”.

Tras informar al reclamante de los últimos avances realizados con respecto a la queja por él presentada y puesto que el asunto había sido solucionado pues los menores extranjeros se encontraban con sus padres en el país de europeo de origen, se procedió al archivo del expediente, manifestando la reclamante su satisfacción por la solución del problema.

#### **2.2.1.2.2.1.1.2. Funcionamiento inadecuado**

La disfunción en la prestación de servicios en los centros de menores es la causa de queja habitual ante el Diputado del Común. La motivación es variada. Desde las reclamaciones por el desacuerdo con los criterios de actuación del centro, hasta las revelaciones sobre el riesgo que padecen menores internos.

Una de ellas, el **EQ 1230/2009**, fue incoada a instancia de los padres de una menor cuya guarda fue asumida por la Entidad Protectora a iniciativa de aquellos.

Tras el proceso de investigación efectuado, el Diputado del Común realiza una recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias con el siguiente contenido:

- Que se proceda, con máxima urgencia, a realizar una inspección al centro de acogida..., con el objetivo

de clarificar la actuación de la dirección y el personal del mismo en referencia al caso de.... En particular, las reiteradas fugas de la menor, los regímenes de visitas y salidas y las consecuencias que para su reintegración familiar y social han tenido dichas circunstancias.

- Que, si de la actuación inspectora se apreciase la existencia de un riesgo o perjuicio grave para la salud o la seguridad de la menor..., o de cualquier circunstancia que la privase de la necesaria asistencia moral y/o material, se adopten las medidas cautelares oportunas, durante el tiempo que subsista la situación o causa que las han motivado.

La Institución permanece a la espera de contestación de la recomendación realizada, conforme al apartado tercero del artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio.

En cuanto a los supuestos de revelaciones sobre el riesgo que padecen menores dentro de los propios centros en los que conviven, encontramos varias causas. Entre ellas, las fugas, como en el **EQ 0188/2009**, abierto a instancia de una madre que denuncia tal circunstancia.

Otros casos objeto de reclamación ante la Institución se referencian en los **EQ 0631/2010** y **EQ 0469/2010**, ambos en fase de investigación.

El primero fue incoado ante la denuncia realizada por la madre de un menor sobre un centro en el que se encuentra acogido su hijo, reclamación basada en anomalías como la mala nutrición, vestimenta inadecuada y rehabilitación insuficiente que reciben los menores, además de falta de personal y deficiencias estructurales de accesibilidad, así como del régimen de visitas insuficiente.

Por otro lado, el **EQ 0469/2010** se plantea ante los presuntos abusos sexuales llevados a cabo en un centro de menores, por parte de otros menores internados. En este caso, con independencia de las actuaciones realizadas por la Institución, se indicó a la reclamante las vías de actuación que la ley establece para este tipo de supuestos.

#### **2.2.1.2.2.1.1.3. Centros específicos para menores con problemas de salud mental o trastornos de conducta**

El Diputado del Común realiza una actuación de oficio, el **EQ 0100/2009**, en referencia a los centros para menores con trastornos de conducta. Del proceso de investigación se han obtenido datos de la evolución de este aspecto en los últimos tres años.

Los centros que existen en Canarias en 2010 son cuatro: el ‘Centro Cango’, de titularidad pública (Cabildo de Tenerife) y gestión privada (‘Fundación O Belén’); el ‘Centro Manolo Torras II, fase I’, de titularidad y gestión privada (‘Hermanos de la Cruz Blanca’); ‘Manolo Torras II, fase II’, también gestionado por la misma entidad, pero de titularidad de la Dirección General de Vivienda del Gobierno de Canarias y el ‘Centro de Menores con Problemas conductuales’, de carácter público y gestión privada (desde noviembre de 2008 hasta julio de 2010, ‘O’Belén’ y, en adelante, ‘Mensajeros de la Paz’).

Los tres primeros se encuentran ubicados en la isla de Tenerife, el último en Gran Canaria y todos acogen a menores que se encuentran mayoritariamente en desamparo; existiendo algún caso de asunción de la guarda por parte de la Administración a iniciativa de los progenitores de los menores.

El número de plazas totales ofertadas es de 37. Diez en los centros ‘Cango’, ‘Manolo Torras II, fase I’ y el ‘Centro de Menores con Problemas conductuales’ y siete en ‘Manolo Torras II, fase II’.

El número de menores que han recibido asistencia fluctúa dependiendo del centro. Así, en el ‘Centro Cango’, han sido 16, en 2008 y 2009, y 20 en 2010. En 2008, antes de dividirse en dos fases, ‘Manolo Torras II’, había atendido a cuatro menores. Las cifras se incrementan en 2009 y 2010; de manera que, ‘Manolo Torras II, fase I’, prestó servicios a seis y diez menores y ‘Manolo Torras II, fase II’, lo hizo con siete y ocho, respectivamente, en los citados periodos temporales.

El ‘Centro de Menores con Problemas conductuales’, acogió a seis menores, en 2008, 22 en 2009 e igual número en 2010.

Así, el número de menores que han recibido asistencia ha ido en aumento en los últimos tres años; esto es, 26 en 2008, 51 en 2009 y 60 en 2010.

Preguntada la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autonómico, sobre las actuaciones emprendidas para el “acompañamiento hacia la autonomía” de los que, recibiendo terapia, accedan a la mayoría de edad, el Centro Directivo informa que tales actuaciones se llevan a cabo en “todos los contextos que abarcan su vida, en el de la salud, en el escolar, en el residencial y en el familiar.

En concreto en la Casa familiar Manolo Torras II, fase I y fase II, a los menores que se prevé que puedan ser autónomos en medio familiar a la mayoría de edad, se les integra en proyectos formativos que les permitan obtener una cualificación profesional.

Con los menores que cumplen 17 años en el centro y no se prevé que puedan ser autónomos ni atendidos en su medio familiar, se tramita plaza en recursos para mayores de edad con discapacidad, ante la Dirección General de Servicios Sociales.

En los otros dos centros al no darse la condición de discapacidad del anterior, las actuaciones se asemejan a las del resto de recursos: a los menores que han abandonado la enseñanza reglada y además están por edad excluidos de la educación obligatoria se les ofertan actividades formativas orientadas a la obtención de una cualificación profesional”.

#### **2.2.1.2.2.1.2. Centros de atención inmediata**

Los centros de acogida inmediata de menores (CAI) atienden a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en grave riesgo o cualquier otra causa que exija una intervención inmediata, o cuya tutela o guarda ha sido asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario.

El objetivo de los citados centros es el de proteger al menor y procurar su bienestar. Para ello, se analizará y valorará la problemática personal, social y familiar de los menores acogidos, para lo que se emitirán los informes psicológicos, pedagógicos, socio-familiares y médicos-sanitarios de aquellos que sean necesarios con el fin de proponer las medidas de amparo más adecuadas a sus circunstancias o necesidades.

Si la estancia en un centro de menores debe ser la mínima imprescindible para conseguir su finalidad, en un CAI esta se encuentra más limitada, determinando la Ley que hay que procurar no superar los treinta días, en los cuales se proporcionará al menor la atención y formación necesarias para su adaptación a la medida de amparo que sea más conveniente a sus necesidades.

Los expedientes de queja sobre reclamaciones vinculación directamente con un centro de atención inmediata son tres. En el primero, el **EQ 0232/2009**, una madre discrepa con la declaración de situación de desamparo de sus hijos, así como el régimen de visitas al CAI donde se encontraban en el momento de hacer la reclamación

En el caso planteado, la Administración ha hecho uso de la posibilidad que tiene de declarar provisionalmente la situación de desamparo. Ello se realiza cuando se aprecia que los atentados contra la integridad física o psíquica de un menor no permita la instrucción del procedimiento. Asume, pues la tutela la Dirección General de Protección y la Familia del Gobierno de Canarias y adapta las medidas de protección que estima necesarias.

Realizada la oportuna investigación, se comprueba que se produjo la declaración definitiva de desamparo, que no constaba actuación alguna de impugnación de la situación de los menores, ni del procedimiento seguido para su declaración de desamparo.

Por otro lado, se constata que los padres visitan, con regularidad, a sus hijos, conforme a un régimen con el cual no manifiestan disconformidad. Por todo ello, y dado que no existen más alegaciones por parte de los reclamantes, se procede al archivo de la queja.

El otro caso, el **EQ 0437/2009**, se acude al Diputado del Común en relación con los centros de atención inmediata, se denuncia la situación irregular de un CAI, por las conductas inadecuadas, en el desarrollo de la actividad profesional, con los niños. Se encuentra en fase de investigación.

El expediente **EQ 0964/2010** fue incoado a instancia de un padre que denuncia el comportamiento irregular del personal de un centro de atención inmediata donde se encontraban sus hijos residiendo. La complejidad del asunto, llevó implícito un informe interno para que otras áreas de la Institución (justicia, sanidad, empleo y asuntos sociales) tuviesen conocimiento del caso para intervenir desde sus respectivos ámbitos de actuación. El alto comisionado, continúa realizando actuaciones para resolver la problemática planteada.

#### **2.2.1.2.2.2. Otros casos**

El Diputado del Común recibe reclamaciones que no sistematizamos en otros epígrafes, como aquella en la que se solicita el acogimiento residencial de una menor en un piso tutelado, el **EQ 0009/2009**, o la queja referente a la solicitud de información sobre un menor en situación de desamparo, con medida de acogimiento residencial en la Comunidad de las Islas Baleares, es el **EQ 0338/2009**.

El **EQ 1264/2010**, iniciado a instancia de una madre que manifiesta su temor por el traslado de su hija de un centro de menores a otro considerado por la misma como “un centro con personas más conflictivas y con delitos más graves”, y añade que la niña, de 14 años, se encuentra

adaptada al centro donde reside en la actualidad, cierra este heterogéneo grupo vinculado a los centros de menores.

### **2.2.1.3. Acogimiento familiar**

#### **2.2.1.3.1. Introducción**

El acogimiento familiar es una medida de protección, preferente respecto del acogimiento residencial o institucional, destinada a niños, niñas o jóvenes que no pueden permanecer en sus hogares, facilitándoles un lugar de convivencia, donde residirán con una familia que les proporcionará una adecuada satisfacción de sus necesidades de protección, educación y desarrollo.

#### **2.2.1.3.2. Tipología**

##### **2.2.1.3.2.1. Acogimiento familiar en familia extensa o ajena**

Una vez declarada la situación de desamparo y asumida la tutela por la administración, esta podrá acordar la integración del menor en una familia, extensa o ajena, junto a la que permanecerá durante más o menos tiempo, dependiendo de sus posibilidades de reintegración familiar.

El acogimiento por la familia extensa, que en Canarias prevé no sólo a los parientes sino también a las personas que tienen una especial relación o vinculación con el menor, se acordará de modo preferente al realizado por una familia ajena.

El **EQ 1127/2009**, en fase de investigación, se incoó a iniciativa de una abuela que solicita el acogimiento de un nieto que se encuentra interno en un centro de acogida. El objetivo perseguido por este miembro de la familia extensa del menor, es que aquel pase de un acogimiento residencial a un acogimiento familiar, siempre más recomendable para el desarrollo del joven.

También existen reclamaciones por la disconformidad ante la reintegración familiar, aun residiendo el menor con un miembro de su familia extensa. Es el caso de la abuela que formula una queja porque la entidad protectora le ha “separado” de sus nietos para que convivan con su madre biológica, es el **EQ 1527/2008**.

De igual manera, se producen denuncias de acogedores de familias ajenas, ante el proceso de reintegración familiar. Así, en el expediente **EQ 0994/2009**, los acogedores de un menor comunican al Diputado del Común el rechazo del niño acogido a las visitas de su madre biológica y el perjuicio que producen, a su juicio, en la salud de aquel.

La prevalencia legal citada en el segundo párrafo de este epígrafe, junto a la circunstancia de que los familiares tienden a proteger a los menores con los que guardan parentesco, explica la gran diferencia porcentual entre el acogimiento por familia extensa y el que se produce en una familia ajena.

Así, en las islas, el primer caso tuvo lugar, en 2008, en 1.418 ocasiones, frente a las 36 del segundo. En 2009, en 1.324 y 35 y, en 2010, 1.327 y 30, respectivamente. Por tanto, no existe una evolución cuantitativa relevante en ninguno de los dos supuestos y, además, como afirmamos en el párrafo anterior, la diferencia es apreciable entre ellos; esto es, 97,52% y 2,47%; 97,42% y 2,57% y 97,78% frente a 2,10%, en los últimos tres años.

Por provincias, los cambios en los periodos referidos marcan tendencias contrapuestas. En Las Palmas, 937, 827 y 793 y en Santa Cruz de Tenerife, 481, 497 y 534. Son los acogimientos realizados en familia extensa, que se reducen, en un caso y aumentan, en otro.

Los realizados por familia ajena, son en Las Palmas, 25, 22 y 17, y en Santa Cruz de Tenerife, 11, 13 y 13. Datos referidos a los años 2008, 2009 y 2010.

En la isla de Gran Canaria, en 2008, el acogimiento en familia extensa se llevó a cabo en 816 ocasiones y, en los años posteriores, en 727 y 680. Por familia ajena en 25, 22 y 17, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 425 menores fueron acogidos por sus parientes, 443, en 2009 y 479, en 2010. Por desconocidos lo fueron, en los mismos periodos, en 11, 12 y, de nuevo, 12 ocasiones.

En Lanzarote, en los últimos tres años, permanecían con sus familiares, 69, 56 y 64 y, se encontraban con una familia no propia, uno en 2008 y dos en 2009 y 2010.

En Fuerteventura, durante 2008, el acogimiento en familia extensa se produjo en 52 ocasiones y, los años siguientes, en 43 y 49. Por familiares ajenos fue acogido solo un menor en 2008, no ocurriendo tal circunstancia en los años posteriores.

En La Palma, hace dos años, 41 menores fueron acogidos por parientes; en 2009 y 2010, 42 y 43, respectivamente. Sólo un menor se encontraba acogido en una familia ajena, durante 2009 y 2010.

En las islas de La Gomera y El Hierro, no se han producido, en los últimos tres años, casos de acogimiento en familia ajena. Sí ha ocurrido tal circunstancia respecto a la familia extensa. En La Gomera, en diez, ocho y cinco ocasiones; en El Hierro, en cinco, cuatro y siete.

##### **2.2.1.3.2.2. Acogimiento familiar simple o permanente**

El acogimiento familiar, dependiendo de su finalidad y, por tanto, su duración, podrá ser calificado como permanente o simple. Este último tiene carácter transitorio; si la situación de desamparo es temporal, la medida constituye un mero paso hacia una situación más estable: la reintegración familiar, la tutela o el acogimiento preadoptivo.

En cambio, el acogimiento familiar permanente se lleva a cabo en los casos de difícil o imposible reintegración familiar, teniendo en cuenta sus circunstancias (como la edad) o las de la familia.

El Diputado del Común ha recibido reclamaciones por supuesta inactividad administrativa con respecto a una solicitud de acogimiento familiar, que es el objeto del **EQ 0839/2010**. En concreto, los denunciante solicitan que se proceda, tras dos años de espera, a la firma del contrato de acogimiento permanente. La Institución se encuentra investigando los aspectos referidos.

Existen otros casos como el de la que acoge en régimen de acogimiento familiar simple de un menor, que solicita el subsidio por maternidad por tal circunstancia.

En Canarias, el acogimiento familiar simple se produjo, en los últimos tres años, en 910, 782 y 779 ocasiones, frente al permanente que tuvo lugar en 544, 577 y 578. Los porcentajes de un caso con respecto a otro son, en 2008,



62,58% y 37,41%; en 2009, 57,54% y 42,45% y, en 2010, 57,40% y 42,59%.

Por provincias, la evolución de los acogimientos familiares simples es la siguiente: en Las Palmas, 722, 598 y 568 y en Santa Cruz de Tenerife, 188, 184 y 211. Son los datos de 2008, 2009 y 2010. Se aprecia el mayor volumen de acogimientos que se llevan a cabo en una provincia con respecto a la otra.

En cuanto a los acogimientos familiares permanentes, las cifras son más igualadas, aunque no debemos obviar que el número de menores en la provincia de Las Palmas es superior al de la provincia de Santa Cruz de Tenerife (en 2009, 204.229 y 174.348, respectivamente).

Aun así, la provincia de Santa Cruz de Tenerife supera en número de acogimientos permanentes a la de Las Palmas, según los datos obtenidos de los últimos tres años. Esto es, 304, 326 y 336 y 240, 251 y 242, respectivamente.

En Gran Canaria, en 2008, el acogimiento simple se llevó a cabo en 655 ocasiones y, en los años posteriores, en 537 y 505. El permanente, en 184, 211 y 190, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 173 menores fueron acogidos temporalmente, 170, en 2009 y 173, en 2010. Con permanencia lo fueron, en los mismos periodos, en 263, 285 y 298 ocasiones.

En Lanzarote, el régimen simple tuvo lugar, en 2008 y 2009, en 30 ocasiones, subiendo a 34 en 2010. En igual periodo, el permanente se produjo en 40, 28 y 32 casos.

En Fuerteventura, durante 2008, el acogimiento familiar simple fue resuelto en 37 ocasiones y, los años siguientes, en 31 y 29. El permanente en 16, 12 y 20 casos, en los mismos espacios temporales.

En la isla de La Palma, hace dos años, nueve menores fueron protegidos por familias en el régimen de acogimiento simple, once en 2009 y 14 en 2010. El acogimiento permanente tuvo lugar en 32 ocasiones, en 2008 y 2009 y 30 en 2010.

En la isla de La Gomera, el acogimiento simple se resolvió en cuatro ocasiones en 2008 y en dos en los años posteriores. El permanente, en seis en 2008 y 2009, y tres en 2010.

En El Hierro, los casos de acogimiento simple, en 2008, fueron dos en 2008 y 2010 y uno en 2009. El acogimiento permanente tuvo lugar en tres ocasiones, en 2008 y 2009, y cinco en 2010.

#### **2.2.1.3.2.3. Acogimiento familiar administrativo o judicial**

El acogimiento familiar tendrá carácter administrativo si los padres o tutores del menor prestan su consentimiento. Será judicial cuando falte este consentimiento o los padres o tutores se opongan a la medida.

El Diputado del Común ha recibido quejas por la presunta falta de información en el proceso de resolución del acogimiento familiar administrativo. Es el caso de un padre que manifiesta su discrepancia por desconocer el procedimiento seguido por la administración a la hora de propiciar el acogimiento familiar de sus hijos, es el **EQ 0413/2010**.

En otros casos, se discrepa con el régimen de acogimiento familiar; como ocurre en el **EQ 1405/2008**,

incoado a instancia de una madre que tiene a su hija declarada en desamparo, conviviendo con una que considera inadecuada.

También existen casos en los que se produce un acogimiento familiar de hecho del menor y se intenta obtener la regularización de tal situación. Es el caso del **EQ 1331/2009**, en proceso de tramitación, incoado para obtener la resolución administrativa de acogimiento por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias.

En Canarias, el acogimiento familiar administrativo supera al judicial, bien porque los padres o tutores conceden autorización para que se lleve a cabo el acogimiento familiar, o porque no impugnan la resolución que lo establece.

Así, en 2008, el primero se produjo en 1 154 casos frente al judicial, en 300. En 2009, 1.090 y 269 y, en 2010, 1.112 y 245. Los porcentajes oscilan, pues entre el 79,36% y 20,63%, de 2008, el 80,20% y 19,79% de 2009 y el 81,94% y 18,95% de 2010.

Por provincias, en Las Palmas existe una bajada tanto de los acogimientos administrativos (769, 682 y 661) y como de los judiciales (193, 167 y 149). En Santa Cruz de Tenerife, disminuyen levemente los judiciales (107, 102 y 96) y aumentan los administrativos (385, 408 y 451).

En Gran Canaria, en 2008, el acogimiento administrativo se llevó a cabo en 669 ocasiones y, en los años posteriores, en 600 y 566. El judicial en 170, 148 y 129, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 341 fueron acogidos por resolución administrativa, 362, en 2009 y 401, en 2010. Mediante resolución judicial, lo fueron, en los mismos periodos, en 95, 93 y 90.

En Lanzarote, el acogimiento administrativo tuvo lugar, en 2008, en 56 ocasiones, 46 en 2009 y 55 en 2010. En igual periodo, el judicial, se produjo en 14, 12 y 32 casos.

En Fuerteventura, durante 2008, el acogimiento administrativo fue resuelto en 44 ocasiones y, los años siguientes, en 36 y 40. El judicial, en nueve, siete y nueve, en los mismos espacios temporales.

En la isla de La Palma, hace dos años, 36 menores fueron acogidos por resolución administrativa, 40 en 2009 y 41 en 2010. El acogimiento judicial tuvo lugar en cinco ocasiones, en 2008 y tres en 2009 y 2010.

En la isla de La Gomera, el acogimiento administrativo se resolvió en seis ocasiones en 2008 y en cuatro en los años posteriores. El judicial, en cuatro en 2008 y 2009, y una en 2010.

En El Hierro, los casos de acogimiento administrativo, en 2008, fueron dos en 2008 y 2009 y cinco en 2009. El acogimiento judicial tuvo lugar en tres ocasiones, en 2008 y dos en 2009 y 2010.

#### **2.2.1.3.2.4. Otras tipologías**

Otra distinción tipológica diferencia el acogimiento de urgencia-diagnóstico y el realizado con previsión de retorno. El primero se constituye para brindar una atención inmediata al menor mientras se evalúa el supuesto concreto, a la espera de tomar la medida que se estime oportuna. En el segundo caso, el menor es acogido a la vez que se desarrollan las actividades pertinentes, para conseguir su retorno a la familia de la que procede.

El acogimiento familiar también podrá ser remunerado. Hablamos de una actuación profesional que implica la colaboración con la Administración a la hora de llevar a cabo el plan de mejora, lo cual requiere cierta especialización. En estos supuestos una persona o familia acoge en su núcleo familiar a uno o varios menores y son retribuidos, económicamente, por ello y por los gastos de alimentación o educación originados.

Una respuesta intermedia, entre el acogimiento familiar y el acogimiento residencial, es el acogimiento en hogar funcional (también remunerado), entendiéndose por tal el núcleo de convivencia similar al familiar compuesto por uno o varios responsables que residen habitualmente en el mismo.

### 2.2.1.3.3. Declaración de idoneidad

La Ley establece que las personas, que deseen acoger a un menor sujeto a tutela o guarda de la Administración, deberán solicitarlo a esta, que resolverá sobre la idoneidad o no de los solicitantes. Para ello, la normativa reguladora de la materia explicita una serie de criterios orientadores que se tendrán en cuenta, a lo largo del proceso, para realizar la valoración citada. Todo ello, teniendo en cuenta el interés primordial del menor.

La tramitación del **EQ 2191/2008** ha arrojado datos, que homogeneizamos de conformidad con los expuestos en los anteriores epígrafes, sobre el número de solicitudes de acogimiento familiar y las resoluciones de idoneidad otorgadas.

Así, en la mayoría de los casos, se concede la idoneidad al solicitante. En las Islas, el número de solicitudes de acogimiento familiar, en 2008, fue de 256; de 252, en 2009 y 241 en 2010. De ellos, no alcanzaron la idoneidad, ocho, 16 y 5, respectivamente. Esto supone unos porcentajes de 93,75% y 6,25%; 93,65% y 6,34% y 97,92% y 2,07%, en cada caso.

La tendencia se mantiene en el estudio de los datos provinciales. En Las Palmas el número total de solicitudes fue de 133, 125 y 123 en los últimos tres años y las resoluciones negativas a la idoneidad cuatro, cinco y ninguna en 2010. En Santa Cruz de Tenerife, fueron 123, 127 y 118 las solicitudes y cuatro, once y cinco las declaraciones de no idoneidad.

En Gran Canaria, en 2008, las solicitudes alcanzaron las siguientes cifras: 101, en 2008 y, en los años posteriores, en 100 y 92. Las idoneidades fueron 97, 96 y 92, respectivamente.

En Tenerife, a lo largo de 2008, 116 fueron las solicitudes, 119, en 2009 y 108, en 2010. Las idoneidades 112, 108 y 103.

En Lanzarote, en 2008, 16 personas solicitaron el acogimiento familiar; en 2009, 15 y once en 2010. Sólo una solicitud fue declarada idónea, en 2009.

En Fuerteventura, durante 2008, las solicitudes fueron realizadas en 16 ocasiones y, en los años siguientes, en diez y veinte. Las idoneidades se reconocieron en todos los casos.

En la isla de La Palma, hace dos años, tres personas solicitaron el acogimiento familiar, cinco en 2009 y siete en 2010. Todas recibieron la declaración de idoneidad.

En El Hierro, en 2008, se realizaron dos solicitudes, y tres, en cada uno de los años siguientes. No se declaró la no idoneidad en caso alguno.

En la isla de La Gomera, se produjeron dos solicitudes de acogimiento familiar en 2008, que fueron idóneas.

### 2.2.1.4. Menores extranjeros no acompañados

El número de menores extranjeros no acompañados (en adelante los MENA) llegados a Canarias durante los últimos años ha ido en claro retroceso. De los 815 de 2008, se ha pasado a 242 en 2009 y a 52 en 2010.

La nacionalidad de los llegados del pasado año fue, sobre todo, marroquí (48 menores, en ejercicios anteriores, 45, en 2009 y 206, en 2008). Desaparece Mali como país del que, mayoritariamente, eran originarios los niños, niñas o adolescentes que, durante 2008 y 2009 (301 y 116, respectivamente), llegaron al Archipiélago.

El descenso es generalizado. Así, Guinea Conakry, de donde habían llegado los dos últimos años 95 y 28 menores, respectivamente, no figura como lugar de origen de los MENA en 2010. La misma circunstancia se produce con respecto a Gambia (44 y 7), Costa de Marfil (8 y 8), Guinea Bissau (7 y 3), Ghana (11 y 2) o Nigeria (2 y 2).

De igual manera, de Mauritania, país originario de 93 y 20 menores durante 2008 y 2009, respectivamente, llega un niño, como también ocurre con Senegal (45 y 11).

La disminución en la llegada se encuentra reflejada en la merma de la ocupación de los 'Dispositivos de Emergencia' puestos en marcha por el Gobierno de Canarias. La media de ocupación de aquellos ha pasado de 764, en 2008, a 719, en 2009 y a 240 en 2010.

Las residencias situadas en la Escuela de Capacitación Agraria (Aruacas) y la ubicada en Valle Jiménez (La Laguna), cesaron en la prestación de servicios en 2009. El resto continuaron realizándolo en 2010, pero con un claro decremento en el número de usuarios.

El centro de Agüimes pasa de 141 menores (media de ocupación) en 2008, a 109, en 2009 y 42 en 2010. En Tegueste, la disminución, en los mismos periodos fue de 126, 109 y 42. En La Esperanza (El Rosario), de 315, a 337 y 79. En Icod, de 63, a 66 y 36. En Las Mercedes (La Laguna), de 24, 23 y 25. En Salto del Negro (Las Palmas de Gran Canaria), de 20, a 17 y a 16.

Por su parte, los cabildos insulares también acogen a menores extranjeros no acompañados en sus centros. Así, la Administración insular de El Hierro, contaba con cuatro menores en 2008, uno en 2009 y dejó de prestar sus servicios en 2010.

Precisamente, de esta Isla se recibieron quejas ante la Institución por dejar de prestar servicios el dispositivo creado por la citada entidad. Son los **EQ 0648/2009**, **EQ 0649/2009**, **EQ 0650/2009** y **EQ 0651/2009**, referidos al posible traslado a otra isla de unos menores integrados socialmente en el lugar.

El **EQ 0649/2009** fue incoado ante la reclamación realizada por un posible cambio de isla de residencia de un menor no acompañado, debido a que el centro en el que convivía iba a dejar de prestar sus servicios.

Requeridos los informes administrativos al Cabildo Insular de El Hierro, se constata la plena integración del

menor en su entorno social. Razón por la cual, el Diputado del Común, solicita a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, el proyecto educativo individualizado del menor, incluyendo los aspectos normativos y pronóstico en las áreas de inserción socio laboral y educativa.

En contestación a la petición de informe realizada al citado Departamento autonómico, la Consejería pone en conocimiento de la Institución que en junio de 2009 “se ve imposible continuar alojando... a los menores, con lo que se busca una salida para estos, quedando uno en acogimiento familiar, y otros dos trasladados al Hogar de La Gomera, donde prosiguen su formación”.

El seguimiento del caso que nos ocupa no pudo realizarse en el área del menor, al haber alcanzado los afectados la mayoría de edad en los **EQ 0648/2009**, **EQ 0650/2009** y **EQ 0651/2009**. Sí se continuó en la fase de investigación de la queja en el **EQ 0649/2009**. En este supuesto se procedió a archivar, por solución, el expediente cuando, tras los trámites realizados, se tuvo la constancia, tras obtener un informe de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario de que el menor había sido acogido por una familia en la isla.

El cierre del centro referido llevó aparejado la presentación de varias quejas formuladas sobre aspectos laborales, son los **EQ 0652/2009**, **EQ 0653/2009** y **EQ 0654/2009**.

#### **2.2.1.4.1. Determinación de la condición de menor en los MENA**

La determinación de la condición de menor (niño, niña o adolescente) es imprescindible para abordar su protección, pues se extiende a todo aquel que se encuentre en territorio de España, con independencia de su nacionalidad.

La legislación estatal otorga tal consideración a los españoles menores de dieciocho años. No rige esta regla para los extranjeros, que dependerán de la Ley de su país de origen. Esta circunstancia es relevante en los casos de menores extranjeros no acompañados.

En el supuesto de que estos estén documentados, no habrá problema alguno para determinar el cuerpo legal que les es aplicable. Los problemas surgen cuando no hay manera de saber cuál es su edad, ya sea por indocumentación o por falsedad de los documentos, normalmente del pasaporte.

La normativa de extranjería ha establecido un régimen protector para estos casos. Así, el artículo 35.3 de la Ley Orgánica 4/2000 determina que en los supuestos en que los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado localicen a un extranjero cuya minoría de edad no pueda ser establecida con seguridad, se le prestará, por los servicios competentes de protección de menores, la atención inmediata que precise, de acuerdo con lo establecido en la legislación de protección jurídica del menor, poniéndose el hecho en conocimiento inmediato del Ministerio Fiscal, que dispondrá la determinación de su edad, para lo que colaborarán las instituciones sanitarias oportunas que, con carácter prioritario, realizarán las pruebas médicas necesarias.

La interpretación del precepto, en especial por lo que se refiere a la ‘colaboración de las instituciones sanitarias

oportunas’, da lugar a una diversidad de prácticas según el lugar donde haya sido localizado el presunto menor.

Por ello, se hace necesario el establecimiento de criterios homogéneos para la determinación de la edad de estos extranjeros, con el objeto de saber si son o no menores de edad. Pero solo en los casos de que exista duda y no en aquellos otros en que se aporte documentación fehaciente que acredite tal circunstancia.

El Diputado del Común, a iniciativa de la Institución del Defensor del Pueblo, ha participado en el trabajo sobre la ‘Determinación de la edad de los menores no acompañados’. También estuvieron presentes representantes del cuerpo forense, de la Fiscalía, de las Administraciones central y autonómica, en función de sus respectivos ámbitos competenciales, y de las organizaciones no gubernamentales más representativas.

El análisis de los datos que figuran en la Memoria de la Fiscalía General del Estado correspondiente a 2008, nos lleva a afirmar que las pruebas médicas referidas son utilizadas cada vez con mayor frecuencia, llegando a ser el único criterio para fijar una edad probable.

Estos procedimientos técnicos tienen un amplio margen de error y han arrojado resultados distintos en diferentes comunidades autónomas, donde han sido llevados a cabo sobre los mismos menores. Este hecho ha sido constatado por el informe del Defensor del Pueblo de 2009, así como los numerosos casos de tránsito de los MENA por el territorio estatal. Alguno de los supuestos se produjo con menores extranjeros que habían sido protegidos por el Gobierno de Canarias.

Los trabajos realizados a iniciativa de la citada Institución Estatal, sobre el tema referido, han producido documentos de conclusiones, tanto de fiscales especialistas en menores y extranjería como de forenses.

El grupo de fiscales considera que la guarda de hecho o tutela provisional, por parte de los servicios de protección de menores, no se puede prolongar sine die más allá del tiempo necesario para identificar al menor, investigar sus circunstancias y constatar la situación real de desamparo. Consideran que tres meses es un tiempo prudencial, pasado el cual debe procederse a constituir la tutela.

En referencia a los informes médicos sobre determinación de edad, manifiestan que deben especificar el porcentaje de incertidumbre o desviación estándar. Cuando se reciban informes que por no incorporar la horquilla de edades o que por cualquier otro motivo deban considerarse insuficientes, habrán de solicitarse las ampliaciones o aclaraciones oportunas.

No deben dictarse, por tanto, decreto de determinación de la edad sin disponer de un informe médico suficiente. En caso contrario, habrá que esperar a la realización, ampliación o aclaración de las pruebas sin perjuicio de que el presunto menor quede, mientras tanto, bajo la custodia de los servicios de protección de menores.

Tampoco consideran admisibles informes en los que se haga referencia a que la edad es de ‘aproximadamente 18 años’, o expresiones similares (‘alrededor de 17 años’ o ‘superior de 17 años’). En todo caso, siempre se estará a la edad inferior de las posibles que se establezcan en el informe médico.

Los criterios interpretativos de los informes de determinación de edad deben ser puestos, a juicio de los fiscales, en conocimiento de las fuerzas y cuerpos de seguridad, con el fin de que adecuen su actuación a los mismos.

Si con posterioridad a la determinación de la edad, aparecen datos que la cuestionen, la entidad pública de protección de menores (en el caso de Canarias, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia) podrá realizar pruebas complementarias. El consentimiento del menor vendrá determinado por su edad, mayor de 16 o menor de 16 años con suficiente madurez. En este caso, deberá de ser informado de sus derechos y de la naturaleza y finalidad de las pruebas. Si se pretende realizar estudios complementarios a menores de 16 años no maduros, será necesario nombrarle defensor judicial. Sin el consentimiento del menor “maduro” o del defensor judicial en el caso del menor de 16 años “no maduro”, no se podrán practicar las pruebas médicas de determinación de la edad.

En ningún caso la entidad pública de protección de menores podrá fijar, de manera unilateral, una edad distinta a la previamente establecida en el decreto del fiscal, y está obligada a informar al fiscal sobre el resultado de las pruebas para que este modifique el decreto de determinación de edad.

El consentimiento informado del presunto menor, para poder ser sometido a las pruebas, puede ser prestado en situación de urgencia ante la policía. Se entiende que dicha situación de urgencia concurre cuando el menor no está en un centro de protección. Cuando no existe tal situación de urgencia porque el menor está atendido en un centro de protección, la audiencia la realizará directamente el fiscal.

Cuando la entidad pública de protección de menores realice pruebas complementarias, la audiencia se realizará ante la misma, correspondiendo al fiscal, en el control posterior de tales pruebas, verificar que tal audiencia se ha practicado. Si la persona de cuya minoría de edad se duda manifiesta reticencias a la realización de las pruebas, se pondrá a disposición del fiscal para que valore dicha negativa.

Por su parte, los forenses han elaborado un documento de buenas prácticas entre los institutos de medicina legal de España. Establecen, sobre la determinación forense de la edad de los menores extranjeros no acompañados, una serie de conclusiones.

Así, manifiestan que la determinación de la edad en menores no acompañados por medio de la estimación de la madurez ósea y la mineralización dental es un método sujeto a grandes márgenes de error. Sin embargo, en ausencia de otros elementos probatorios documentales y utilizada adecuadamente, es la metodología más fiable de que se dispone.

En todo caso, la estimación médica de la edad, en un supuesto menor, debe ser ordenada por la autoridad judicial o por el ministerio fiscal, y realizada preferentemente en un instituto de medicina legal. El informe resultante debe presentarse a la autoridad que lo solicitó, a la que le corresponde tomar la decisión definitiva, con las garantías del procedimiento judicial.

La estimación médica de la edad es un proceso que se debe realizar por profesionales con formación específica y

los informes emitidos deben ser sometidos a algún sistema de control de la calidad. Por ello, los institutos de medicina legal deben asignar facultativos expertos para realizar de forma centralizada este tipo de exámenes. La creación de unidades especializadas se debe considerar en función de la casuística de cada instituto de medicina legal.

De igual manera, para ofrecer una respuesta científicamente competente y especializada se considera necesario completar la puesta en funcionamiento de los institutos de medicina legal en aquellos lugares en que todavía están por desarrollar.

Puesto que la estimación médica de la edad es un procedimiento complejo al que se le debe conceder el tiempo suficiente para su realización, en la medida de lo posible, debe evitarse su asignación a los servicios forenses en funciones de guardia.

Los forenses plantean que, para la realización de los exámenes complementarios radiológicos, se deben establecer los oportunos convenios con establecimientos públicos o privados que permitan su realización en condiciones técnicas adecuadas, y teniendo en cuenta el impacto que estos exámenes suponen sobre el funcionamiento normal de dichos servicios.

La exploración a los menores deberá preservar la dignidad y seguridad de la persona explorada, y debe ser comprensible para el presunto menor y expresamente consentida.

La identificación del presunto menor debe hacerse de forma fehaciente, mediante técnicas que minimicen la posibilidad de reevaluación y reexposición de la persona, y la evaluación médica de la edad debe seguir un procedimiento técnico basado en evidencias científicas.

## **2.2.1.5. Adopción**

### **2.2.1.5.1. Introducción**

La adopción es la medida de protección del menor, acordada en última instancia. Esto es, cuando la reintegración en su núcleo familiar, incluida la familia extensa, no sea posible. Es una actuación excepcional que, dirigida por el principio de interés superior del niño o niña, se adopta para garantizar el disfrute de sus derechos.

La Ley distingue, según el origen del menor que va a ser adoptado, entre adopción nacional y adopción internacional. Las especificidades de ambas tipologías son desarrolladas en un apartado posterior. El motivo es que se antepone el tratamiento de las ‘declaraciones de idoneidad’, que se abordan desde una perspectiva unitaria.

El proceso de adopción comienza con una solicitud ante la administración competente. En Canarias, dicha función corresponde a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia que, en los últimos años, ha recibido un número decreciente de solicitudes (357, en 2008; 318, en 2009 y 294 en 2010).

### **2.2.1.5.2. Declaraciones de idoneidad**

Los solicitantes de adopción deben someterse a un proceso de valoración de su idoneidad para asumir tal responsabilidad. Lo harán de conformidad con un procedimiento legal que, en Canarias, establece una serie de criterios:

*Criterios de valoración positiva:*

- 1) La estabilidad y madurez emocional de las personas solicitantes que permitan el desarrollo armónico del menor.
- 2) La capacidad para satisfacer las necesidades y garantizar los derechos del menor.
- 3) La existencia de motivaciones y actitudes adecuadas para la adopción.
- 4) La relación estable y positiva de la pareja, en caso de solicitudes conjuntas.
- 5) La aptitud básica para la educación del menor.
- 6) El adecuado ajuste entre el deseo de las personas solicitantes de ser padre o madre y el de dar respuesta al derecho del menor de tener una familia.
- 7) La flexibilidad de actitudes y adaptabilidad a nuevas situaciones.
- 8) Ofrecer un ambiente familiar que favorezca el desarrollo integral del menor.
- 9) Disponer de vivienda adecuada.

*Criterios de valoración negativa:*

- 1) La existencia de problemas de salud física o psíquica, en la medida de que puedan afectar al proceso de adopción y crianza del menor.
- 2) La existencia de motivaciones inadecuadas para la adopción.
- 3) Desajustes graves en la relación de pareja de los futuros adoptantes.
- 4) El rechazo a asumir los riesgos inherentes a la adopción.
- 5) La presencia de expectativas rígidas respecto al menor y a su origen socio-familiar.

La disminución, anteriormente referida, del número de solicitudes de adopción discurre en paralelo con la bajada de los procedimientos de declaración de idoneidad: 254, 232 y 213, en los últimos tres años. Por otro lado, las resoluciones que establecieron la no idoneidad de los demandantes en 2008, fueron diez, trece en 2009 y 14 en 2010.

La investigación de oficio, **EQ 0101/2009**, realizada por el Diputado del Común, arroja datos sobre la evolución de las declaraciones de idoneidad en los últimos años. Se transcribe parte del informe recibido, de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, donde se explica las consecuencias que, la entrada en vigor del Decreto 137/2007, que establece un procedimiento específico de actualización de la idoneidad, ha tenido en el crecimiento del número de valoraciones.

“Durante el 2008 y tras las valoraciones psicosociales oportunas, La Dirección General de Protección del Menor y la Familia, resolvió un total de 254 procedimientos de adopción, de los que 10 de ellos fueron de no idoneidad. Conviene señalar que durante el año 2008 no fue necesario tramitar expedientes de actualización de idoneidad al no ser exigidos por los países a los que se dirigía la adopción internacional.

2008	Adopción nacional	Adopción internacional	Total
Provincia Las Palmas	8	108	116
Provincia S/C Tenerife	26	112	138
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>220</b>	<b>254</b>

Durante 2009 y tras la realización de las valoraciones psicosociales oportunas, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia resolvió un total de 772 procedimientos de adopción, dictando 759 resoluciones de idoneidad (232 en procedimientos de nueva valoración y 527 en procedimientos de actualización) y 13 resoluciones de no idoneidad.

Debemos tener en cuenta que nos referimos no sólo a las resoluciones dictadas sobre los nuevos expedientes de adopción sino también a las dictadas en los procedimientos de actualización de la idoneidad por vigencia y por modificación sustancial de circunstancias en las condiciones socioeconómicas, familiares o personales de los adoptantes.

En el año 2009 y en aplicación de lo dispuesto en nuestro Decreto 137/2007, la Entidad Pública llevó a cabo el proceso de actualización por pérdida de vigencia de la idoneidad, de la mayor parte de los expedientes de adopción en tramitación, sobre todo de adopción internacional, que hasta ese momento no se había realizado por no ser exigida por la mayor parte de las normativas internas de los países de origen del menor.

Es por ello que, durante ese año, el número de valoraciones psicosociales realizado y de resoluciones de idoneidad dictadas, fue muy superior al de años anteriores y lo será también respecto a años posteriores.

2009	Adopción nacional	Adopción internacional	Total
Idoneidad nuevas valoraciones	99	133	232
Actualizaciones de idoneidad	91	436	527
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>572</b>	<b>772</b>

Durante 2010 y tras las realización de las valoraciones psicosociales oportunas, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia resolvió un total de 522 procedimientos de adopción, dictando 508 resoluciones de idoneidad (213 en procedimientos de nueva valoración y 295 en procedimientos de actualización) y 14 resoluciones de no idoneidad.

2010	Adopción nacional	Adopción internacional	Total
Idoneidad nuevas valoraciones	98	115	213
Actualizaciones de idoneidad	78	217	295
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>343</b>	<b>522</b>

## Número de declaraciones de no idoneidad

	Adopción nacional	Adopción internacional	Total
2008	5	5	10
2009	10	3	13
2010	3	11	14

La discrepancia con la modificación del certificado de idoneidad para la adopción internacional es uno de los motivos por los cuales se formulan quejas ante el Diputado del Común. Tal circunstancia se contempla en los **EQ 1195/2009** y **EQ 0536/2009**.

Este último fue archivado por no existir comportamiento irregular de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia (Servicio de Programas de Adopción de Menores) del Gobierno de Canarias, al tiempo que los reclamantes renunciaron a la adopción en Lituania, por no estar conformes con las expectativas previas.

En referencia a los plazos efectivos de tramitación hasta la expedición del certificado de idoneidad, la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias pone en conocimiento de la Institución que “el 4 de julio de 2007 entra en vigor el Decreto 137/2007, de 24 de mayo, por el que se regulan los procedimientos administrativos previos a la constitución de la adopción y el Registro de Adopción.

El artículo 37.1 del referido Decreto establece que en el plazo de seis meses a contar desde la fecha de entrada de la solicitud de idoneidad para la adopción en el registro de la Dirección General competente en materia de menores, esta dictará y notificará a los interesados su resolución acordando o denegando la idoneidad.

Si bien durante 2007 se agotaba el plazo de 6 meses para resolver, podemos decir que ya a partir de 2008 se fueron reduciendo los plazos medios de valoración psicosocial y de resolución de los procedimientos, tras suscribirse en noviembre del año 2008 los nuevos convenios con los Colegios Profesionales de Psicólogos y Trabajadores Sociales de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas, pues en ellos se establecían plazos máximos para realizar y entregar a esta Dirección General los preceptivos informes profesionales.

En la actualidad se reducen todavía más los tiempos medios de expedición del certificado de idoneidad, en una media de aproximadamente. 3 o 4 meses”.

El **EQ 0884/2010** fue incoado a instancia de una reclamante por haber sido excluida de las listas de idoneidad para la adopción.

En este caso, el alto comisionado se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, comunicándole la reclamación realizada por la señora..., y se requirió un informe al respecto.

El citado centro directivo contestó al requerimiento formulado por la Institución informando de que “...a petición de los interesados (...) se acordó paralizar el expediente de adopción internacional por el periodo de un año a contar desde la fecha del nacimiento del hijo de los solicitantes (acaecido el día (...)) requiriendo (...) a los solicitantes para que instaran la reanudación de la tramitación a partir del vencimiento del plazo de paralización acordado, advirtiéndoles expresamente que transcurridos tres meses desde entonces se produciría la caducidad del expediente...”.

Esto significaba que los reclamantes debieron, en el plazo de tres meses, después de finalizado el periodo de paralización de un año, solicitar la reanudación de la tramitación, cosa que no hicieron, según nos manifiesta la Dirección General. Así –continúa el informe– “... los interesados no solicitaron la continuación del procedimiento, por lo que, habiendo transcurrido más de tres meses desde la fecha en que debía instar la reanudación de la tramitación de su procedimiento, esto es, desde el día 8 de enero de 2010 hasta el día 8 de abril de 2010, se entendió producida la caducidad del expediente (...), procediendo (...) a archivar sin más trámites el expediente de adopción internacional número (...)”.

Por último, el citado centro directivo puso en conocimiento de la Institución que todo lo expuesto les fue notificado el día 31 de julio de 2010, no constando la interposición de recurso de alzada, en el plazo de un mes, tal y como establece la legislación administrativa.

La información se comunicó la reclamante y se indicó las actuaciones que debía realizar para subsanar el problema. Con posterioridad, la reclamante comunicó, por teléfono, que, tras realizar los trámites oportunos, ha conseguido obtener una resolución de acogimiento permanente.

#### **2.2.1.5.3. Tipología**

La procedencia del menor es el criterio sobre el cual se establecen los dos tipos de adopción: la nacional y la internacional. En la primera, la filiación se lleva a cabo sobre menores bajo protección una administración del Estado español. En Canarias, la competencia se encuentra asumida por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autonómico. La adopción internacional se realiza sobre menores que se encuentran amparados por autoridades de Estados extranjeros.

##### **2.2.1.5.3.1. Adopción nacional**

La adopción nacional de menores declarados en desamparo en las Islas y tutelados por el Gobierno de Canarias ha sido constituida por la autoridad judicial, en 2010, en 31 ocasiones. En los años anteriores, 48 y 29 veces, se dictó auto de adopción. Por provincias, en los referidos periodos, 13, 20 y 13, en Las Palmas, y 18, 28 y 16, en Santa Cruz de Tenerife.

Las propuestas de adopción por parte de la administración fueron, en 2010, 32. En 2009 y 2008, 52 y 43, respectivamente. En la provincia de Santa Cruz de Tenerife, dichas propuestas se realizaron en 18, 30 y 24 ocasiones y en la de Las Palmas, en 14, 22 y 19, en los mismos periodos temporales.

#### 2.2.1.5.3.1.1. Solicitudes

Las solicitudes de adopción pueden realizarse por aquellas personas que reúnan unos requisitos mínimos: ser mayor de 25 años (en caso de matrimonios o parejas de hecho, basta con que uno de los cónyuges haya alcanzado dicha edad); tener al menos 14 años más que el menor que se va a adoptar; estar empadronado en alguno de los municipios de Canarias.

En Canarias, durante 2010, se han realizado 136 solicitudes de adopción nacional, 96, en Santa Cruz de Tenerife y 40, en Las Palmas. En 2009, fueron 142; 76 y 66 en cada provincia y, en 2008, 107 en todo el Archipiélago, 80 en la provincia occidental y 27 en la oriental. Así, el número de solicitudes es ampliamente superior en Santa Cruz de Tenerife con respecto a Las Palmas.

Tras la solicitud, se procede a valorar la idoneidad de la persona o personas que la realizan, tal y como expusimos en párrafos anteriores. Este es el asunto de fondo del **EQ 0884/2010**, incoado a instancia de una reclamante por haber sido excluida de las listas de idoneidad para la adopción nacional.

Una vez emitido el certificado de idoneidad, se resuelve el acogimiento preadoptivo del menor, una vez se haya declarado la situación de adoptabilidad de aquel.

#### 2.2.1.5.3.1.2. Acogimiento preadoptivo

El acogimiento preadoptivo ha sido desagregado (en el presente informe) de los otros tipos de acogimiento familiar por sus características especiales. Queda incluido en este apartado, al constituir el paso previo a la adopción. Su finalidad es la promoción de las relaciones entre el menor y la familia que, en su caso, le adoptará, dando un tiempo para que se conozcan y se adapten unos a otros.

En Canarias, el número de propuestas de acogimiento familiar preadoptivo presentadas por la Administración ante la autoridad judicial ha ido en retroceso. En 2008, 32 y, en 2009 y 2010, 15 y 18, respectivamente. Por provincias, en los mismo periodos temporales, 14, 9 y 9 en Las Palmas y 18, 6 y 9, en Santa Cruz de Tenerife.

El número de autos de acogimiento familiar preadoptivo dictados en las Islas, han sido 23, 24 y 15, en los tres últimos años. En la Provincia de Las Palmas, 13, 12 y 9, y en la de Santa Cruz de Tenerife, 10, 12 y 6, en los años 2008, 2009 y 2010.

En este epígrafe integramos el caso de la solicitud de adopción de una menor extranjera, en situación de acogimiento familiar, es el **EQ 0089/2009**. Ya que se hacía necesario la obtención del Documento Nacional de Identidad de la menor, se contacta telefónicamente con la reclamante “para informarle de los trámites que

seguir. También se le indica que si tuviese problemas en la consecución del citado documento lo debe comunicar a la Institución para derivar el expediente al área de ‘Seguridad Pública’ de la misma”.

Al mismo tiempo, se realiza un seguimiento del caso con la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Con posterioridad, este centro directivo informa a la Institución, una vez obtenido el DNI, que “se ha realizado la valoración de la idoneidad de los acogentes y, tras dar audiencia a los interesados, se ha elevado a la Comisión de Atención al Menor el dictamen de idoneidad para proponer la adopción de...”. De igual manera, comunica que se están realizando los trámites para elevar la correspondiente propuesta de adopción ante la autoridad judicial. La queja continúa en tramitación, hasta asegurar el buen fin de las gestiones realizadas, de conformidad con la reclamación presentada.

#### 2.2.1.5.3.1.3. Asignación de menores

El tiempo medio de espera para la asignación de un menor o una menor dependerá de su edad y de su estado de salud. Así, queda establecido en los datos publicitados por la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias.

En el caso de menores con características especiales (menores que presenten discapacidad física, psíquica o sensorial, que padezcan enfermedades graves, crónicas, degenerativas o contagiosas, que hayan manifestado inadaptación social, que tengan cumplidos los ocho años de edad y los grupos de tres o más hermanos unidos con vínculos afectivos) este tiempo de espera se reduce, considerablemente, puesto que el número de solicitudes para adoptar menores de estas características es bastante reducido, en especial para la adopción de grupos de tres o más hermanos y de menores que presentan discapacidad psíquica.

Por otro lado, dado el número elevado de solicitantes en lista de espera para la adopción nacional de un menor sano de edad comprendida entre 0 y 7 años, se encuentra suspendida la valoración de los nuevos solicitantes de adopción nacional que deseen adoptar a un menor de las características señaladas. La valoración de los solicitantes se realizará cuando esté próxima la asignación de menor atendiendo a la fecha de presentación de la solicitud.

En el siguiente cuadro se visualiza el tiempo aproximado de espera para la asignación de un menor dependiendo de su estado, tal y como se recoge en la Guía ‘101 preguntas sobre el proceso de adopción en la Comunidad canaria’ (mayo 2010).

PERFIL DEL MENOR (situación y edad)		TIEMPO MEDIO DE ESPERA	
Sano	0-3 años	7 años	
	4-7 años	7 años	
	2 menores 0-3 años	5 años	
	2 menores 4-7 años		
Grupo de 3 o más hermanos		1-2 años	
Menor con edad superior a 8 años		4 años	
Discapacidad física	Leve	0-3 años	1-4 años
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
	Moderada/ grave	0-3 años	
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
Discapacidad psíquica	Leve	0-3 años	1-2 años
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
	Moderada/ grave	0-3 años	
		4-7 años	
		2 menores 0-3 años	
		2 menores 4-7 años	
Enfermedad crónica	0-3 años	1-3 años	
	4-7 años		
	2 menores 0-3 años		
	2 menores 4-7 años		

**2.2.1.5.3.2. Adopción internacional**

La adopción internacional se lleva a cabo cuando se establecen vínculos de filiación legal sobre menores que se encuentran bajo protección de una Administración de un Estado extranjero. En Canarias, durante 2010, ha tenido lugar en 103 ocasiones, 120 en 2009 y 107 en 2008.

El país del cual provienen, mayoritariamente, los menores es China (37 casos en 2010, 31, en 2009, y 36, en 2008), seguido de Rusia (13 ocasiones en 2010, 19, en 2009 y 9, en 2008). También niños y niñas etíopes son adoptados en las Islas (9, 18 y 8, en los últimos tres años), al igual que colombianos (5, 7 y 10), o de Kazajistán (6, 14 y 9).

Menos son los casos de menores mejicanos (5, 6 y 1) o filipinos (4, 2, 4). Países como Nepal, del cual se adoptaron 17 niños y niñas en 2008, figuran en 2009 sin adopción alguna y, en 2010, con una.

Por el contrario, Vietnam, sin adopciones en el pasado, destaca como el segundo país del cual se realizaron más adopciones (14) en 2010.

Los requisitos exigidos, con carácter general, a las personas que deseen adoptar, de edad y residencia, citados en un epígrafe anterior (Adopción Nacional-Solicitudes), pueden verse incrementados en caso de que exista la pretensión de realizar una adopción internacional. Así, hay que tener en cuenta los que pueda exigir el Estado que ampara al menor, de acuerdo a la legislación en materia de adopción de ese país, al cual se desee dirigir la solicitud de adopción.

En Canarias, durante 2010, se han realizado 158 solicitudes de adopción internacional, 90 en Santa Cruz de Tenerife y 68 en Las Palmas. En 2009, fueron 182; 83 y 99 en cada provincia y, en 2008, 250 en todo el Archipiélago, 119 en la provincia occidental y 131 en la oriental.

Las quejas ante el Diputado del Común sobre adopción internacional se realizan sobre varias cuestiones. La dilación en el proceso adoptivo internacional, producida por los requerimientos legales o por la lentitud de las actuaciones administrativas, es el principal motivo de queja ante la Institución. Son casos tales como el **EQ 1318/2010**, incoado a instancias de un particular por retraso en las obligaciones de la administración; la iniciativa tomada por retrasos en una solicitud de adopción a la República Popular China, en el **EQ 0829/2008** o, por la entidad competente canaria, ante las autoridades de la Federación de Rusia, en el **EQ 1328/2010**.

En este último caso, la queja fue incoada por la denuncia de un padre adoptivo ante la presunta dilación de la actuación de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias en un expediente de adopción internacional.

El reclamante expone que el citado centro directivo asumió, el día 3 de febrero de 2010, la obligación de proceder al seguimiento de la adaptación del menor..., a su nuevo medio familiar “con la periodicidad establecida por la legislación de la Federación de Rusia”, enviando los correspondientes informes al ministerio de Educación de la Federación Rusa (Autoridad Central para la adopción).

El plazo establecido para la remisión del primer informe venció a los seis meses de la firmeza de la sentencia constitutiva de la adopción, esto es, el 24 de noviembre de 2010.

El 21 de junio de 2010, el señor ... comunica a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia la llegada de su hijo el día 3 de junio de 2010, aportando, entre otros documentos, el certificado de adopción, la sentencia de adopción y la inscripción de nacimiento.



El reclamante afirma haber recibido, con fecha 23 de noviembre de 2010 (un día antes del vencimiento), por parte de un “Técnico del Equipo del Servicio de Adopción de Menores”, el primer informe de seguimiento del menor, “con el objeto de que sea traducido por traductor jurado y legalizada la traducción por los Consulados de Moscú en España, para devolver dicha traducción a esta Dirección General, que la enviará a su país de origen, Federación Rusa”.

El reclamante entrega, el 30 de noviembre de 2010, al referido centro directivo autonómico, el informe traducido y legalizado manifestando que los gastos de traducción fueron “costeados exclusivamente por la familia adoptante del menor”.

Por último, el reclamante solicita se dé traslado a dicho informe con la máxima urgencia posible.

Vistos los antecedentes referidos y tras mantener una reunión con el señor..., se estimó requerir un informe de la Dirección General sobre el motivo de la dilación, en su caso, en la elaboración del primer informe post-adoptivo.

De igual manera, dada la preocupación manifestada por el reclamante, se investiga sobre la obligatoriedad del adoptante de traducir dichos informes, así como los escritos de remisión de aquellos, de conformidad con el compromiso asumido de proceder al seguimiento de la adaptación del menor a su nuevo medio familiar, enviando los correspondientes informes a la administración competente del Estado de procedencia del menor adoptado.

La discrepancia, con la modificación del certificado de idoneidad para la adopción internacional, es otro de los motivos de queja, como los contemplados en los EQ 1195/2009 y EQ 0536/2009.

#### 2.2.1.5.4. Investigación de oficio

El Diputado del Común realiza una investigación de oficio, el EQ 0101/2009, sobre la adopción en Canarias, en cuyo proceso de investigación ha requerido información a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, sobre las acciones formativas organizadas para futuros padres adoptantes.

El citado departamento comunica a la Institución que “tanto en la adopción nacional como internacional, el primer paso que deben dar los posibles adoptantes es procurarse la máxima información que les permita tomar la decisión de adoptar conociendo las vicisitudes del procedimiento”.

“Esta primera información –continúa el informe– es facilitada por la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de manera presencial para lo cual, previa petición de cita en el 012, se puede asistir a las charlas grupales que con carácter semanal se celebran en las sedes de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia en Gran Canaria y Tenerife y periódicamente, siempre que existan interesados, en los módulos de los Cabildos Insulares de las islas no capitalinas”.

Por otro lado, “con el fin de ofrecer una información lo más amplia posible sobre todo lo que supone el proceso de adopción y sobre los distintos aspectos tanto previos como posteriores a la llegada a un niño o una niña a su nueva familia, en el año 2010 la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda ha editado las siguientes publicaciones:

\* *Manual ‘101 preguntas sobre el proceso de adopción’* que se entrega a todos los asistentes a la Charla Grupal y a todas aquellas familias que lo demanden. Desde la premisa de máxima utilidad y simplicidad, se transmite a los interesados toda la información necesaria sobre el proceso de adopción, desde la primera información que recibe una persona o pareja que decide adoptar un menor hasta el trámite de inicio del expediente y la resolución de idoneidad como adoptantes y su posterior remisión a los países de origen en caso de adopción internacional, o su inclusión en la lista de espera de adopción en caso de adopción nacional, pasando por todo el proceso de seguimiento posterior.

El texto responde a la intención del Gobierno Canario de mejorar sus canales de atención a las familias que desean adoptar a un niño o una niña, agilizando su capacidad de gestión, simplificando considerablemente los trámites legales y ofreciendo formación a los futuros padres, entre otras acciones, con el fin de que el proceso adoptivo sea lo más sencillo y agradable posible.

\* *‘La adopción, vista por las familias adoptivas canarias’*, resultado de un estudio impulsado por la propia Consejería con la colaboración del Departamento de Psicología Evolutiva y de Educación de la Universidad de La Laguna, para conocer de primera mano la experiencia de familias que han adoptado a un niño o niña en nuestra Comunidad.

En él se ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de evaluación del departamento que tramita los procedimientos de adopción en nuestra Comunidad y se presentan varias fases de estudio que incluyen los primeros interrogantes e inquietudes que se presentan en la familia que decide adoptar a un menor, la posterior toma de decisiones, a veces muy difíciles y con una gran cantidad de implicación emocional o, lo que resulta aún más emotivo, los primeros contactos con el nuevo miembro de la familia.

Pero también se abordan con profundidad algunos temas de gran relevancia sobre la realidad de la adopción y cómo afecta tanto al menor adoptado como a su nueva familia.

A través de los testimonios de nuestras familias podremos evaluar el proceso adoptivo, desde la primera toma de contacto hasta que el menor se encuentra ya viviendo con su nueva familia, así como descubrir qué dificultades han encontrado, y sobre todo, en qué se ha fallado y en qué se puede mejorar la gestión, todo ello con el fin último de optimizar los recursos y mejorar la atención global que se ofrece a las familias y, sobre todo, a los niños y niñas que comienzan a formar parte de una nueva familia”.

Otra de las actuaciones del Gobierno de Canarias “con el mismo objetivo de procurar el mayor y más fácil acceso de los interesados a la información necesaria en la materia, opera la página web de adopciones de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda. Seis son las áreas en las que se divide la información contenida en ésta: ‘Reflexiona’, ‘Conoce’, ‘Infórmate’, ‘Adopta’, ‘Adopción Nacional’ y ‘Adopción internacional’.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia informa de que “a través de estas secciones hemos querido trazar, de forma sencilla, el complejo camino de una adopción, comenzando con una reflexión acerca de la motivación para adoptar y facilitando a nuestras familias

unos conocimientos genéricos acerca del proceso de adopción, conocimientos y reflexión que les ayudarán a formar su voluntad acerca de la conveniencia de iniciar del procedimiento de adopción.

Una vez tomada la decisión de adoptar, la información necesaria para la obtención de la declaración de idoneidad se encuentra en el apartado ‘Adopta’ y el proceso de adopción nacional e internacional en las áreas ‘Adopción Nacional’ y ‘Adopción Internacional’, en las que se facilitan datos como el número de solicitantes incluidos en la lista de espera de adopción nacional, número de menores nacionales integrados cada año en acogimiento preadoptivo y fichas de cada uno de los países en los que actualmente tramitamos, incluyendo información detallada sobre el tipo de adopción en cada uno de ellos, requisitos y documentación exigida a los adoptantes, tramitación específica, organismo público competente, ECAI acreditadas y situación de los expedientes tramitados.

Así mismo, a través de la página web nuestras familias pueden informarse sobre el estado de tramitación de los expedientes en algunos de los países a los que se dirigen las solicitudes de adopción, habiéndose publicado los listados de procedimientos de adopción internacional por países.

La información que la Dirección General de Protección del Menor y la Familia proporciona a los solicitantes sobre los trámites de adopción en los distintos países, es obtenida a través del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, así como a través de las entidades colaboradoras de adopción internacional (ECAI), de las Embajadas de España en los distintos países y de las propias autoridades centrales de cada uno de los países, con las que se llega a contactar directamente. Todo ello con una única finalidad, que la información sea lo más transparente y fluida posible.

Además, a través de la página web se pueden solventar las dudas que el proceso de adopción plantea, contactando directamente por correo electrónico con la Dirección General a través de las sesiones ‘Participe’ y ‘Pregunta’. Las consultas realizadas a través de esta vía son contestadas en un plazo máximo de diez días”.

Por último, el Departamento autonómico informa de que “a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, ha puesto durante el año 2010 a disposición de los solicitantes de adopción y personas interesadas en adoptar, un programa de formación cuyo objetivo primordial ha sido fomentar entre los participantes la reflexión sobre las características específicas de la parentalidad adoptiva y conseguir así una mayor preparación de las familias para ayudarles a afrontar con éxito el reto que supone la adopción”.

Así, “En virtud de Resolución de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, de 10 de marzo de 2010 (BOC de 24 de marzo de 2010), modificada por Resolución de 30 de abril de 2010 (BOC de 21 de mayo de 2010), se convocaron cursos de formación dirigidos no sólo a solicitantes de adopción sino también a todas aquellas personas/familias interesadas en iniciar un proceso de adopción.

Las sesiones de formación tuvieron lugar durante los meses comprendidos entre abril y noviembre de 2010 en las islas de Tenerife y Gran Canaria, pero también se han

impartido en El Hierro, La Palma, La Gomera y Lanzarote. El número total de participantes en estas sesiones formativas que finalmente obtuvieron el diploma acreditativo de asistencia fue de 169 personas:

Tenerife	71
Gran Canaria	59
La Palma	14
La Gomera	10
Lanzarote	10
El Hierro	5

#### 2.2.1.6. Menores con medidas judiciales

Los jóvenes que cometan hechos tipificados como delitos o faltas en la legislación penal y sean mayores de catorce y menores de dieciocho años podrán ser obligados por decisión judicial al cumplimiento de determinadas medidas.

La capacidad para ejecutar tales mandatos viene atribuida a las comunidades autónomas. En el Archipiélago, es competente la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. Sin embargo, se establece, legalmente, la posibilidad de que la ejecución material se realice en medios o centros gestionados por otras Administraciones Públicas canarias o por entidades colaboradoras.

A finales de 2010, según los datos de menores con medidas judiciales en estado de ejecución a 31 de diciembre, se detectaba un aumento del número de medidas impuestas con respecto a los mismos datos del año anterior. Frente a un total de 731 en 2009, encontrábamos 1 031 al término de 2010.

Para una mejor comprensión de la evolución cuantitativa de tal realidad, es conveniente desagregar tales antecedentes, explicitando cada una de las medidas que la legislación reguladora de la responsabilidad penal de los menores establece. Se utilizarán las cifras obtenidas según el criterio establecido en el párrafo anterior.

En Canarias se produjo un leve decremento de las medidas que llevan aparejado el internamiento en el último año, con respecto al anterior. Se pasa de 136 a 125. En estos casos, el joven o la joven residirán en un centro específico cuyo objetivo fundamental es su integración y reinserción. Este tipo de establecimiento siempre será diferente a los previstos en la legislación penitenciaria para mayores de edad penal.

Los tipos de internamiento se pueden diferenciar según las limitaciones establecidas por la autoridad judicial. Así, la medida de ‘internamiento en régimen cerrado’ obliga, a las personas sometidas a ella, a desarrollar en el centro las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio que se establezcan. Entre 2009 y 2010, se produce una reducción: de dieciséis medidas a once.

Si el ‘internamiento es en régimen semiabierto’, los menores residirán en el centro, pero podrán realizar fuera del mismo alguna o algunas de las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio establecidas en el programa individualizado de ejecución de la medida. Tal circunstancia quedará condicionada por la evolución de la persona y al cumplimiento de los objetivos previstos, pudiendo ser

suspendida por el juez. El descenso, de un año a otro, se cuantifica en nueve casos: de 88 a 79.

Sólo se han constatado, en 2010, dos casos de ‘internamiento en régimen abierto’, según los datos de menores con medidas judiciales en estado de ejecución a 31 de diciembre. En estos supuestos, el menor llevará a cabo todas las actividades del proyecto educativo en los servicios normalizados del entorno, residiendo en el centro como domicilio habitual, con sujeción al programa y régimen interno del mismo.

En algunas ocasiones es necesario prestar una atención educativa especializada o tratamiento específico dirigido a menores que padecen anomalías o alteraciones psíquicas, un estado de dependencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que determinen una alteración grave de la conciencia de la realidad. En tales supuestos, se procede al ‘internamiento terapéutico en diferentes regímenes: cerrado, semiabierto o abierto’. Esta medida podrá aplicarse sola o como complemento de otra, si bien cuando el interesado rechace un tratamiento de deshabituación, se le aplicará otra medida adecuada a sus circunstancias.

Los casos en los que se ha establecido, en Canarias, la medida de internamiento terapéutico en régimen semiabierto y cerrado han sido de 32 y 1, en 2010, y 28 y 4 en 2009, respectivamente.

El ‘tratamiento ambulatorio’ obliga a quien esté sometido a esta medida a asistir al centro designado con la periodicidad requerida por los facultativos que los atienden y seguir las pautas fijadas para el adecuado tratamiento de la anomalía o alteración psíquica, adicción al consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas o sustancias psicotrópicas, o alteraciones en la percepción que padezcan. Cabe la posibilidad de aplicar esta medida como complemento de otra. Al igual que el caso anterior, el juez determinará la medida que estime oportuna si el menor rechaza un tratamiento de deshabituación.

En los dos últimos años, ha existido un incremento relevante de esta medida, pasando de 26 en 2009 a 55 en 2010.

La ‘asistencia a un centro de día’ es otra medida que permite la residencia en el domicilio habitual, pero hace necesario que se acuda a un centro, plenamente integrado en la comunidad, para realizar actividades de apoyo, educativas, formativas, laborales o de ocio.

La autoridad judicial puede determinar que un ‘menor permanezca el fin de semana’ en su domicilio o en un centro (hasta un máximo de treinta y seis horas) entre la tarde o noche del viernes y la noche del domingo, a excepción, en su caso, del tiempo que deban dedicar a las tareas socio-educativas asignadas que deban llevarse a cabo fuera del lugar de permanencia.

La medida de ‘libertad vigilada’ implica la realización de un seguimiento de la actividad de la persona sometida a la misma y de su asistencia a la escuela, al centro de formación profesional o al lugar de trabajo, según los casos, procurando ayudar a aquella a superar los factores que determinaron la infracción cometida.

El menor también queda obligado, en su caso, a seguir las pautas socio-educativas que señale la entidad pública o

el profesional encargado de su seguimiento, de acuerdo con el programa de intervención elaborado al efecto.

De igual manera, el joven o la joven debe mantener con dicho profesional las entrevistas establecidas en el programa y cumplir, en su caso, las reglas de conducta impuestas por el juez, que podrán ser alguna o algunas de las siguientes:

- Obligación de asistir con regularidad al centro docente correspondiente, si el menor está en edad de escolarización obligatoria, y acreditar ante el juez dicha asistencia regular o justificar en su caso las ausencias, cuantas veces fuere requerido para ello.

- Obligación de someterse a programas de tipo formativo, cultural, educativo, profesional, laboral, de educación sexual, de educación vial u otros similares.

- Prohibición de acudir a determinados lugares, establecimientos o espectáculos.

- Prohibición de ausentarse del lugar de residencia sin autorización judicial previa.

- Obligación de residir en un lugar determinado.

- Obligación de comparecer personalmente ante el Juzgado de Menores o profesional que se designe, para informar de las actividades realizadas y justificarlas.

- Cualesquiera otras obligaciones que el juez, de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal, estime convenientes para la reinserción social del sentenciado, siempre que no atenten contra su dignidad como persona.

En Canarias, se encontraban en ejecución, a final de 2010, 434 medidas de libertad vigilada, frente a las 391 del año anterior. Los casos de ‘libertad vigilada con tratamiento ambulatorio’ fueron, en dichos periodos, de 11 y 33, respectivamente.

La Ley prevé la posibilidad de que el menor puede verse obligado a ‘no aproximarse o comunicarse con la víctima’ o con aquellos de sus familiares u otras personas que determine el juez. Esta medida le impedirá acercarse a ellos, en cualquier lugar donde se encuentren, así como a su domicilio, a su centro docente, a sus lugares de trabajo y a cualquier otro que sea frecuentado por ellos. En las Islas, fue establecida en 21 casos en 2009 y 68 en 2010.

La prohibición de comunicación imposibilitará establecer por cualquier medio de comunicación o medio informático o telemático, contacto escrito, verbal o visual. Si esta medida implicase la imposibilidad del menor de continuar viviendo con sus padres, tutores o guardadores, la entidad pública de protección del menor deberá promover las medidas de protección adecuadas a las circunstancias de aquel.

La orientación del menor, en su proceso de socialización, puede llevarse a cabo a través de la medida de ‘convivencia con otra persona, familia o grupo educativo’. Dicha coexistencia, establecida por tiempo determinado, llevará aparejada un proceso de selección previo. Este proceso se realizó en 33 casos en 2010 y 43 en 2009.

Las personas obligadas a realizar ‘prestaciones en beneficio de la comunidad’, deberán consentir en la aplicación de tal medida, realizando las actividades no retribuidas que se le indiquen, de interés social o en beneficio de personas en situación de precariedad. El incremento de tales casos, producido en medidas en ejecución entre final de 2009 y final de 2010 es significativo: de 24 a 41.

La medida de ‘realización de tareas socio-educativas’ aumentó en Canarias, entre 2009 y 2010, pasando de 57 a 71. Debe realizarse, sin internamiento ni libertad vigilada, durante un periodo en el cual el menor realizará las actividades específicas de contenido educativo encaminadas a facilitarle el desarrollo de su competencia social.

La ‘amonestación’, de la que se constatan 60 ocasiones, en 2010, consiste en la reprensión de la persona llevada a cabo por el juez de Menores y va dirigida a hacerle comprender la gravedad de los hechos cometidos y las consecuencias que los mismos han tenido o podrían haber tenido, instándole a no volver a cometer tales hechos en el futuro.

La ‘privación del permiso de conducir ciclomotores y vehículos de motor, o del derecho a obtenerlo, o de las licencias administrativas para caza o para uso de cualquier tipo de armas’ es una medida que podrá imponerse como accesoria cuando el delito o falta se hubiere cometido utilizando un ciclomotor o un vehículo de motor, o un arma, respectivamente. En 2010, se contabilizaron 133 casos.

Por último, la Ley establece la ‘inhabilitación absoluta’, que produce la privación definitiva de todos los honores, empleos y cargos públicos sobre el que recayere, aunque sean electivos; así como la incapacidad para obtener los mismos o cualesquiera otros honores, cargos o empleos públicos, y la de ser elegido para cargo público, durante el tiempo de la medida.

**Listado de menores con medidas judiciales, en estado de ejecución, a 31 de diciembre de 2009.**

Número total de medidas en la Comunidad Autónoma	731
Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo	43
Internamiento en régimen cerrado	16
Internamiento en régimen semiabierto	88
Internamiento terapéutico en régimen cerrado	4
Internamiento terapéutico en régimen semiabierto	28
Libertad vigilada	391
Libertad vigilada con tratamiento ambulatorio	33
Prestaciones en beneficio de la comunidad	24
Prohibición de aproximarse a la víctima	21
Realización de tareas socio-educativas	57
Tratamiento ambulatorio	26

**Listado de menores con medidas judiciales, en estado de ejecución, a 31 de diciembre de 2010.**

Número total de medidas en la Comunidad Autónoma	1 031
Amonestación	60
Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo	33
Internamiento en régimen abierto	2
Internamiento en régimen cerrado	11
Internamiento en régimen semiabierto	79
Internamiento terapéutico en régimen cerrado	1
Internamiento terapéutico en régimen semiabierto	32
Libertad vigilada	434
Libertad vigilada con tratamiento ambulatorio	11
Prestaciones en beneficio de la comunidad	41
Privación del permiso de conducir o licencias administrativas	133
Prohibición de aproximarse a la víctima	68
Realización de tareas socio-educativas	71
Tratamiento ambulatorio	55

El **EQ 2199/2008** representa la situación producida cuando existe reincidencia en el comportamiento negativo de un menor, al permitir ver la evolución del proceso de actuación de diferentes Administraciones e Instituciones. En este caso vemos la intervención de los progenitores, el

Gobierno de Canarias, la autoridad judicial y el Diputado del Común.

La citada queja fue incoada por la denuncia realizada por un matrimonio ante el comportamiento de su hijo, que se fugó del centro donde cumplía una medida judicial de tareas socioeducativas y que podría estar cometiendo -a juicio del padre y la madre- delitos vinculados al consumo de sustancias tóxicas.

El Diputado del Común comienza un proceso de investigación interesándose, además, por las acciones tendentes a la mejora de la conducta del menor y evitar el riesgo de consumo de sustancias tóxicas.

La Dirección General de Protección del Menor y la Familia del ejecutivo autonómico informa del cambio de medida, mediante auto judicial, a ‘libertad vigilada con tratamiento ambulatorio’. Ésta trata de resolver el problema del menor, pero no satisface la solicitud de los padres: el ingreso en un centro cerrado para proceder a su deshabitación de las drogas.

De igual manera, al joven se le aplicó otra medida de ‘no aproximación a sus progenitores’, impuesta por intimidarlos. También se estima la obligación de que el menor proceda a la ‘convivencia con un grupo educativo’.

Tras un nuevo estudio del caso, el Diputado del Común fue informado de la evolución positiva del menor en el área personal. No sólo retomó las visitas de sus padres, sino que manifestó la voluntad de iniciar permisos al domicilio familiar.

Su rendimiento académico fue alto en las materias que se le impartían, debido a su buen nivel cultural. Dicha formación se completa con la participación, los fines de semana, en actividades de contenido lúdico-deportivo.

El comportamiento del menor llevó aparejado el disfrute de salidas al exterior.

Todo ello fue comunicado a los padres, y se hizo un seguimiento posterior procediendo a la solicitud del informe final de evaluación del menor, si bien el expediente debió ser archivado por llegar al límite de actuaciones ya que, por Resolución de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, se “acordó la revocación de la declaración de desamparo del menor por haber alcanzado la mayoría de edad, cesando, por lo tanto, la tutela asumida en su día y archivándose el expediente de desamparo”.

El Diputado del Común también realiza una investigación de oficio, el **EQ 1093/2010**, relativa a menores que cumplen medidas judiciales en centros de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se ha solicitado a la Administración Autonómica información sobre los menores y las medidas que se les ha aplicado, en relación con distintos periodos temporales y espacios territoriales.

También se han requerido datos sobre la edad de los menores y los centros en que se ejecuta la medida establecida, su gestión, normativa reguladora, emplazamiento, plazas, proyecto educativo y personal

### 2.2.1.7. Puntos de encuentro

Un punto de encuentro familiar es un espacio neutral e idóneo que favorece y hace posible el mantenimiento y normalización de las relaciones entre un niño, niña o

adolescente y sus padres o familias extensas cuando el ejercicio del derecho de visita se ve interrumpido, o bien es de cumplimiento difícil o conflictivo. Son casos aparejados a situaciones de separación, divorcio o acogimiento familiar.

Así, el PEF es un lugar destinado a facilitar el cumplimiento de las medidas vinculadas al derecho citado, acordadas por la autoridad judicial o administrativa competente, teniendo como principio de referencia el interés del menor, defendiendo sus derechos y estableciendo, como prioridad, su bienestar y desarrollo integral.

El tema tratado reviste especial importancia en Canarias. En esta Comunidad se registró la tasa más alta del Estado (2,83 por cada 1 000 habitantes) en número de disoluciones matrimoniales, en 2009. De estas, más de la mitad de las parejas (53,6%) tienen hijos menores de edad, que podrían necesitar aquel servicio, en caso de discrepancias entre los progenitores.

El tipo de queja presentada ante la Institución se vincula, sobre todo, al cierre de puntos de encuentro y, también, a las irregularidades en su funcionamiento. Ilustrativos del primer supuesto, son varias reclamaciones realizadas por la comunicación a los usuarios de que el PEF situado en la Calle sor Brígida Castelló, de Vegueta (Las Palmas de Gran Canaria), de que dejaría de prestar servicios, son los **EQ 2172/2008**, **EQ 2173/2008**, **EQ 2179/2008** y **EQ 2181/2008**. En la actualidad, el servicio se sigue prestando y los expedientes referidos fueron archivados.

Denuncias anteriores, por similares circunstancias, impulsaron la incoación de una investigación de oficio, el **EQ 1219/2007**, de cuyo resultado fueron informados los reclamantes de los expedientes referidos con anterioridad. La labor del Diputado del Común finalizó con una recomendación que fue acogida positivamente por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias.

Así, tras la fase de investigación, en la que se recabó el parecer de todos los cabildos insulares, se procedió a efectuar a la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Ejecutivo autonómico la siguiente recomendación:

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

La contestación del citado Departamento, a través de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, abunda en una serie de consideraciones sobre las funciones de los Puntos de Encuentro Familiar, la planificación administrativa que les afecta, las aportaciones económicas que se realizan a los mismos y la legislación que se les aplica.

Este último apartado (legislación aplicable), relacionado con la recomendación efectuada por el Diputado del

Común, continúa sin ser desarrollado al subsistir la falta de regulación específica de los Puntos de Encuentro Familiar.

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

Las quejas presentadas ante la Institución, referidas a la posible falta de prestación de servicios, así como el funcionamiento irregular de los Puntos de Encuentro Familiar, inciden en la necesidad de que se proceda a instaurar una regulación específica para los mismos, como ya se ha hecho en varias comunidades autónomas.

La Comunidad Autónoma de Canarias tiene competencia exclusiva en materia de asistencia social y servicios sociales y la propia legislación autonómica sobre el menor recoge disposiciones que pueden fundamentar la actuación de las administraciones públicas en la materia.

La vía reglamentaria ha sido la elegida por varias comunidades autónomas. Son los casos de Asturias (Decreto 93/2005 de 2 de septiembre de los Puntos de Encuentro Familiar en el Principado de Asturias); La Rioja (Decreto 2/2007 de 26 de enero por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar); El País Vasco (Decreto 124/2008 de 1 de julio, regulador de los Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco); Galicia (Decreto 9/2009, de 15 de enero, por el que se regulan los puntos de encuentro familiar en Galicia); Castilla-La Mancha (Decreto 7/2009, de 27 de enero de 2009, de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar) y, más recientemente, Castilla León (Decreto 11/2010, de 4 de marzo, por el que se regulan los Puntos de Encuentro Familiar en Castilla y León y su autorización de funcionamiento).

También podría hacerse mediante una Ley del Parlamento de Canarias, siguiendo el modelo establecido por la Comunitat de Valencia (Ley 13/2008 de 8 de octubre, de la Generalitat, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar).

Actualmente, los medios de seguimiento de la calidad de la prestación de servicios, por parte de los Puntos de encuentro Familiar, se realizan a través de una legislación no establecida específicamente para su actividad. Tal es el caso de la normativa de subvenciones, que obliga a la entidad a facilitar toda la documentación e información que sea solicitada por el órgano concedente y poner en conocimiento del mismo las incidencias que afecten al proyecto.

También, el Decreto 144/2007, de 24 de mayo, mediante el cual se aprobó el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar, que puso en funcionamiento el Registro Público de Mediadores Familiares de la Comunidad Autónoma de Canarias, para que la publicidad de los puntos de encuentro fuera efectiva.

Entre los requisitos de inscripción del citado reglamento se encuentran: la denominación y naturaleza jurídica del centro, los datos acerca de la titularidad o composición

de los órganos rectores o de gobierno, la dirección e instalaciones del centro, su Reglamento de funcionamiento o régimen interior, la relación de mediadores familiares que trabajan o colaboran con el mismo y las subvenciones anuales recibidas de organismos e instituciones públicas.

Asimismo, se exige como mecanismo de control un informe anual favorable de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda acerca de la actividad del centro.

Tales medios de seguimiento no regulan todas las actuaciones específicas que puedan llevarse a cabo en un Punto de Encuentro Familiar, que son de variada tipología. La más numerosa está relacionada con los intercambios, entregas y recogida de los menores, intentando buscar fórmulas negociadas entre los padres para evitar conflictos entre los progenitores. De igual manera, podrían establecerse las visitas tuteladas en el centro, con o sin supervisión de un trabajador del servicio, o las realizadas fuera de él; estas últimas como paso previo a una comunicación sin presencia del mediador, que conlleva una normalización de esa relación, en favor del bienestar del niño o la niña. También cabría el acompañamiento en el caso de que un padre o madre no pueda ver a su hijo o hija por estar ingresado en un centro sanitario o cumplir penas privativas de libertad. La orientación psicosocial y el asesoramiento del menor y de las familias, estableciendo programas individualizados, podrían vincularse al establecimiento de sinergias con la intervención con el fin de realizar una adecuada mediación familiar.

El marco legal en el que debe establecerse tal iniciativa, al margen del estudio comparado de las diferentes realidades de cada comunidad autónoma, es amplio. Encontramos normas de convenios internacionales (artículo 9 de la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989) y de la Unión Europea (Recomendación del Consejo de Europa nº R 98 del Comité de Ministros de los Estados Miembros sobre la Mediación Familiar y su exposición de motivos, que ha sido adoptada por el Comité de Ministros el 21 de enero de 1998, en la 6168 reunión de los Delegados de los Ministros).

Dentro de la legislación estatal también encontramos referentes. Desde la propia Constitución Española (artículo 39; el Código Civil (artículos. 94, 154, 158 y 173.4); la Ley de Enjuiciamiento Civil (artículo. 776) hasta la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor (artículos 2 y 11.2 letras b) y c).

La normativa canaria aporta, con la Ley 1/1997, de 7 de febrero de Atención Integral a los Menores, amparo a la actuación reseñada. Así, tenemos los artículos 4.2 a), e), f) e i); 10.2.b); 11.2.g); 12.2.d); 14.2.e) o 16.

La preocupación de los usuarios ante el cierre de un punto de encuentro familiar también se manifestó en la isla de Tenerife. Tal es el caso del PEF situado en Las Veredillas (Santa Cruz de Tenerife) y que fue objeto del **EQ 0043/2009**.

El funcionamiento irregular de los puntos de encuentro también ha sido denunciado ante el Diputado del Común. Ejemplo de ello es el **EQ 0919/2008**, incoado a instancia de una reclamante que pone en duda la imparcialidad de un técnico, “ya que únicamente refleja en sus informes

dirigidos al Juzgado aspectos relativos a requerimientos del progenitor no custodio, figurando en sus informes únicamente valoraciones propias que no responden a la verdad”.

El Diputado del Común solicita información al Cabildo de Gran Canaria sobre el caso referido y otras quejas que se hubiesen producido por la actuación del personal del servicio. La Consejería de Política Social y Socio-Sanitaria de la citada Administración contesta haciendo una relación de las reclamaciones realizadas desde 2005. Entre ellas figuran varias por presunto “trato vejatorio”, “falta de profesionalidad”, “insultos y falsificación de documentos” o “dudas sobre la imparcialidad” de los técnicos.

Requerida nueva información sobre el trámite que se ha dado a las quejas de los usuarios y usuarias y si se ha tomado algún tipo de medida disciplinaria o correctora, el servicio de asuntos sociales (Sección de Familia y Mujer) del citado departamento se informa a la Institución de que “no consta ... que se haya iniciado en algún momento, expediente disciplinario sobre el personal que trabaja en el Punto de Encuentro Familiar, lo que significa que no se han tenido fundamentos razonados para iniciar procedimientos sancionadores, pues de ser así esta Consejería hubiese procedido a promover los mismos”. Añade el informe que “cada vez que se ha recibido una queja sobre el mismo se mantiene una reunión entre la persona que presenta la misma y estos, con el fin de clarificarla y facilitar la intervención que se lleva a cabo desde dicho programa, respetando es todo momento los derechos de los/as usuarios/as y atendiendo a los principios rectores establecidos en normativa, que han de regir la actuación administrativa, así como la supremacía del interés del menor”.

La reclamante se pone en contacto con la Institución para manifestar que “se va a celebrar un juicio por malos tratos”, en el que es parte su ex marido y figura, como testigo, “la técnico del punto de encuentro”, el Diputado del Común, en aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001, procede a la suspensión de actuaciones hasta que recaiga resolución judicial.

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

El enunciado de este epígrafe engloba un amplio campo, pues son múltiples los medios y las circunstancias por las cuales un menor puede encontrarse en riesgo, ante la recepción de una información que atente contra su sensibilidad.

La Ley antepone la protección de la juventud y de la infancia al uso de los derechos a las libertades de expresión e información. Además, se ampara a los menores con respecto a los mensajes de carácter violento, de apología de la delincuencia o exhibición pornográfica. Con carácter general, se prohíbe su exposición a información que pueda perjudicar su desarrollo, físico, mental o moral.

Incluso, en el ámbito internacional, se recoge la obligación de elaborar directrices apropiadas para proteger al niño y la niña contra todo contenido o material dañino para su bienestar. No obstante, se hace necesario implicarse en todos los aspectos posibles en los cuales puede producirse una vulneración de tales preceptos, coadyuvando a una mejor protección del menor.

Así, el Diputado del Común realizó una recomendación a la administración, en relación con la publicidad pornográfica explícita en medios de comunicación canarios, con el siguiente contenido: “Que por la Comisión Interadministrativa de Menores, como órgano de coordinación de las Administraciones Públicas de Canarias para garantizar la atención integral del menor, se impulsen aquellos protocolos necesarios para garantizar la protección de la infancia en los medios de comunicación canarios”.

Esta circunstancia se comunicó a los reclamantes de los **EQ 0133/2006**, **EQ 1338/2006** y **EQ 0533/2009**, que se archivan al encontrarse una vía de actuación conjunta que da respuesta a las cuestiones planteadas. Todo ello, en función del informe de contestación a la citada recomendación, que obra en la queja **EQ 0803/2005**, en el que la administración propone, “dentro del marco de la Comisión Interadministrativa de Menores, para el desarrollo reglamentario de la franja horaria de especial protección para los menores en las emisoras de radio y televisión, crear (...) una ponencia técnica o grupo de trabajo formada por;

- Representantes de las Administraciones competentes en la Atención Integral del Menor de Canarias.
- Miembros de la prensa escrita, radio y televisión (pública y privada) que publican y emiten en las islas.
- Representación de asociaciones de padres y madres, y juveniles e infantiles.

Dicha comisión se encargaría de tratar las siguientes materias:

- La elaboración, tanto del establecimiento de la franja horaria de protección en Canarias, como el contenido de la programación, y
- El seguimiento del cumplimiento de los acuerdos y compromisos que se adopten.
- Elaborar una propuesta de Código ético para el tratamiento de noticias que afectan a los menores”.

El Diputado del Común no ha sido informado de la creación de la referida ponencia técnica, si bien, tal y como comunica la administración autonómica “hasta la fecha no se ha podido convocar a la Comisión Interadministrativa, dado que es un órgano colegiado muy complejo, con multitud de representaciones y de renovación cada legislatura. Consta que se están produciendo las actuaciones pertinentes para promover su próxima convocatoria”.

Por tanto, dentro del proceso de investigación de oficio, el **EQ 1362/2010**, relativo a la publicidad pornográfica explícita en medios de comunicación canarios, el alto comisionado requiere un informe a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias sobre el estado de la propuesta de creación de una ponencia técnica en la comisión interadministrativa del menor. De igual manera, solicita que se comunique a la Institución, cuando finalicen los trabajos, las medidas vinculadas al tema referido en el nuevo Plan Integral del Menor en Canarias.

El **EQ 0834/2010** se relaciona con los contenidos inadecuados para menores en los cines bajo el amparo de la normativa reguladora de la materia. La cuestión de fondo se relaciona con una consulta formulada a la Institución: “¿Es legal que los menores puedan acceder a películas para mayores de 18 años en cines comerciales?”.

La respuesta se formuló en los siguientes términos: “La Ley del Cine establece la necesidad de que se establezcan unos criterios que sirvan de base a la calificación de las películas. Éstos se recogen en una Resolución del Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales.

Las películas se dividen según grupos de edad para los cuales se recomiendan. Las categorías son: ‘Apta para todos los públicos’; ‘No recomendada para menores de siete años’; ‘Especialmente recomendada para la infancia’; ‘No recomendada para menores de doce años’; ‘No recomendada para menores de dieciséis años’; ‘No recomendada para menores de dieciocho años’ y ‘Películas X’.

La citada resolución establece que los criterios ‘no deben interpretarse como reglas de aplicación normativa automática. Su finalidad no es otra que la de servir de principios para orientar...’. Así, padres, educadores y otros responsables de menores de edad, pueden tener una información de calidad que les permita actuar de la manera responsable que estimen más oportuna respecto de los menores a su cargo.

Sí existe una prohibición taxativa, en la propia Ley del Cine, sobre ‘las películas y demás obras audiovisuales de carácter pornográfico o que realicen apología de la violencia serán calificadas como películas «X»’. La exhibición pública de éstas se realizará exclusivamente en dichas salas, “a las que no tendrán acceso, en ningún caso, los menores de 18 años”.

La reclamación formulada sobre la intervención en Carnavales de niños, que cantan en murgas, letras obscenas, es el **EQ 0169/2009**, incoado a instancia de la denuncia de una reclamante que hacía referencia a que dichas agrupaciones usan a menores a los que “ponen en el decorado de sus actuaciones repitiendo éstos sus letras palabra a palabra, las cuales sí contienen muchas palabras no adecuadas para que las repita un menor”.

El Diputado del Común efectuó un requerimiento al ayuntamiento capitalino para que expresara su parecer al respecto. En el informe emitido por organismo autónomo de fiestas y actividades recreativas, relativo a la participación de menores en las murgas adultas, se informó de lo siguiente:

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

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

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

La información reseñada fue puesta en conocimiento de la reclamante, que no hizo objeción al respecto. Así, el

incremento de la edad de participación de los componentes de las murgas adultas a dieciocho años, llevó a la Institución a archivar la queja incoada (Resolución 320/2010, de 23 de marzo), por solución de las circunstancias que originaron la apertura del expediente.

El fondo de otro expediente el **EQ 1266/2009** se encuadra en esta categoría y trataba sobre contenidos inadecuados para menores en las leyendas de camisetas a la venta en un centro comercial.

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

El menor, como cualquier ciudadano, se encuentra amparado por el Ordenamiento Jurídico en la protección del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. Ante el Diputado del Común, se han presentado casos de vulneración de tal derecho constitucional.

Es el caso investigado a instancia del vicepresidente de una asociación que denunció, al Diputado del Común, la participación de menores extranjeros en una manifestación en defensa de interés ideológicos específicos.

El reclamante entendía que determinadas asociaciones estaban “vulnerando los derechos de los menores (...) al utilizarlos para realizar una manifestación multitudinaria con todos los riesgos que ello conlleva para el menor y utilizando simbologías políticas y propaganda”, sin autorización expresa de sus padres.

Tales afirmaciones fueron el origen de la incoación del **EQ 1006/2009**, y la puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal de los hechos referidos. Con posterioridad, se informa a la Institución de las actuaciones realizadas en aras de la verificación de las circunstancias denunciadas.

El **EQ 0640/2010** se abre a instancia de la madre de un menor cuya fotografía apareció incluida en un reportaje relacionado con ‘tribus urbanas’, publicitado en la edición digital de un diario de amplia audiencia en las Islas. El cuerpo del texto atribuía al joven una serie de características que no se adecuaban a la realidad.

Tras realizar una búsqueda en internet y constatar la realidad de las aseveraciones de la reclamante, se valoró, en primer lugar, informarla de la posibilidad de hacer uso del derecho de rectificación recogido en la Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo, que permite a toda persona, natural o jurídica, ejercer el “derecho a rectificar la información difundida, por cualquier medio de comunicación social, de hechos que le aludan, que considere inexactos y cuya divulgación pueda causarle perjuicio”.

De igual manera, se valoró comunicarle que la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, establece la posibilidad de proteger civilmente dicho derecho “frente a todo género de intromisiones ilegítimas”, al igual que ejercer las acciones pertinentes en el ámbito penal o interponer un recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

Toda vez que la reclamante comunicó la solución del conflicto planteado, se procedió al archivo de la queja.

Por último, el **EQ 0428/2007** se abrió a instancia de una reclamación sobre una presunta recogida irregular de huellas dactilares y fotográficas de menores en régimen de internamiento.

### **2.2.1.10. Diversidad temática y otras quejas**

Los expedientes de queja, tramitados en 2010, que no pueden subsumirse en bloques temáticos específicos, por no adecuarse a los epígrafes sugeridos o por no poderse incluir un uno en concreto, son tratados en este apartado.

Los **EQ 2165/2008** y **EQ 0059/2009** están relacionados, pues hacen referencia al caso de la “Niña Piedad”. En ambos se aboga por la primacía del interés del menor en cualquier actuación administrativa que implique cambios en la tutela de un niño o una niña.

La Institución, a través de su Adjunto Primero, realizó una visita al centro donde se encontraba la menor para recabar información sobre su situación administrativa y su evolución socioeducativa.

El **EQ 1185/2010**, en fase de investigación, fue incoado a instancia de un reclamante que manifestaba su disconformidad con el pronunciamiento de la junta permanente de un colegio profesional, en relación con la tramitación de un expediente de la comisión de ética y deontología.

La objeción planteada por el reclamante a la comisión tenía por objeto “delimitar responsabilidades por presuntas irregularidades en la actuación profesional de una] colegiada, por entender que ha elaborado un informe sesgado...”. Específicamente, denunciaba la falta de motivación y la indefensión que le produjo la Resolución de la Junta Permanente en la que se acordó “el archivo de las actuaciones”.

El **EQ 679/2010** se abre por una reclamación formulada por la disconformidad sobre que su hijo no figure en su título de familia numerosa.

Los **EQ 632/2010**, **EQ 0699/2010**, **EQ 0722/2010**, **EQ 0915/2010** y **EQ 1032/2010** permanecen a la espera de ser clasificados tras una solicitud de ampliación de datos a los reclamantes.

### **2.2.2. Quejas de oficio**

El Diputado del Común está obligado a dar cuenta al Parlamento de Canarias, en su Informe anual, de las investigaciones iniciadas de oficio.

Las actuaciones que el alto comisionado impulsa en tal sentido, dentro del ámbito de sus funciones, llevan aparejado un proceso de indagación para el esclarecimiento de los supuestos objeto de la misma. Así, se recabará del organismo o dependencia administrativa, en su caso, la remisión del informe que proceda en el plazo máximo de quince días. Tal plazo podrá ampliarse, previa petición de la administración, cuando concurran circunstancias que lo aconsejen, a juicio de la Institución.



El marco legal permite, al Diputado del Común, solicitar de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades vinculadas y dependientes de aquellas, al igual que de quienes gestionen servicios públicos, los documentos y expedientes que juzgue necesario para el ejercicio de su función, incluso aquellos que tengan el carácter de reservados.

Las materias tratadas en las quejas de oficio tramitadas en 2010, son variadas y abarcan diferentes aspectos de la problemática del menor en la Comunidad Autónoma de Canarias. A continuación se realiza una relación del contenido de las cuestiones sobre las que se realizaba un estudio específico.

#### **2.2.2.1. Relación de las quejas de oficio en trámite**

**EQ 0261/2009:** Malos tratos a la infancia en Canarias....

**EQ 0102/2009:** Programas municipales de absentismo escolar.

**EQ 0101/2009:** Adopción en Canarias.

**EQ 0100/2009:** Centros para menores con trastornos de conducta.

**EQ 2198/2008:** Observatorio Canario de la Violencia Escolar.

**EQ 2191/2008:** Análisis de las acciones que desde la entidad protectora se efectúan para favorecer el acogimiento familiar en sus diferentes opciones

**EQ 1093/2010:** Menores que cumplen medidas judiciales en centros de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**EQ 1362/2010:** La pornografía explícita en los medios de comunicación canarios.

### **2.3. Foro Canario de la Infancia**

#### **2.3.1. Introducción y antecedentes**

La Ley 1/1997, de Atención Integral a los Menores de Canarias recoge, en su artículo 22, la obligación de las administraciones públicas canarias de propiciar, en su respectivo ámbito competencial, la participación de los menores en los núcleos de convivencia más inmediatos, de acuerdo con su desarrollo personal.

De igual manera, la referida norma impulsa a facilitar el derecho a la participación social de los menores, arbitrando fórmulas y servicios específicos y a favorecer la constitución de asociaciones, fundaciones y otras fórmulas de autoorganización que posibiliten un aprendizaje de los modos y prácticas democráticas y tolerantes de convivencia.

Dentro de este marco normativo, surge el Foro Canario de la Infancia como fórmula óptima de participación de los niños y niñas de las Islas. Nace, en el año 2004, con vocación de que aquellos y aquellas tengan un espacio propio de conocimiento, debate y compromiso acerca del cumplimiento de los derechos de la infancia. Además, cuenta con la implicación directa de las administraciones públicas competentes en esta materia y la colaboración del Diputado del Común y de UNICEF.

Los objetivos generales de la iniciativa se centran en la potenciación de la participación de los niños y las niñas de todas las Islas, en trabajos de reflexión y elaboración de sus experiencias sobre el cumplimiento de sus derechos y deberes y cómo afectaban a la convivencia en sus entornos más inmediatos.

De igual manera, se busca posibilitar el encuentro de chicos y chicas de distintos lugares y facilitarles información que les permita tener una visión amplia y complementaria de la realidad en la que viven, apoyando iniciativas de creatividad y expresión de sus ideas, sentimientos y conocimientos.

Por último, se promueve la creación de espacios, cada vez más cercanos, donde comunicar aquello que habían trabajado ofreciéndoles, a la vez, receptividad y compromiso responsable.

Así, con la implicación del Gobierno de Canarias, a través de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, dependiente de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda y de la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa, de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes; comienza a desarrollarse la iniciativa.

Durante los cursos 2002/03 y 2003/04, como experiencias previas a la constitución del Foro de la Infancia, alumnado de distintos centros de todas las islas que pertenecían a la Red Canaria de Escuelas Solidarias acudió al Parlamento de Canarias. Allí, y con motivo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia, presentaron sus demandas y propuestas, después de un trabajo previo de reflexión y debate.

Con posterioridad, las instituciones organizadoras de esta iniciativa se comprometieron con la creación del Foro Canario de la Infancia que, en este año (2010), cumplió su sexta edición. Cada año se celebra en una isla diferente. En 2004, en Gran Canaria, se trabajó sobre 'los derechos de la infancia en general'. Al año siguiente, el tema de debate fue 'el derecho a una información adecuada por parte de los medios de comunicación social', teniendo lugar en Tenerife.

En 2006, se inician los Foros insulares, como fase preparatoria del Foro Canario, celebrándose en torno al 20 de noviembre (Día Internacional de los Derechos de la Infancia). Se incorpora, pues, a los cabildos insulares en el proceso organizativo. Fuerteventura fue la isla elegida para el encuentro del año siguiente. Se analizó 'el derecho a la salud y la prevención de las drogodependencias'.

La Palma acogió la celebración del IV Foro, que trató sobre 'el derecho a la protección contra los abusos, malos tratos y explotación infantil'. En 2009, bajo el lema 'Los niños y las niñas tenemos derecho a crecer y a vivir en familia, disfrutando del cariño, el apoyo y la protección de aquellos que nos quieren y nos respetan' se desarrolló el siguiente encuentro, en la isla de Lanzarote.

En los foros celebrados, desde 2004 a 2009, han participado 3.863 niños y niñas.

**TABLA RESUMEN 2004-2009**

AÑO	ÁMBITO Y LUGAR	Nº MENORES
2004	REGIONAL (Gran Canaria)	142
2005	REGIONAL (Tenerife)	174
2006	INSULARES (7 islas)	880
2007	REGIONAL (Fuerteventura)	208
2007	INSULARES (7 islas)	912
2008	REGIONAL (La Palma)	247
2008	INSULARES (7 islas)	1.096
2009	REGIONAL (Lanzarote)	204

**Totales****3.863****2.3.2. Foro Canario de la Infancia 2010**

En la isla de La Gomera tuvo lugar el último foro, en el mes de mayo de 2010. En él, los niños y niñas representantes de la infancia de Canarias, procedieron a hacer un análisis de la realidad, de las Islas y del mundo; hicieron una serie de solicitudes a los políticos y políticas, a sus padres y madres y a la sociedad en conjunto; al tiempo, asumieron una serie de responsabilidades.

*Esto es lo que hemos visto en Canarias:*

- Que se ofrezcan más clases de apoyo para los niños y niñas que lo necesitan.
- Todos los niños y niñas en Canarias tienen Derecho a la Educación sin distinción de sexo, raza, religión o nacionalidad.
- Que se cumple el Derecho con algunas carencias, como por ejemplo: el material no es gratuito.
- Hay niños y niñas que no pueden salir de sus islas a estudiar por problemas económicos de sus familias.
- Las instalaciones de los centros no siempre están en buenas condiciones y, en la mayoría de los casos, no están adaptadas.
- Aunque disponemos de recursos comunitarios, como teleclub, estos no están dotados de material en condiciones ni cuentan con personal para su apertura diaria.
- En Canarias conviven distintas culturas y todas tienen el derecho a asistir a un centro educativo.
- En algunas ocasiones hay situaciones de discriminación hacia compañeros y compañeras, e incluso hacia profesores y profesoras.
- Que nos enseñan a pensar a parte de lo básico.
- Que exista una Universidad en cada isla para seguir estudiando.
- No hay suficiente atención en los centros escolares con los niños y niñas que tienen algún tipo de dificultad sobre todo la relacionada con la movilidad.
- La educación llegó a distintas zonas por igual.
- Mejor relación entre el profesorado y el alumnado porque hay discriminación.
- Las personas adultas nos ayuden a comportarnos de forma responsable.

- Los libros principales son gratuitos.
  - Muchos problemas económicos y muchos jóvenes sin estudios.
  - Todos los niños y niñas están obligados a ir al colegio aunque sea de distinta raza.
  - Los profesores nos enseñan a pensar y a resolver problemas, no sólo a obedecer y mandar.
  - Algunos centros no están preparados para acoger a niños y niñas que tienen alguna minusvalía.
  - Hay niños y niñas que no pueden estudiar por problemas, como la discapacidad y necesitan de materiales especiales.
  - Todos los niños y niñas de Canarias tenemos las mismas oportunidades de asistir al colegio.
  - Reconocemos que somos afortunados de vivir en Canarias y, a veces, no lo aprovechamos.
  - No todos los niños y niñas aprovechan esta oportunidad de estudiar.
  - Existe violencia en los centros escolares, hay que mejorar para resolverlo.
  - En algunos centros tenemos transporte escolar, comedor, biblioteca, ordenadores y muchos servicios.
  - Hay muchos alumnos y alumnas que abandonan sus estudios sin lograr el graduado de secundaria.
  - Las sustituciones de los maestros y maestras tardan mucho tiempo, mientras tanto, estamos en otras clases sin recibir la materia correspondiente.
  - Las instalaciones de los colegios son precarias y pocos profesores y profesoras para muchos niños y niñas.
  - En algunos centros hay acogida temprana y apoyo escolar, pero no en todos.
- Esto es lo que hemos visto en el resto del mundo:*
- Algunos niños y niñas en el mundo arriesgan su vida para ir al colegio, deben caminar muchos kilómetros para ir.
  - Los países gastan más dinero en armas que en la educación de los niños y niñas, hay colegios donde no hay sillas, mesas...
  - Hay niños y niñas que van a la guerra o se usan para trabajar cuando deberían ir a la escuela.

- En el mundo hay muchas desigualdades educativas, hay países muy avanzados en educación como Finlandia y en otros muchos analfabetismos como Etiopía.

- En muchos países se derrumban colegios por catástrofes naturales y luego no hay dinero para construirlo.

- No todos los niños y niñas discapacitados pueden acceder a una educación acorde a sus necesidades.

- Existen escuelas que discriminan según su raza, religión y sexo.

- En los países pobres los niños y niñas aprovechan más la educación que en países con posibilidades, los niños y niñas no saben valorarlo y se van perdiendo, cada vez más los valores que aportan la educación: respeto, esfuerzo, agradecimiento y humildad.

*Esto es lo que le pedimos a los políticos y las políticas:*

- Ofrecer más recursos a las familias menos pudientes.

- Ayuda a otros pueblos más pobres con recursos y materiales.

- Que oigan y escuchen la voz de los niños y niñas.

- Hacer cumplir el derecho de la educación en todo el mundo.

- Ayuda a las distintas ONG.

- No cambiar tanto las leyes educativas.

- Mejorar las infraestructuras.

- Que la educación sea obligatoria hasta los dieciocho años.

- Aprendan a resolver sus conflictos hablando.

- La educación sea gratuita.

- Más personal educativo.

- Respetar y llevar a cabo el derecho que todos tenemos por igual a recibir una educación.

- Supervisar las leyes sobre el maltrato.

- Residencias escolares gratuitas para poder estudiar en otras islas.

*Esto es lo que le pedimos a nuestros padres y madres:*

- Preocuparse por la educación en nuestras dificultades y esfuerzos.

- Que nos enseñen a ser más responsables.

- Que pasen más tiempos con nosotros y nosotras.

- Prestar más atención a sus hijos e hijas.

- Que no nos abandonen.

- Que nos ayuden en los estudios, mas implicación.

- Hablar más cono nosotros y nosotras, con nuestros educadores y maestros para ayudarnos.

- Que el niño tenga un nombre y una nacionalidad desde que nace.

- Más adopciones para niños y niñas sin padres.

- Ser modelos para nuestro aprendizaje.

- Colaboren con ONG.

- Den ropa, juguetes y material a los más necesitados.

- Pasar más tiempo con nosotros y nosotras.

- Nos escuchen.

- Nos den ejemplo.

- Traten por igual a sus hijos e hijas sin hacer diferencia de sexo.

- Que no nos permitan desperdiciar el tiempo de estudiar.

- Que miren hacia otras partes del mundo y ayuden a los demás.

- No darnos todos los caprichos que pidamos.

- Acompañarnos en el camino de la educación.

- Nos ayuden a ser personas cultas para el día de mañana.

*Esto es lo que le pedimos a la sociedad en general:*

- Una buena educación en los medios de comunicación: prensa, radio y televisión.

- Respetar y escuchar las opiniones de los niños y niñas.

- Igualdad de oportunidades en la educación de los niños y niñas.

- Una sociedad más comprometida y tolerante con el derecho de la educación.

- Luchar contra el maltrato y la violencia hacia los menores.

- Distribución equitativa de los recursos para que todos los niños y niñas tengan acceso a la educación.

- Que se conciencien que la educación es la base de una buena convivencia.

- Apoyar y colaborar en acciones humanitarias que se ocupan de la educación en el mundo.

- Mayor efectividad y cuidados hacia la infancia.

- Adaptación de los centros educativos a las necesidades y discapacidades de los menores.

- Ofertar más actividades educativas para los niños y niñas.

- Atención en los casos de maltrato.

- Eliminar la discriminación.

- Más protección frente a los peligros que sufren los niños y niñas.

- Dejarnos un futuro mejor.

- Que no abandonen a los niños y niñas en la calle.

- Que se comprometan a reducir gastos en cosas innecesarias y así donar el dinero a los países más pobres, para construir colegios.

- Que no dejen que los niños y niñas busquen en la basura.

- Que seamos más solidarios.

- Respetar las diferencias de raza y religión.

- Entre todos cuidemos las instalaciones de nuestro colegio.

- No violen los derechos de los niños y niñas.

- No existir más guerras en el mundo.

- La educación sea por igual entre pobres, ricos, personas con discapacidad, raza o edad.

- En todos los países y lugares del mundo los niños y niñas tengan oportunidad de ir al colegio.

*A esto nos comprometemos:*

- A estudiar más.

- Participar en las tareas del colegio.

- No quejarnos por ir al colegio porque otros niños y niñas no tienen ese privilegio.

- No acosar a ningún niño o niña para estudiar en paz.

- Estudiar y valorar lo que tenemos.

- No discriminar.

- No ignorar lo que hacemos en la escuela.

- Una educación para todos y todas utilizando los medios que disponemos.

- Aprender a no juzgar a nadie y a conocer a las personas.

- Estar callados en clase para que los compañeros y compañeras puedan atender al profesorado.

- Ir a clase todos los días, siempre que no estemos enfermos.

- Aportar dinero y materiales escolares para ayudar a que creen escuelas en los países pobres.
- Respetar a todos los niños y niñas.
- Respetar a los maestros, maestras y personas mayores.
- Ayudar a las personas que lo necesitan.
- Aprovechar las oportunidades que tenemos para mejorar nuestros estudios.
- Estudiar para poder tener un futuro mejor y ayudar a otras personas que no sepan.
- Ir limpios al colegio.
- Aprovechar y no romper el material escolar.
- Defender los derechos y deberes de los niños y niñas.
- Ser solidarios.
- Tratarlos por igual sin importar la raza, religión, etc.

### 2.3.3. Declaración del Parlamento de Canarias sobre los Derechos del Niño

El Parlamento de Canarias aprobó, el 28 de abril de 2010, una ‘Declaración Institucional sobre Derechos del Niño’. La Resolución contiene un apoyo explícito al Foro Canario de la Infancia. Su contenido es el siguiente:

“Un 20 de noviembre de hace 20 años, Naciones Unidas aprobaba la Convención sobre los Derechos del Niño. Desde ese día, todos los niños y niñas de todo el mundo han visto reconocidos sus derechos de ciudadanía desde su nacimiento.

El artículo 12 de la Convención insta a los Estados firmantes 1) a garantizar que la infancia esté en condiciones de formarse un juicio propio y el derecho a expresar libremente sus opiniones sobre los asuntos que le afectan y 2) a que tales opiniones sean debidamente tenidas en cuenta en función de la edad y madurez del niño y la niña que las expresa. Con este objetivo, el artículo 12 apela a la necesidad de darle a la infancia la oportunidad de ser escuchada, directamente o a través de un órgano apropiado, en todos aquellos procedimientos que le afecten.

La Ley 1/1997, de Atención Integral al Menor en Canarias, establece que las Administraciones Públicas Canarias desarrollarán y promoverán las acciones de divulgación de los derechos de los menores reconocidos en la Constitución, en los tratados internacionales ratificados por España, especialmente la Convención sobre los derechos del Niño de las Naciones Unidas, de 20 de noviembre de 1989.

Desde 2004, Canarias cuenta con la participación de los niños y las niñas que trabajan sus derechos y deberes como miembros de nuestra sociedad a través del Foro Canario de la Infancia que, tanto a nivel insular como regional, desarrolla un proceso de trabajo anual sobre cada uno de los derechos recogidos en la Convención.

Pero esta experiencia necesita consolidarse mediante la dotación de los medios y recursos necesarios que permitan garantizar su continuidad en el tiempo, además de promover la constitución de órganos de representación, como es el Consejo de la Infancia Canaria, tal como viene estipulado en la medida 33 del Plan Integral del Menor, una de las metas propuestas como objetivo en el Foro Canario de la Infancia.

En el año del 20º Aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño, el Parlamento se compromete a

trasladar a todos los representantes políticos esta propuesta con el fin de que sea apoyada a favor de la participación de la infancia canaria.”

En 2011 se celebrará el Foro en la isla de El Hierro, donde se trabajará en el establecimiento de las bases que permitan el desarrollo del Decreto que regule el Consejo Canario de la Infancia, articulándose la interrelación oportuna con la iniciativa del Foro.

El Diputado del Común manifiesta su apoyo a esta iniciativa que supone dar voz a los niños y las niñas de Canarias.

### 2.4. Estado de las Resoluciones del Diputado del Común y Resoluciones más significativas, con incidencia en 2010

Este epígrafe contiene algunas resoluciones a destacar, que han tenido incidencia en la actividad del Diputado del Común a lo largo de 2010. También hace referencia, en caso de recomendaciones a su estado, esto es, si han sido contestadas o no y, en caso afirmativo, si fueron aceptadas.

#### EQ 1230/2009

Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias; pendiente de aceptación.

Excmo. Sra.:

Nos dirigimos a VE con relación al expediente de queja que se viene tramitando en esta Institución a instancia de..., el cual quedó registrado en nuestras oficinas con la referencia **EQ 1230/2009**, a la que rogamos haga alusión en posteriores comunicaciones relativas a este asunto.

La denuncia viene determinada por la disconformidad de la reclamante ante el trabajo realizado en el Centro..., del municipio de..., en relación con la hija de la reclamante,...

Para una mejor comprensión de la realidad del caso, procedemos a hacer una relación de los antecedentes del mismo.

El Diputado del Común recibe una reclamación formulada por..., a la que se le asigna la referencia **EQ 1230/2009**. En ella, manifestaba su desacuerdo junto con el padre de su hija..., con el tratamiento que recibe esta en el centro..., situado en el municipio de..., donde reside aquella.

La señora... relata los motivos por los cuales la menor pasa a la guarda de la Administración. Las conductas agresivas de la hija hacia sus padres, que la madre achaca a la influencia que sobre ella ejercía su novio, de 17 años, tres años mayor, junto a las continuas escapadas y dos embarazos interrumpidos, les llevan –según manifiesta la madre– “a tomar la dolorosa decisión de poner el asunto en manos de las autoridades, que toman la decisión de ingresar a..., embarazada por 3ª vez en un Centro de Acogida de menores”

Según afirma la reclamante, en el centro su hija incumple normas y horarios de manera reiterada, teniendo libertad para reunirse con su novio, presunto padre de la hija de..., que nace el 23 de julio de 2009.

El Diputado del Común, a la vista de la queja formulada, decide dirigirse a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, para comunicarle el desacuerdo de la reclamante con los criterios de actuación del Centro ..., de ..., donde se encuentra acogida la menor ....

En el mismo escrito, se solicita al citado departamento un informe sobre el Plan de intervención individual de la menor, al tiempo que se haga referencia a las anomalías producidas en relación con su régimen de visitas, salidas y contactos con el exterior del centro donde se encuentra acogida.

La Institución recibe, un escrito de doña..., denunciando la falta de información sobre la evolución del trabajo llevado a cabo sobre su hija... y su nieta..., solicitada a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias. De igual manera, se queja por la forma en que se establecen las visitas con respecto a aquellas.

Afirma la reclamante que “se siguen produciendo altercados de incumplimiento de horarios de regreso al centro”, sin establecerse “medidas correctoras aparentes y adecuadas ni terapias de trabajo para corregir estas conductas, por parte del Centro...”. A su criterio, “el tiempo corre en contra de todos. El próximo 2010,... cumplirá la mayoría de edad. A las evidencias nos remitimos; si como nos tememos no se está realizando un trabajo de apoyo y planificación para la educación y reinserción de... y...; el próximo año llegaremos al punto en que ya no se podrá hacer casi nada, habremos perdido el tiempo en escritos y quejas sin respuesta y lo que es más grave, sin haber orientado a... a reconducir su comportamiento, su saber estar, los cuidados y manutención de su pequeña. Una situación de desamparo mucho pero de la que tiene ahora”.

El... se dirige al Diputado del Común para comunicar “que existe una situación de fuga desde el día 28/01/2010 de su hija... Pese a las constantes denuncias y gestiones por parte nuestra, no se han tomado medidas por parte de la autoridad competente, con todos los riesgos a los que está sometida nuestra hija”.

El Diputado del Común recibe un escrito firmado por... en el que nos reitera el hecho de la fuga de su hija..., del “centro de acogida de menores..., en fecha...”.

Durante el tiempo que la menor permanece desaparecida –manifiesta la reclamante– la única diligencia que se le comunica que se está realizando con respecto a aquella “es un seguimiento por teléfono, el cual se hace en días aleatorios por las educadoras del centro, en las cuales a veces contestan y otras no, y que en la mayoría de los casos hablan con el novio siendo éste el que da la información” del estado de su hija.

La señora... también afirma que las educadoras del centro le informan de que “en un principio a veces dormían... y su novio en casa de algún amigo, otras en una casa abandonada y, en otras ocasiones, en casa de la madre del mismo”.

Doña... adjunta, a su ampliación de datos de (...), un escrito que presenta ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, (...), junto con el padre de... en el que la reclamante manifiesta su temor ante “el riesgo potencial de un cuarto embarazo, dado que no existe planificación familiar”. La señora... aclara en el documento que presenta a la Institución que “... ha tenido dos embarazos interrumpidos y un tercero que tiene como fruto a su nieta..., la cual se encuentra desde (...) en el centro maternal..., separada de su madre y cuenta en la actualidad con nueve meses de edad”.

Continúa la reclamante afirmando que “tras el ingreso de... en el centro ... el (...), el (...) se ponen en contacto conmigo para informarme de horarios y funcionamiento del nuevo centro, notificándome en una segunda llamada que ... está embarazada de unas 9-10 semanas”.

De igual manera, asevera la señora ... que “cuando hemos pedido que la vayan a buscar nos dicen que al tener 17 años si ella voluntariamente no quiere ir no pueden hacer nada”.

Por último, doña... quiere dejar constancia de que “..., salvo en los primeros días, en ningún momento ha estado en paradero desconocido, puesto que se conocían tanto el domicilio materno de su novio como las visitas semanales a su hija ... en el Centro ..., en concreto los jueves”.

En atención a los antecedentes señalados, esta Institución ha considerado procedente trasladarle las siguientes consideraciones:

La Ley 1/1997, de Atención Integral a los Menores, distribuye entre diferentes administraciones una serie de funciones, reservando para la Comunidad Autónoma de Canarias, según el artículo 6.1.b), la “inspección y control de los servicios, centros, prestaciones y medios para garantizar la efectiva atención integral a los menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma”.

El artículo 10.1 de la citada norma determina que la “consejería que tenga atribuida la materia de atención a los menores” cuenta con “las competencias relativas al amparo y reeducación de menores”. Entre ellas, encontramos la de “inspección y control de los servicios, hogares funcionales y centros de atención a los menores” (artículo 10.2.k) de la Ley 1/1997).

El Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda establece, en el artículo 1 de su anexo, la competencia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda para “la propuesta y ejecución de las directrices generales del Gobierno de Canarias en materia de (...) reforma de menores, de familia”.

Por tanto, será a tal departamento a al que corresponda la inspección y control de los centros de acogida temporal a menores que constituyan una familia monoparental, como en el que se encuentra...

El centro directivo responsable de llevar a cabo tal tarea viene determinado en el Reglamento de organización y funcionamiento de los centros de atención a menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, aprobado por Decreto 40/2000, 15 marzo.

Así, el artículo 66.1 del citado Reglamento precisa que la “Dirección General de Protección del Menor y la Familia deberá inspeccionar las condiciones en que los centros de atención a menores autorizados desarrollan las actividades y tareas de atención a menores que le han sido encomendadas, (...) así como el cumplimiento de los requisitos exigidos para su funcionamiento”.

Los citados centros de acogida temporal, tal y como define el artículo 9.1 de la normativa aprobada por el Decreto 40/2000, 15 marzo, son “aquellos en los que las menores, embarazadas o con hijos, reciben una atención específica durante la primera edad de sus hijos, cuando por circunstancias personales, familiares o de su entorno

social no pueden ser atendidas adecuadamente en su núcleo familiar”.

Su objeto, continúa el artículo 9.2 será el de “ofrecer a las madres menores de edad, y a sus hijos, una asistencia integral durante su período de estancia en el centro, potenciando las posibilidades de las menores acogidas a fin de que puedan integrarse socialmente y afrontar el cuidado de sus hijos en condiciones de normalización social”, finalidad que podría encontrarse en entredicho, en el caso que nos ocupa, tras las alegaciones realizadas, al Diputado del Común, por...

El referido reglamento también contempla, en su artículo 69.1, que “cuando de la actuación inspectora se aprecie razonablemente la existencia de un riesgo inminente o perjuicio grave para la salud o la seguridad de los menores acogidos o se conculcan gravemente sus derechos, se propondrá a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia la adopción de las medidas cautelares oportunas durante el tiempo que subsista la situación o causa que las han motivado”.

Expuestos los antecedentes y realizadas las consideraciones legales oportunas, procedemos a realizar la siguiente recomendación:

- Que se proceda, con máxima urgencia, a realizar una inspección al centro..., con el objeto de clarificar la actuación de la dirección y el personal del mismo en referencia al caso de.... En particular, las reiteradas fugas de la menor, los regímenes de visitas y salidas y las consecuencias que para su reintegración familiar y social han tenido dichas circunstancias.

- Que, si de la actuación inspectora se aprecia la existencia de un riesgo o perjuicio grave para la salud o la seguridad de la menor... o de cualquier circunstancia que la prive de la necesaria asistencia moral y/o material, se adopten las medidas cautelares oportunas durante el tiempo que subsista la situación o causa que las han motivado.

Según dispone la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, deberá comunicar a esta Institución la aceptación o rechazo a esta Recomendación, y en su caso, las actuaciones emprendidas a raíz de la misma. Agradeceríamos la remisión de su respuesta a nuestra sede en Santa Cruz de La Palma, en el plazo de un mes que dispone la citada Ley reguladora.

#### **EQ 0913/2007**

Recomendación a la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, aceptada en 2010, con resolución de archivo por solución.

Ilustrísimo señor:

De nuevo nos dirigimos a VI, respecto al expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia **EQ 0913/2007**, en relación con la situación socio-familiar del menor..., con fecha de nacimiento... y la adopción de medida protectora.

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

#### ANTECEDENTES

La actuación de esta Institución se inicia a petición del Ayuntamiento de Granadilla de Abona. El equipo territorial

especializado en riesgo (en adelante ETER) emite informe sobre situación socio-familiar del menor..., valorando la existencia de indicadores suficientes que muestran la situación de desprotección del menor, expresando su disconformidad con la dilación que, por parte de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, se está teniendo en la tramitación de la medida protectora. La valoración profesional de dicho informe emitido por el ETER dice: “... reiteramos la grave situación de desprotección del menor... y puesto que, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia no adopta una medida urgente de protección que favorezca el adecuado desarrollo personal y social del menor, hemos decidido promover la participación de otros actores públicos competentes en protección de menores para que se propicien las actuaciones necesarias que den una respuesta satisfactoria a la preservación del adecuado desarrollo personal y social del menor”

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

A posteriori, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona reitera el informe describiendo el plan de actuaciones, las medidas adoptadas hasta el momento concluyendo el dictamen profesional que “ante la imposibilidad de realizar intervención socioeducativa alguna con los progenitores de... no se puede proceder a la declaración de riesgo social. Los profesionales del ETER de Granadilla entendemos que el menor reúne indicadores suficientes para proceder a la solicitud de desamparo, solicitud reiterada a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia. Además ponemos en conocimiento de las entidades competentes las consecuencias negativas que está conllevando para la protección infanto-juvenil del municipio la no actuación sobre el caso. Así... está suponiendo un modelo negativo para otros adolescentes que han abandonado la educación obligatoria, absentistas, consumidores de productos tóxicos que mantiene conductas disruptivas,.. ya que lo ven a él y piensan que aunque mantengan ese comportamiento asocial no pasa nada”.

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

#### CONSIDERACIONES

El marco social y jurídico de aplicación y por el que se rige toda intervención en el ámbito de los menores, tiene

como principio fundamental e irrenunciable, atender al interés superior del menor. De otro lado, y en cumplimiento de las funciones encomendadas en el artículo 16 de la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, es nuestra pretensión la protección de los derechos de los sectores de población más desprotegidos con relación a la actividad de las administraciones públicas canarias.

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

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

La declaración de desamparo, concebida según el artículo 172.1 del Código Civil, como la situación que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando estos queden privados de la necesaria asistencia moral o material. El artículo 46 de la *Ley 1/1997 de Atención Integral al Menor*, desarrolla e incide en posibles situaciones que dan lugar a iniciar el procedimiento de declaración de desamparo. Incidiendo en ello, y dado la necesidad de contar con un criterio técnico unificado para las diversas situaciones que se dan en la cotidianeidad de la intervención social, la Dirección General de Protección del Menor y la Familia elabora y propone para su uso, un manual de conceptos y terminología unificada para la atención integral al menor en Canarias.

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

- No asistencia reiterada y sin justificación a centro escolar donde se halla matriculado.
- Faltan las personas a las que les corresponden el ejercicio de guarda (no convive con ninguno de sus dos progenitores).
- Privación de asistencia moral, seguridad física, satisfacción de necesidades físico- biológicas.

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

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

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

#### RECOMENDACIÓN

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

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

RESOLUCIÓN DEL EXCELENTÍSIMO SEÑOR DON MANUEL ALCAIDE ALONSO, DIPUTADO DEL COMÚN

Vistos los trámites realizados en el presente expediente.

Visto el informe de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, de 10 de diciembre de 2009.

Vista la Resolución nº 406/2010, de 4 de febrero, del Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar.

RESULTANDO: Que..., se dirigen al Diputado del Común por la falta de respuesta sobre la tramitación de un expediente de desamparo de..., menor residente en el municipio. Las gestiones se realizaron ante la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, la Fiscalía de Menores y el “Juzgado de Güímar”.

RESULTANDO: Que, tras la evaluación del escrito remitido a la Institución, el 3 de marzo de 2009, se solicita información a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias sobre el caso

reseñado. Se alude a la “situación del menor..., respecto del cual el Patronato Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Güímar ha solicitado la situación de desamparo en el mes de julio de 2007, sin que, según se nos indica, se haya adoptado medida alguna, agravándose la situación de desprotección y maltrato de dicho menor debido al trastorno mental que sufre su madre”.

RESULTANDO: Que, de igual manera, el 3 de marzo de 2009, se pone en conocimiento del Fiscal Coordinador de Menores de Santa Cruz de Tenerife la situación del menor..., según la queja formulada por las reclamantes.

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

RESULTANDO: Que la Institución se dirige al Ayuntamiento de Güímar, informándole del contenido del informe, de fecha 28 de abril de 2009, recibido el 7 de mayo de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia, relativo a la situación de....

RESULTANDO: Que el Diputado del Común requiere, de nuevo, al departamento autonómico competente en materia del menor, el 30 de octubre de 2009, para que informe, de forma actualizada, sobre la situación de....

RESULTANDO: Que la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Ejecutivo canario contesta, el 21 de diciembre de 2009, manifestando que el “menor de referencia fue declarado en desamparo el 11 de mayo de 2009”.

RESULTANDO: Que el día 19 de febrero de 2010, se recibe en la Institución un escrito del Ayuntamiento de Güímar, que contiene la Resolución nº 406/2010, de 4 de febrero, por la cual se procede “al cierre del procedimiento administrativo de riesgo referente al menor... y se proceda al archivo de las actuaciones, como consecuencia de la incoación de procedimiento administrativo para la declaración de desamparo”.

CONSIDERANDO: Que el Diputado del Común tiene entre sus funciones, según establece el artículo 16 de la Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, la “defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias”, supervisando la actividad de aquellas y protegiendo “los derechos de los sectores de la población más desprotegidos”.

CONSIDERANDO: Que, según establece el artículo 29 de la Ley 7/2001, admitida una queja a trámite, “el Diputado del Común promoverá la oportuna investigación sumaria para la investigación o el esclarecimiento de los supuestos

objeto de la misma, y recabará del organismo o dependencia administrativa, en su caso, la remisión del informe que proceda”.

CONSIDERANDO: Que el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Canarias, atribuye, en sus apartados 13 y 14, a la Comunidad Autónoma de Canarias la competencia exclusiva en las siguientes materias: “Asistencia social y servicios sociales” e “Instituciones públicas de protección y tutela de menores de conformidad con la legislación civil, penal y penitenciaria del Estado”.

CONSIDERANDO: Que corresponde a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia las declaraciones de desamparo de menores, tal y como establece el artículo 10, c), 2 del Decreto 167/2008, de 22 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda.

CONSIDERANDO: Que el artículo 17.3 de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral de los Menores, determina que las “autoridades, funcionarios y personas que, por sus responsabilidades públicas o profesionales, tengan conocimiento de situaciones de riesgo o desamparo de los menores tienen la obligación de comunicar su existencia a las Administraciones Públicas Canarias, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precisen y del deber de denunciar los hechos al Ministerio Fiscal y a los órganos judiciales competentes”.

CONSIDERANDO: Que, en todos los casos, “el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados” (artículo 27 de la Ley 7/2001).

CONSIDERANDO: Que el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, 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 todo lo cual,

RESUELVO: Archivar la queja de referencia **EQ 0028/2009** por solución, toda vez que, el objetivo de la demanda de las reclamantes, la declaración de desamparo del menor..., ha sido llevada a cabo conforme a la normativa reguladora.

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

Santa Cruz de La Palma, a veintiuno de abril de dos mil diez.

#### **EQ 0224/2009**

Resolución por solución.

RESOLUCIÓN DEL EXCELENTÍSIMO SEÑOR DON MANUEL ALCAIDE ALONSO, DIPUTADO DEL COMÚN

El Diputado del Común recibió, una queja realizada por doña..., en calidad de Cónsul de..., que quedó registrada con la referencia **EQ 0224/2009**.

El motivo de la reclamación estaba relacionado con la situación administrativa de los menores..., así como con la medida de acogimiento residencial impuesta, al



ser declarados en desamparo, por el ejecutivo canario. De igual manera, la señora..., manifestaba su inquietud por el régimen de visitas a los menores, que le venía siendo restringido y por la posibilidad de reagrupamiento familiar con sus padres.

La Institución se dirigió a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia del Gobierno de Canarias, poniendo en su conocimiento la queja presentada y recabando información al respecto.

Dentro del proceso de investigación de la queja, el Adjunto Primero realiza una visita a..., donde se encuentran residiendo los menores, teniendo un contacto directo con la realidad cotidiana de aquellos.

El día 7 de abril de 2010, se informa a la Cónsul... que, según el informe recibido de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, "los padres de los menores se han trasladado recientemente a..., donde gozan de una vivienda y reclaman la repatriación de los menores con éstos". También se le comunica que, el día 2 de diciembre de 2009, "se remitió a estos efectos petición de colaboración al consulado de... y a la Embajada para proceder a la reagrupación familiar de los menores con sus padres en..., o en su caso la acogida por la entidad pública de dicho país, a efectos de trabajar su reintegración familiar con estos".

La señora... se dirigió al Diputado del Común, con fecha 2 de junio de 2010, informando de que "recientemente se han trasladado a Las Palmas de Gran Canaria dos técnicos trabajadores sociales del municipio de..., donde viven actualmente los padres de los seis menores.... Dichos técnicos se han entrevistado con personal responsable de la Dirección General de Protección del Menor y la Familia y conmigo para ver la posibilidad de trasladar a los seis menores.... En breve, pienso que tendremos noticias desde... al respecto y le tendré informado".

Ante los datos facilitados, la Institución se dirigió, el 2 de julio de 2010, al departamento autonómico de Bienestar Social, Juventud y Vivienda del Gobierno de Canarias, demandando información sobre la situación de los niños y, en su caso, de las previsiones que se planteaban con respecto a llevar a cabo la reunificación familiar con sus padres. Dicha solicitud fue reiterada el 6 de agosto del mismo año.

El Diputado del Común recibió un informe, el 15 de septiembre de 2010, en el cual se comunicaba que, tras realizar contactos con los servicios sociales..., se estableció la posibilidad de que los menores estuvieran en aquel país, bajo la protección de una entidad pública. Por tanto, se "emitió la oportuna resolución de reintegración familiar y se trasladaron hasta allí los menores, quedando bajo la guarda del Gobierno..., donde retomaron de inmediato contacto con sus padres, desde el 29 de junio de 2010".

El 21 de septiembre de 2010, se informa a la señora... de los últimos avances realizados con respecto a la queja por ella presentada, informándole de que, comoquiera que el problema parecía solucionado, se procedería al archivo del expediente si no realizaba otras apreciaciones que considerara oportunas. Puestos en contacto con la reclamante, manifestó su satisfacción por la solución del problema.

Visto los antecedentes expuestos

#### RESUELVO

Proceder al archivo del expediente de queja registrado con la referencia **EQ 0224/2009**, promovido por doña..., por haber alcanzado el mismo una solución favorable.

Todo ello en virtud de las atribuciones que me confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común* En Santa Cruz de La Palma, a 1 de diciembre de 2010.

#### 3. PERSONAS MAYORES, AUTONOMÍA PERSONAL Y DEPENDENCIA

##### *Índice:*

##### **3.1. Introducción**

##### **3.1.1. Consideraciones generales**

##### **3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

##### **3.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

##### **3.2. Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**

##### **3.2.1. Consideraciones generales**

##### **3.2.2. Panorama general de las quejas recibidas en 2010 referidas a promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**

##### **3.2.3. EL SAAD en Canarias**

##### **3.3. Atención sociosanitaria a las personas mayores**

##### **3.4. Envejecimiento activo y participación social de las personas mayores**

##### **3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

##### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

##### **3.1. Introducción**

##### **3.1.1. Consideraciones generales**

España es uno de los países que presenta mayores niveles de envejecimiento de su población. La esperanza de vida media es de 79,6 años, en las mujeres de 84,1 años (solo superada por las mujeres francesas) y en los hombres de 77,8 años (solo superada por Suecia, Chipre, Italia y Holanda).

Es también muy significativo el aumento de la esperanza de vida sin discapacidad que se ha experimentado en los últimos años en España, aunque las cifras varían por comunidades autónomas (entre algo más de 13 y algo menos de 10 años, una vez cumplidos los 65 años).

Si en el conjunto de España el porcentaje de población mayor (de 65 y más años) es del 16,7%, en Canarias, es, sin embargo, del 12,4%. No obstante, en estos momentos, la tasa de natalidad es algo más baja en Canarias que en el conjunto de España, pues cada mujer en el conjunto de España tiene una media de 1,4 hijos, mientras que en Canarias la media es de 1,2 hijos. Además, la tasa de defunción es algo más baja en Canarias, lo que apunta a un progresivo acercamiento a la tasa de envejecimiento estatal.

La población mayor en Canarias es, además, mayoritariamente femenina, pues si la razón de masculinidad (número de hombres por cada 100 mujeres) se mantiene por encima de 100 hasta el grupo de edad de 55 a 59 años, con posterioridad, empieza a descender por debajo de 100, siendo de 86,71 hombres por cada 100 mujeres en el grupo de 70 a 74 años, y de 49,6 hombres en el grupo de 85 años en adelante.

El importe medio de las pensiones contributivas de jubilación, viudedad y de otras clases es inferior en Canarias a la media del conjunto del Estado, aunque, en las no contributivas, el importe medio es ligeramente superior, lo cual puede deberse a la falta de recursos de todo tipo de las unidades familiares perceptoras.

Estos son solo algunos datos, facilitados, sin ánimo de exhaustividad, que nos acercan a la realidad de las personas mayores en esta Comunidad Autónoma.

Hasta hace tres ejercicios, las personas mayores en Canarias acudían a la oficina del Diputado del Común a denunciar, sobre todo, cuestiones relacionadas con la atención sociosanitaria a dicho colectivo. En las quejas, se aludía a excesiva demora en las listas de espera para centros residenciales de personas mayores, a mala calidad o déficit de servicios en dichos centros, a insuficiencia en la intensidad horaria del servicio de ayuda a domicilio y a cuestiones similares.

Aunque, en la actualidad, continuamos recibiendo quejas referidas a estos aspectos, lo cierto es que, desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, la mayoría de las reclamaciones ciudadanas se han centrado en la actividad de las administraciones públicas canarias relacionadas con la implementación de este texto legal.

Lo cierto es que las cifras que facilita el IMSERSO no son nada buenas desde la perspectiva de Canarias y, de alguna manera, justifican, o al menos explican esta derivación masiva de las quejas hacia una cuestión que, hasta 2007, apenas se planteaba, pues no existía un texto legal que diera carácter subjetivo al derecho a ser atendido en situaciones de dependencia.

A título de ejemplo, puede señalarse que la Comunidad Autónoma de Canarias ha dictaminado el 81,9% de las solicitudes presentadas, lo cual representa la cifra más baja del conjunto de las comunidades autónomas y nos sitúa algo más de diez puntos por debajo de la media estatal.

Dejando atrás el tema de la atención a la dependencia, desde otro punto de vista, cabe señalar que las personas mayores en Canarias desarrollan una amplia actividad asociativa. Hay numerosas asociaciones registradas en todas las islas, con una actividad permanente, lo cual es un exponente de envejecimiento activo y saludable.

En estos momentos el Diputado del Común está elaborando un Informe Extraordinario, que tiene como fin conocer a fondo las características de este movimiento, así como sus debilidades, fortalezas y necesidades, con el fin de sugerir a las administraciones públicas canarias líneas de actuación que favorezcan el desarrollo de estos entes asociativos y, en consecuencia, que colaboren con la población de mayores de Canarias.

### **3.1.2. Colaboración con el Diputado del Común en la investigación de las quejas**

#### **3.1.2.1. Administraciones Públicas a las que se ha recordado su deber legal de colaborar con el Diputado del Común en el ejercicio 2010**

- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana (EQ 0025/2010).
- Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración (EQ 0077/2010).
- Dirección General de Bienestar Social (EQ 0631/2009, EQ 1379/2009 y EQ 1493/2009).
- Cabildo insular de La Palma (EQ 0463/2009).
- Ayuntamiento de Antigua (EQ 0778/2010).
- Cabildo insular de Fuerteventura (EQ 0778/2010).
- Consejería de Sanidad (EQ 1288/2009).

### **3.2. Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia**

#### **3.2.1. Consideraciones generales**

Al igual que en el ejercicio anterior, hemos unido en esta área la presentación de todas las quejas referidas a autonomía personal y dependencia, tanto si provienen de personas mayores como si provienen de personas con discapacidad, pues son quejas que se refieren a la actividad del mismo órgano administrativo en desarrollo del mismo procedimiento administrativo, con independencia de la persona afectada.

Aunque el trabajo se ha desarrollado en función de cada colectivo de personas, la actuación ha sido plenamente coordinada, de forma que, incluso, se ha remitido una recomendación conjunta, que afecta a 40 expedientes de queja, 19 de personas mayores y 21 de personas con discapacidad (EQ 2175/2008 y 39 más).

Es necesario aclarar que no toda persona con una discapacidad es una persona dependiente, como tampoco, lógicamente, toda persona mayor es una persona dependiente. Pero ambos fenómenos, la discapacidad y el envejecimiento son las principales causas de dependencia, en la actualidad, en España y en Canarias.

La dependencia, entendida como necesidad de ayuda para poder interactuar con el entorno, no es un fenómeno nuevo, aunque sí lo es el reconocimiento de la protección de la dependencia (y la promoción de la autonomía personal) como derecho subjetivo de ciudadanía.

Después de casi 4 años de vigencia de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, se tiende a señalar, desde una perspectiva algo reduccionista, que la cultura mediterránea de la asistencia familiar, unida al alto desempleo existente, ha provocado que en el desarrollo del SAAD, por deseo de los usuarios, predomine la prestación económica, es decir, la paga a los familiares para hacerse responsables de los cuidados de la persona dependiente.

Sin pretender negar ambos factores, tal vez habría que poner el énfasis en el insuficiente desarrollo del sistema de servicios sociales existente en nuestro país y, en particular en Canarias (con un gasto en servicios sociales del PIB muy inferior al de otros países de nuestro entorno). Puede que el problema no sea que no queramos dejar a nuestros

dependientes en manos de unos profesionales, sino que no exista un sistema profesionalizado capaz de absorber toda la demanda de cuidados a personas con dependencia que existe en la actualidad.

Para una persona dependiente que pasa, en estos momentos, el trámite de consulta a efectos de expresar su preferencia en cuanto a la prestación o servicio que le ha de corresponder, resulta difícil tener un conocimiento exacto y actualizado de los servicios que se le ofrecen. No existe una cartera de servicios sobre la que elegir. Y existen aún muchas lagunas en el desarrollo del SAAD, como iremos viendo en los siguientes sub-epígrafes.

### 3.2.2. Panorama general de las quejas recibidas en 2010 referidas a promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia

Los datos que se presentan corresponden a las quejas recibidas durante el año 2010, con referencia expresa a la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Se ha declinado introducir información correspondiente a los expedientes de queja iniciados en los periodos anteriores, ya con vigencia de dicha ley.

*A. Descripción de las personas dependientes que se dirigen a nuestra Institución*

#### A.1. Presentación de quejas

Durante el año 2010, se formalizaron 180 escritos de queja a la actuación administrativa de la comunidad autónoma, atribuidas al estado de tramitación de sus solicitudes, para acceder a los recursos y servicios, emanados de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. De esos escritos 95 fueron individuales y 85 corresponden a un colectivo.

Personas dependientes			
Hombre	38		
Mujer	57		
	95	85	
	individuales	colectivo	

Este dato supone un incremento significativo respecto al 2009, ya que el total del pasado año fue de 63 expedientes. El incremento es especialmente acusado por la presentación de la referida queja colectiva.

*A.2. Vínculo de la persona que se dirige a formalizar la queja*

Al tratarse de la implementación de un sistema de servicios sociales para personas con dificultades para actividades de la vida diaria, es habitual que sean otras personas, de las cuales analizamos el vínculo que les une, las que se manifiestan sus reivindicaciones. A este análisis le añadimos la perspectiva de género:

Cuadro: vínculo de las quejas individuales

Parentesco	Número	Porcentaje
Hija	29	31%
Madre	15	16%
Hijo	12	13%
Otros (nietas, sobrinas,...)	10	11%
Cónyuge	8	8%
Propio dependiente	7	7%
Hermana	5	5%
Padre	4	4%
guardador de hecho	4	4%
Hermano	1	1%

#### A.3. Localización

Para identificar la procedencia de las quejas, se ha optado por el lugar de residencia de la persona dependiente, relegando la residencia de sus familiares, cuando esta es en lugar diferenciado. Se han organizado por municipios, islas y provincias.

#### Por municipios

Municipio/ queja			
Arrecife	1	Moya	2
Arona	1	Puerto de La Cruz	1
Arucas	2	Puerto del Rosario	3
Barlovento	1	S. Andrés y Sauces	2
Breña Baja	2	S. Cristóbal de La Laguna	4
El Paso	1	S/C de La Palma	7
Fuencaliente	1	S/C de Tenerife	14
Gáldar	1	Stª Lucia de Tirajana	3
Garafía	8	Tacoronte	1
Hermigua	1	Telde	4
Ingenio	1	Tijarafe	1
Las Palmas de Gran Canaria	24	Valsequillo	1
Los Llanos de Aridane	8		

#### Por islas

Procedencia		
El Hierro		
La Gomera	1	1%
Lanzarote	1	1%
Fuerteventura	3	3%
Tenerife	21	22%
La Palma	29	31%
Gran Canaria	40	42%
	95	

#### Provincias

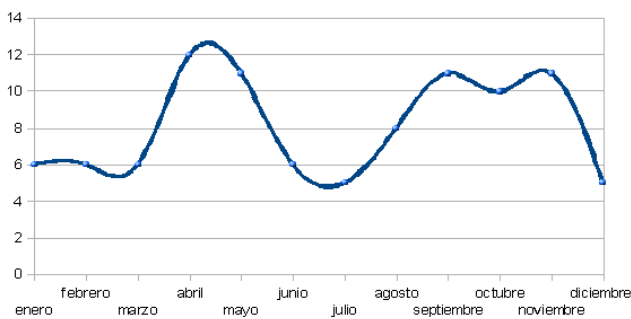
Procedencia		
Las Palmas	44	46%
S/C de Tenerife	51	54%
	95	

*A.4. Edad media de las personas dependientes*

	Edad media	
Media años	60,46	Refiere la media de años de la persona dependiente que consta en la EQ
Mínimo	13	Edad mínima del dependiente que ha presentado EQ
Máxima	93	Edad máxima de la persona dependiente
Media discapacidad	32,89	Media de edad de los expedientes de personas menores de 65 años
Media mayores	78,55	Media de edad de los expedientes de personas mayores de 65 años

*A.5. Evolución en la presentación de la quejas a lo largo del año*

Esta gráfica representa la fluctuación en la presentación de quejas durante el pasado año.



*A.6. Principal motivación que fundamenta en la queja*

Ítems	Valor en número de EQ recibidas	Valores porcentuales	Concepto que describe el ítem
Retraso prestaciones	31	33%	Personas que tiene cumplimentados los trámites para el Programa Individual de Atención pero sin resolución de servicio o prestación
Retraso PIA	19	20%	Personas que han recibido resolución de reconocimiento de situación de dependencia y no se han formalizado los trámites para el Programa Individual de Atención
Retraso	17	18%	Personas que han iniciado el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y no han recibido resolución de reconocimiento de situación de dependencia
Fallecimiento	10	11%	Personas fallecidas durante el procedimiento

Ítems	Valor en número de EQ recibidas	Valores porcentuales	Concepto que describe el ítem
Desacuerdo PIA	8	8%	Personas a las que se les concede un determinado recurso o prestación y muestran su desacuerdo
Desacuerdo revisión PIA	5	5%	Personas con resolución de recurso o servicio que a través de revisión de oficio se modifica dicho Programa Individual de Atención
Desacuerdo revisión grado	2	2%	Personas con revisión de oficio de grado y nivel con discrepancia de tal actuación administrativa
Desacuerdo grado y nivel	2	2%	Personas que se les ha reconocido un grado y nivel con el que muestran disconformidad
Compatibilidad de servicios	1	1%	Persona que venía disfrutando de un servicio público (SAD) con revisión del mismo a través de reconocimiento de situación de dependencia.
Colectiva	85		Colectivo que reclama celeridad en los procedimientos ; capacidad para elegir prestación/ recursos; retroactividad del catálogo de servicios

*A.7. Situación de dependencia*

La cifra no coincide con el número total de quejas, pues en algunas no se disponía de todos los datos.

Grado y nivel	Núm. Expedientes		Valor porcentual	Periodo de efectividad de derechos
III/ 2	41	Gran Dependiente	74%	Desde año 2007
III/1	18			
II/2	11	Dependencia severa	19%	Desde 2008/2009
III/1	4			Desde 2009/2010
I 2	5	Dependencia moderada	7%	Desde 2011/2012
I 1	1			Desde 2013/2010
<b>Total exp</b>	<b>80</b>			

*A.8. Periodos de tiempo en las fases del procedimiento.*

Hemos elaborado este apartado con los tiempos medios que transcurren en las distintas fases del reconocimiento de derechos de promoción de la autonomía y atención a la dependencia.

*A.8.1. Tiempo que transcurre desde la solicitud de reconocimiento hasta que se dicta resolución de situación de dependencia.*

Concepto	Tiempo en días	Tiempo en meses (aproximado y con la media de 30 días/mes)
Tiempo medio que transcurre desde la fecha de presentación de solicitud y la fecha de la resolución de situación de dependencia	269,86 días	8 meses
Tiempo medio en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria	309,41 días	10 meses
Tiempo medio en la provincia de S/C de Tenerife	256,71 días	8,5 meses
Tiempo máximo (registrado en la isla de Fuerteventura)	974 días	32 meses (2 años y 8 meses)
Tiempo máximo en la provincia de Las Palmas	974 días	32 meses (2 años y 8 meses)
Tiempo máximo en la provincia de S/C de Tenerife	627 días	20 meses (1 año y 8 meses)
Tiempo mínimo transcurrido. Está registrado en La Palma y corresponde a una revisión de grado a petición de la interesada	20 días	
Tiempo mínimo en la provincia de Las Palmas	29 días	
Tiempo mínimo provincia S/C de Tenerife	20 días	

*A.8.2. Tiempo que transcurre desde la resolución de reconocimiento de situación de dependencia y la resolución de los programas individuales de atención*

Debemos hacer mención que sólo contamos con este dato, en un 13% de los expedientes. Esto sucede fundamentalmente porque la mayoría de las quejas, más del 60%, se producen por los retrasos en reconocimiento de derechos.

Concepto	Tiempo en días	Tiempo en meses (aproximado y con la media de 30 días/mes)
Tiempo medio que transcurre entre reconocimiento de dependencia y resolución PIAs	284,57 días	9 meses
Tiempo mínimo	134 días	4 meses
Tiempo máximo	932 días	31 meses (2 años y 7 meses)

### *B. Desglose de expedientes*

#### *B.1.1. Retraso prestaciones*

El retraso en las prestación, tal y como lo definimos en el apartado anterior, corresponde al número de personas que se han dirigido a nuestra Institución, con el expediente completo para acceder al catálogo de servicios y prestaciones y servicios de la Ley y que, en la respuesta de la propia Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración, se expresa que "... el expediente está pendiente de elevación a la unidad administrativa... la cual se efectuará en el plazo más breve posible....."

Observamos que, mayoritariamente, son personas con gran dependencia y que el tiempo medio, entre solicitud

y reconocimiento, ha estado en 259 días (aprox. 8 meses y medio)

Relación entre retraso prestaciones y grado de dependencia	Núm. Expedientes	Valor porcentual	
III/ 2	15	68%	Gran Dependiente
III/1	6		
II/2	4	26%	Dependencia severa
II/1	4		
I 2	2	6%	Dependencia moderada
<b>Total</b>	<b>31</b>		

Además, se ha hecho un repaso del estado de los expedientes a fecha 31 de diciembre de 2010, resultando,

Identificación	Núm. total de Expedientes	Valor porcentual	Concepto
Pendiente respuesta	9	29%	Expedientes que se ha realizado petición de informe a la administración sin que aún se haya recibido la misma. Se han catalogado en este apartado por la documentación presentada por los reclamantes.
Trámites administrativos	9	29%	Expedientes que hemos recibido respuesta en la que consta pendiente de elevación a la unidad administrativa.
Revisión	3	10%	Expedientes que una vez resueltos se propone revisar el grado y nivel, lo que paraliza la aplicación de prestaciones.
Centro residencial no autorizado	2	6%	Personas dependientes que residen en un centro sin autorización expresa para prestar los servicios de atención a la dependencia.
Fallecimiento	2	6%	Personas que han fallecido durante este estudio. Los familiares se encuentran en proceso de solicitud de pensión devengada y no percibida
Baja centro público	2	6%	Personas que cambian de situación durante los trámites para PIAS
Resuelta	2	6%	Expedientes resueltos, ambos con PECEF
Pendiente autorización centro residencial	1	3%	Persona con propuesta de centro residencial que está en trámites de ser habilitado para prestar los servicios de atención a la dependencia
Inexistencia de empresa acreditada	1	3%	Inexistencia de empresas acreditadas para ofertar la prestación propuesta ( SAD)
	<b>31</b>		

#### *B.1.2. Retraso Plan Individual de Atención*

Las personas que han visto paralizado su expediente en la elaboración del Plan Individual de Atención conforman el 20% de las quejas.

Los tiempos que han transcurrido, desde la resolución de situación de dependencia y que nos consta que aún no tienen asignación de recurso o servicio, son los siguientes:

	Tiempo en días	
Tiempo medio transcurrido desde la resolución de dependencia	454,84 días	1 año y 3 meses
Tiempo máximo	959 días	2 años y 8 meses
Tiempo mínimo	67 días	2 meses y medio

**B.1.3. Retraso**

Como retraso hemos catalogado aquellos expedientes de personas que se han dirigido a nuestra institución, tras haber presentado solicitud de reconocimiento de situación de dependencia, sin que hayan recibido contestación alguna de la administración autonómica.

Tras la correspondiente tramitación y con la respuesta pertinente, al finalizar este informe, los expedientes se encontraban en la siguiente situación:

Items	Núm. de EQ	Valor porcentual
Pendientes aún de reconocimiento	6	35%
Pendiente respuesta de la admón.	6	35%
Pendiente PIA ( se les ha reconocido la situación de dependencia)	2	12%
Fallecimiento	1	5%
Incumplimiento requisitos	1	5%
Falta documentación	1	5%
Total	17	

**B.1.4. Fallecimiento**

Son diez los familiares que han dirigido sus quejas a raíz de la defunción de la persona dependiente. A estos hay que añadirles tres personas fallecidas durante el transcurso de los trámites.

Grado y nivel		Total de expedientes	Valor porcentual
Gran dependencia	III 2	7	85%
	III 1	4	
Dependencia severa	II 1	1	15%
	II 2	1	
		13	

**B.1.5. Desacuerdo con el Plan Individual de Atención**

Se trata de un 9% de las quejas (8 quejas). En la mayoría de los casos, las presentan personas con reconocimiento de discapacidad, con gran dependencia.

En sus manifestaciones apuntan que la tramitación de la situación de dependencia, únicamente, les ha supuesto un cúmulo de trámites y tiempo, con el resultado de ser reconocida la plaza en el mismo recurso que hasta la fecha venían disfrutando, sin una mejora en la calidad de vida.

EQ	Grado y nivel de dependencia	Recurso concedido que ya venía disfrutando
1	III 1	Centro de día
2	III 2	CAMP
3	III 2	Centro ocupacional
4	III 2	Centro de día
5	III 1	Centro de día
6	III 2	Centro ocupacional
7	II 2	Centro de día
8	III 2	Centro de día

**B.1.6. Desacuerdo revisión del Plan Individual de Atención**

Se han presentado cinco expedientes correspondientes a personas con gran dependencia, grado III nivel 2, con una primera resolución de prestación de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales a los que, tras revisión de oficio, se declara la extinción de dicha prestación a favor una plaza en centro de estancia diurna que ya venían ocupando. Al menos en tres de los casos, está comprobado que fueron especificadas en el informe social preceptivo para la elaboración del correspondiente Plan Individual de Atención emitido al inicio. Este proceder de la administración supone un desconcierto a dependientes y familiares manifestado una situación de “no saber a qué atenerse”, acudiendo necesitados de nuestra recomendación y/o sugerencia.

Fecha primera resolución PIA	Fecha resolución revisión de oficio PIA
20/08/08	11/08/10
07/08/08	11/08/20
27/06/08	17/08/10
07/08/08	29/05/09
27/06/08	17/02/10

**3.2.3. El SAAD en Canarias**

En cuanto a la recomendación conjunta referida a más de 40 expedientes de queja referente a autonomía personal y dependencia, a la que antes hicimos alusión, hemos constatado que se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa, que será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Al respecto, el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, modificado a su vez, por el Decreto 163/2008, de 15 de julio y el Decreto 101/2009, de 21 de julio, establece “que la resolución de reconocimiento de la situación de

dependencia (artículo 9.2) deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, en el plazo máximo de tres meses que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la administración competente en materia de servicios sociales. Transcurrido dicho plazo, sigue señalando el artículo citado, sin que se haya notificado resolución expresa, la solicitud podrá entenderse estimada, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente”.

Por lo que respecta a la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención (Artículo 12), “deberá producirse en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en el supuesto de que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes, conforme al calendario de aplicación progresiva de la Ley (Disposición Final Primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre), deba hacerse efectivo en año distinto a aquel en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, que se aprobará la Propuesta de Programa Individual de Atención en los tres meses anteriores al inicio de su año de implantación. También en el caso de traslado de domicilio, con carácter permanente, de una persona desde otra Comunidad Autónoma a Canarias, se dispone de un plazo de tres meses contados a partir del día siguiente de la fecha en que se tiene conocimiento por la Administración Autónoma del referido traslado”.

En un gran número de estos expedientes, se ha constatado bien el incumplimiento del plazo para el reconocimiento de la dependencia, bien el incumplimiento del plazo para el Programa Individual de Atención.

Resulta además especialmente preocupante que el 1 de enero de 2011 es la fecha en que han comenzado a producirse los efectos de la Ley para los dependientes moderados, grado III, niveles 1 y 2. El posible repunte de las solicitudes, se unirá a la ya de por sí elevada cifra de expedientes pendientes de resolución, de PIA o incluso de efectividad del PIA.

También se han constatado casos de no respuesta de recursos de alzada, dentro del plazo legal de tres meses para dictar y notificar la resolución recaída sobre el mismo, que establece el artículo 115 de la LRJAP-PAC. En estos casos, transcurrido el plazo sin que se hubiese notificado la resolución expresa del recurso, se entenderá desestimado, con los efectos que establece el artículo 43.3, párrafo segundo, y 4.b), de la LRJAP-PAC. Se exceptúa de esa regla general, el supuesto de que el recurso de alzada se hubiese interpuesto contra un acto presunto desestimatorio, en cuyo caso, una vez transcurrido el plazo, se entenderá estimado, según el artículo 43.2, párrafo segundo de la LRJAP-PAC.

También, acerca de autonomía personal y dependencia, hay que hacer referencia a la situación de los expedientes en los que se ha producido el fallecimiento de los solicitantes, en el periodo de tramitación de los mismos.

En muchos de estos casos se trata de expedientes en los que se ha producido un importante retraso o morosidad administrativa, de la que no puede la administración pretender ventaja, pues de haberse tramitado en plazo

las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia e, igualmente, de haberse aprobado y notificado el correspondiente Programa Individual de Atención, el disfrute del derecho subjetivo surgido con la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se hubiese hecho efectivo.

Otro aspecto por destacar es el de la paralización de un elevado número de expedientes de enfermos de alzheimer, a los que no se les puede reconocer servicio residencial o de centro de día por falta de homologación de las correspondientes plazas.

### 3.3. Atención sociosanitaria a las personas mayores

La mayoría de las quejas de esta área hace referencia a problemas derivados del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema. No obstante, se han tramitado también algunas reclamaciones referentes a los centros residenciales para personas mayores y al servicio de ayuda a domicilio.

Las quejas referidas a centros residenciales para mayores fueron ya referenciadas en el Informe Anual del ejercicio 2009 (EQ 1294/2009 y EQ 1288/2009, ambos referentes a centros de la isla de Tenerife).

El EQ 1288/2009 se refería a un centro de carácter privado, en el que constatamos una elevada sobreocupación, así como una posible vulneración del derecho a la libre elección de médico por parte de los residentes en el mismo. De las actuaciones practicadas, se deduce un principio de solución en lo que respecta a la sobreocupación, puesto que se encuentra en proceso de apertura un nuevo centro, junto al actual, que podrá asumir el exceso de demanda, y ofrecer unas condiciones adecuadas de estancia a los mayores residentes.

Consideración aparte merece la cuestión de la asistencia sanitaria a los residentes en ese centro y, por extensión, a los de los restantes centros residenciales de mayores. La normativa autonómica exige que estos centros dispongan de personal médico, en un número y horario variable en función de la capacidad de la residencia. Concretamente, en Canarias los centros residenciales con una capacidad entre 30 y 60 plazas, deben disponer, como mínimo, de un médico que realice sus labores a jornada parcial y en centros con capacidad entre 60 y 100 plazas, como mínimo, de un médico contratado a jornada completa. En cualquier caso, se garantizará la atención médica en el período de tiempo en que dicho personal haya terminado su jornada, a través de guardias localizadas, debiendo personarse el facultativo en un período de tiempo no superior a los 30 minutos tras la llamada. Los centros con más de 100 plazas han de contar con un médico contratado a jornada completa cada 100 plazas o fracción, debiendo estar cubierta la atención médica durante el resto de la jornada con guardias de presencia física<sup>10</sup>.

Entendemos, como propone el grupo de trabajo de atención al mayor de la Sociedad española de Medicina Familiar y Comunitaria, que la atención médica de las personas mayores ingresadas en residencias debe llevarse a cabo por aquel médico que el paciente elija

<sup>10</sup> Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno.

libremente, bien el del equipo de Atención Primaria que le corresponda en función de la zona en que radique el centro residencial o bien el médico contratado por la residencia para esta función. En cualquier caso, se deberá respetar la libre elección de médico del residente, o en caso de incapacitación civil, de su tutor legal. Las actividades que se deben realizar no han de diferir, en ningún caso, de las recomendadas para los individuos en igual situación y que residan en sus domicilios. Y con independencia de la elección de profesional que realice el paciente, es necesaria una coordinación efectiva entre los profesionales médicos y de enfermería de Atención Primaria y los del centro residencial, que no debe limitarse a cuestiones burocráticas. En este sentido, al cierre del ejercicio se está preparando una resolución del Diputado del Común, que garantice el derecho a elegir de los mayores institucionalizados.

La otra queja a la que aludimos se refiere al hospital Febles Campos en Santa Cruz de Tenerife (EQ 1294/2009). En la tramitación de esta queja se ha llevado a cabo una visita a la instalación, de la cual dimos cuenta en el Informe Anual del pasado ejercicio. Finalmente, a la vista de las conclusiones obtenidas en la visita, y de la información aportada por la reclamante acordamos remitir al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo insular de Tenerife el recordatorio de su deber legal de facilitar a la reclamante el acceso al expediente que ha solicitado, así como permitir que realice las copias de los documentos que estime oportunos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.a) LRJ-PAC. Asimismo, remitimos al citado Instituto la recomendación de impulsar el proceso de constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, para que este se encuentre operativo y en pleno ejercicio de sus funciones en el más breve plazo posible, y la recomendación de verificar la disponibilidad de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, así como que la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se lleve a cabo de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 18 de diciembre de 2000.

Este recordatorio de deberes legales y recomendaciones, con sus antecedentes y fundamentos jurídicos se pueden consultar en los epígrafes 5 y 6 del informe de esta Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia.

### **3.4. Envejecimiento activo y participación social de las personas mayores**

La Organización Mundial de la Salud define el envejecimiento activo como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

El envejecimiento activo incluye no solo los aspectos de salud física y mental, sino también la participación en la sociedad y su integración social, estableciendo, claramente, los derechos de las personas mayores como ciudadanos. Se basa en los derechos de las personas mayores, y sustituye el planteamiento basado en necesidades, que consideraba a las personas mayores como sujetos pasivos.

Uno de los aspectos del envejecimiento activo es el de la participación social a través del asociacionismo

de personas mayores. El derecho de asociación está reconocido en la Constitución española como uno de los derechos fundamentales y libertades públicas. El artículo 22, reconoce la libertad natural de asociarse y el artículo 23 el derecho a la participación en asuntos públicos. En Canarias, existen 334 asociaciones según la clasificación interna del Ministerio del Interior, con el ítem 53: tercera edad, jubilados y pensionistas.

El Diputado del Común ha iniciado la elaboración de un Informe Extraordinario sobre el Asociacionismo de las Personas Mayores en Canarias. Durante el ejercicio 2010, se han llevado a cabo un considerable número de vistas y entrevistas a las asociaciones que tenemos censadas y han accedido a participar en la investigación. Este trabajo tendrá continuidad en 2011, para poder efectuar a continuación el volcado estadístico, análisis, conclusiones y recomendaciones.

### **3.5. Estado de las resoluciones del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

**EQ 1294/09.** Recordatorio de deberes legales al Cabildo de Tenerife, referente al ejercicio del derecho a acceder a un expediente administrativo, y Recomendación referente a la constitución del Comité de Calidad del hospital Febles Campos, y a la disponibilidad en dicho centro de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias.

Resolución pendiente de respuesta por el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife (se recibió una primera respuesta, pero, dado que esta no aclaraba suficientemente la aceptación o rechazo de la misma, se ha solicitado de nuevo respuesta).

**EQ 2175/2008** y 39 más (relacionados en antecedentes). Recomendación a la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración para que se resuelvan y notifiquen en los plazos legales determinadas solicitudes pendientes de reconocimiento de situaciones de dependencia, de la aprobación de los Programas Individuales de Atención, o de resolución de recursos de alzada, así como otros casos en los que se ha producido fallecimiento del solicitante.

Resolución aceptada por la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración.

### **3.6. Resoluciones más significativas del Diputado del Común en el Área de personas mayores, autonomía personal y dependencia**

**EQ 1294/2009.** Recordatorio de deberes legales al Cabildo de Tenerife, referente al ejercicio del derecho a acceder a un expediente administrativo, y Recomendación referente a la constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, y a la disponibilidad en dicho centro de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias.

Nos dirigimos de nuevo a VE, en relación con el escrito de queja que se tramita en esta Institución, el cual está registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja constan los siguientes



## ANTECEDENTES

I. Con fecha 26 de octubre de 2009, esta Institución dirigió solicitud de informe a ese Cabildo insular, referente al **EQ 1294/1009**, que, a su vez, tenía sus antecedentes en el **EQ 0127/2007**.

En nuestra solicitud de informe, recogíamos, entre otras, las siguientes manifestaciones efectuadas por la reclamante en su escrito de queja:

“c) Que el 11 de febrero de 2008, la paciente de la que soy tutora e hija fue alimentada por sonda de orina. Presenté reclamación y, a fecha de hoy, después de haber solicitado los datos de quién realizó esta grave imprudencia, además de acceso a expediente, el 16 de febrero de 2008, el 5 de septiembre de 2008 y este mismo mes, simplemente se me notifica que el citado hecho “fue puntual y que no requiere sanción”. La directora, doctora (...) del centro, el pasado 1 de abril, en reunión en presencia de otros familiares comentó que no podía decir nada de este asunto, ya que estaba sometida al secreto profesional. Hay que recordar que el secreto profesional es inherente al acto médico y no a las tareas de dirección, en las cuales está obligada a responder.

Adjunté el código deontológico médico, en su momento, para explicar qué es el secreto profesional para el ordenamiento jurídico. Presenté copias de burofax y solicitudes de acceso a expediente. Presento, ahora, copia de nueva petición de acceso a expediente de 17 de septiembre de 2009, de los cuales no he obtenido notificación”.

II. Con fecha 25 de noviembre de 2009, el Adjunto responsable del Área de Personas Mayores, realizó una visita al hospital Febles Campos, con el objeto de interesarse por las diversas cuestiones a las que alude la reclamante en su escrito de queja, sobre las que profundizó posteriormente en una entrevista mantenida con dicho Adjunto en la oficina del Diputado del Común.

Como consecuencia de dicha visita, se elaboró un Informe que se transcribe en parte a continuación:

“Introducción. (...)

La visita se lleva a cabo como consecuencia de la tramitación de un expediente de queja, **EQ 1294/2009**, que tiene su antecedente en expediente de queja **EQ 0127/2007**. En esta queja, por parte de la reclamante se expresaron una serie de deficiencias que, a su juicio, presenta el hospital Febles Campos. Pese a que se ha solicitado el correspondiente Informe al Cabildo insular de Tenerife, por parte de esta Institución se consideró adecuado girar visita al mencionado centro, a fin de comprobar in situ el estado actual del mismo, y mantener una entrevista con la responsable de dicho centro.

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

De acuerdo con los datos que ofrece el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife, el hospital

Febles Campos es un centro de carácter sociosanitario que cuenta con 266 plazas, entre las cuales se encuentran ubicadas las unidades de psicogeriatría (56 camas) y de demencias (10 camas), además de 200 camas de altos requerimientos distribuidas en 4 plantas.

Ficha técnica de la visita.

1) Comunicación

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

2) Estado de conservación del edificio e instalaciones

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

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

3) Señalizaciones

Son adecuadas a la naturaleza y finalidad del centro.

4) Existencia de plano visible de las instalaciones

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

5) Timbre de emergencia en los baños

No se pudo comprobar este extremo.

6) Existencia de barreras arquitectónicas y de elementos estructurales para PMR

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

7) Órganos de participación de los usuarios

La constitución del Comité de Calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del IASS, pues al parecer existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.

Igualmente existe la junta de familiares, como órgano de participación abierto a todos los familiares, que según la información que se nos facilita se reúne cada 3 meses, aproximadamente.

8) Sistema recepción de quejas

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

9) Entrevista con la Dirección respecto a la reclamación **EQ 1294/2009**.

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

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

y eficaz coordinación entre la médico rehabilitador y los fisioterapeutas.

b) Insuficiencia de la plantilla de médicos. La reclamante alude en la reunión mantenida con el Adjunto del Diputado del Común y el Asesor del Área a la insuficiencia de la plantilla de médicos, en particular cuando se produce alguna baja por IT entre estos, no existiendo en tales casos un profesional de referencia. Por parte de la directora del hospital Febles Campos se afirma que la plantilla está compuesta por 1 jefe de servicio, 6 médicos adjuntos, 1 neurólogo y 1 rehabilitador, y está adecuadamente dimensionada en función del número de residentes del hospital. Por otra parte, nos comunica que, en las ocasiones, que se producen bajas por IT se emplean los mecanismos legales de sustitución provisional o interina, si fuese necesario, estando los residentes y los familiares puntualmente informados de estas circunstancias.

c) Cobertura de la asistencia por los especialistas del SCS. La reclamante, tanto en su queja inicial (**EQ 0127/2007**) como en la que tramitamos en la actualidad (**EQ 1294/2009**), insiste en la necesidad de que se produzcan desplazamientos de los médicos especialistas del Servicio Canario de la Salud al hospital Febles Campos, para evitar así la molestia de desplazar a personas de avanzada edad y delicado estado de salud a los centros hospitalarios o consultas de especialidades de referencia. Sobre esta cuestión, la dirección del hospital nos reitera el criterio ya expresado en el **EQ 0127/2007**, en el sentido de que el Febles Campos está catalogado como un hospital de nivel 1, donde la plantilla de médicos está plenamente capacitada para llevar a cabo los tratamientos de mayor prevalencia entre la población geriátrica, pero que resulta imposible que toda la atención especializada se lleve a cabo en el hospital, pues no se cuenta con los medios técnicos y humanos que existen en las consultas de especialidades y en los hospitales de referencia. Insiste además en que, semanalmente, se producen desplazamientos de residentes para consultas de especialidades, y se desarrollan con total normalidad.

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

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

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

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

Conclusión. (...)

En cuanto a las demandas que plantea la reclamante, esta Institución está capacitada para intervenir y supervisar las

cuestiones referidas a la falta de respuesta a algunos de sus escritos y a la falta de constitución del comité de calidad. Asimismo, esta Institución debe interesarse por la aparente falta de cumplimiento de las obligaciones en cuanto a disponibilidad de formularios de quejas/reclamaciones”.

III. Con fecha 3 de diciembre de 2009, el Diputado del Común remitió una nueva solicitud de informe a ese Cabildo insular para que, de forma complementaria a la solicitud formulada anteriormente, se diera respuesta también a las siguientes cuestiones:

- Si está constituido el comité de calidad en el hospital Febles Campos y, en caso contrario, los motivos de la falta de constitución o la previsión temporal para llevarla a cabo.

- Si el citado hospital está dotado de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones contemplados en la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores.

IV. Con fecha 22 de marzo de 2010, nos fue adelantado, vía fax, el Informe emitido por la directora de la unidad sociosanitaria, que, con posterioridad, sería trasladado por la presidenta del IASS. En dicho Informe, y con respecto a las cuestiones que nos interesan a los efectos de esta resolución, se señala lo siguiente:

“(...) SEGUNDO.

En cuanto a la queja motivada por el error cometido por el personal del hospital al conectar indebidamente una bomba de alimentación a la sonda vesical de la paciente, familiar de doña (...), en el mes de febrero de 2008:

doña (...), de forma inmediata, conoció los hechos, fue informada tanto verbalmente como por escrito de lo ocurrido a su familiar, dándosele, en todo momento, tanto por parte de la dirección del hospital como del responsable médico de la paciente detalles de las diferentes actuaciones y del tratamiento y cuidados necesarios que se le realizaron a la afectada, así como de la nula repercusión del incidente en el estado de salud de la paciente.

Posteriormente a estas actuaciones, la mencionada reclamante, al no haber quedado conforme con las mismas, planteó la queja/reclamación por escrito con fecha a 6 de septiembre de 2008 sobre este hecho particular acaecido, solicitando los datos de quien realizó la grave imprudencia, además de acceso a expediente. Se le informa, a continuación, por parte del gerente del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) del Cabildo de Tenerife, con fecha de 26 de octubre de 2008, de que “el servicio de relaciones laborales y organización del organismo autónomo, a la vista de los informes y de las actuaciones desarrolladas en la averiguación e investigaciones de lo ocurrido llevadas a cabo por parte de la Unidad Sociosanitaria, ha concluido que no se aprecia entidad suficiente para, a pesar del desgraciado incidente, iniciar respecto de la trabajadora afectada, actuaciones encomendadas, en su caso, a adoptar medidas disciplinarias.

(...)”

Relativo al **EQ 0127/2007**, en el que, como complemento a su solicitud, solicita información sobre “Si está constituido el Comité de Calidad en el Hospital Febles Campos, en

caso contrario, los motivos de la falta de constitución o la previsión temporal para llevar a cabo”, se informa:

Tras un complejo proceso dado el perfil de nuestros pacientes, se celebraron elecciones para la constitución de dicho comité de calidad en el hospital Febles Campos, a los que se presentó, entre otros familiares y para representarlos, doña (...), aunque no contó con la confianza de los mismos.

Así, una vez constituido, con representación de familiares, usuarios y trabajadores, tuvo lugar su primera reunión en octubre de 2007, manteniéndose reuniones trimestrales hasta noviembre de 2008, en que prospera una impugnación presentada por doña (...), basada en que... el procedimiento electoral prescinde del procedimiento previsto en la Ley reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común y todo ello a pesar de no haberle causado indefensión a la recurrente y haber participado en el proceso electoral...

Por ello, la unidad sociosanitaria del organismo autónomo en el que se integra el hospital Febles Campos, a través de la dirección del mismo y de la unidad de atención al usuario, convocó, el día el día 28 de enero de 2009, a los miembros del comité de calidad para dar cuenta a dicho órgano de la sentencia (...), recaída en el procedimiento (...), seguido a instancia de doña (...). Asumiéndose el alcance de fallo y del mandato de retroacción de las actuaciones al momento inicial de la fecha (18 de octubre de 2006) de la Comisión Plenaria del Cabildo Insular que fue la que impulsó la creación de los comités de calidad en los centros residenciales de mayores dependientes. Por lo que por virtud de la sentencia se entendió disuelto el órgano.

Posteriormente, la Presidencia del Organismo Autónomo dictó el Decreto nº 307, de fecha de 3 marzo de 2009, por el que se dispone que se proceda a ejecutar la sentencia y que se inicié un nuevo proceso para la constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos que supone, entre otras actuaciones y tramites, la previa elaboración, aprobación y publicación de las bases de la convocatoria, y la organización e impulso de un nuevo proceso electivo de representantes de pacientes, de familiares y de trabajadores.

En estos momentos, se encuentra finalizado el procedimientos de redacción de las bases que van a regular el proceso de constitución del comité de calidad. Estando inmersos ahora en el proceso de la aprobación de dichas bases por el órgano pertinente para proceder a su publicación y posterior organización e impulso de un nuevo proceso electivo de los distintos representantes.

Mientras tanto, la junta de familiares continúa funcionando como foro de participación de los familiares de los pacientes del hospital Febles Campos.

En relación con el **EQ 0127/2007** en el que, como complemento a su solicitud, solicita información relativa a “Si el citado hospital está dotado de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones contemplados en la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención”, se informa:

“El hospital Febles Campos dispone de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones que se adapta a la normativa administrativa vigente para un Organismo

Autónomo Insular como el Instituto de Atención Social y Socio-sanitaria, ya que, en definitiva, esa normativa es la que configura el libro de quejas y sugerencias, como el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por aquella, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualesquiera de dicho aspectos”.

A la vista de los anteriores antecedentes, esta Institución ha acordado someter a su juicio las siguientes

#### CONSIDERACIONES

**Primera.** Del análisis de los antecedentes y consideraciones expuestas, anteriormente, a juicio de esta Institución hay tres cuestiones controvertidas con respecto a esta queja. En primer lugar, la supuesta falta de respuesta a la solicitud de acceso al expediente formulada por la interesada. En segundo lugar, la falta de constitución del comité de calidad. Finalmente, en tercer lugar, la disponibilidad de hojas de sugerencias y reclamaciones en el centro.

Con respecto a la primera de las cuestiones, consta en nuestro expediente un escrito de 5 de septiembre de 2008, dirigido por la reclamante al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, en el que solicita “en calidad de interesada tener acceso al expediente, así como de éste hacer las copias que considere oportunas”.

Este escrito lo contesta, el 30 de octubre de 2008, el gerente del IASS. En su respuesta, indica que el Servicio de Relaciones Laborales y Organización ha concluido que no se aprecia entidad suficiente para, a pesar del desgraciado incidente, iniciar respecto a la trabajadora afectada, actuaciones encaminadas, en su caso, a adoptar medidas disciplinarias. Sin embargo, en esta respuesta el gerente del IASS no se pronuncia con respecto a la solicitud de acceso al expediente.

Consta, también, en nuestro expediente un escrito presentado el 17 de septiembre de 2009 en el Registro General del IASS por la interesada, en la que de manera exclusiva solicita, en relación con el incidente de alimentación de la Sra. (...), el acceso al expediente y realizar las copias oportunas. La reclamante afirma que esta solicitud no ha sido contestada.

A este respecto, hay que señalar que la reclamante, que según expresa en su queja, es hija y tutora legal de la Sra. (...), actuando en este asunto en representación de la misma, expresa su deseo de acceder al expediente, y alude a la legislación reguladora del procedimiento administrativo como base legal para que se le facilite el mencionado acceso. Considerando, por tanto, que la solicitud se ciñe a conocer los documentos obrantes en el expediente administrativo incoado por el IASS a raíz de su queja, y no a la historia clínica de la paciente, dicha solicitud debió ser tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (en adelante LRJ-PAC).

Señala el artículo 35.1.a) de dicha Ley que los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen derecho 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.

El artículo 105.b de la Constitución dispone que la Ley regulará, entre otras materias, el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. Este precepto constitucional remite, expresamente, a la configuración legal del ejercicio del derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, como derecho no fundamental, aunque relacionado con el derecho de participación política, con el de libertad de información y con el de tutela judicial efectiva. Refleja una concepción de la información que obra en manos del poder público acorde con los principios inherentes al Estado democrático (en cuanto el acceso a los archivos y registros públicos implica una potestad de participación del ciudadano y facilita el ejercicio de la crítica del poder) y al Estado de derecho (en cuanto dicho acceso constituye un procedimiento indirecto de fiscalizar la sumisión de la Administración a la Ley y de permitir con más eficacia el control de su actuación por la jurisdicción contencioso-administrativa).

En primer lugar hemos de decir que el concepto de interesado es mucho más amplio que el de legitimado ante esta jurisdicción y, para determinar este concepto, hemos de acudir a lo que dice el Tribunal Supremo en su sentencia de 30 de marzo de 1999, en donde se afirma que por interesado (...) se entienda aquella persona que, legítimamente, justifica una razonable expectativa de obtener provecho en la consulta de los antecedentes cuyo examen puede serle útil para decidir sobre la presentación de una solicitud ante la Administración o el ejercicio de un derecho frente a ella (sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 6 de mayo de 2003).

En definitiva, entendemos que por el IASS se debe facilitar a la reclamante el acceso al referido expediente, pues la misma ostenta la representación de una persona, su madre, interesada en el mismo, según dispone el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.

**Segunda.** De acuerdo con lo dispuesto en el Anexo II del Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, en todos los centros residenciales públicos o subvencionados por la Administración del Gobierno Autónomo de Canarias, a excepción de las viviendas tuteladas y hogares funcionales, deberá existir un comité de calidad, presidido por el director/a o responsable del establecimiento y compuesto por:

- Director/a o responsable del centro.
- Un representante de los usuarios del centro.
- Un representante de los familiares de los residentes.
- Un representante de los trabajadores del centro.

Dicho Comité ejercerá las funciones de velar por la participación de los residentes en las actividades del

mismo, por el fomento de la apertura a la comunidad y de las relaciones inter-generacionales y, a la vez, formular propuestas de mejora de la calidad de la atención que se presta en el centro.

Por parte del IASS se ha iniciado el proceso de constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, tras la sentencia del juzgado de lo Contencioso Administrativo nº. 2 de Santa Cruz de Tenerife, que anula las bases del proceso electivo de representantes de familiares de pacientes en el comité de calidad de dicho centro. Sin embargo, según nos ha comunicado la reclamante en fechas recientes, este proceso aún no se ha culminado y no se ha producido el necesario proceso electivo, que dé pie a la posterior constitución del referido comité.

Dada la importancia de las funciones asignadas al comité de calidad, estimamos necesario que, por parte del IASS, se dé un impulso al proceso de constitución del mencionado órgano, para que el mismo esté operativo en el más breve plazo posible, y ejerza las funciones que le encomienda la normativa.

Tercera. La tercera de las cuestiones que plantea este expediente es la de la disponibilidad de hojas de sugerencias y reclamaciones en el centro. El Decreto 63/2000, de 25 de abril, al que antes hicimos alusión, establece en el anexo II las "Condiciones para la autorización de los centros y servicios de atención social a las personas mayores", y entre las "Condiciones funcionales" de los mismos, la obligación que tienen todas las entidades de atención social a las personas mayores de poner a disposición de los usuarios de sus centros o servicios hojas de reclamaciones adaptadas a la normativa vigente, así como que se disponga de un buzón donde puedan recogerse las sugerencias de los usuarios y otros interesados.

Para dar cumplimiento a dicho requerimiento, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias aprobó la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores. En dicha Orden, se establece el procedimiento que se debe seguir en la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias; se determina el modelo oficial de impreso en el que éstas deben formularse; y se recomienda a los usuarios la utilización de un impreso oficial para presentar sus sugerencias o iniciativas.

El artículo 1 de dicha orden dispone:

"1. Las reclamaciones, iniciativas y sugerencias serán presentadas por el interesado o por la persona que lo represente, en el propio centro o servicio de atención social a las personas mayores.

2. Los centros o servicios estarán obligados a contestar al interesado, en el plazo de un mes, y a remitir a la Viceconsejería de Asuntos Sociales, de forma periódica, copia del expediente completo de cada una de ellas.

3. (...)"

Del examen de la respuesta ofrecida por el IASS a nuestra solicitud de informe, desconocemos si en el hospital Febles Campos se utilizan los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, y si estos se remiten a

la Viceconsejería de Asuntos Sociales (actualmente Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración).

Por los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la *Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a VI el siguiente:

#### RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

- El Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo insular de Tenerife debe facilitar a la reclamante el acceso al expediente que ha solicitado, así como permitir que realice las copias de los documentos que estime oportunos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.

Igualmente, esta Institución ha acordado remitir a VI las siguientes:

#### RECOMENDACIONES

- Por parte del IASS se debe impulsar el proceso de constitución del comité de calidad del hospital Febles Campos, para que este se encuentre operativo y en pleno ejercicio de sus funciones en el más breve plazo posible.

- Igualmente, por parte del IASS se debe verificar la disponibilidad de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, así como que la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se lleve a cabo de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 18 de diciembre de 2000 a la que hemos hecho alusión anteriormente.

**EQ 2175/2008** y 39 más (relacionados en antecedentes). Recomendación a la Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración para que se resuelvan y notifiquen en los plazos legales determinadas solicitudes pendientes de reconocimiento de situaciones de dependencia, de la aprobación de los programas individuales de atención, o de resolución de recursos de alzada, así como otros casos en los que se ha producido fallecimiento del solicitante.

Nos dirigimos de nuevo a usted, en esta ocasión con relación a los expedientes de queja que tramitamos en esta Institución, identificados en el apartado de Antecedentes de este escrito, relativos a la falta de resolución de los expedientes iniciados a instancia de particulares al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

#### ANTECEDENTES

I. Desde la entrada en vigor de la citada Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el Diputado del Común ha venido recibiendo quejas de diferentes personas, coincidiendo un gran número de estas quejas en señalar la existencia de considerables retrasos en la tramitación de las respectivas solicitudes. Tras efectuar las correspondientes peticiones de informes, inicialmente a la Dirección General de Bienestar Social y, con posterioridad, a esa Viceconsejería, tras la delegación de competencias efectuadas en el mes de febrero de 2010 (BOC núm. 40, de 26 de febrero), la situación de los citados expedientes de reclamación es la siguiente:

1. **EQ 2175/2008**, don..., Grado II y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

2. **EQ 2238/2008**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

3. **EQ 0191/2009**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

4. **EQ 0205/2009**, don..., SAAD..., pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia.

5. **EQ 0206/2009**, doña..., sin datos sobre Grado y Nivel de Dependencia reconocidos, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

6. **EQ 0283/2009**, don..., SAAD..., fecha solicitud reconocimiento: 31/10/2008, pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia

7. **EQ 0416/2009**, don..., grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

8. **EQ 0421/2009**, doña..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

9. **EQ 0433/2009**, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

10. **EQ 0452/2009**, don..., Grado II y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

11. **EQ 0456/2009**, doña..., solicitud de reconocimiento el 11/06/2007, Resolución Gran Dependencia con Grado III y Nivel 2 – Permanente el 21/01/2008, SAAD..., fallecimiento el 26/12/2009, pendiente de Resolución.

12. **EQ 0459/2009**, don..., solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema: 29/07/2008, fallecimiento el 07/03/2009, pendiente de Resolución.

13. **EQ 0554/2009**, doña..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

14. **EQ 0563/2009**, doña..., Grado III y Nivel II, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

15. **EQ 0622/2009**, don..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

16. **EQ 0631/2009**, doña..., Grado III y Nivel I, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

17. **EQ 0655/2009**, don..., Grado II y Nivel 1, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

18. **EQ 0657/2009**, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., ciudadana comunitaria, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

19. **EQ 0842/2009**, don..., SAAD..., solicitud de reconocimiento: 27/07/2007, resolución de situación de dependencia en Grado III y Nivel 2 del 07/07/2008, fallecimiento el 15/03/2008, pendiente de Resolución.

20.EQ 1014/2009, don..., SAAD..., solicitud de reconocimiento: 02/08/2007, reconocimiento de situación de dependencia en Grado III y Nivel 2 del 20/08/2008, fallecimiento el 04/06/2009, pendiente de Resolución.

21.EQ 1022/2009, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

22.EQ 1153/2009, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

23.EQ 1189/2009, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

24.EQ 1202/2009, don..., SAAD..., ciudadano comunitario, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

25.EQ 1225/2009, doña..., SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

26.EQ 1238/2009, don..., Grado II y Nivel 2, SAAD..., pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con modificación del Programa Individual de Atención (PIA).

27.EQ 1280/2009, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

28.EQ 01351/2009, don..., Grado II y Nivel 2, pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

29.EQ 1534/2009, don..., SAAD..., solicitud de reconocimiento: 16/10/2007, resolución de situación de dependencia en Grado III y Nivel 1 del 07/10/2008, fallecimiento el 18/04/2009, pendiente de Resolución. Doña..., Grado III y Nivel II, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

30.EQ 1543/2009, doña..., Grado III y Nivel 2, sin datos de número de SAAD, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

31.EQ 0073/2010, doña..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

32.EQ 098/2010, doña..., fecha solicitud de reconocimiento: 30/10/2009, pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia.

33.EQ 0184/2010, doña..., Grado II y Nivel II, sin información de número de expediente SAAD, pendiente resolución de recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

34.EQ 0268/2010, don..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de resolución a recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA).

35.EQ 0236/2010, doña..., Grado III y Nivel 1, SAAD..., pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

36.EQ 0281/2010, don..., Grado III y Nivel 2, SAAD..., pendiente de resolución a recurso de alzada por desacuerdo con Programa Individual de Atención (PIA) notificado.

37.EQ 0393/2010, doña..., sin datos de número de SAAD, solicitud de reconocimiento de la situación de

dependencia: 31/10/2008, pendiente de resolución que determine el grado y nivel de dependencia.

38.EQ 0405/2010, don..., sin datos de número de SAAD, fecha de solicitud: 02/10/2007, reconocimiento de situación de dependencia en Grado II y Nivel 2 del 09/10/2008, fallecimiento 26/01/2009, pendiente de Resolución.

39.EQ 0415/2010, don..., sin datos de número de SAAD, fecha de Solicitud: 03/08/2007, reconocimiento de situación de dependencia en Grado II y Nivel 2 del 26/08/2008, fallecimiento el 22/12/2008, pendiente de Resolución.

40.EQ 0457/2010, don..., Grado II y Nivel 2, sin datos de número de SAAD, pendiente de aprobación y notificación de Programa Individual de Atención (PIA).

A la vista de los anteriores antecedentes, hemos considerado oportuno trasladar para su conocimiento y valoración las siguientes,

#### CONSIDERACIONES

**Primera.-** El incumplimiento de los plazos y la falta de resolución expresa de las solicitudes efectuadas por los interesados suponen, sin lugar a dudas, la vulneración del ordenamiento jurídico vigente.

**Segunda.-** Mantiene de forma reiterada la Jurisprudencia, que el retraso o incumplimiento del deber de responder supone un funcionamiento anormal de las Administraciones Públicas y genera la debida responsabilidad administrativa, por lo que el perjudicado tiene derecho a ser resarcido del daño producido.

**Tercera.-** La falta de cumplimiento de los plazos de tramitación y resolución de los expedientes administrativos significa la inobservancia de la normativa que le es aplicable. En efecto, se vulnera en los expedientes administrativos a que hacemos referencia en los Antecedentes de esta Resolución, lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en adelante denominaremos LRJAP-PAC, que establece el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa, que será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Al respecto, el Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia; modificado a su vez, por el Decreto 163/2008, de 15 de julio y el Decreto 101/2009, de 21 de julio, establece que la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia (Artículo 9.2) deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante o a sus representantes legales, en el plazo máximo de tres meses que se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la administración competente en materia de servicios sociales. Transcurrido dicho plazo, sigue señalando el artículo citado, sin que se haya notificado resolución expresa, la solicitud podrá entenderse estimada, sin

perjuicio de la obligación de la Administración de resolver expresamente.

Por lo que respecta a la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención (Artículo 12), deberá producirse en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, salvo en el supuesto de que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes, conforme al calendario de aplicación progresiva de la Ley (Disposición Final Primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre), deba hacerse efectivo en año distinto a aquel en que se haya dictado la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, que se aprobará la propuesta de programa individual de atención en los tres meses anteriores al inicio de su año de implantación. También, en el caso de traslado de domicilio, con carácter permanente, de una persona desde otra comunidad autónoma a Canarias, se dispone de un plazo de tres meses contados a partir del día siguiente de la fecha en que se tiene conocimiento por la Administración Autónoma del referido traslado.

**Cuarta.-** Sobre el plazo legal para resolver los recursos de alzada, nos atenemos a lo dispuesto en el artículo 115 de la LRJAP-PAC, que establece el plazo máximo de tres meses para dictar y notificar la resolución recaída sobre el mismo. En estos casos, transcurrido el plazo sin que se hubiese notificado la resolución expresa del recurso, se entenderá desestimado, con los efectos que establece el artículo 43.3, párrafo segundo, y 4.b), de la LRJAP-PAC. Se exceptúa de esa regla general, el supuesto de que el recurso de alzada se hubiese interpuesto contra un acto presunto desestimatorio, en cuyo caso, una vez transcurrido el plazo, se entenderá estimado, según el artículo 43.2, párrafo segundo de la LRJAP-PAC.

**Quinta.-** El artículo 103.1 de la Constitución Española exige a las Administraciones Públicas, que actúen de acuerdo con el principio de eficacia, por lo que los plazos para tramitar y resolver deben reducirse al mínimo, principio que vuelve a reiterar el artículo 3.2 de la citada LRJAP-PAC, al señalar que la administración ha de regirse en sus actuaciones, por los criterios de eficacia y servicio a los ciudadanos.

**Sexta.-** En otro orden de cosas, hemos de hacer referencia a la situación de los expedientes en los que se ha producido el fallecimiento de los solicitantes, en el periodo de tramitación de los mismos,

Acerca de esta cuestión, hemos de suponer que VI tiene conocimiento de la actuación de oficio que esta Institución inició relativa a la implantación en Canarias del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia (**EQ 1185/2007**). En aquella ocasión, dirigimos a la Dirección General de Bienestar Social, inicialmente, y a la consejera de Bienestar Social, Juventud y Vivienda, con posterioridad, determinadas recomendaciones acerca de la tramitación de los expedientes de los solicitantes del reconocimiento y de las prestaciones y servicios previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, en los casos en que se hubiera producido el fallecimiento de los solicitantes sin haberse finalizado la tramitación de los expedientes.

En esta queja, recibimos la siguiente respuesta por parte de la Dirección General de Bienestar Social:

“En este punto resulta necesario decir que ya el Consejo Territorial del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, en sus reuniones periódicas, viene abordando estas cuestiones, concretamente en la reunión ordinaria del día 2 de junio de 2009, en el punto de ruegos y preguntas se aborda el tema y se solicita conocer, por parte de la Administración General del Estado, el posicionamiento de los miembros de la comisión delegada sobre el reconocimiento de prestaciones en los supuestos de fallecimiento de la persona en situación de dependencia, que gira entorno a dos posturas alternativas, haciéndose mención en este punto a la sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Nº 1 de Jaén, siendo las dos vías las siguientes:

1) Cuando el fallecimiento sobreviene después de dictada la Resolución por la que se reconoce el Grado y Nivel de dependencia, y antes haberse emitido la Resolución por la que se fija el programa individual de atención y se determina la correspondiente prestación.

En este supuesto, se opta por dictar una Resolución por la que se fija el programa individual de atención, y se determina la prestación más adecuada a sus necesidades, reconociendo el derecho a la misma desde la fecha de efectividad de la prestación hasta la fecha de fallecimiento.

2) La otra opción, en el supuesto de un fallecimiento acontecido antes de dictarse la Resolución determinante del programa individual de atención, es la de no reconocer derecho o prestación alguna a los familiares del fallecido.

En esta cuestión, las comunidades autónomas adoptan medidas de acuerdo con su inclinación por la aplicación de uno y otro criterio, siendo la opinión mayoritaria la del primer posicionamiento, con la excepción, más amplia, de las comunidades de Navarra y Aragón, que reconocen las prestaciones, incluso, aunque el fallecimiento se haya producido con anterioridad a la resolución por la que reconoce el Grado y Nivel de dependencia.

En este punto, siempre según al acta de la reunión por parte de la presidenta de la comisión se solicita que las comunidades autónomas remitan sus informes para su estudio conjunto con el fin de alcanzar un criterio común.

Posteriormente, en reunión ordinaria del 17 de junio de 2009, según consta en el acta, los representantes de las comunidades autónomas defienden la necesidad de alcanzar un acuerdo en torno al reconocimiento de prestaciones en los supuestos de fallecimiento de la persona en situación de dependencia, anunciando en este momento la presidencia de la comisión y directora general del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, D<sup>a</sup>. Pilar Rodríguez Rodríguez, que el IMSERSO presentará una propuesta sobre el tratamiento de las circunstancias derivadas del fallecimiento sobrevenido”.

Con independencia de la solución por la que se opte, lo cierto es que, en los expedientes a los que hicimos alusión, con anterioridad, en los que se ha producido el fallecimiento del solicitante (**EQ 0456/2009**, **EQ 0459/2009**, **EQ 0842/2009**, **EQ 1014/2009**, **EQ 1534/2009**, **EQ 0405/2010** y **EQ 0415/2010**), hemos constatado que se ha producido lo que la doctrina define como morosidad administrativa. Nos consta además que existen más expedientes en los que se ha producido la misma situación, es decir, el fallecimiento del solicitante sin que la administración haya resuelto la

solicitud efectuada al amparo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre. Entendemos que no puede la administración, como señala la misma doctrina, pretender ventaja alguna por ese hecho, pues de haberse tramitado en plazo las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y, asimismo, de haberse aprobado y notificado el correspondiente programa individual de atención, el disfrute del derecho subjetivo surgido con la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se hubiese hecho efectivo.

Por tanto, a pesar de la respuesta recibida de la Dirección General de Bienestar Social, a la recomendación a la que antes hemos aludido, dirigida por este comisionado parlamentario, con ocasión de la actuación de oficio **EQ 1185/2007**, consideramos que, por parte del organismo competente de esa Consejería, se deberían iniciar las actuaciones necesarias para resolver de oficio la posible responsabilidad patrimonial y el consiguiente resarcimiento a los legitimados, al amparo de lo dispuesto en el artículo 142.1 LRJ-PAC.

Por lo expuesto, y en uso de las facultades que me confiere el artículo 37.1 de la *Ley territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común*, debo formularle a VI la siguiente

#### RECOMENDACIÓN

De resolver, expresamente, y notificar las resoluciones de reconocimiento de las situaciones de dependencia, los programas individuales de atención, los expedientes en que se ha producido el fallecimiento de los solicitantes durante la tramitación de los mismos y los recursos de alzada interpuestos contra los programas individuales de atención aprobados, que se identifican en el epígrafe de Antecedentes de esta Resolución, referidos a ciudadanas y ciudadanos con aspiraciones de ver reconocida su situación de dependientes y poder disfrutar de los derechos que les otorga la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma.