

Diputación del Común

INFORME
ANUAL | 2022



www.diputaciondelcomun.org

Edita: Diputación del Común / Parlamento de Canarias

© Diputación del Común 2023

Se autoriza la publicación y utilización de los datos de este informe citando siempre la fuente

Depósito Legal: TF 48-2023

ÍNDICE

Presentación	1
CAPÍTULO I	2
<i>Datos Generales</i>	3
CAPÍTULO II	63
<i>Quejas Nuevas. Introducción</i>	64
CAPÍTULO III	87
<i>Quejas cerradas e inadmisiónes en el año 2022 y sus causas</i>	88
CAPÍTULO IV	156
<i>Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022</i>	157
CAPÍTULO V	173
<i>Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías</i>	174
CAPÍTULO VI	195
<i>Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias. Introducción</i>	196
CAPÍTULO VII	310
<i>Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. Introducción</i>	312
CAPÍTULO VIII	366
<i>Área del Menores. Quejas nuevas en el año 2022</i>	367
CAPÍTULO IX	393
<i>Resoluciones. Introducción</i>	394
CAPÍTULO X	436
<i>Actividades de participación y colaboración</i>	437
ANEXO: Gestión Económica	467

Presentación

El Informe Anual de 2022 refleja la vuelta a la normalidad después de superar la parte más profunda de la crisis provocada por la pandemia, que en 2021 hizo que se registraran 3.671 nuevos expedientes de queja. Por eso disminuye en un 20% con respecto al año anterior. Sin embargo, vuelve a subir en relación a 2019, llegando a un incremento del 35% en los últimos cinco años y del 140% desde el ejercicio de 2011.

Nuestra Institución ha continuado trabajando en su objetivo de mejorar la comunicación telemática con la ciudadanía. Para ello, hemos modernizado la página web, lo que ha hecho posible que el 87% de los documentos presentados en el Registro de Entrada se hicieran de forma telemática. Además, en 2022 se han enviado a través de la plataforma digital ORVE todos los documentos dirigidos a la Administración Pública, lo que ha supuesto un incremento del 3.905% en el uso de esta herramienta informática.

En este ejercicio hemos creado el área específica “Cumbre Vieja La Palma” para atender de forma transversal las reclamaciones de las personas afectadas por la erupción volcánica producida en esta isla en 2021. Aunque solo se presentaron 86 quejas ciudadanas, varias de ellas representan a colectivos numerosos que se asociaron para aunar esfuerzos y, como varios asuntos planteados eran competencia del Estado, fue necesario un trabajo de colaboración con el Defensor del Pueblo de España.

En cuanto a las áreas de gestión, el mayor crecimiento se produce en Vivienda, con un 64%, lo que demuestra que es una preocupación importante en nuestra Comunidad Autónoma y ha motivado que iniciemos varias actuaciones de oficio con la intención de elaborar un Informe Extraordinario sobre esta materia. La mayor disminución se da en el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación, con un 89%, debido a que gran parte de las quejas del año anterior fueron presentadas individualmente por vecinos de un municipio de Gran Canaria ante las dificultades de acceso a internet, un problema que se solucionó satisfactoriamente. Y la que más reclamaciones recibe sigue siendo Dependencia, aunque en 2022 han disminuido en un 36% con respecto al año anterior.

Por último, queremos destacar que el presente informe es un resumen del trabajo serio y riguroso de las mujeres y los hombres que integran la Diputación del Común en el cumplimiento del artículo 57 de nuestro Estatuto de Autonomía, que nos mandata a defender los derechos fundamentales y las libertades públicas de la ciudadanía canaria.

Santa Cruz de La Palma, 10 de febrero de 2023

Rafael Yanes Mesa,

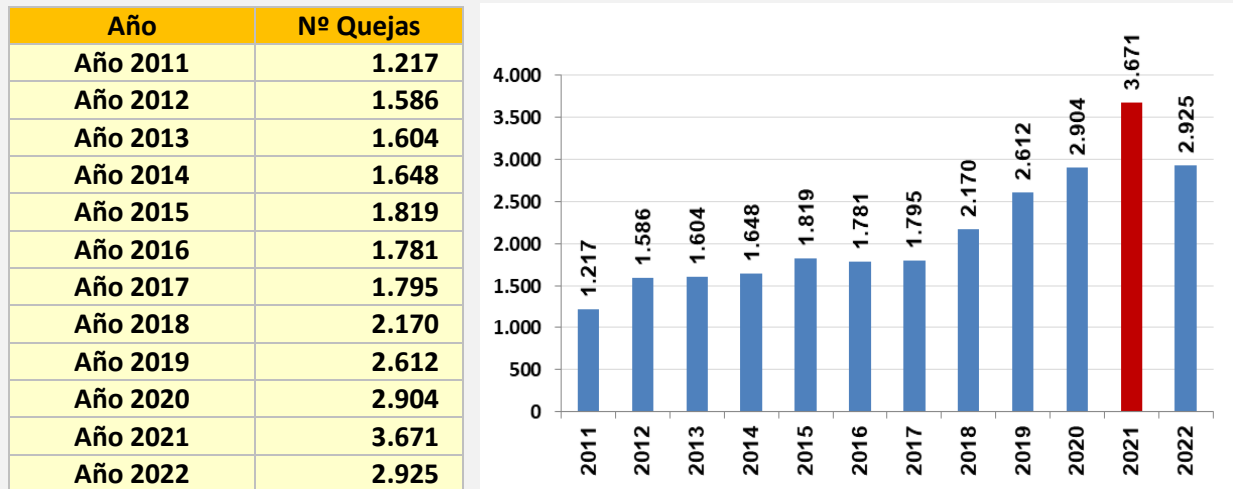
Diputado del Común

Capítulo I

Datos generales

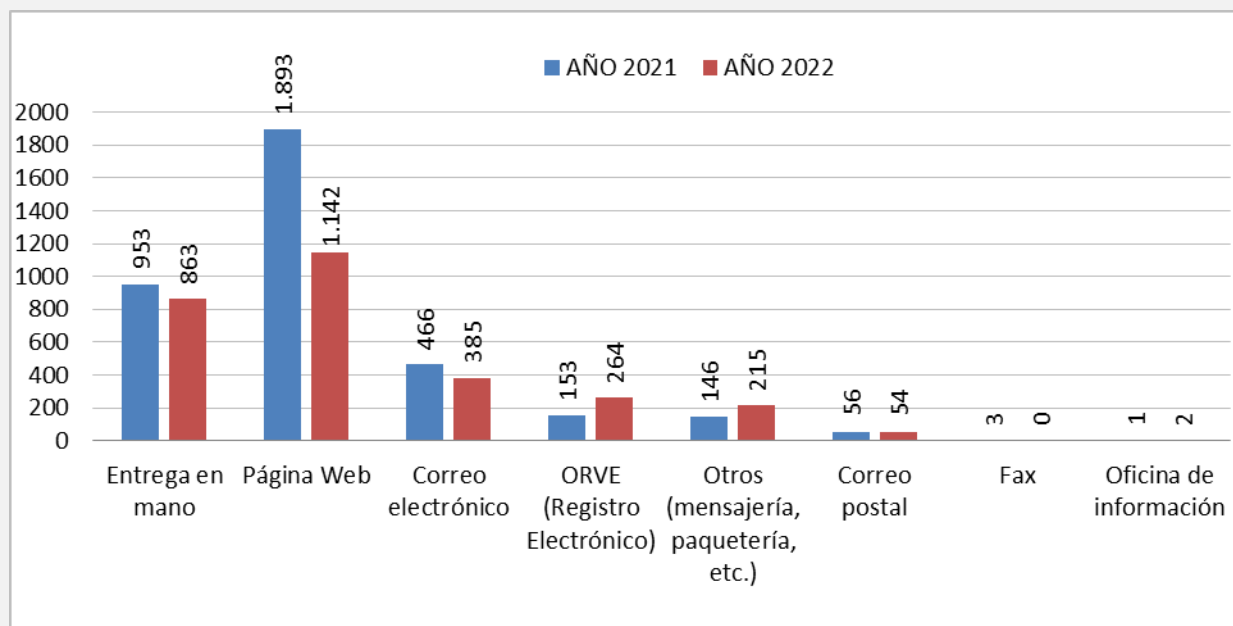
Datos Generales

1. Quejas Nuevas de los últimos 12 años



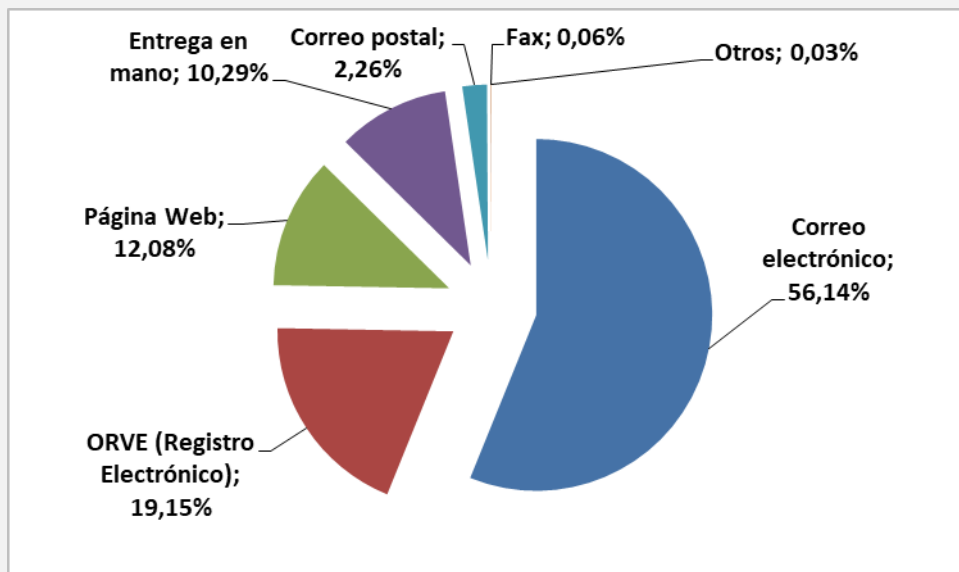
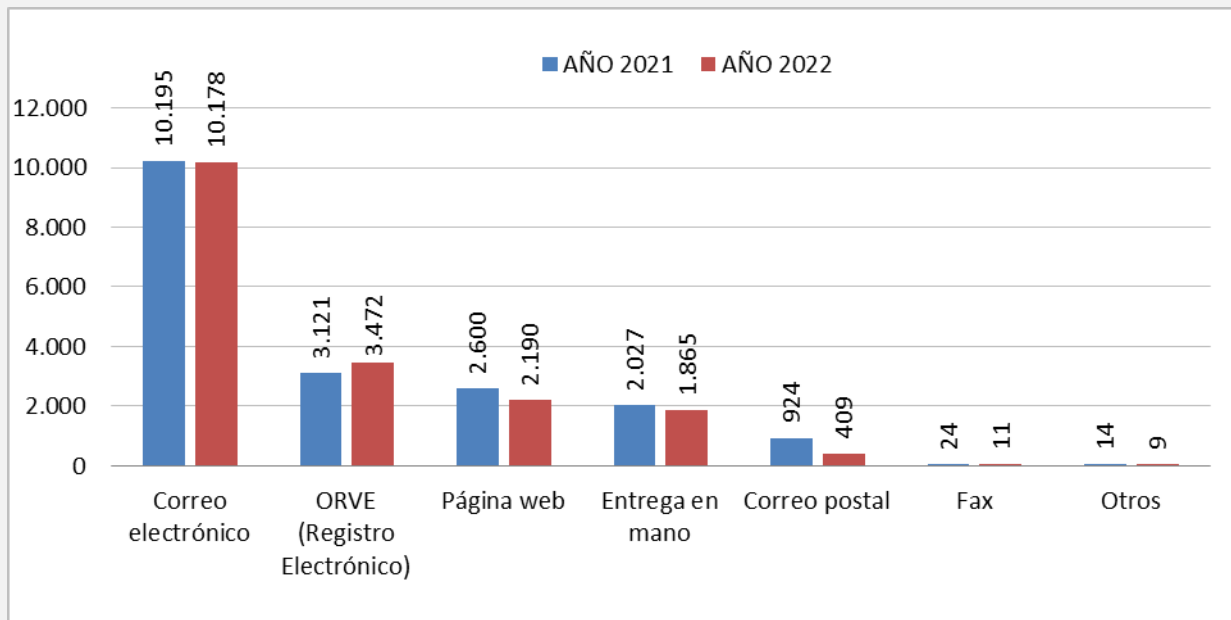
2. Formas de Recepción de las Quejas Nuevas

FORMA DE RECEPCIÓN	AÑO 2021	AÑO 2022	DIFERENCIA	
Entrega en mano	953	863	-90	-9.44%
Página Web	1.893	1.142	-751	-39.67%
Correo electrónico	466	385	-81	-17.38%
ORVE (Registro Electrónico)	153	264	111	+72.55%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	146	215	69	+47.26%
Correo postal	56	54	-2	-3.57%
Fax	3	0	-3	-100.00%
Oficina de información	1	2	1	+50.00%
Totales	3.671	2.925	-746	-20.32%



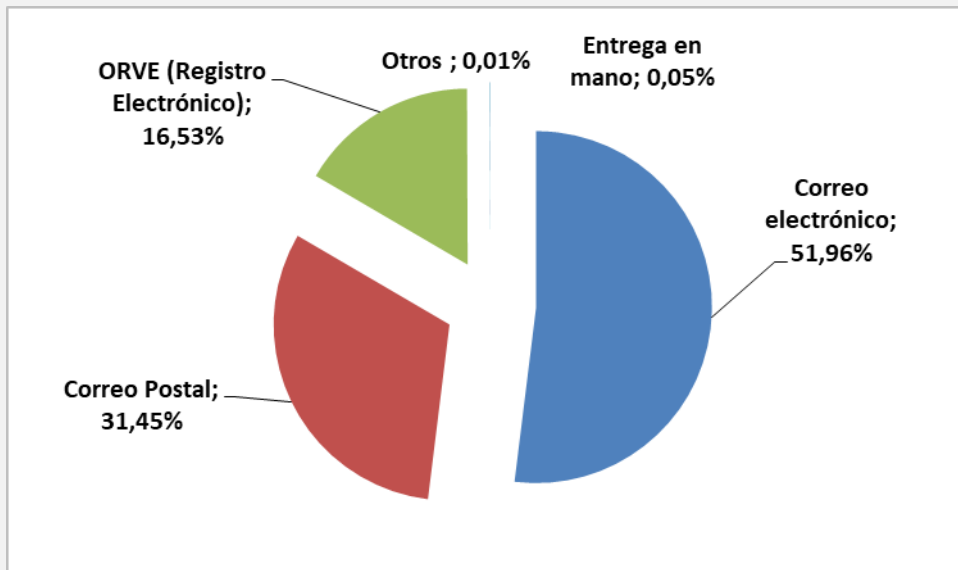
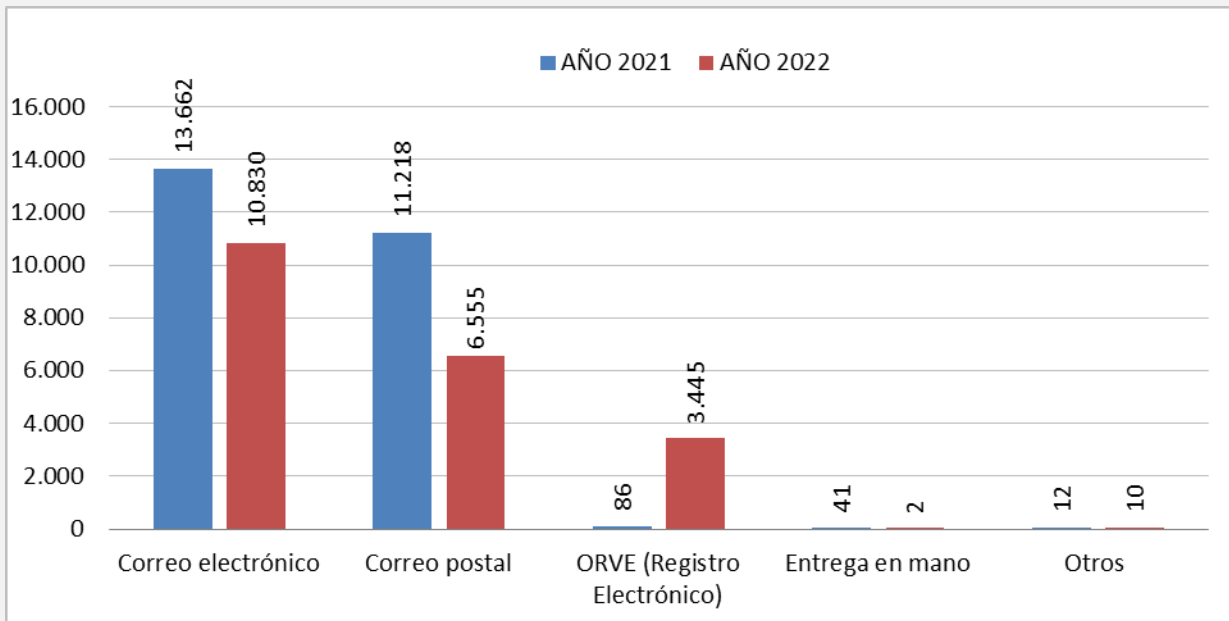
3. Registro de Entrada de documentos

FORMA DE ENTRADA	AÑO 2021	AÑO 2022	Diferencia	
Correo electrónico	10.195	10.178	-17	-0.17%
ORVE (Registro Electrónico)	3.121	3.472	351	+11.24%
Página web	2.600	2.190	-410	-15.77%
Entrega en mano	2.027	1.865	-162	-7.99%
Correo postal	924	409	-515	-55.74%
Fax	24	11	-13	-54.17%
Otros	14	9	-5	-35.71%
Totales	18.905	18.134	-771	-4.08%



4. Registro de Salida de documentos

FORMA DE SALIDA	AÑO 2021	AÑO 2022	Diferencia	
Correo electrónico	13.662	10.830	-2.832	-20.73%
Correo postal	11.218	6.555	-4.663	-41.57%
ORVE (Registro Electrónico)	86	3.445	3.359	3.905.81%
Entrega en mano	41	2	-39	-95.12%
Otros	12	10	-2	-16.67%
Totales	25.019	20.842	-4.177	-16.69%

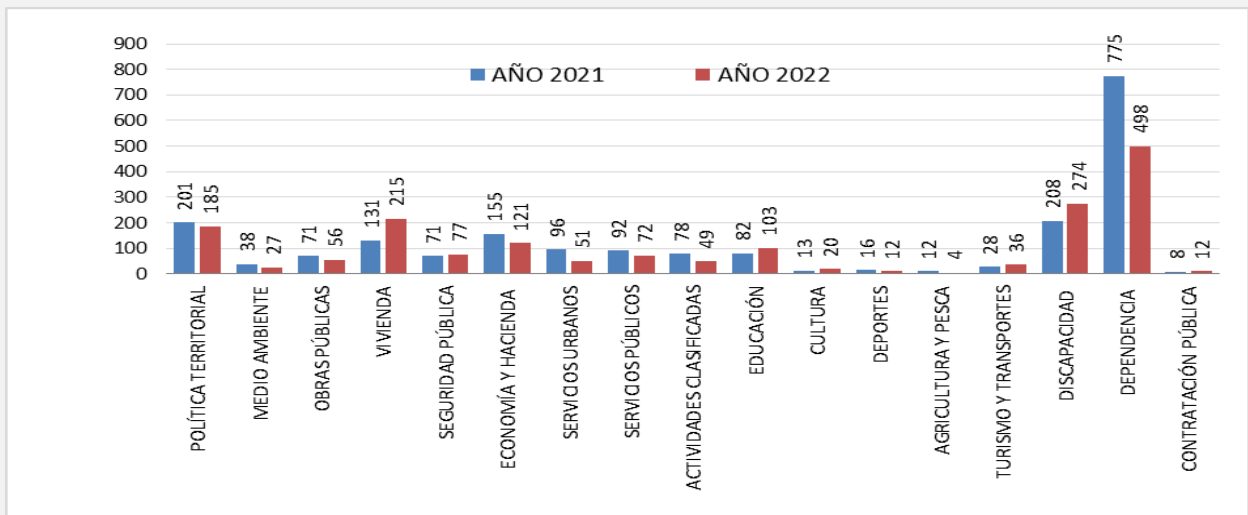


5. Quejas Nuevas

ÁREA	QUEJAS		
	2021	2022	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	2.075	1.812	-12.67%
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.441	1.041	-27.76%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	155	72	-53.55%
TOTAL	3.671	2.925	-20.32%

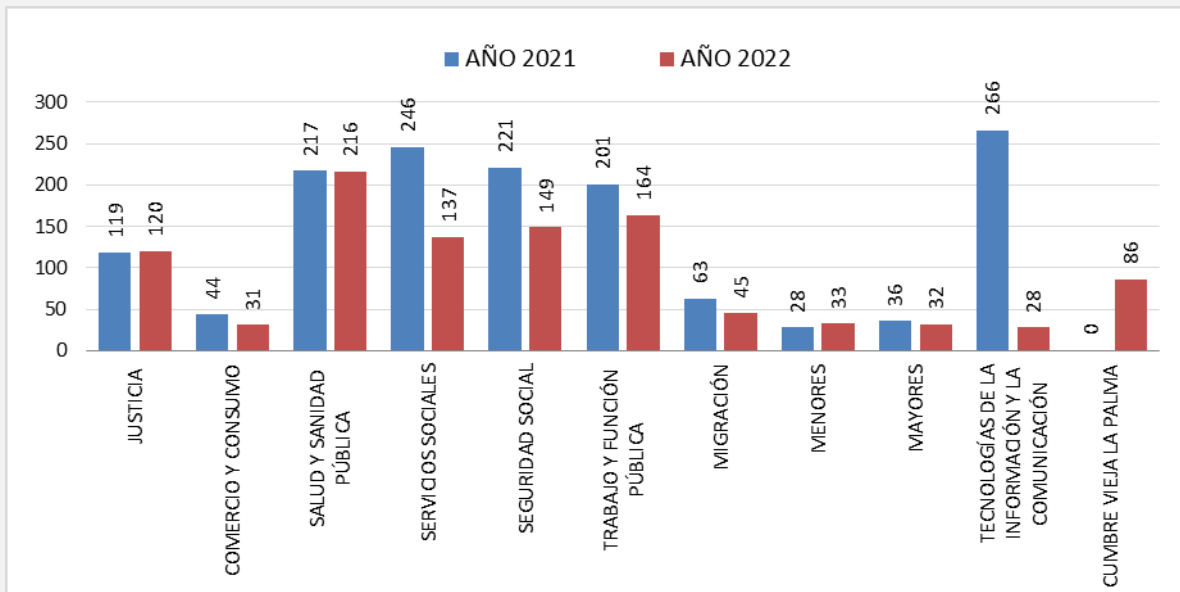
5.1. Quejas Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREAS	QUEJAS			
	2021	2022	DIFERENCIA	
POLÍTICA TERRITORIAL	201	185	-16	-7.96%
MEDIO AMBIENTE	38	27	-11	-28.95%
OBRAS PÚBLICAS	71	56	-15	-21.13%
VIVIENDA	131	215	+84	+64.12%
SEGURIDAD PÚBLICA	71	77	+6	+8.45%
ECONOMÍA Y HACIENDA	155	121	-34	-21.94%
SERVICIOS URBANOS	96	51	-45	-46.88%
SERVICIOS PÚBLICOS	92	72	-20	-21.74%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	78	49	-29	-37.18%
EDUCACIÓN	82	103	+21	+25.61%
CULTURA	13	20	+7	+53.85%
DEPORTES	16	12	-4	-25.00%
AGRICULTURA Y PESCA	12	4	-8	-66.67%
TURISMO Y TRANSPORTES	28	36	+8	+28.57%
DISCAPACIDAD	208	274	+66	+31.73%
DEPENDENCIA	775	498	-277	-35.74%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	8	12	+4	+50.00%
TOTAL	2.075	1.812	-263	-12.67%



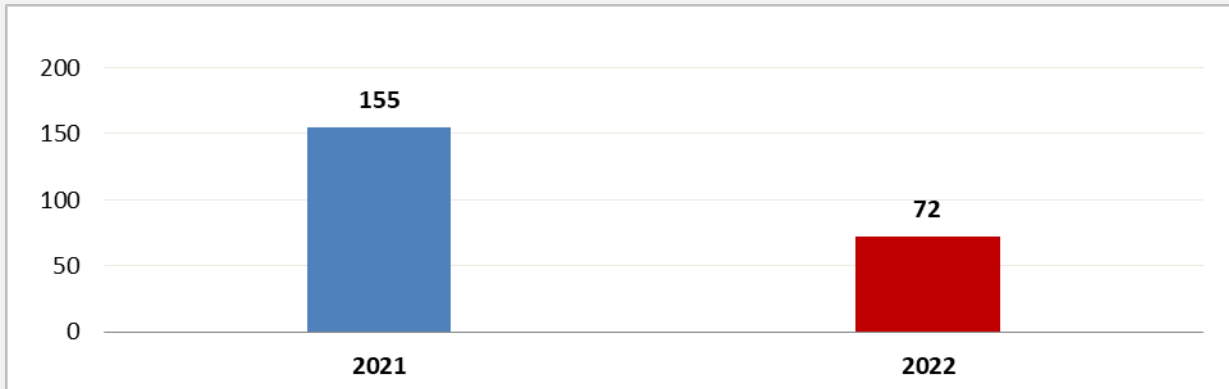
5.2. Quejas Nuevas de la Adjuntía Segunda

ÁREAS	QUEJAS			
	2021	2022	DIFERENCIA	
JUSTICIA	119	120	1	+0.84%
COMERCIO Y CONSUMO	44	31	-13	-29.55%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	217	216	-1	-0.46%
SERVICIOS SOCIALES	246	137	-109	-44.31%
SEGURIDAD SOCIAL	221	149	-72	-32.58%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	201	164	-37	-18.41%
MIGRACIÓN	63	45	-18	-28.57%
MENORES	28	33	5	+17.86%
MAYORES	36	32	-4	-11.11%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	266	28	-238	-89.47%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	0	86	86	---
TOTAL	1.441	1.041	-400	-27.76%



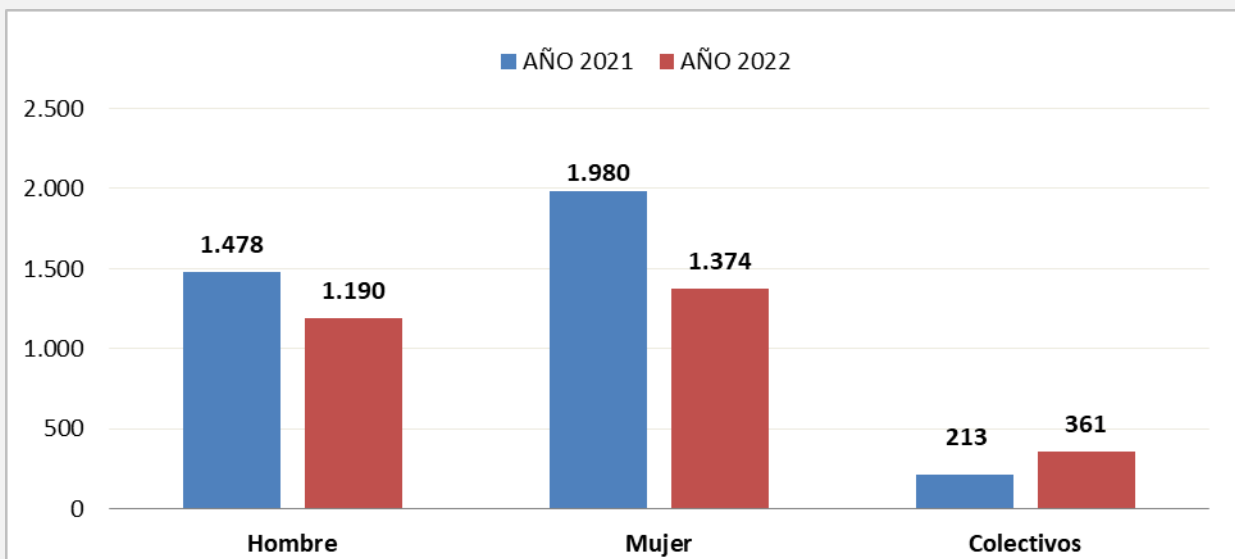
5.3. Quejas Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	QUEJAS			
	2021	2022	DIFERENCIA	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	155	72	-83	-53.55%



5.4. Quejas Nuevas por Sexo

TIPOS	QUEJAS		DIFERENCIA	
	2021	2022	2021/2022	
Hombre	1.478	1.190	-288	-19.49%
Mujer	1.980	1.374	-606	-30.60%
Colectivos	213	361	148	+69.48%
TOTAL	3.671	2.925	-746	-20.32%



5.5. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Primera

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			COLECTIVOS		
	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.
POLÍTICA TERRITORIAL	68	60	-11.76%	91	95	+4.39%	36	0	-100.00%	6	30	+400.00%
MEDIO AMBIENTE	15	13	-13.33%	19	12	-36.84%	0	0	0.00%	4	2	-50.00%
OBRAS PÚBLICAS	20	18	-10.00%	48	33	-31.25%	1	1	0.00%	2	4	+100.00%
VIVIENDA	89	59	-33.71%	39	47	+20.51%	0	103	---	3	6	+100.00%
SEGURIDAD PÚBLICA	22	23	+4.54%	47	47	0.00%	0	0	0.00%	2	7	+250.00%
ECONOMÍA Y HACIENDA	67	38	-43.28%	84	77	-8.33%	1	0	-100.00%	3	6	+100.00%
SERVICIOS URBANOS	43	21	-51.16%	48	23	-52.08%	0	0	0.00%	5	7	+40.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	28	22	-21.43%	61	45	-26.23%	1	0	-100.00%	2	5	+150.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	37	16	-56.76%	37	29	-21.62%	0	0	0.00%	4	4	0.00%
EDUCACIÓN	55	67	+21.82%	24	33	+37.50%	0	1	---	3	3	0.00%
CULTURA	3	2	-33.33%	9	13	+44.44%	0	0	0.00%	1	5	+400.00%
DEPORTES	1	4	+300.00%	12	6	-50.00%	3	0	-100.00%	0	2	---
AGRICULTURA Y PESCA	4	1	-75.00%	8	1	-87.50%	0	1	---	0	1	---
TURISMO Y TRANSPORTES	12	13	+8.33%	15	20	+33.33%	0	0	0.00%	1	3	+200.00%
DISCAPACIDAD	119	91	23.53%	77	88	+14.29%	3	90	+2.900.00%	9	5	-44.44%
DEPENDENCIA	621	352	-43.32%	150	116	-22.67%	3	0	-100.00%	1	30	+2.900.00%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	1	---	7	3	-57.14%	0	0	0.00%	1	8	+700.00%
TOTAL	1.204	801	-33.47%	776	688	-11.34%	48	196	+308.33%	47	128	+172.34%

5.6. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Segunda

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			COLECTIVOS		
	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.
JUSTICIA	47	53	+12.77%	70	66	-5.71%	1	1	0.00%	1	0	-100.00%
COMERCIO Y CONSUMO	14	17	+21.43%	29	11	-62.07%	0	0	0.00%	1	3	+200.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	125	103	-17.60%	87	105	+20.69%	0	2	---	5	6	+20.00%
SERVICIOS SOCIALES	143	81	-43.36%	101	55	-45.54%	0	0	0.00%	2	1	-50.00%
SEGURIDAD SOCIAL	127	84	-33.86%	94	65	-30.85%	0	0	0.00%	0	0	0.00%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	65	84	+29.23%	130	76	-41.54%	0	0	0.00%	6	4	-33.33%
MIGRACIONES	31	16	-48.39%	31	28	-9.68%	0	1	---	1	1	0.00%
MENORES	17	21	+23.53%	11	11	0.00%	0	0	0.00%	0	1	---
MAYORES	23	21	-8.69%	13	9	-30.77%	0	1	---	0	1	---
TECN. DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	131	8	-93.89%	130	18	-86.15%	0	0	0.00%	5	2	-60.00%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	0	32	---	0	53	---	0	0	0.00%	0	1	---
TOTAL	723	520	-28.08%	696	497	-28.59%	1	5	+400.00%	21	20	-4.76%

5.7. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

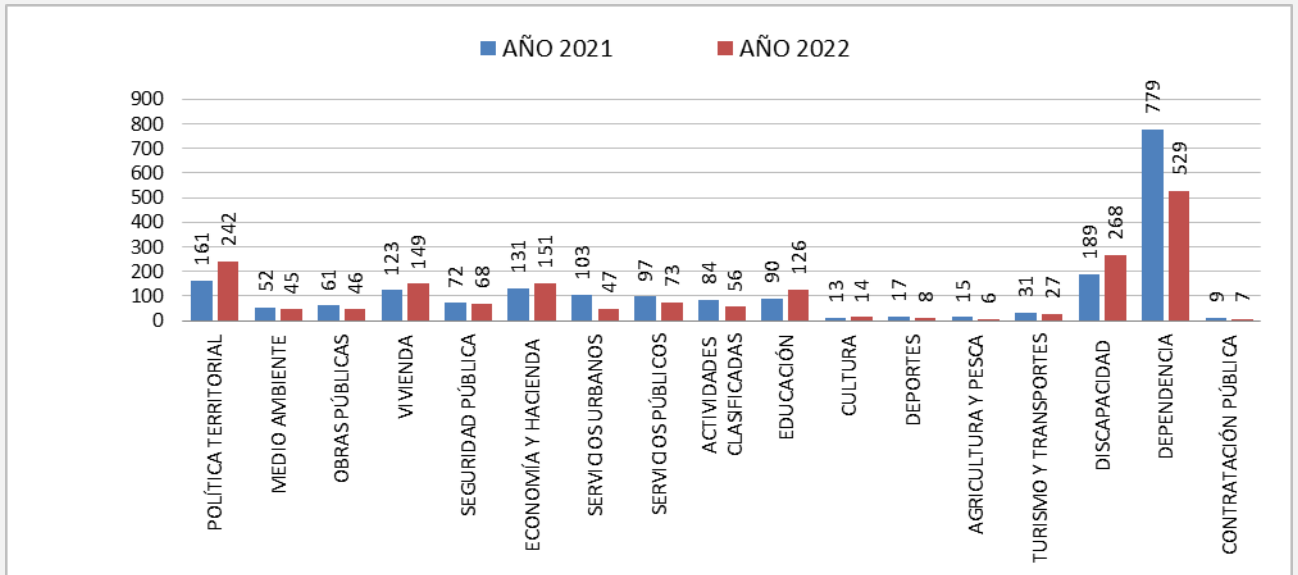
ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			COLECTIVOS		
	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.	2021	2022	DIF.
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	53	53	0.00%	6	5	-16.67%	93	10	-89.25%	3	4	+33.33%

6. Quejas Cerradas

ADJUNTÍAS	2021	2022	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	2.027	1.862	-8.14%
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.530	961	-37.19%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93	141	+51.61%
TOTAL	3.650	2.964	-18.79%

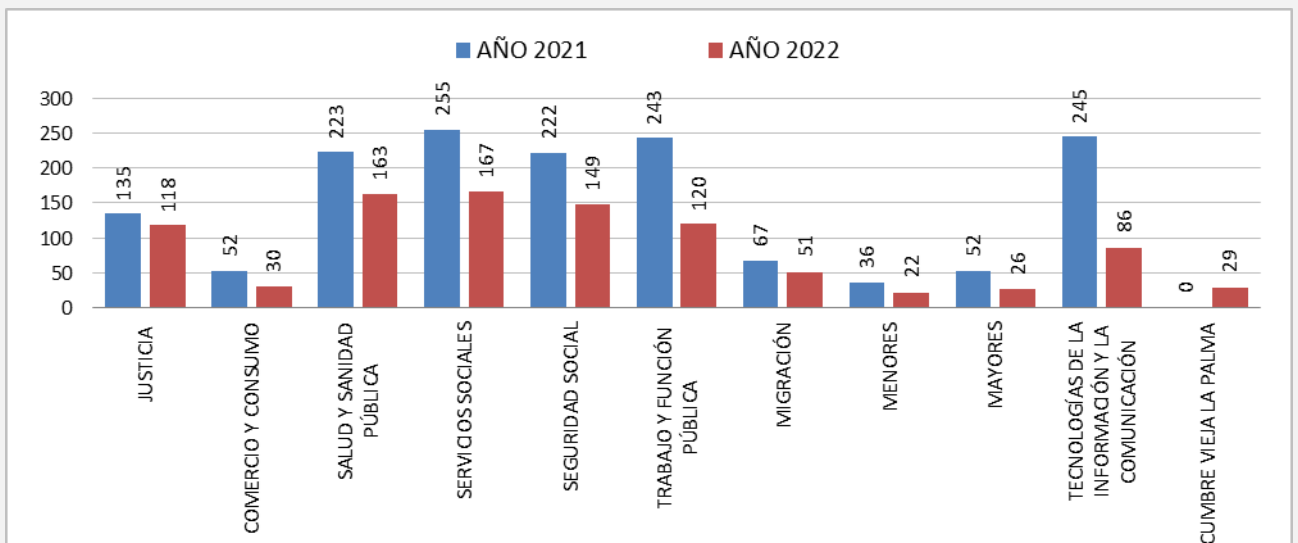
6.1. Quejas Cerradas de la Adjuntía Primera

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	161	242	+50.31%
MEDIO AMBIENTE	52	45	-13.46%
OBRAS PÚBLICAS	61	46	-24.59%
VIVIENDA	123	149	+21.14%
SEGURIDAD PÚBLICA	72	68	-5.56%
ECONOMÍA Y HACIENDA	131	151	+15.27%
SERVICIOS URBANOS	103	47	-54.37%
SERVICIOS PÚBLICOS	97	73	-24.74%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	84	56	-33.33%
EDUCACIÓN	90	126	+40.00%
CULTURA	13	14	+7.69%
DEPORTES	17	8	-52.94%
AGRICULTURA Y PESCA	15	6	-60.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	31	27	-12.90%
DISCAPACIDAD	189	268	+41.79%
DEPENDENCIA	779	529	-32.09%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	9	7	-22.22%
TOTAL	2.027	1.862	-8.14%



6.2. Quejas Cerradas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
JUSTICIA	135	118	-12.59%
COMERCIO Y CONSUMO	52	30	-42.31%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	223	163	-26.90%
SERVICIOS SOCIALES	255	167	-34.51%
SEGURIDAD SOCIAL	222	149	-32.88%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	243	120	-50.62%
MIGRACIÓN	67	51	-23.88%
MENORES	36	22	-38.89%
MAYORES	52	26	-50.00%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	245	86	-64.90%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	0	29	---
TOTAL	1.530	961	-37.19%

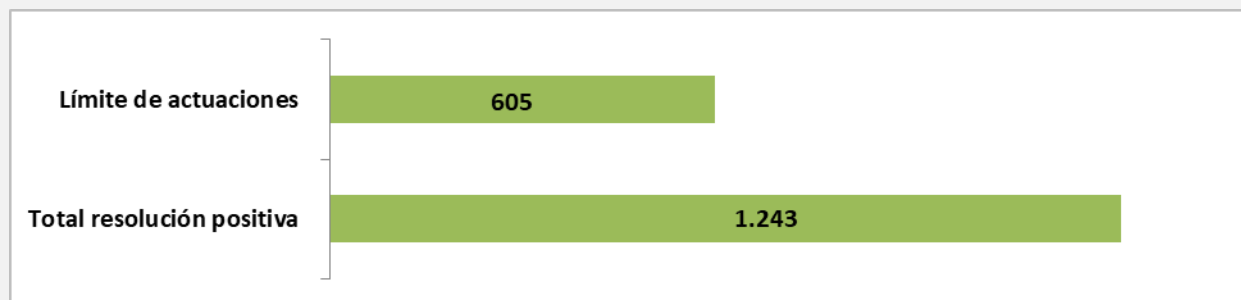


6.3. Quejas Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ADJUNTÍAS	2021	2022	DIFERENCIA
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93	141	+51.61%

7. Quejas Cerradas con Resolución

Resolución favorable	425	23.00%
Reconocimiento favorable	818	44.26%
Total resolución positiva	1.243	67.26%
Límite de actuaciones	605	32.74%
TOTAL	1.848	100.00%

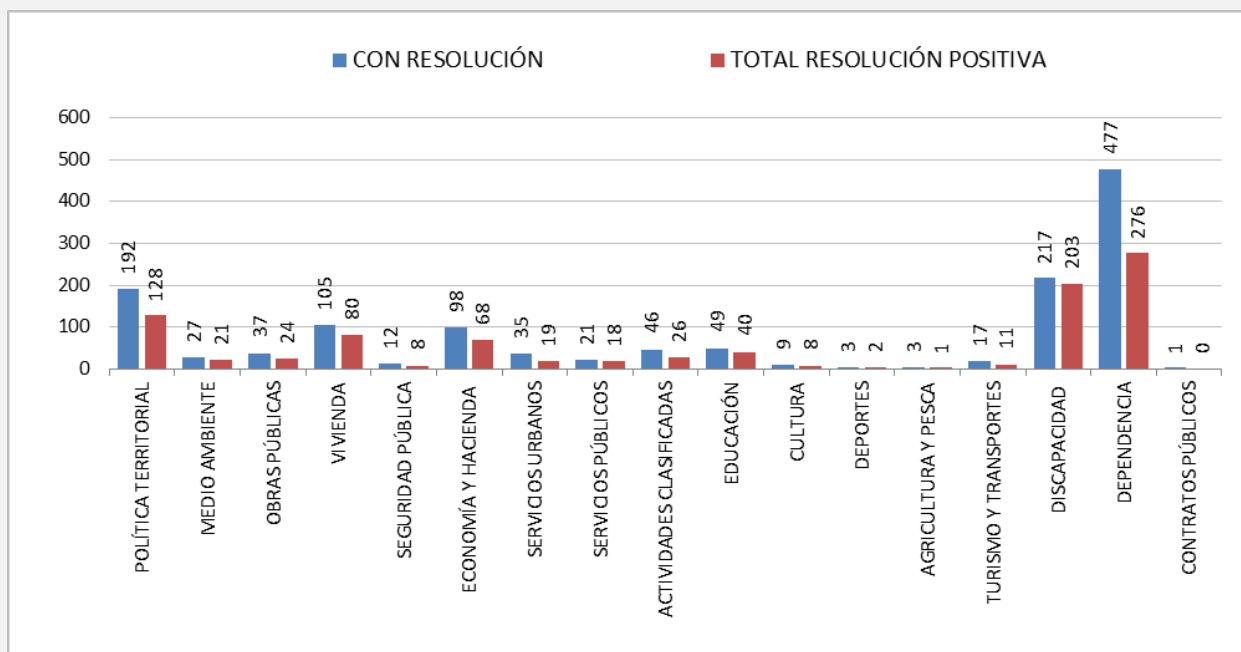


7.1. Quejas Cerradas con Resolución por Adjuntías

QUEJAS CERRADAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.349	933	69.16%
ADJUNTÍA SEGUNDA	410	231	56.34%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	89	79	88.76%
TOTAL GENERAL	1.848	1.243	67.77%

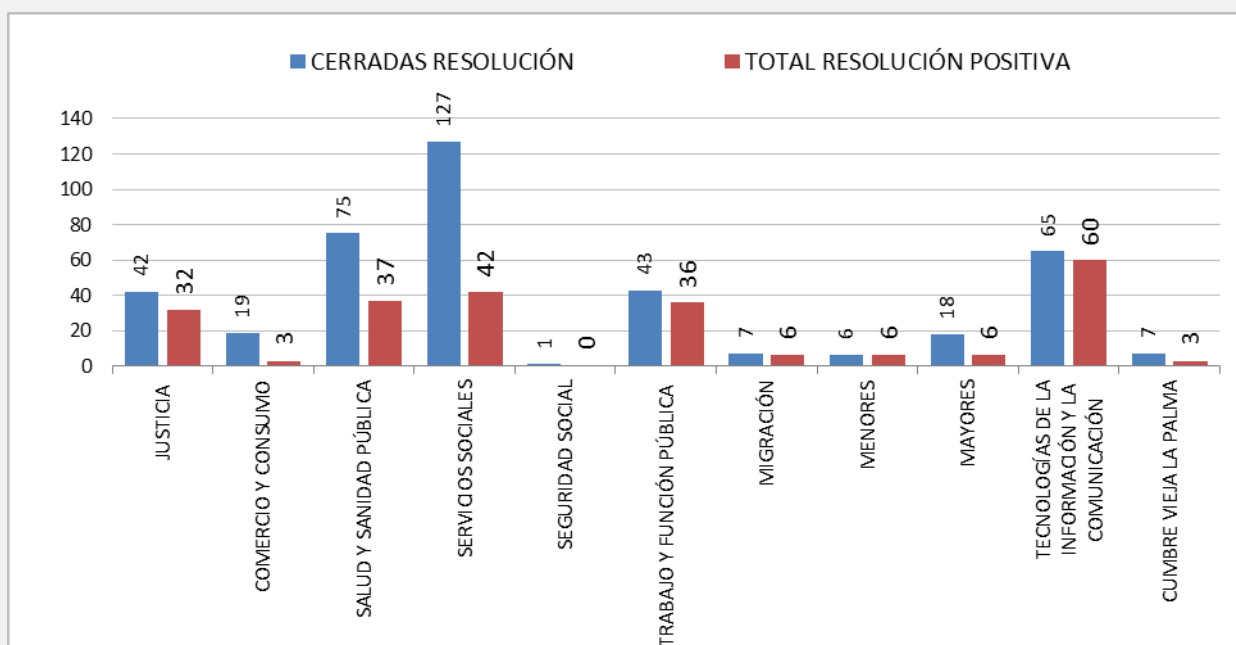
7.2. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Primera

ÁREA	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
POLÍTICA TERRITORIAL	192	128	66.67%
MEDIO AMBIENTE	27	21	77.78%
OBRAS PÚBLICAS	37	24	64.86%
VIVIENDA	105	80	76.19%
SEGURIDAD PÚBLICA	12	8	66.67%
ECONOMÍA Y HACIENDA	98	68	69.39%
SERVICIOS URBANOS	35	19	54.29%
SERVICIOS PÚBLICOS	21	18	85.71%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	46	26	56.52%
EDUCACIÓN	49	40	81.63%
CULTURA	9	8	88.89%
DEPORTES	3	2	66.67%
AGRICULTURA Y PESCA	3	1	33.33%
TURISMO Y TRANSPORTES	17	11	64.71%
DISCAPACIDAD	217	203	93.55%
DEPENDENCIA	477	276	57.86%
CONTRATOS PÚBLICOS	1	0	0.00%
TOTAL	1.349	933	69.16%



7.3. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Segunda

ÁREA	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
JUSTICIA	42	32	76.19%
COMERCIO Y CONSUMO	19	3	15.79%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	75	37	49.33%
SERVICIOS SOCIALES	127	42	33.07%
SEGURIDAD SOCIAL	1	0	0.00%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	43	36	83.72%
MIGRACIÓN	7	6	85.71%
MENORES	6	6	100.00%
MAYORES	18	6	33.33%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	65	60	92.31%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	7	3	42.86%
TOTAL	410	231	56.34%

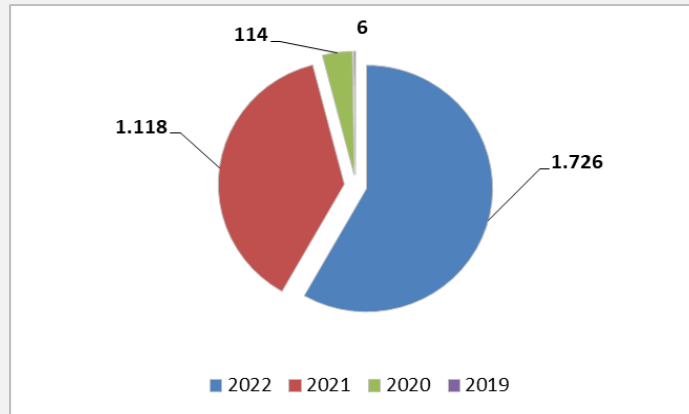


7.4. Quejas cerradas con Resolución de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	CERRADAS RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVAS	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	89	79	88.76%

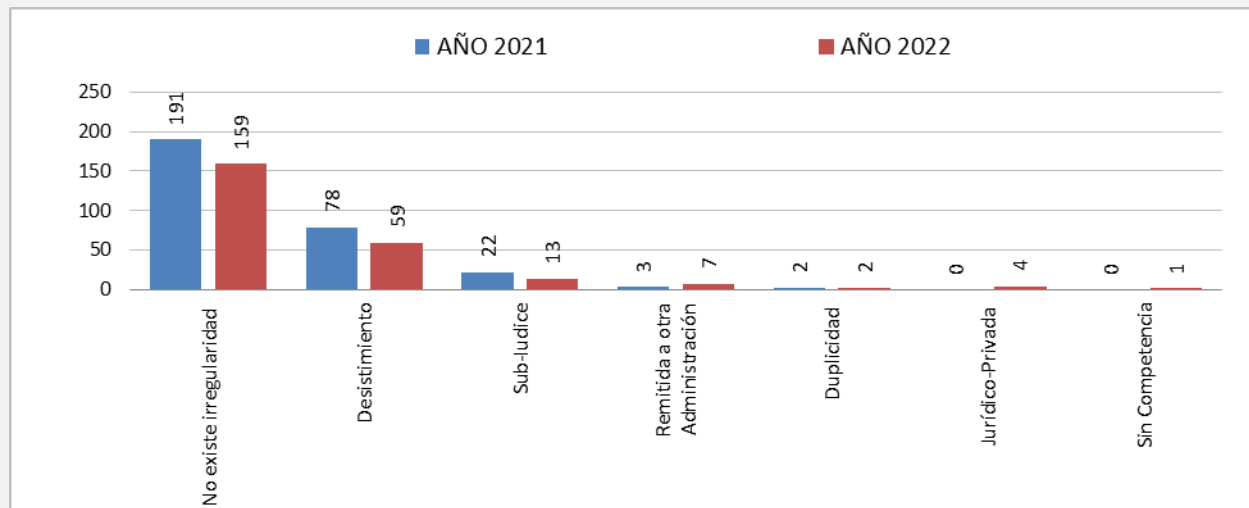
7.5. Quejas Cerradas por Año de Registro.

QUEJAS	TOTAL	%
REGISTRADAS EN 2022	1.726	58.23%
REGISTRADAS EN 2021	1.118	37.72%
REGISTRADAS EN 2020	114	3.85%
REGISTRADAS EN 2019	6	0.20%
TOTAL	2.964	100.00%



8. Resto de cierres

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
No existe irregularidad	191	159	-16.75%
Desistimiento	78	59	-24.37%
Sub-ludice	22	13	-40.90%
Remitida a otra Administración	3	7	+133.33%
Duplicidad	2	2	0.00%
Jurídico-Privada	0	4	---
Sin Competencia	0	1	---
TOTAL	296	245	-17.23%

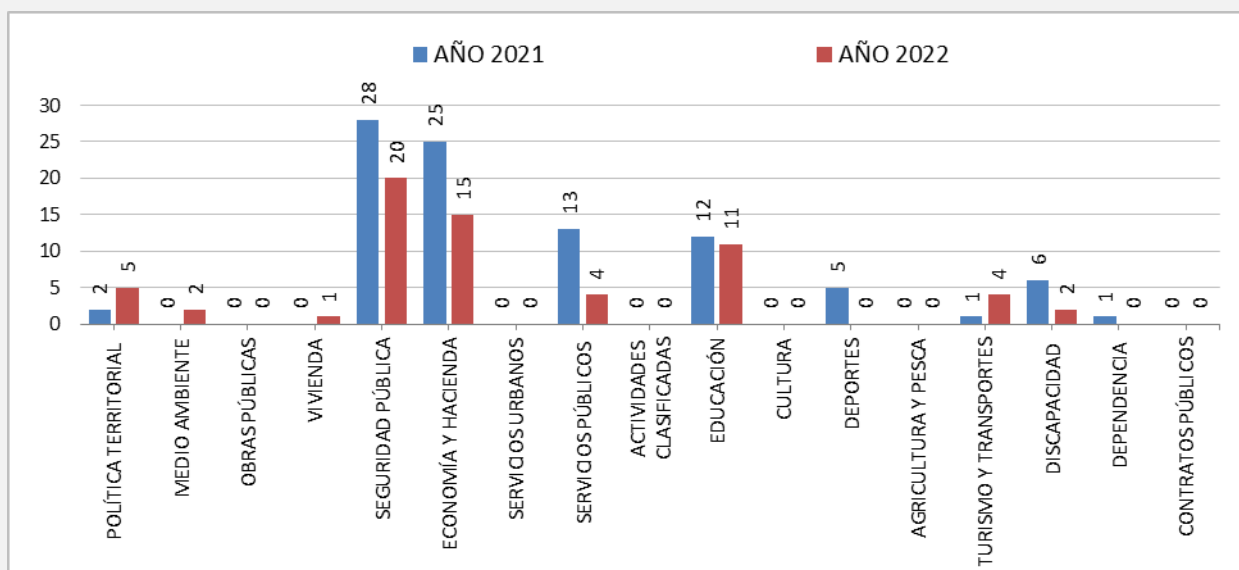


9. Expedientes Traslados a otras administraciones

ADJUNTÍAS	2021	2022	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	93	64	-31.18%
ADJUNTÍA SEGUNDA	276	220	-20.29%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5	7	+40.00%
TOTAL	374	291	-22.19%

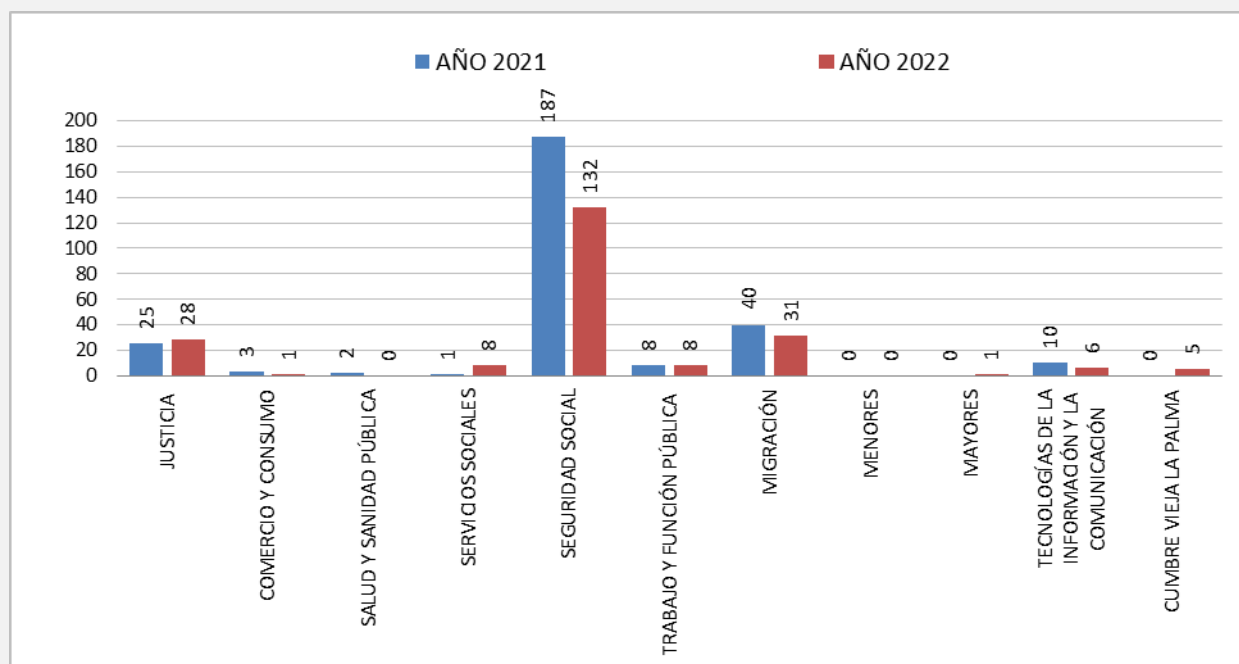
9.1. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Primera

ÁREA	2021	2022	%
POLÍTICA TERRITORIAL	2	5	+150.00%
MEDIO AMBIENTE	0	2	---
OBRAS PÚBLICAS	0	0	0.00%
VIVIENDA	0	1	---
SEGURIDAD PÚBLICA	28	20	-28.57%
ECONOMÍA Y HACIENDA	25	15	-40.00%
SERVICIOS URBANOS	0	0	0.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	13	4	-69.23%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	0	0	0.00%
EDUCACIÓN	12	11	-8.33%
CULTURA	0	0	0.00%
DEPORTES	5	0	-100.00%
AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	1	4	+300.00%
DISCAPACIDAD	6	2	-66.67%
DEPENDENCIA	1	0	-100.00%
CONTRATOS PÚBLICOS	0	0	0.00%
TOTAL	93	64	-31.18%



9.2. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Segunda

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
JUSTICIA	25	28	+12.00%
COMERCIO Y CONSUMO	3	1	-66.67%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2	0	-100.00%
SERVICIOS SOCIALES	1	8	+700.00%
SEGURIDAD SOCIAL	187	132	-29.41%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	8	8	0.00%
MIGRACIÓN	40	31	-22.50%
MENORES	0	0	0.00%
MAYORES	0	1	---
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	10	6	-40.00%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	0	5	---
TOTAL	276	220	-20.29%

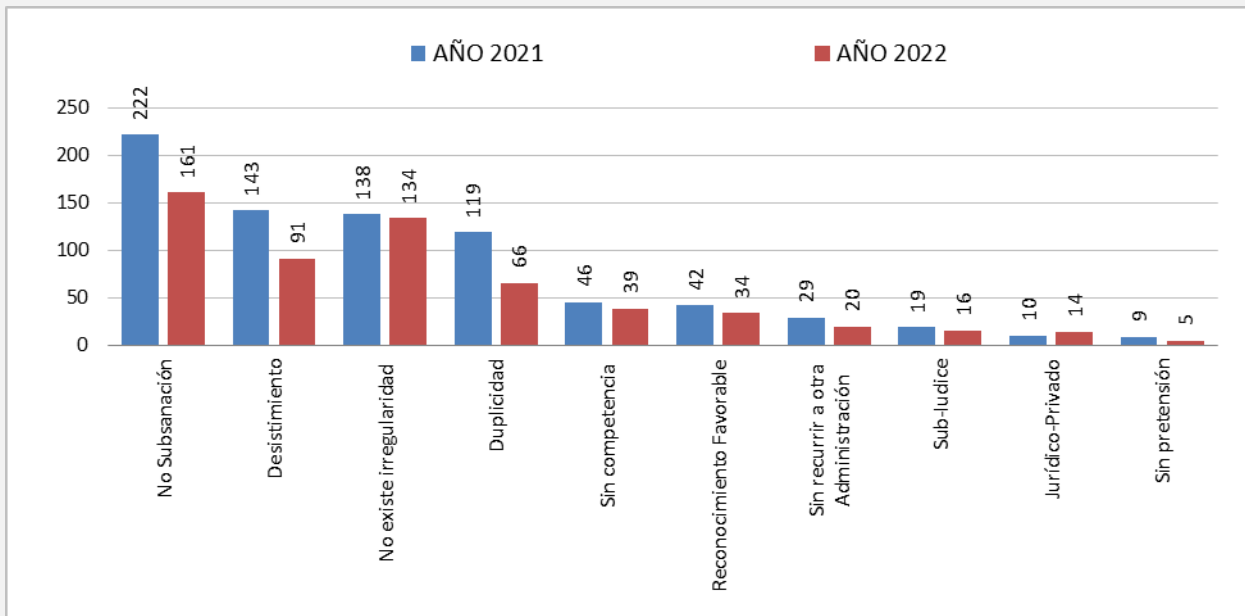


9.3. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	2021	2022	DIF.
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5	7	+40.00%

10. Quejas Inadmitidas

INADMISIONES		2021	2022	DIFERENCIA
No Subsanación		222	161	-27.48%
Desistimiento		143	91	-36.36%
No existe irregularidad		138	134	-2.90%
Duplicidad		119	66	-44.54%
Sin competencia		46	39	-15.22%
Reconocimiento Favorable		42	34	-19.05%
Sin recurrir a otra Administración		29	20	-31.03%
Sub-ludice		19	16	-15.79%
Jurídico-Privado		10	14	+40.00%
Sin pretensión		9	5	-44.44%
TOTAL		777	580	-25.35%

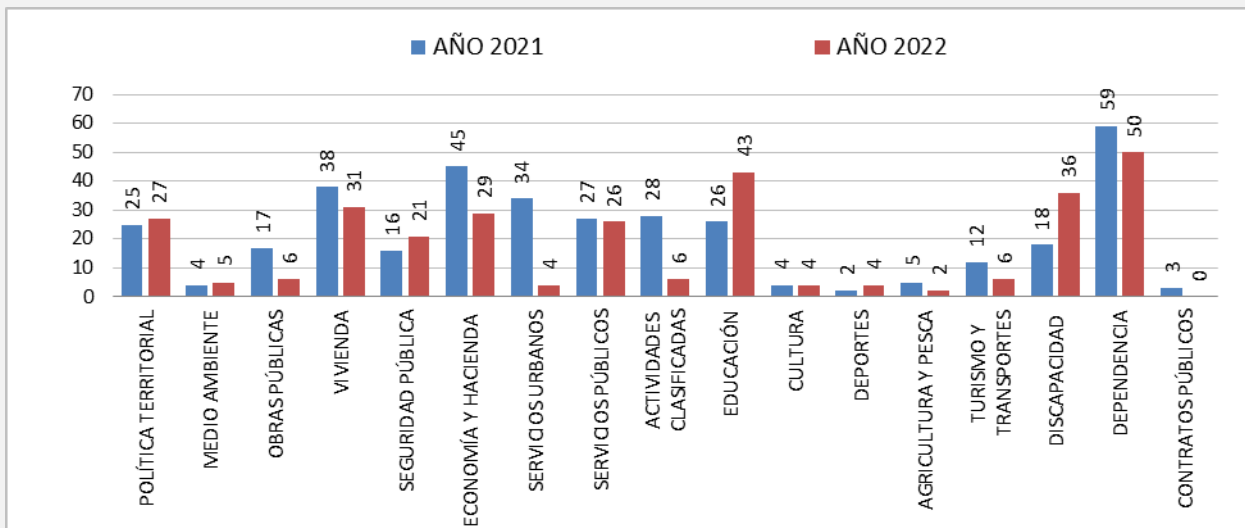


10.1. Quejas Inadmitidas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	2021	2022	DIF.
ADJUNTÍA PRIMERA	363	300	-17.36%
ADJUNTÍA SEGUNDA	404	256	-36.63%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	19	24	+26.32%
TOTAL	786	580	-26.21%

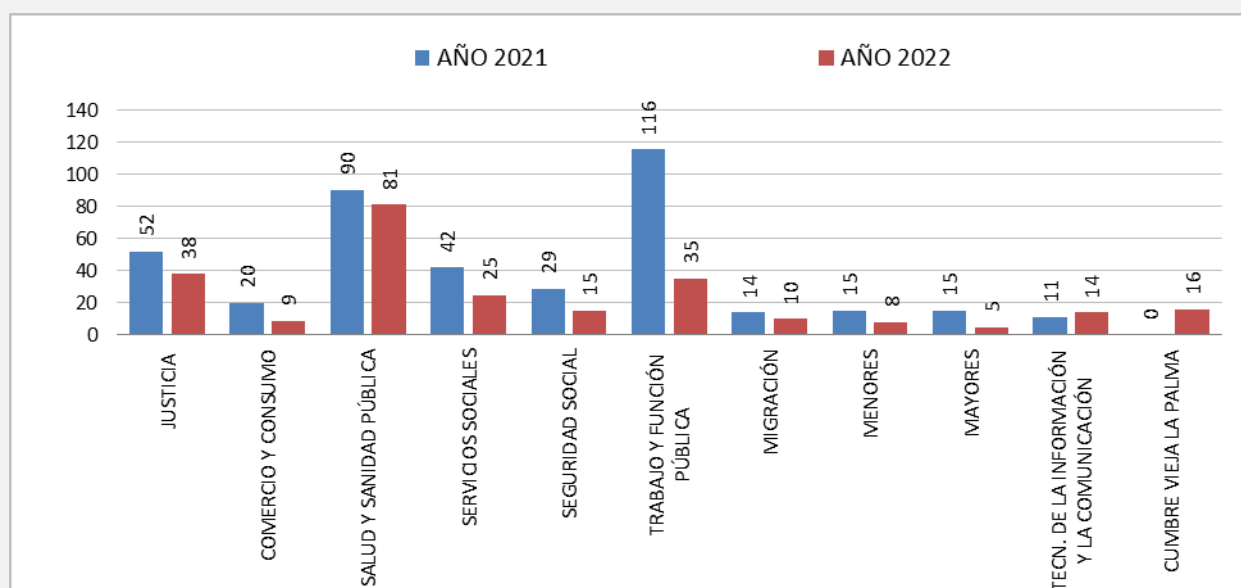
10.2. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Primera

ÁREA	2021	2022	%
POLÍTICA TERRITORIAL	25	27	+8.00%
MEDIO AMBIENTE	4	5	+25.00%
OBRAS PÚBLICAS	17	6	-64.71%
VIVIENDA	38	31	-18.42%
SEGURIDAD PÚBLICA	16	21	+31.25%
ECONOMÍA Y HACIENDA	45	29	-35.56%
SERVICIOS URBANOS	34	4	-88.24%
SERVICIOS PÚBLICOS	27	26	-3.70%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	28	6	-78.57%
EDUCACIÓN	26	43	+65.38%
CULTURA	4	4	0.00%
DEPORTES	2	4	+100.00%
AGRICULTURA Y PESCA	5	2	-60.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	12	6	-50.00%
DISCAPACIDAD	18	36	+100.00%
DEPENDENCIA	59	50	-15.25%
CONTRATOS PÚBLICOS	3	0	-100.00%
TOTAL	363	300	-17.36%



10.3. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
JUSTICIA	52	38	-26.92%
COMERCIO Y CONSUMO	20	9	-55.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	90	81	-10.00%
SERVICIOS SOCIALES	42	25	-40.48%
SEGURIDAD SOCIAL	29	15	-48.28%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	116	35	-69.83%
MIGRACIÓN	14	10	-28.57%
MENORES	15	8	-46.67%
MAYORES	15	5	-66.67%
TECN. DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	11	14	+27.27%
CUMBRE VIEJA LA PALMA	0	16	---
TOTAL	404	256	-36.63%

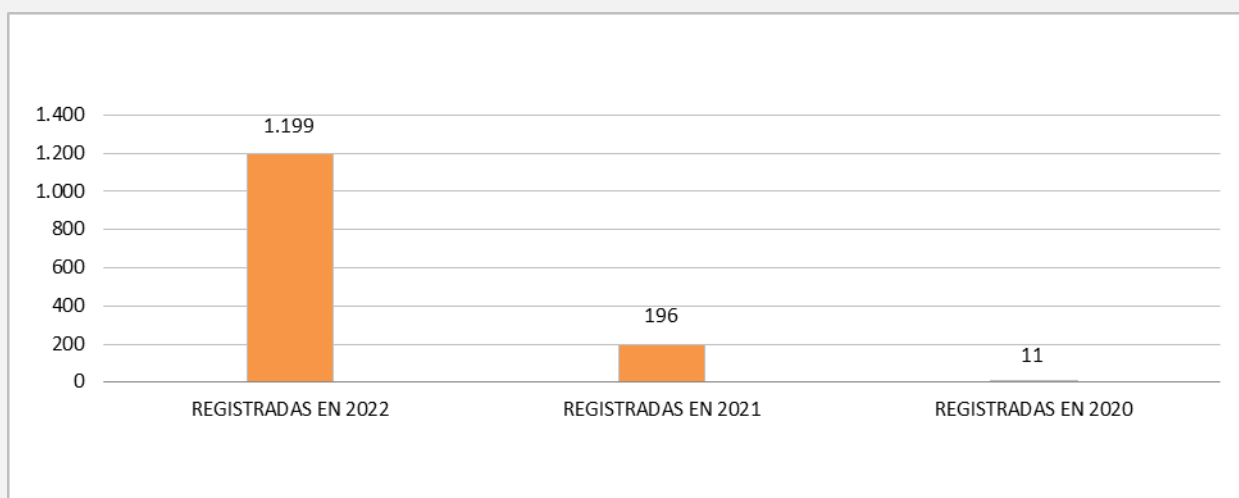


10.4. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	2021	2022	%
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	19	24	+26.32%

11. Quejas en trámite a 31/12/2022 por años de registro

QUEJAS	TOTAL
REGISTRADAS EN 2022	1.199
REGISTRADAS EN 2021	196
REGISTRADAS EN 2020	11
TOTAL	1.406

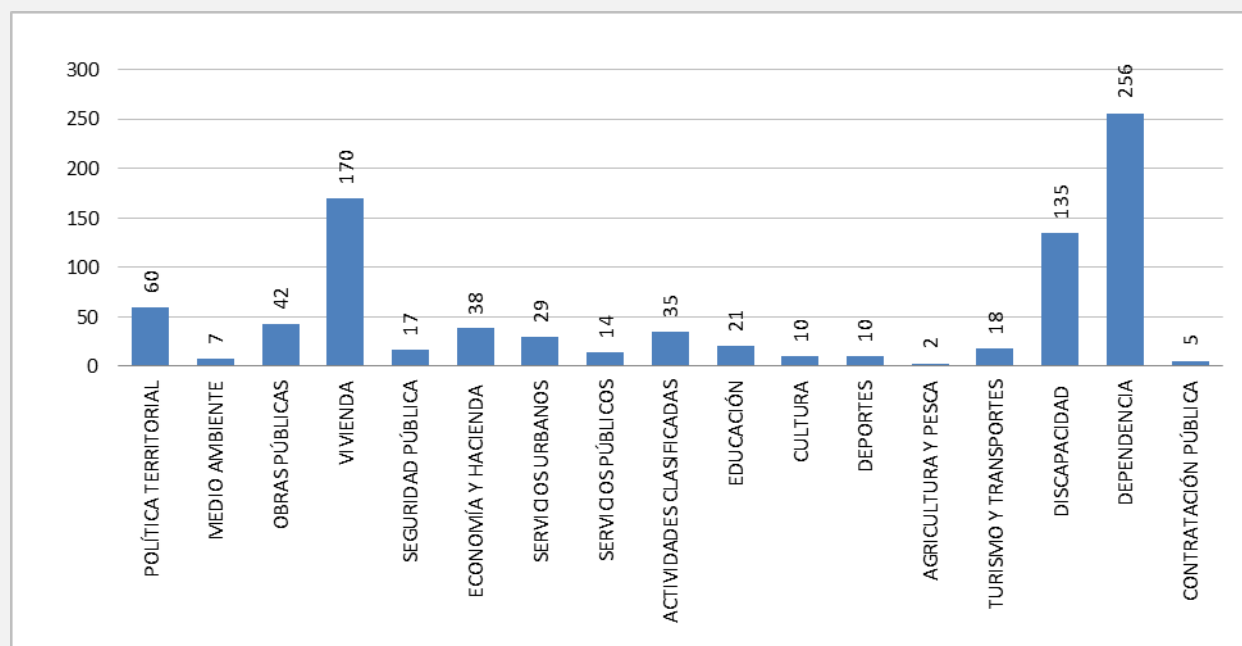


11.1. Quejas en trámite a 31/12/2022 por Adjuntías

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	869
ADJUNTÍA SEGUNDA	462
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	75
TOTAL GENERAL	1.406

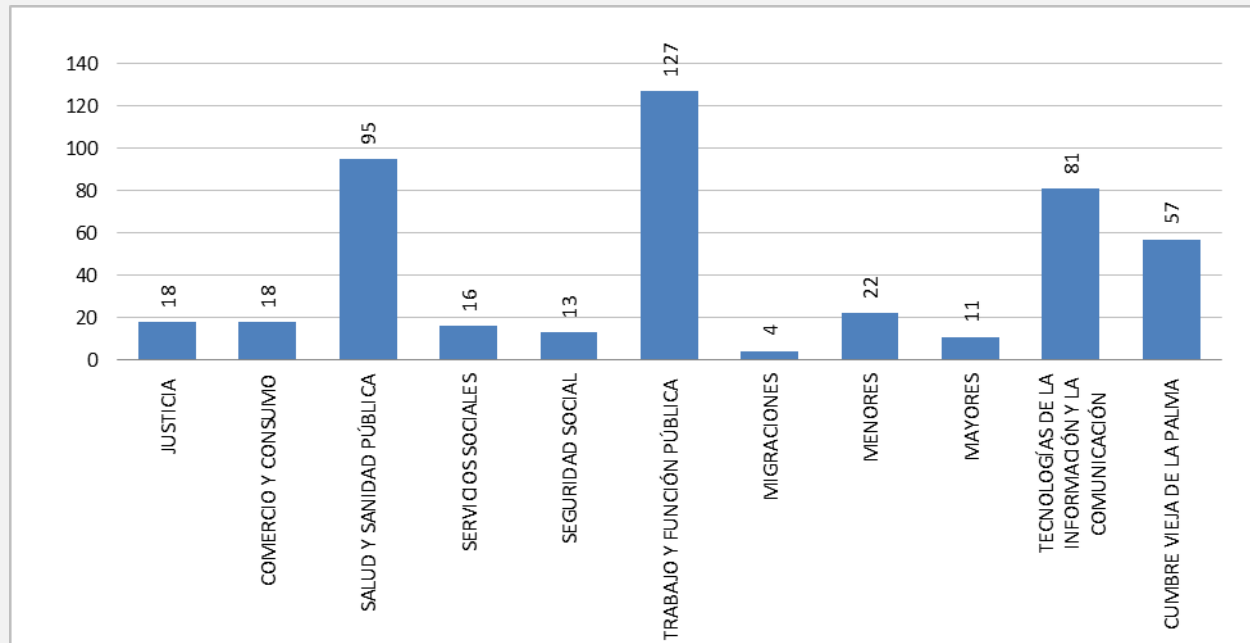
11.2. Quejas en trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Primera

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	60
MEDIO AMBIENTE	7
OBRAS PÚBLICAS	42
VIVIENDA	170
SEGURIDAD PÚBLICA	17
ECONOMÍA Y HACIENDA	38
SERVICIOS URBANOS	29
SERVICIOS PÚBLICOS	14
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	35
EDUCACIÓN	21
CULTURA	10
DEPORTES	10
AGRICULTURA Y PESCA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	18
DISCAPACIDAD	135
DEPENDENCIA	256
CONTRATACIÓN PÚBLICA	5
TOTAL	869



11.3. Quejas en trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	18
COMERCIO Y CONSUMO	18
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	95
SERVICIOS SOCIALES	16
SEGURIDAD SOCIAL	13
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	127
MIGRACIONES	4
MENORES	22
MAYORES	11
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	81
CUMBRE VIEJA DE LA PALMA	57
TOTAL	462



11.4. Quejas en trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

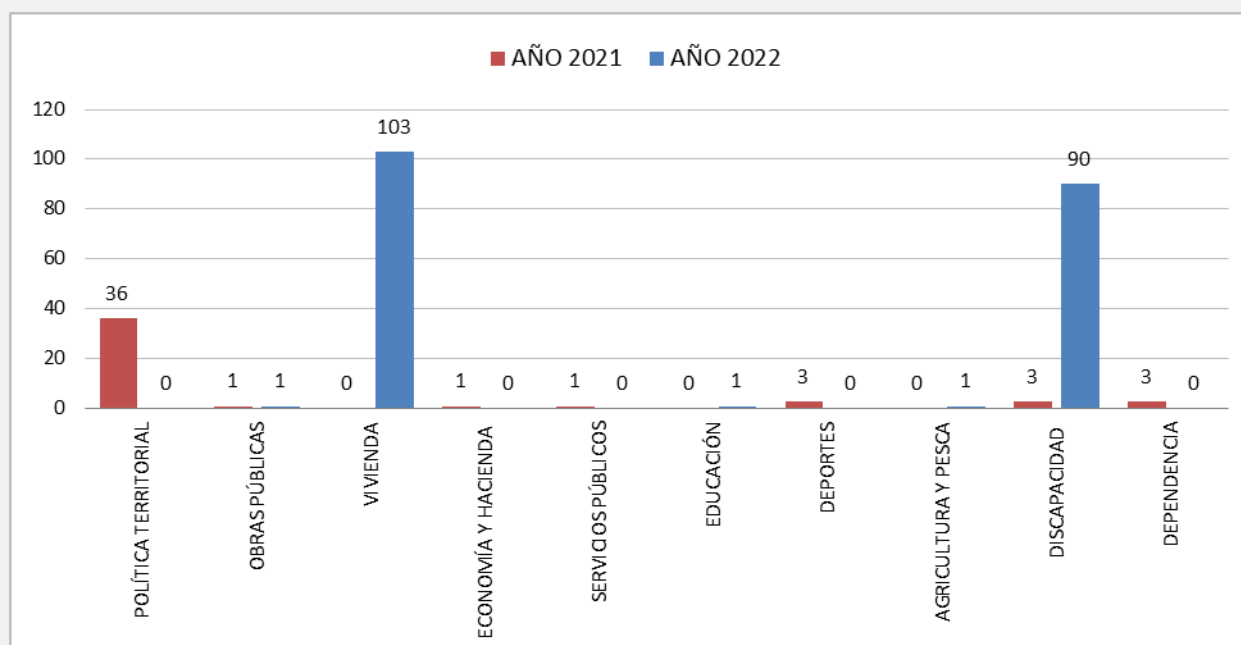
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	75

12. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	48	196	+308.33%
ADJUNTÍA SEGUNDA	1	5	+400.00%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93	10	-89.25%
TOTAL	142	211	+48.59%

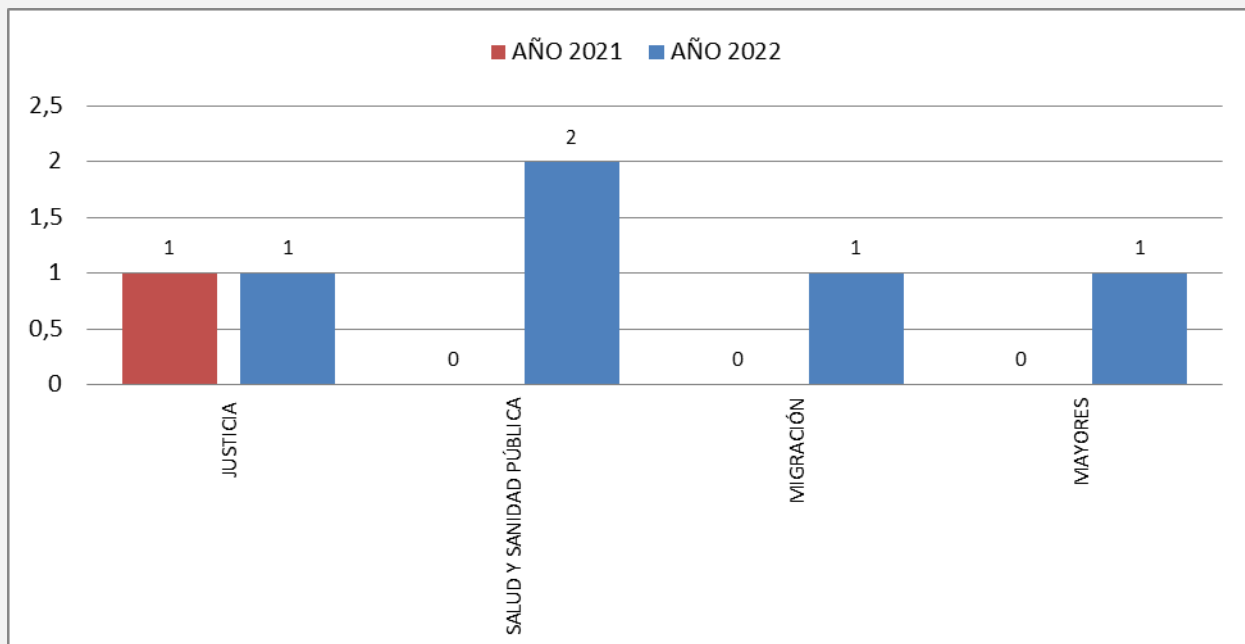
12.1. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	36	0	-100.00%
OBRAS PÚBLICAS	1	1	0.00%
VIVIENDA	0	103	---
ECONOMÍA Y HACIENDA	1	0	-100.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	1	0	-100.00%
EDUCACIÓN	0	1	---
DEPORTES	3	0	-100.00%
AGRICULTURA Y PESCA	0	1	---
DISCAPACIDAD	3	90	+2.900.00%
DEPENDENCIA	3	0	-100.00%
TOTAL	48	196	+308,33%



12.2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	2021	2022	DIFERENCIA
JUSTICIA	1	1	0,00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	0	2	---
MIGRACIÓN	0	1	---
MAYORES	0	1	---
TOTAL	1	5	+400.00%



12.3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

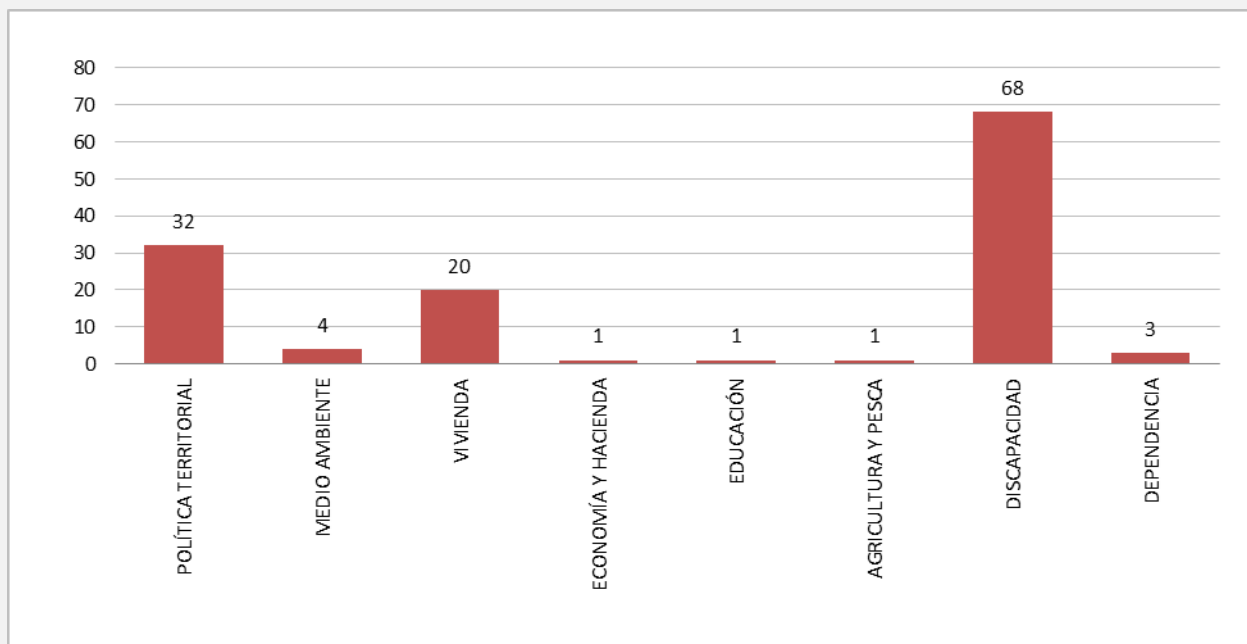
ADJUNTÍA ESPECIAL	2021	2022	DIFERENCIA
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93	10	-89.25%

13. Actuaciones de Oficio Cerradas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	130
ADJUNTÍA SEGUNDA	5
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	92
TOTAL GENERAL	227

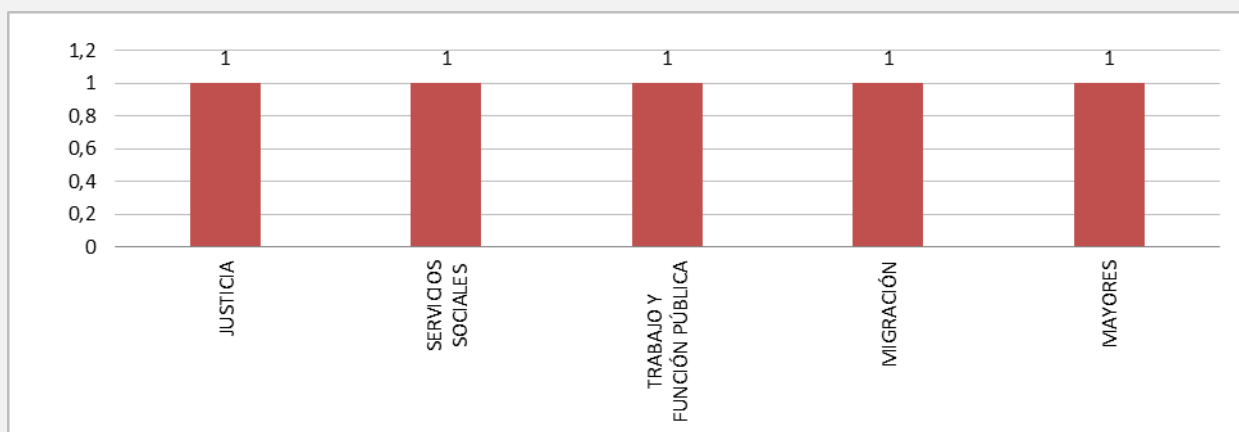
13.1. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	32
MEDIO AMBIENTE	4
VIVIENDA	20
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
EDUCACIÓN	1
AGRICULTURA Y PESCA	1
DISCAPACIDAD	68
DEPENDENCIA	3
TOTAL	130



13.2. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
MIGRACIÓN	1
MAYORES	1
TOTAL	5

**13.3. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género**

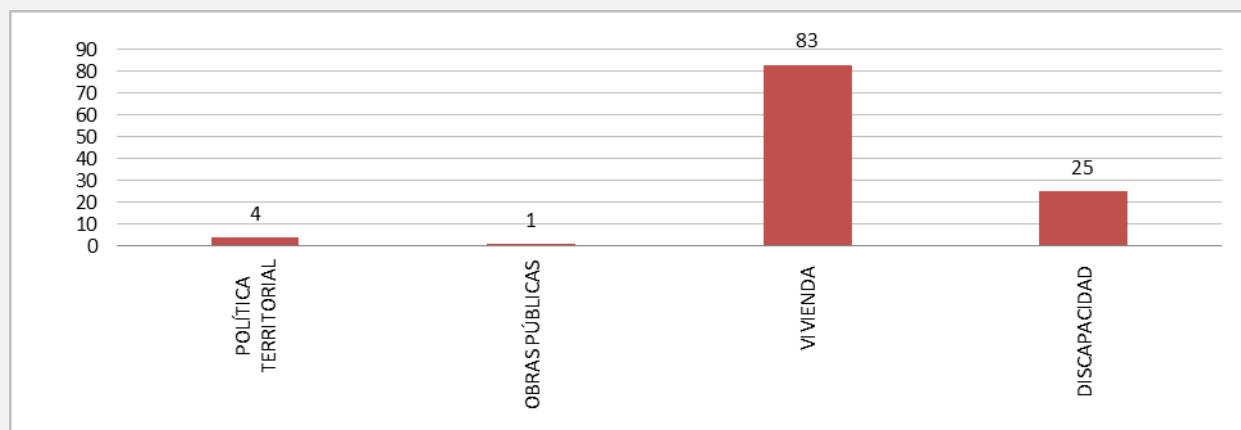
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	92

14. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2022 por Adjuntías

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	113
ADJUNTÍA SEGUNDA	3
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	27
TOTAL	143

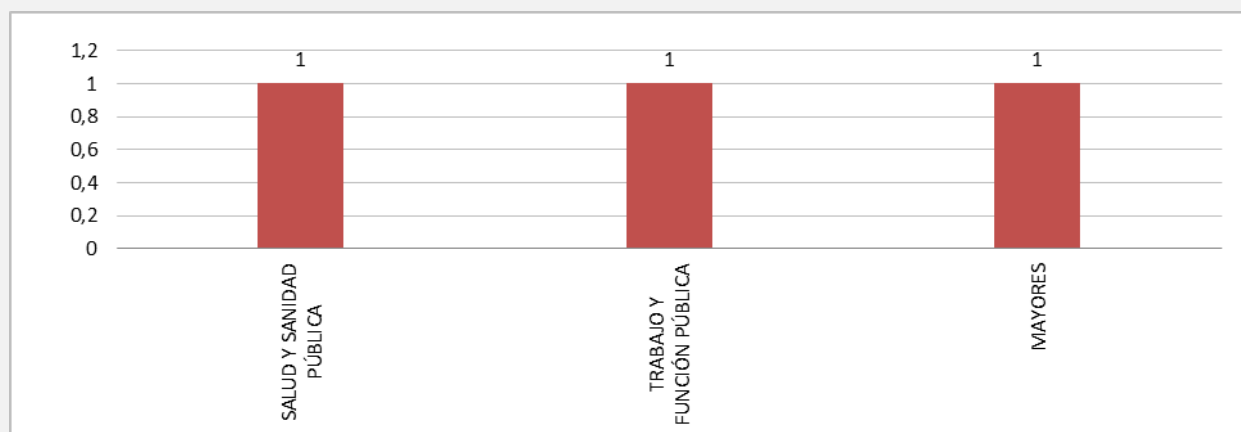
14.1. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Primera

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	4
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	83
DISCAPACIDAD	25
TOTAL	113



14.2. Actuaciones de Oficio En Trámite a 30/12/2022 de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
MAYORES	1
TOTAL	3



14.3. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género

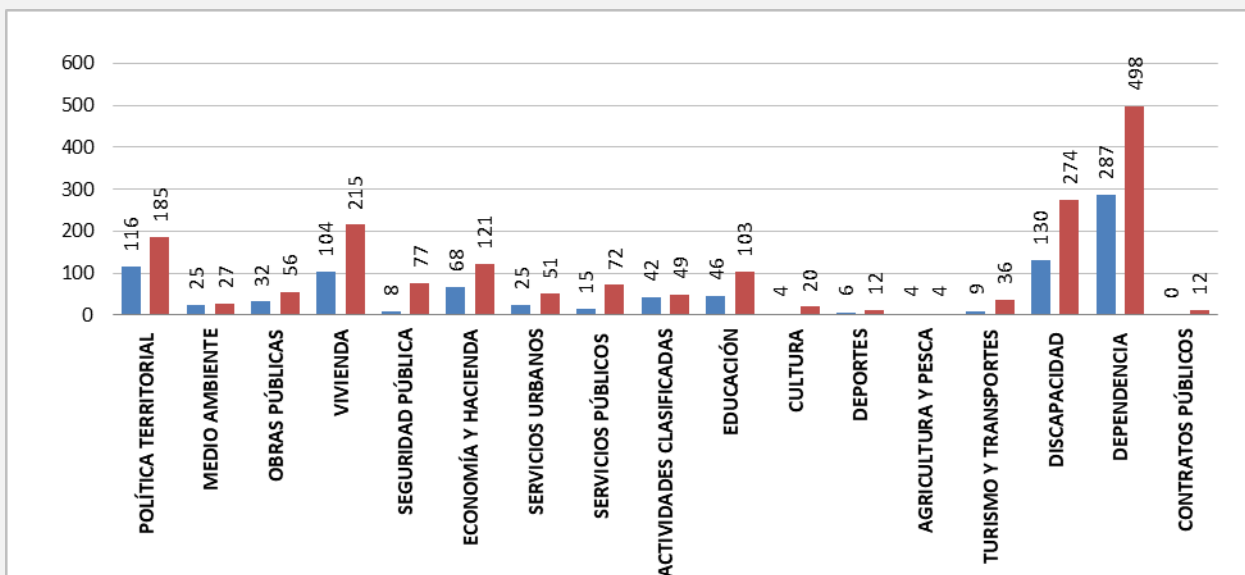
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	27

15. Quejas Gestionadas

ADJUNTÍAS	EN TRÁMITE 31/12/2021	NUEVAS 2022	SUMA TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	921	1.812	2.733
ADJUNTÍA SEGUNDA	380	1.041	1.421
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	145	72	217
TOTAL	1.446	2.925	4.371

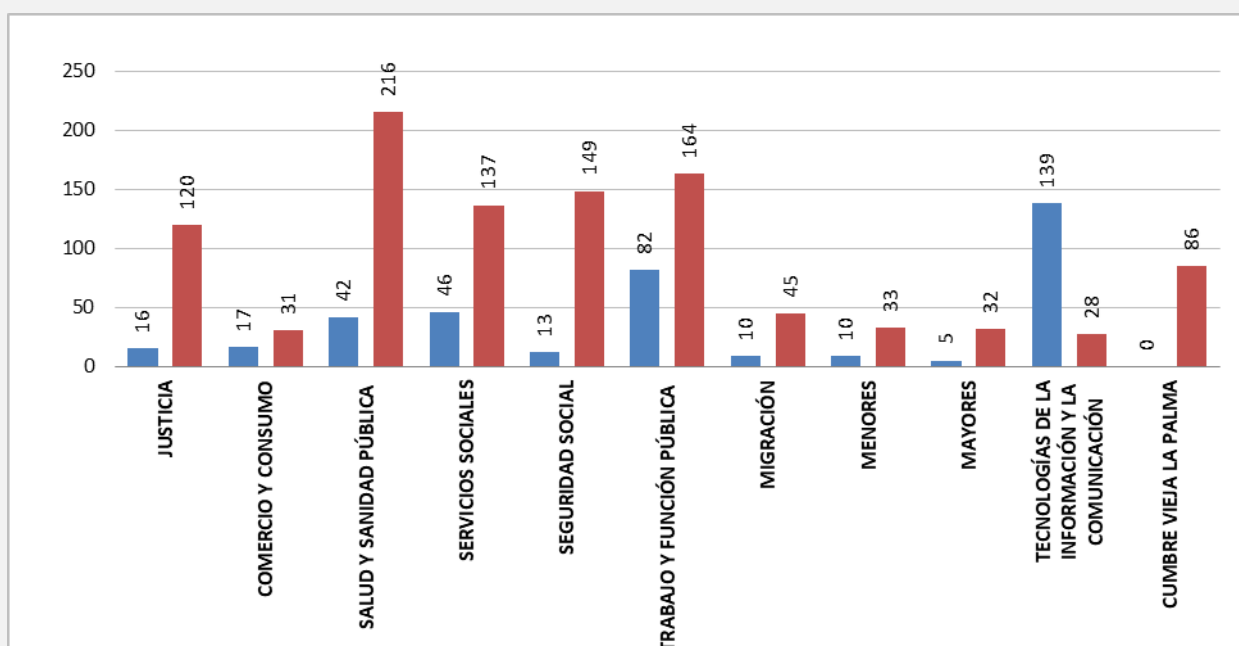
15.1. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Primera

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2021	NUEVAS 2022	SUMA TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	116	185	301
MEDIO AMBIENTE	25	27	52
OBRAS PÚBLICAS	32	56	88
VIVIENDA	104	215	319
SEGURIDAD PÚBLICA	8	77	85
ECONOMÍA Y HACIENDA	68	121	189
SERVICIOS URBANOS	25	51	76
SERVICIOS PÚBLICOS	15	72	87
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	42	49	91
EDUCACIÓN	46	103	149
CULTURA	4	20	24
DEPORTES	6	12	18
AGRICULTURA Y PESCA	4	4	8
TURISMO Y TRANSPORTES	9	36	45
DISCAPACIDAD	130	274	404
DEPENDENCIA	287	498	785
CONTRATOS PÚBLICOS	0	12	12
TOTAL	921	1.812	2.733



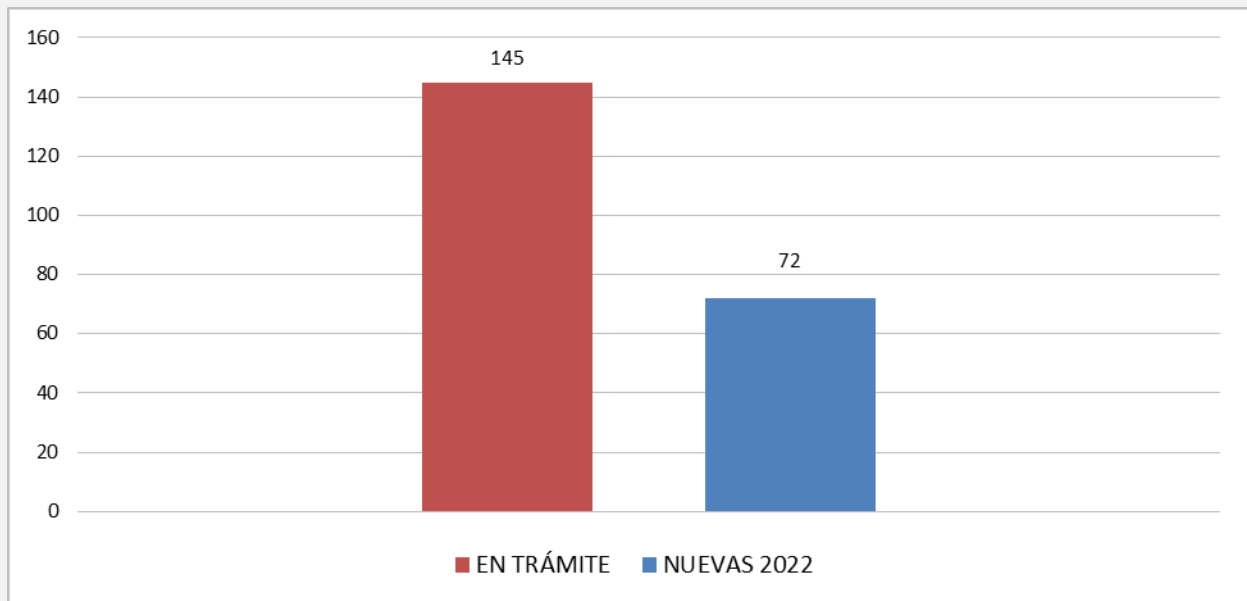
15.2. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2021	NUEVAS 2022	SUMA TOTAL
JUSTICIA	16	120	136
COMERCIO Y CONSUMO	17	31	48
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	42	216	258
SERVICIOS SOCIALES	46	137	183
SEGURIDAD SOCIAL	13	149	162
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	82	164	246
MIGRACIÓN	10	45	55
MENORES	10	33	43
MAYORES	5	32	37
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	139	28	167
CUMBRE VIEJA LA PALMA	0	86	86
TOTAL	380	1.041	1.421



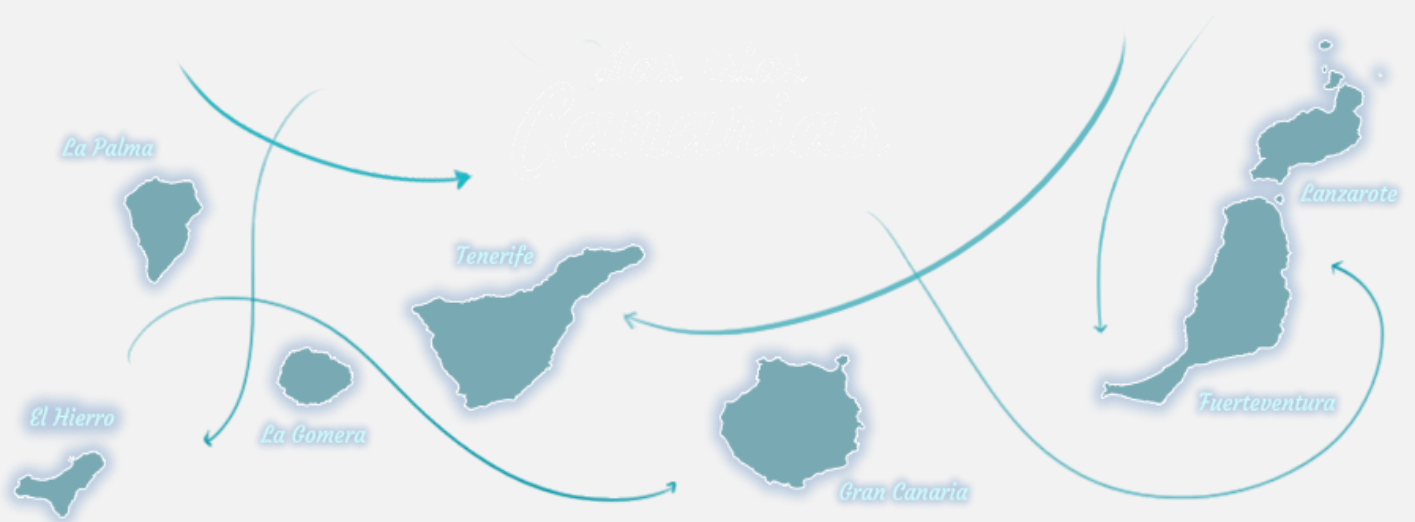
15.3. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2021	NUEVAS 2022	SUMA TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	145	72	217



RESUMEN

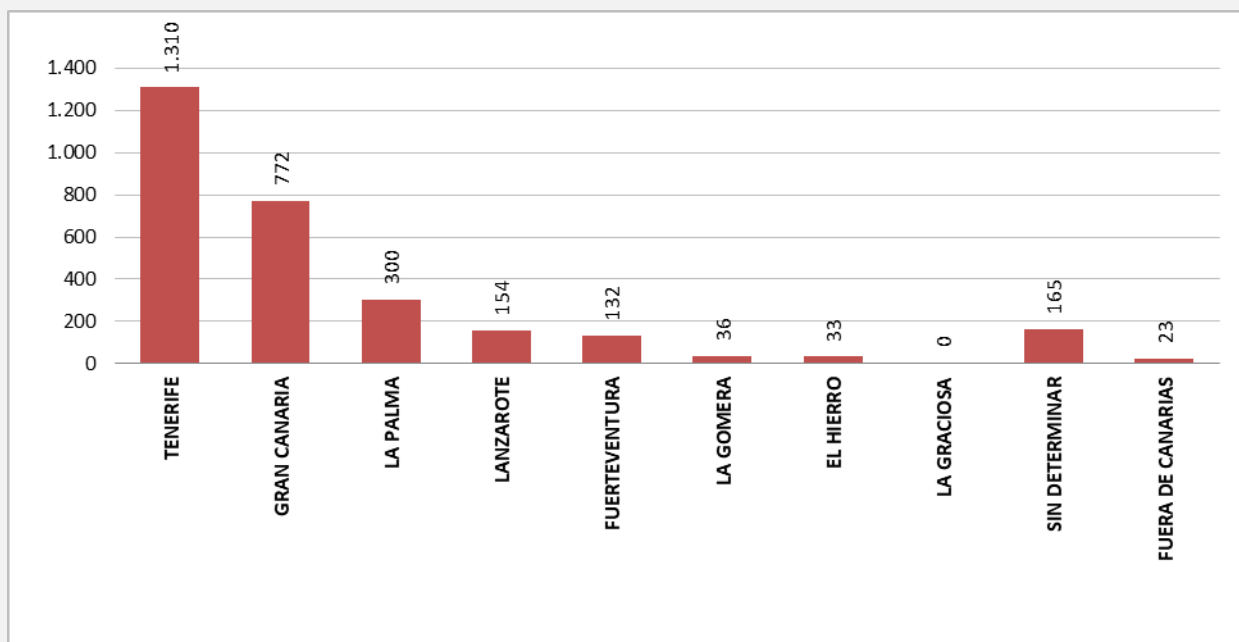
Por Islas



DATOS GENERALES POR ISLAS

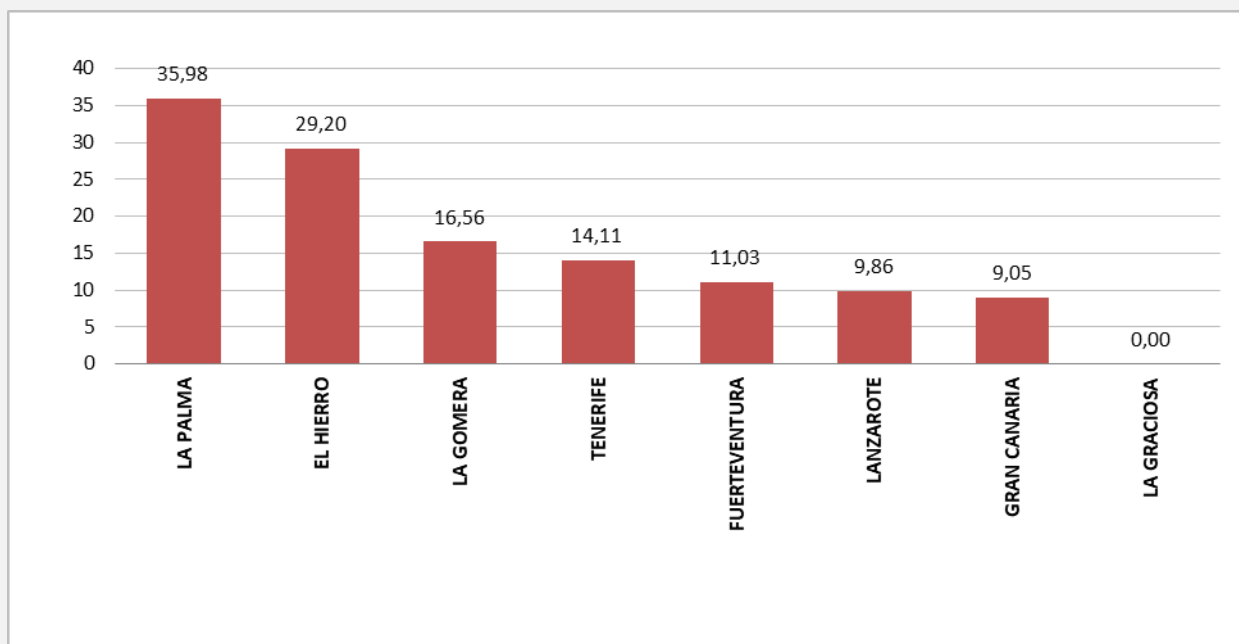
16. Quejas Nuevas por Islas

ISLAS	TOTAL
TENERIFE	1.310
GRAN CANARIA	772
LA PALMA	300
LANZAROTE	154
FUERTEVENTURA	132
LA GOMERA	36
EL HIERRO	33
LA GRACIOSA	0
SIN DETERMINAR	165
FUERA DE CANARIAS	23
TOTAL	2.925



17. Quejas Nuevas por cada 10.000 habitantes

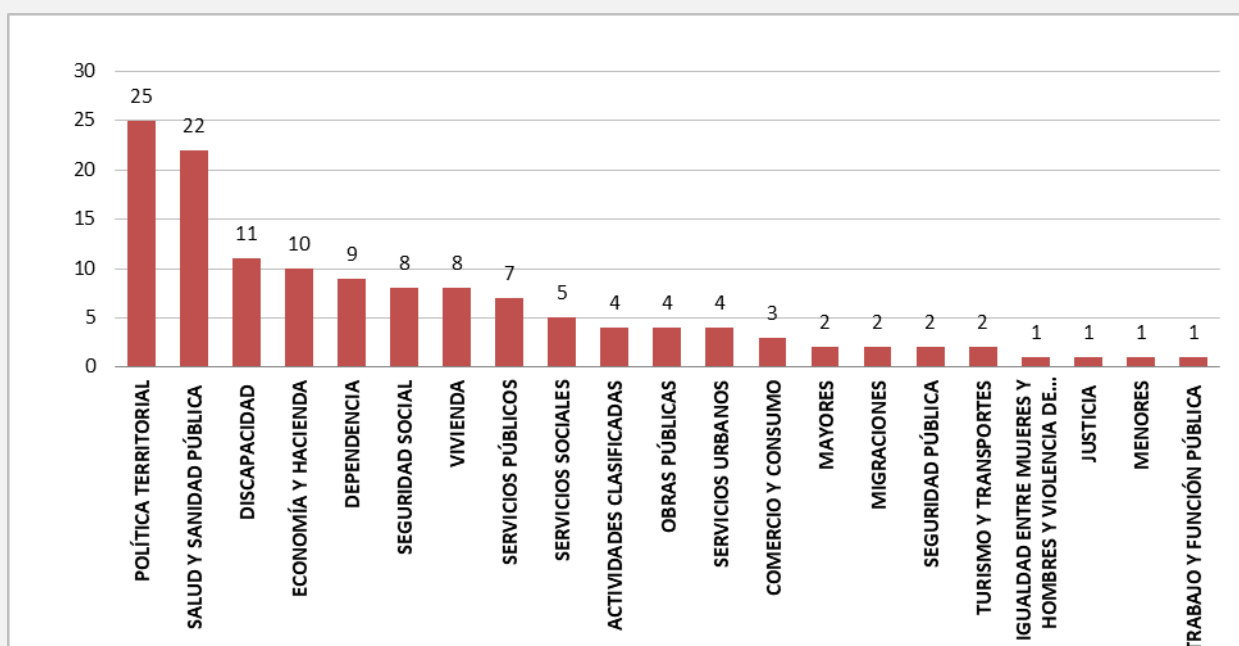
ISLAS	QUEJAS	HABITANTES	QUEJAS/10.000 hab.
LA PALMA	300	83.380	35,98
EL HIERRO	33	11.298	29,20
LA GOMERA	36	21.734	16,56
TENERIFE	1.310	927.993	14,11
FUERTEVENTURA	132	119.662	11,03
LANZAROTE	154	156.189	9,86
GRAN CANARIA	772	852.688	9,05
LA GRACIOSA	0	756	0,00
TOTAL	2.737	2.173.700	12,59
SIN DETERMINAR	165		
FUERA DE CANARIAS	23		
TOTAL GENERAL	2.925		



18. ISLA DE FUERTEVENTURA

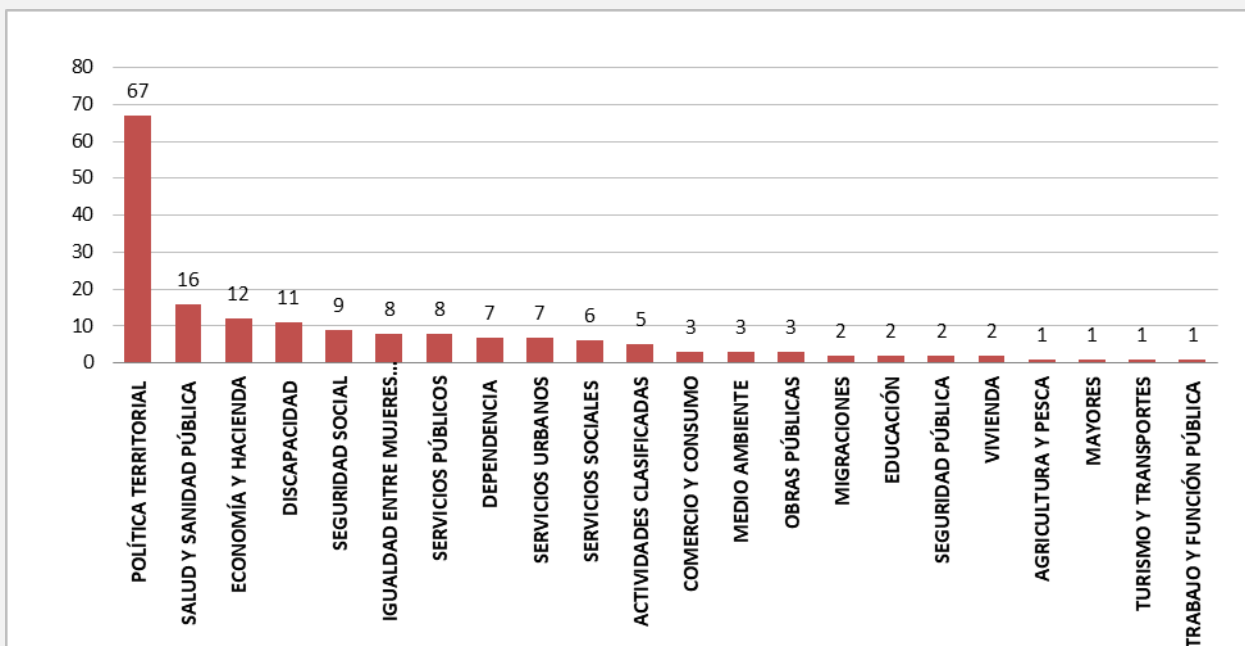
18.1. Quejas Nuevas de Fuerteventura

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	25
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	22
DISCAPACIDAD	11
ECONOMÍA Y HACIENDA	10
DEPENDENCIA	9
SEGURIDAD SOCIAL	8
VIVIENDA	8
SERVICIOS PÚBLICOS	7
SERVICIOS SOCIALES	5
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4
OBRAS PÚBLICAS	4
SERVICIOS URBANOS	4
COMERCIO Y CONSUMO	3
MAYORES	2
MIGRACIONES	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
JUSTICIA	1
MENORES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	132



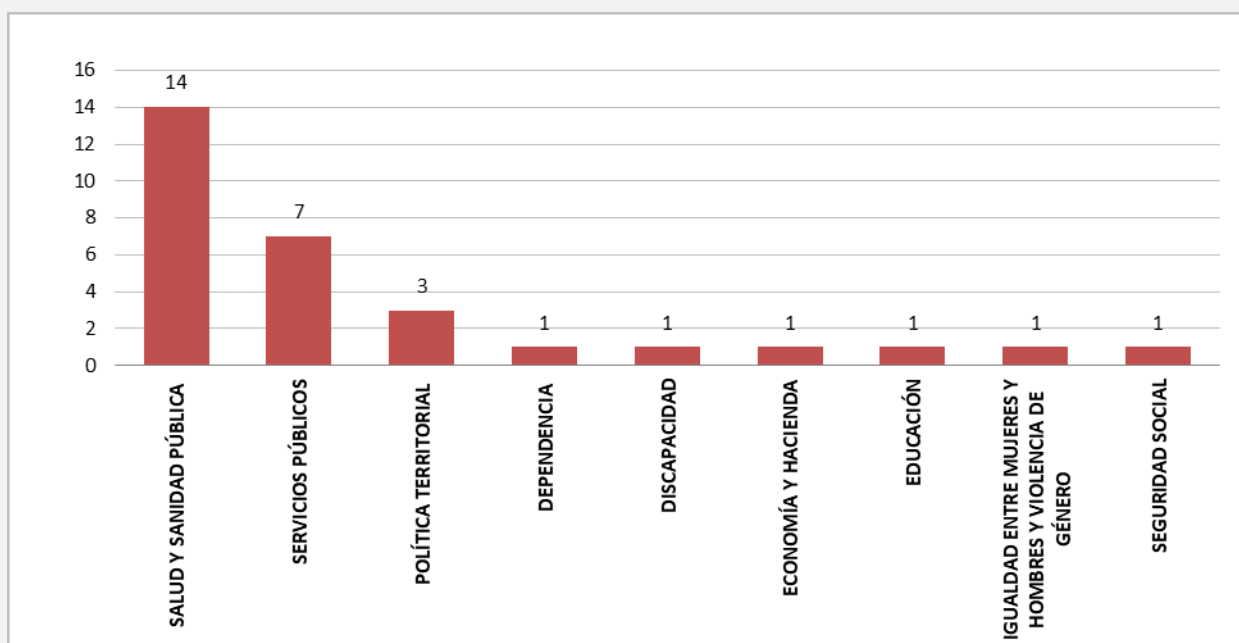
18.2. Quejas Cerradas de Fuerteventura

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	67
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	16
ECONOMÍA Y HACIENDA	12
DISCAPACIDAD	11
SEGURIDAD SOCIAL	9
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
SERVICIOS PÚBLICOS	8
DEPENDENCIA	7
SERVICIOS URBANOS	7
SERVICIOS SOCIALES	6
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	5
COMERCIO Y CONSUMO	3
MEDIO AMBIENTE	3
OBRAS PÚBLICAS	3
MIGRACIONES	2
EDUCACIÓN	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
VIVIENDA	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
MAYORES	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	177



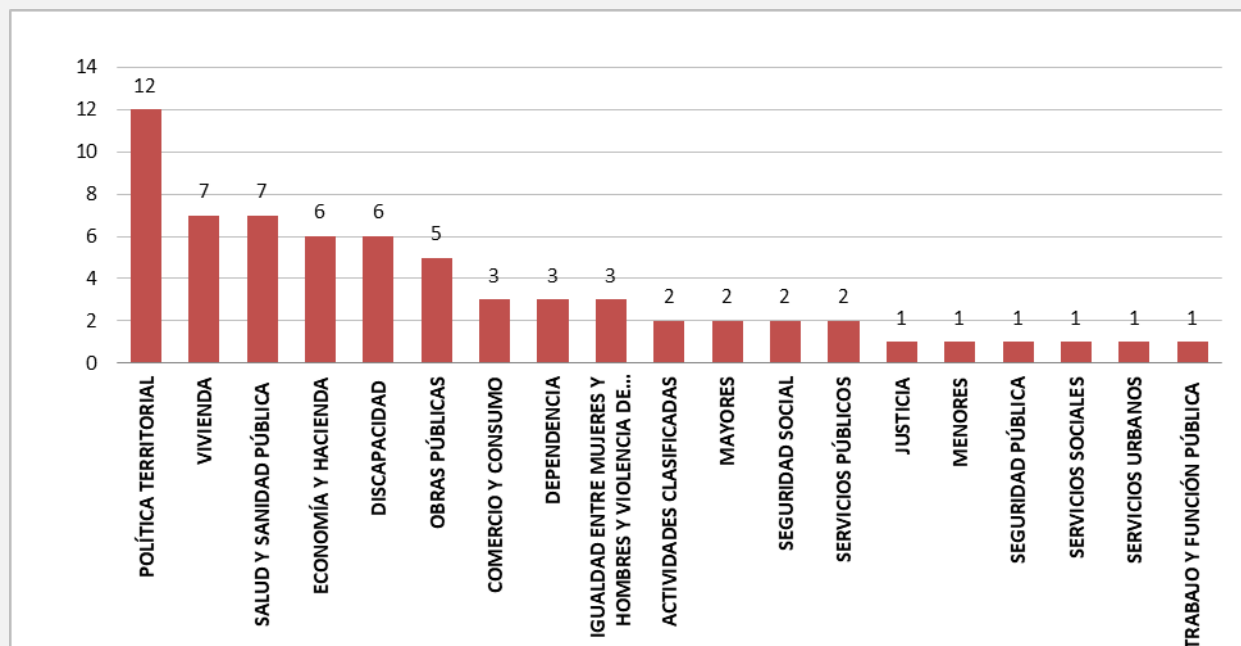
18.3. Quejas Inadmitidas de Fuerteventura

ÁREAS	QUEJAS
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	14
SERVICIOS PÚBLICOS	7
POLÍTICA TERRITORIAL	3
DEPENDENCIA	1
DISCAPACIDAD	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
EDUCACIÓN	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
TOTAL	30



18.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de Fuerteventura

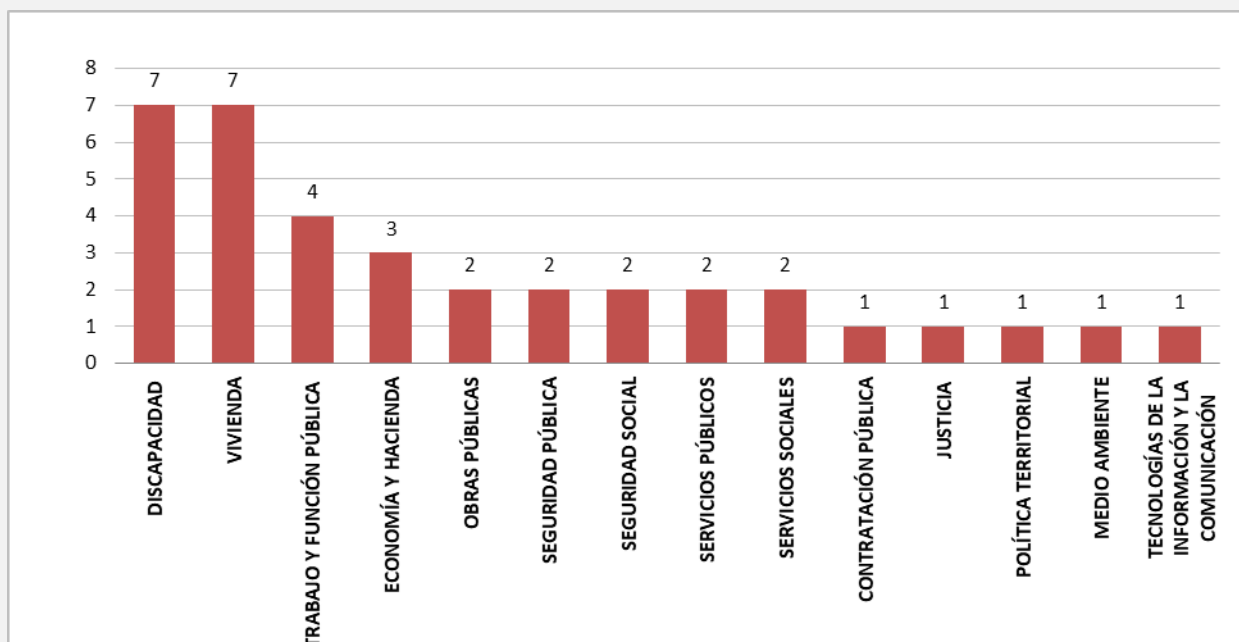
ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	12
VIVIENDA	7
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	7
ECONOMÍA Y HACIENDA	6
DISCAPACIDAD	6
OBRAS PÚBLICAS	5
COMERCIO Y CONSUMO	3
DEPENDENCIA	3
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	2
MAYORES	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
JUSTICIA	1
MENORES	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
SERVICIOS URBANOS	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	66



19. ISLA DE LA GOMERA

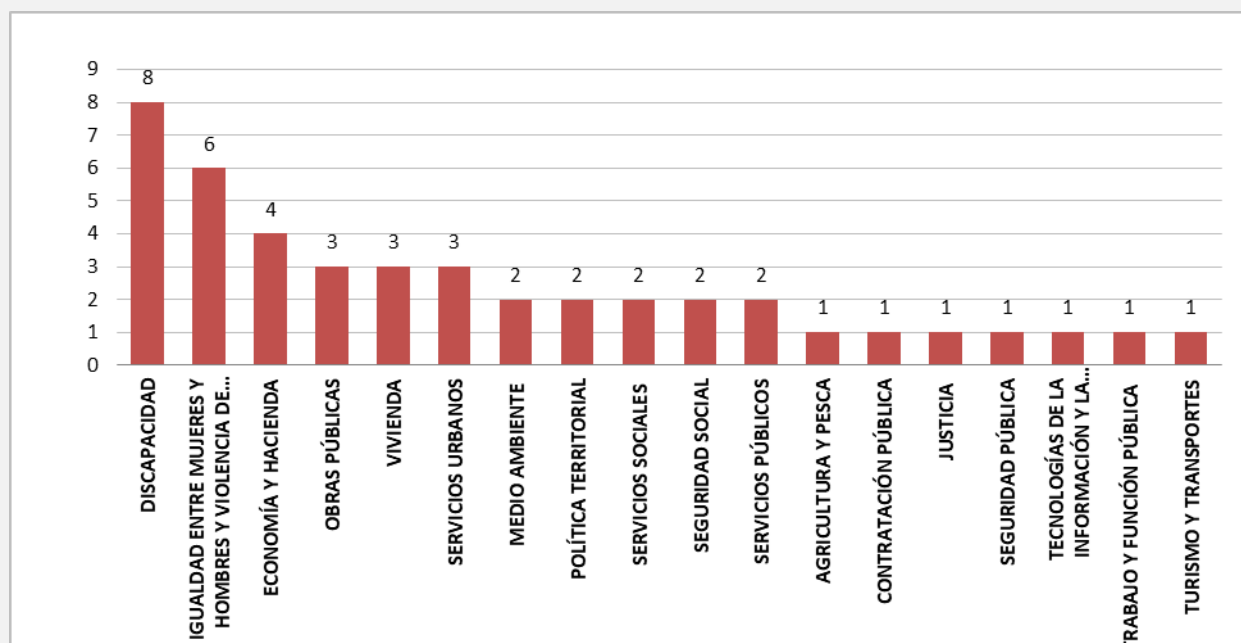
19.1. Quejas Nuevas de La Gomera

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	7
VIVIENDA	7
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	3
OBRAS PÚBLICAS	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
SERVICIOS SOCIALES	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
JUSTICIA	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
MEDIO AMBIENTE	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	36



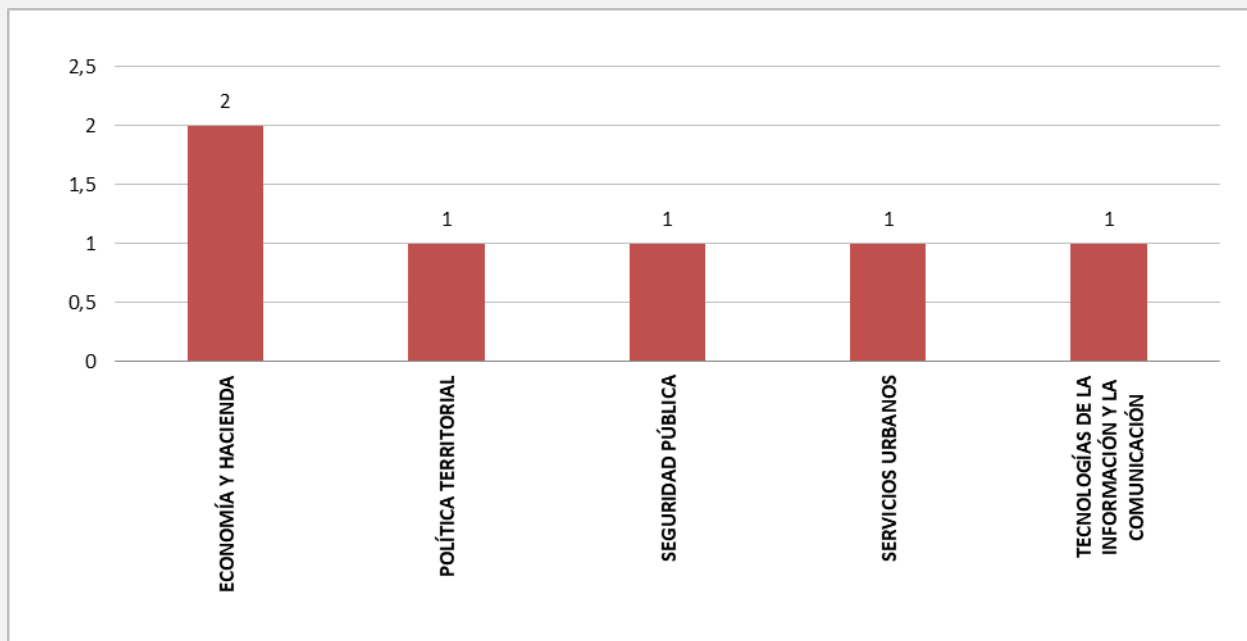
19.2. Quejas Cerradas de La Gomera

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	8
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	6
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
OBRAS PÚBLICAS	3
VIVIENDA	3
SERVICIOS URBANOS	3
MEDIO AMBIENTE	2
POLÍTICA TERRITORIAL	2
SERVICIOS SOCIALES	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
JUSTICIA	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	44



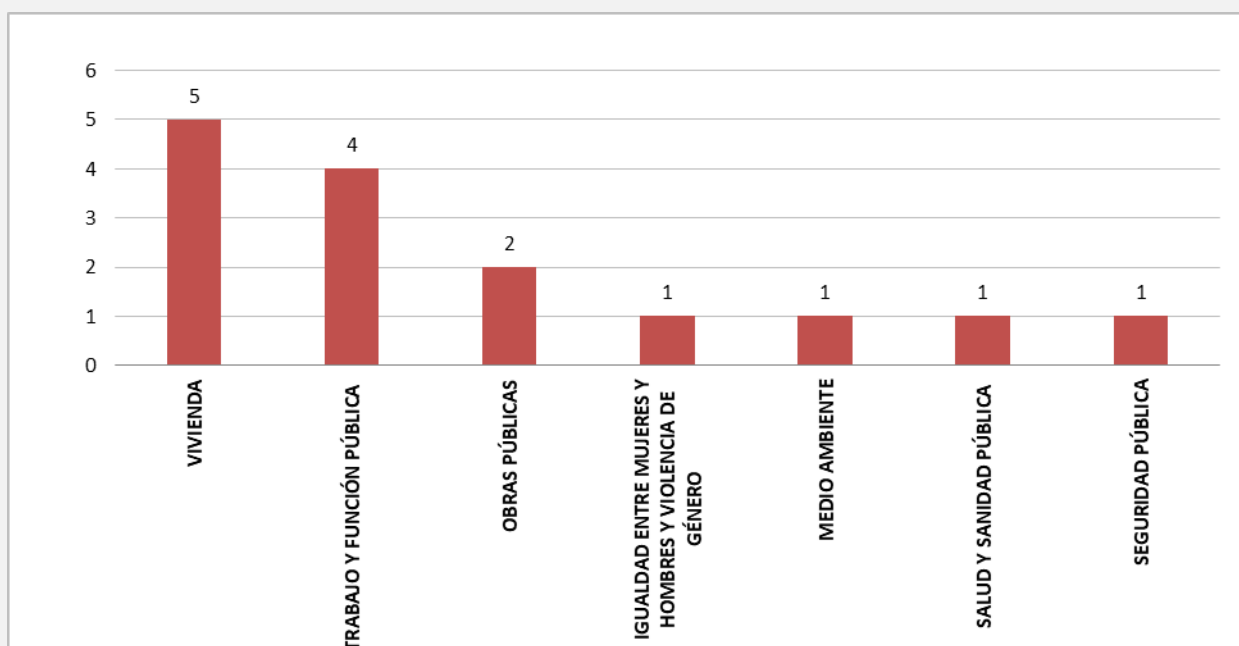
19.3. Quejas Inadmitidas de La Gomera

ÁREAS	QUEJAS
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS URBANOS	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	6



19.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de la Gomera

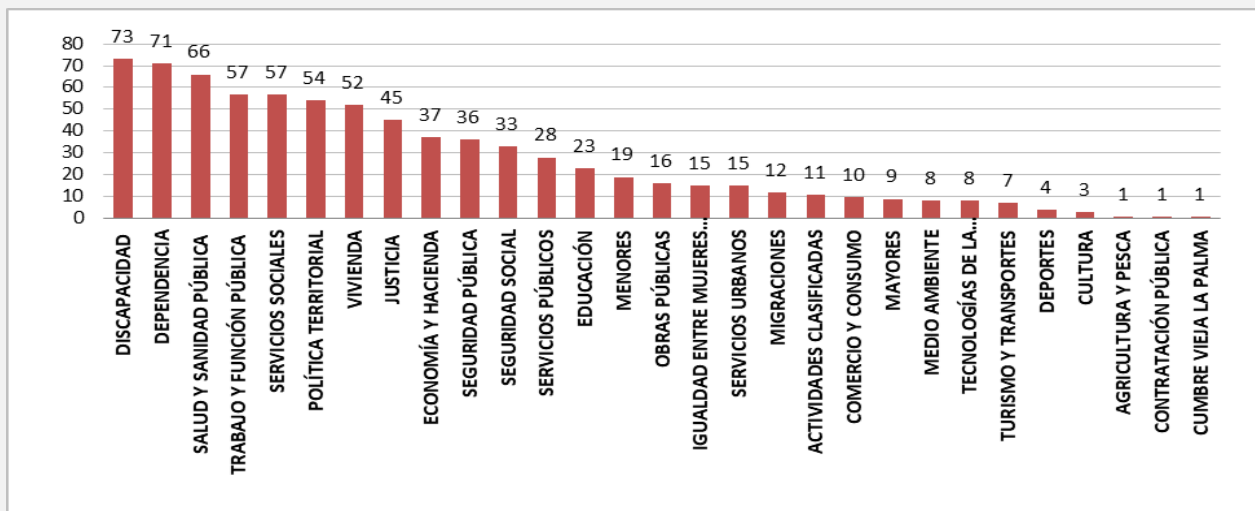
ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	5
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
OBRAS PÚBLICAS	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
MEDIO AMBIENTE	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TOTAL	15



20. ISLA DE GRAN CANARIA

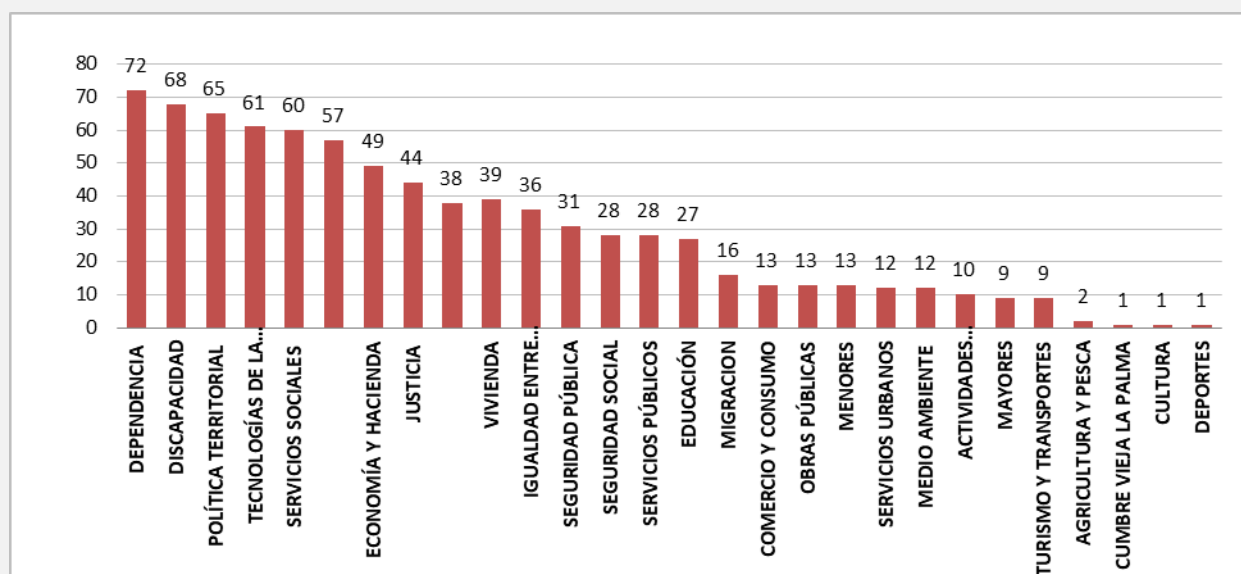
20.1. Quejas Nuevas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	73
DEPENDENCIA	71
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	66
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	57
SERVICIOS SOCIALES	57
POLÍTICA TERRITORIAL	54
VIVIENDA	52
JUSTICIA	45
ECONOMÍA Y HACIENDA	37
SEGURIDAD PÚBLICA	36
SEGURIDAD SOCIAL	33
SERVICIOS PÚBLICOS	28
EDUCACIÓN	23
MENORES	19
OBRAS PÚBLICAS	16
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	15
SERVICIOS URBANOS	15
MIGRACIONES	12
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	11
COMERCIO Y CONSUMO	10
MAYORES	9
MEDIO AMBIENTE	8
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	8
TURISMO Y TRANSPORTES	7
DEPORTES	4
CULTURA	3
AGRICULTURA Y PESCA	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
TOTAL	772



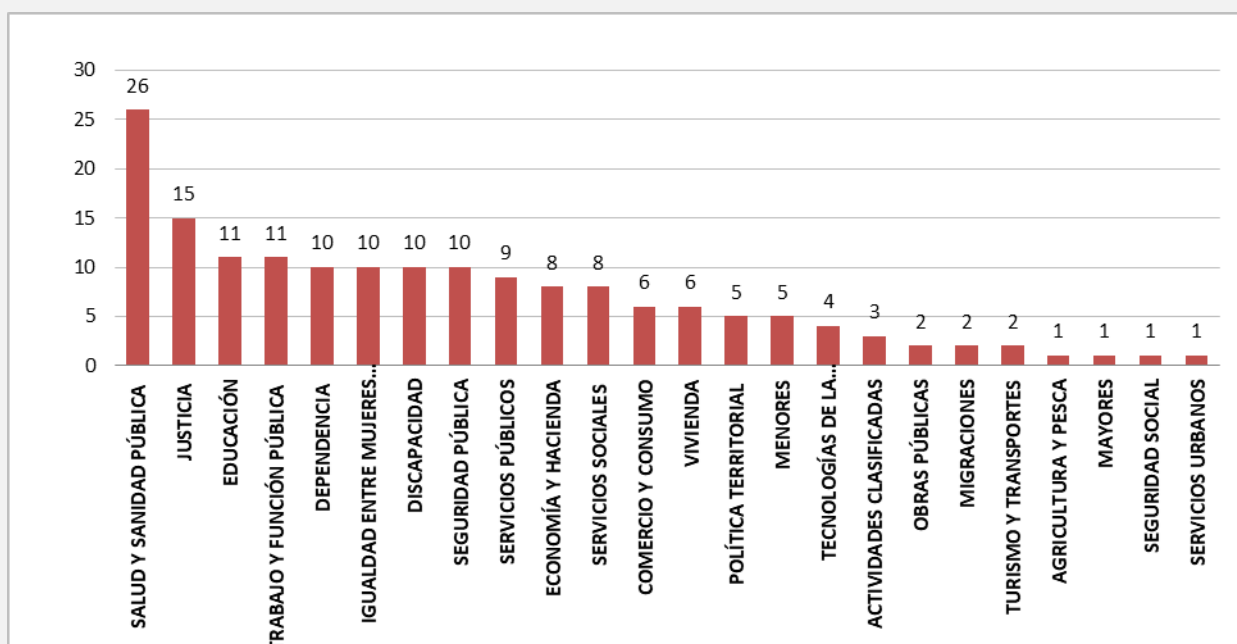
20.2. Quejas Cerradas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	72
DISCAPACIDAD	68
POLÍTICA TERRITORIAL	65
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	61
SERVICIOS SOCIALES	60
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	57
ECONOMÍA Y HACIENDA	49
JUSTICIA	44
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	38
VIVIENDA	39
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	36
SEGURIDAD PÚBLICA	31
SEGURIDAD SOCIAL	28
SERVICIOS PÚBLICOS	28
EDUCACIÓN	27
MIGRACION	16
COMERCIO Y CONSUMO	13
OBRAS PÚBLICAS	13
MENORES	13
SERVICIOS URBANOS	12
MEDIO AMBIENTE	12
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	10
MAYORES	9
TURISMO Y TRANSPORTES	9
AGRICULTURA Y PESCA	2
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
CULTURA	1
DEPORTES	1
TOTAL	815



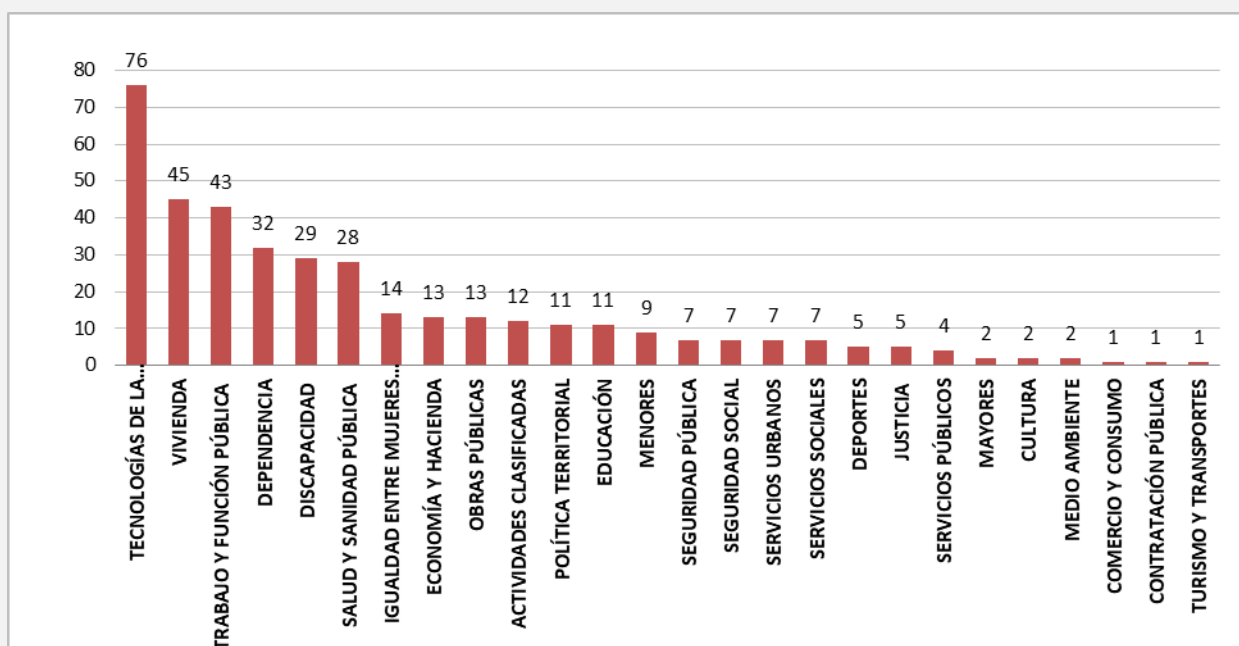
20.3. Quejas Inadmitidas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	26
JUSTICIA	15
EDUCACIÓN	11
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	11
DEPENDENCIA	10
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10
DISCAPACIDAD	10
SEGURIDAD PÚBLICA	10
SERVICIOS PÚBLICOS	9
ECONOMÍA Y HACIENDA	8
SERVICIOS SOCIALES	8
COMERCIO Y CONSUMO	6
VIVIENDA	6
POLÍTICA TERRITORIAL	5
MENORES	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
OBRAS PÚBLICAS	2
MIGRACIONES	2
TURISMO Y TRANSPORTES	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
MAYORES	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
SERVICIOS URBANOS	1
TOTAL	167



20.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de Gran Canaria

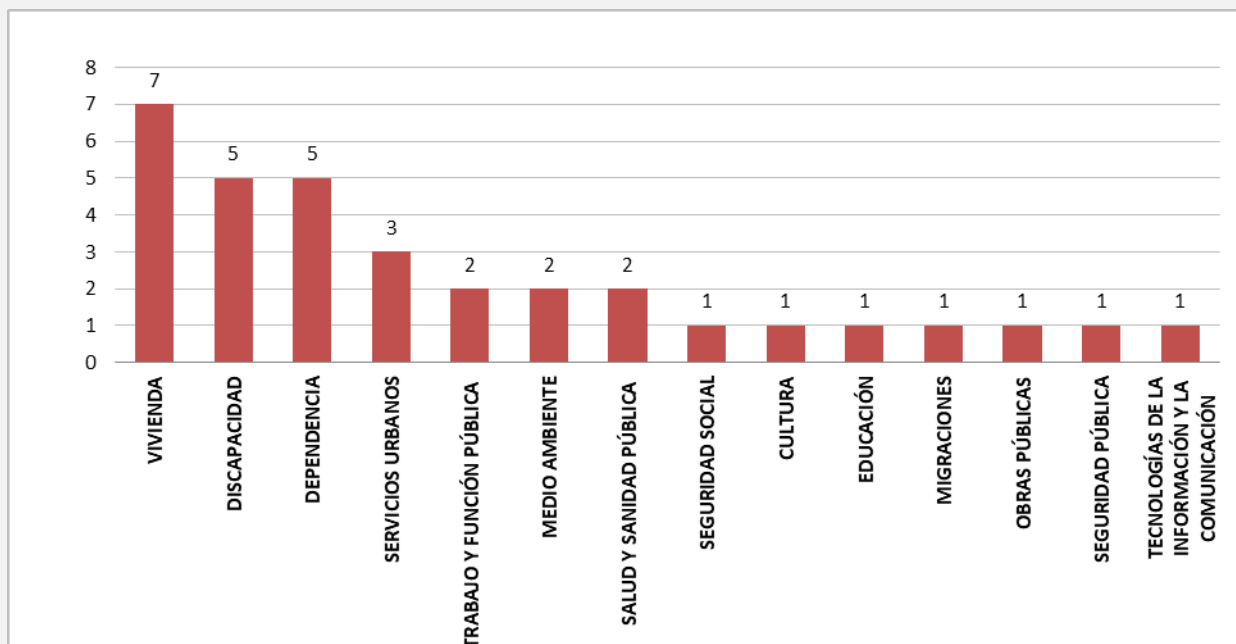
ÁREAS	QUEJAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	76
VIVIENDA	45
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	43
DEPENDENCIA	32
DISCAPACIDAD	29
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	28
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	14
ECONOMÍA Y HACIENDA	13
OBRAS PÚBLICAS	13
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	12
POLÍTICA TERRITORIAL	11
EDUCACIÓN	11
MENORES	9
SEGURIDAD PÚBLICA	7
SEGURIDAD SOCIAL	7
SERVICIOS URBANOS	7
SERVICIOS SOCIALES	7
DEPORTES	5
JUSTICIA	5
SERVICIOS PÚBLICOS	4
MAYORES	2
CULTURA	2
MEDIO AMBIENTE	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	387



21. ISLA DE EL HIERRO

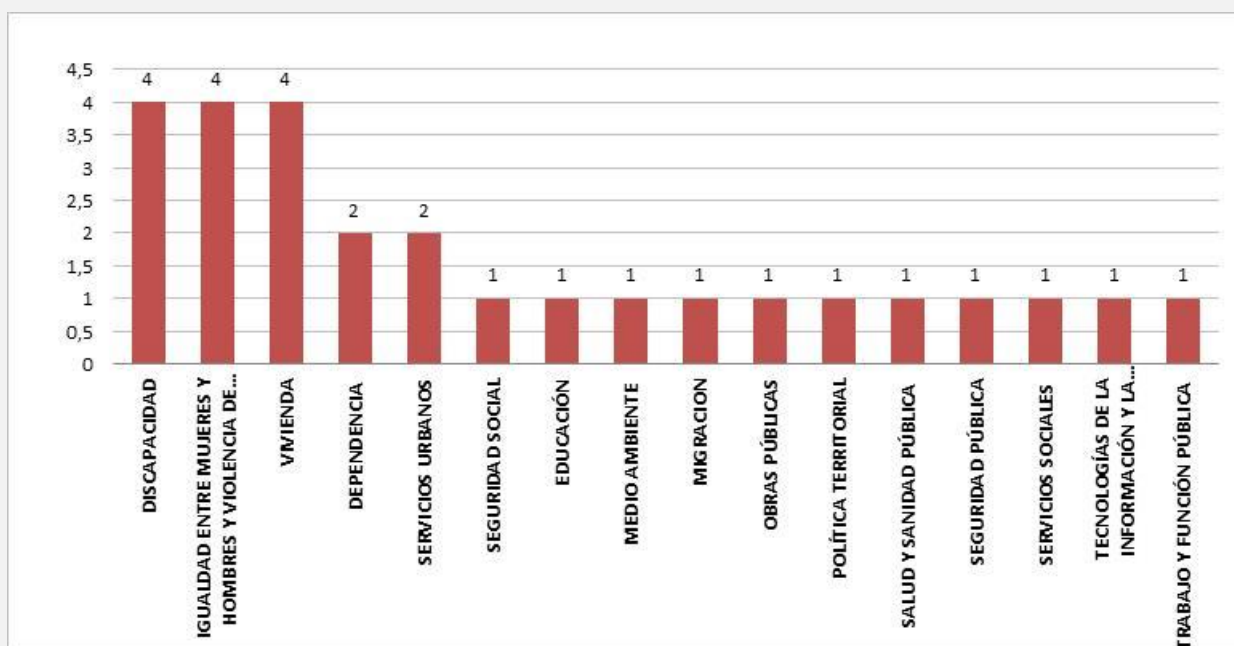
21.1. Quejas Nuevas de El Hierro

ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	7
DISCAPACIDAD	5
DEPENDENCIA	5
SERVICIOS URBANOS	3
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MEDIO AMBIENTE	2
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
SEGURIDAD SOCIAL	1
CULTURA	1
EDUCACIÓN	1
MIGRACIONES	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	33



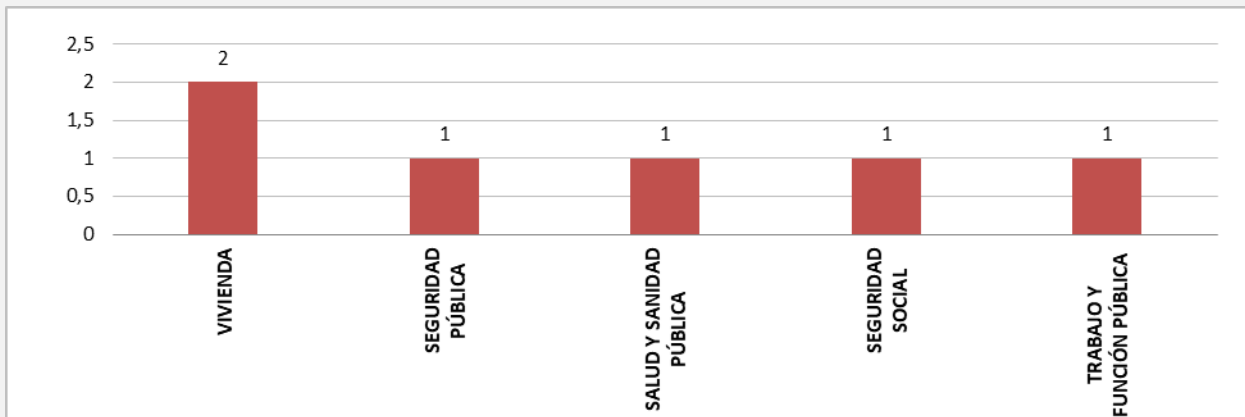
21.2. Quejas Cerradas de El Hierro

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	4
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
VIVIENDA	4
DEPENDENCIA	2
SERVICIOS URBANOS	2
SEGURIDAD SOCIAL	1
EDUCACIÓN	1
MEDIO AMBIENTE	1
MIGRACION	1
OBRAS PÚBLICAS	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	27



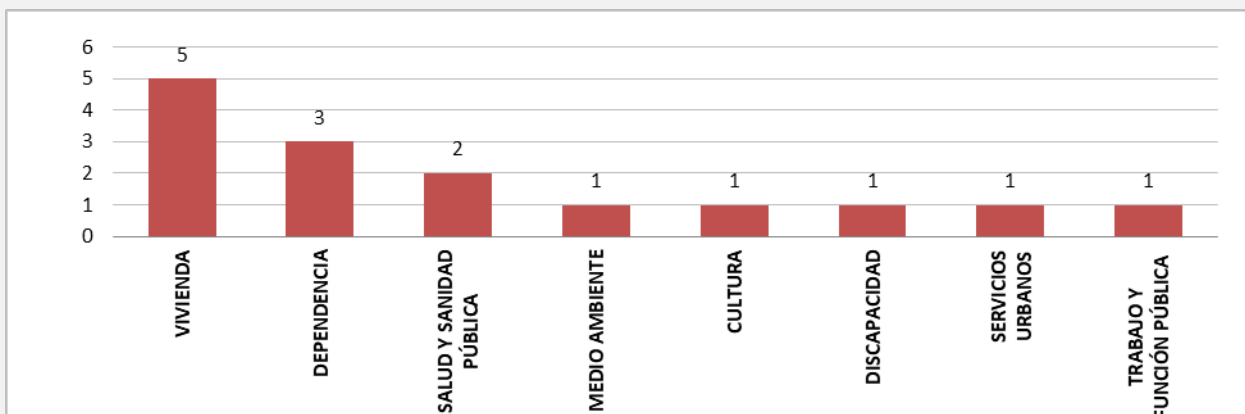
21.3. Quejas Inadmitidas de El Hierro

ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	2
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SEGURIDAD SOCIAL	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	6



21.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de El Hierro

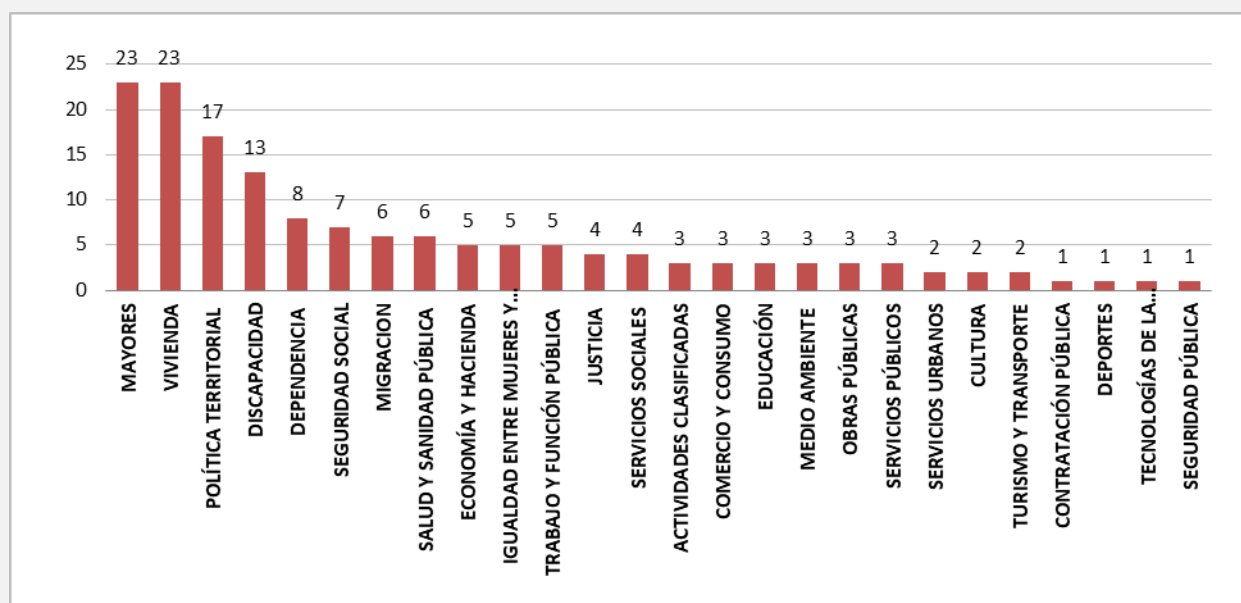
ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	5
DEPENDENCIA	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
MEDIO AMBIENTE	1
CULTURA	1
DISCAPACIDAD	1
SERVICIOS URBANOS	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	15



22. ISLA DE LANZAROTE

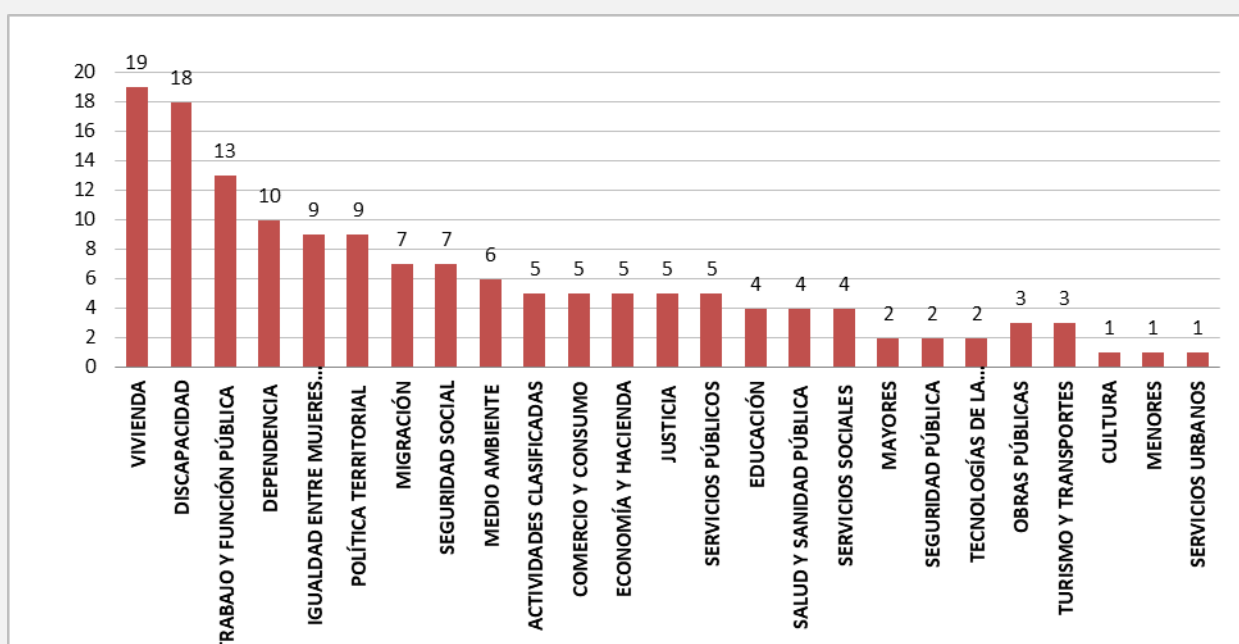
22.1. Quejas Nuevas de Lanzarote

ÁREAS	QUEJAS
MAYORES	23
VIVIENDA	23
POLÍTICA TERRITORIAL	17
DISCAPACIDAD	13
DEPENDENCIA	8
SEGURIDAD SOCIAL	7
MIGRACION	6
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	6
ECONOMÍA Y HACIENDA	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	5
JUSTICIA	4
SERVICIOS SOCIALES	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
COMERCIO Y CONSUMO	3
EDUCACIÓN	3
MEDIO AMBIENTE	3
OBRAS PÚBLICAS	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
SERVICIOS URBANOS	2
CULTURA	2
TURISMO Y TRANSPORTE	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
DEPORTES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TOTAL	154



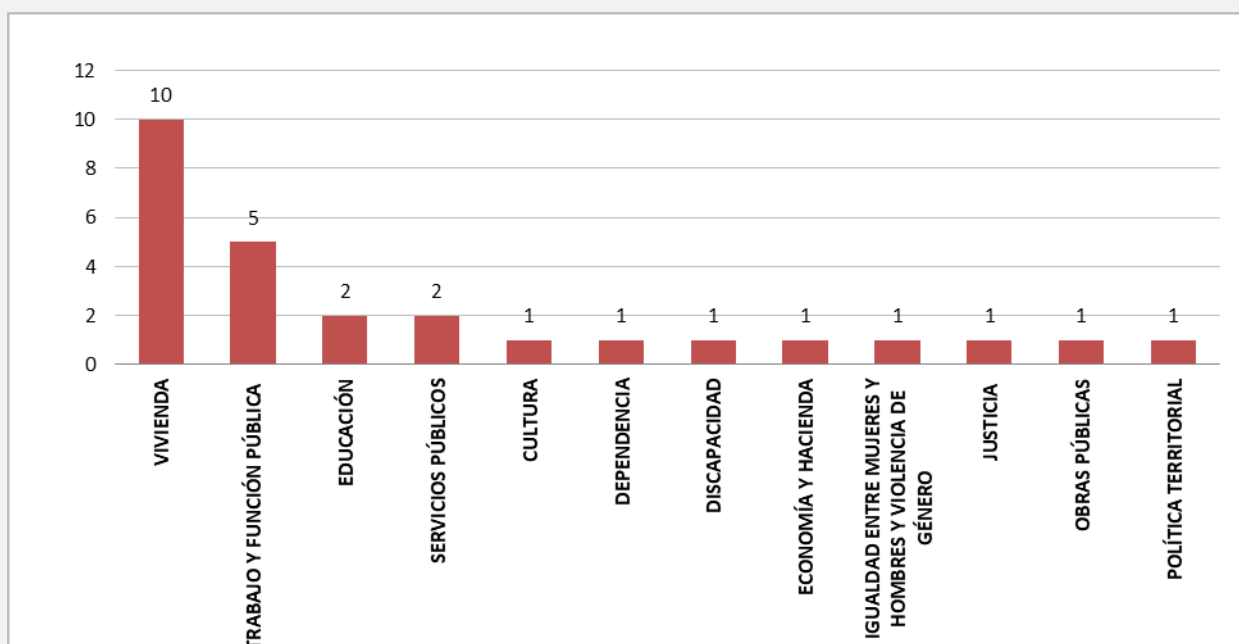
22.2. Quejas Cerradas de Lanzarote

ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	19
DISCAPACIDAD	18
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	13
DEPENDENCIA	10
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	9
POLÍTICA TERRITORIAL	9
MIGRACIÓN	7
SEGURIDAD SOCIAL	7
MEDIO AMBIENTE	6
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	5
COMERCIO Y CONSUMO	5
ECONOMÍA Y HACIENDA	5
JUSTICIA	5
SERVICIOS PÚBLICOS	5
EDUCACIÓN	4
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	4
SERVICIOS SOCIALES	4
MAYORES	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2
OBRAS PÚBLICAS	3
TURISMO Y TRANSPORTES	3
CULTURA	1
MENORES	1
SERVICIOS URBANOS	1
TOTAL	150



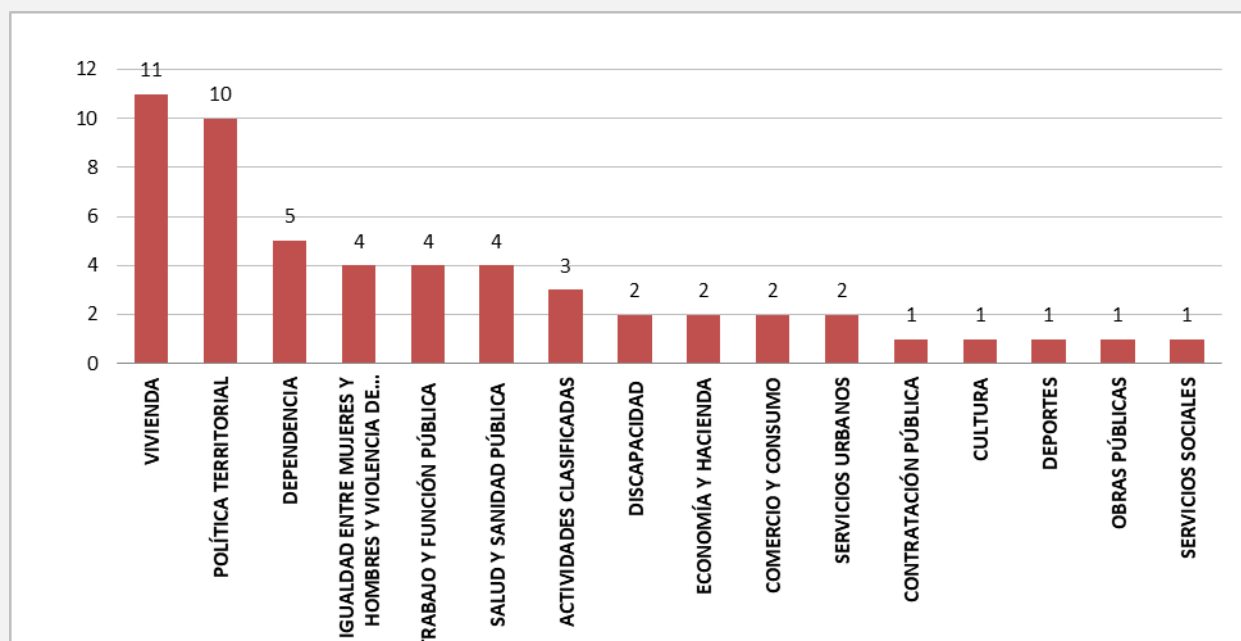
22.3. Quejas Inadmitidas de Lanzarote

ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	10
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	5
EDUCACIÓN	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
CULTURA	1
DEPENDENCIA	1
DISCAPACIDAD	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
JUSTICIA	1
OBRAS PÚBLICAS	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
TOTAL	27



22.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de Lanzarote

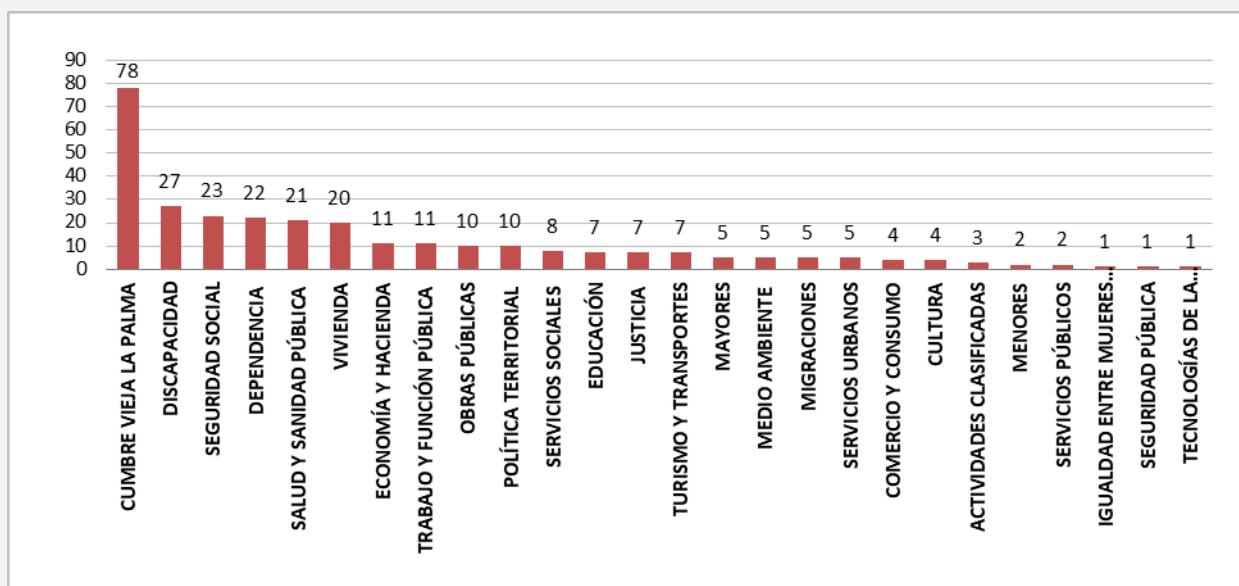
ÁREAS	QUEJAS
VIVIENDA	11
POLÍTICA TERRITORIAL	10
DEPENDENCIA	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
DISCAPACIDAD	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
COMERCIO Y CONSUMO	2
SERVICIOS URBANOS	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CULTURA	1
DEPORTES	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TOTAL	54



23. ISLA DE LA PALMA

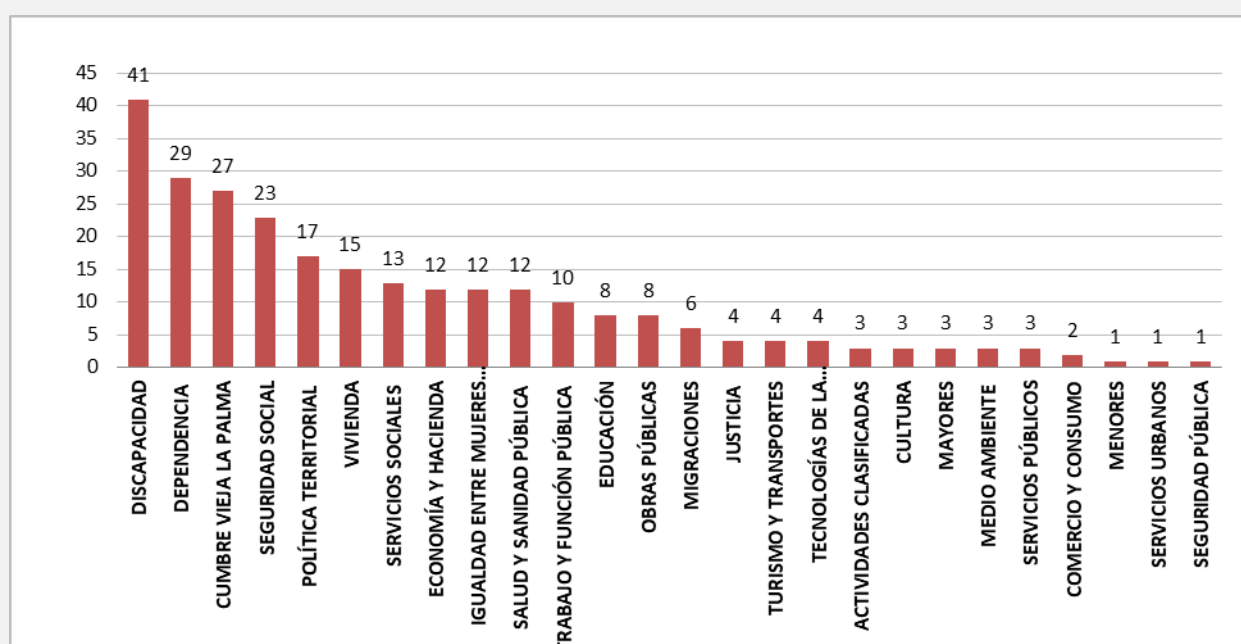
23.1. Quejas Nuevas de La Palma

ÁREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	78
DISCAPACIDAD	27
SEGURIDAD SOCIAL	23
DEPENDENCIA	22
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	21
VIVIENDA	20
ECONOMÍA Y HACIENDA	11
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	11
OBRAS PÚBLICAS	10
POLÍTICA TERRITORIAL	10
SERVICIOS SOCIALES	8
EDUCACIÓN	7
JUSTICIA	7
TURISMO Y TRANSPORTES	7
MAYORES	5
MEDIO AMBIENTE	5
MIGRACIONES	5
SERVICIOS URBANOS	5
COMERCIO Y CONSUMO	4
CULTURA	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
MENORES	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	300



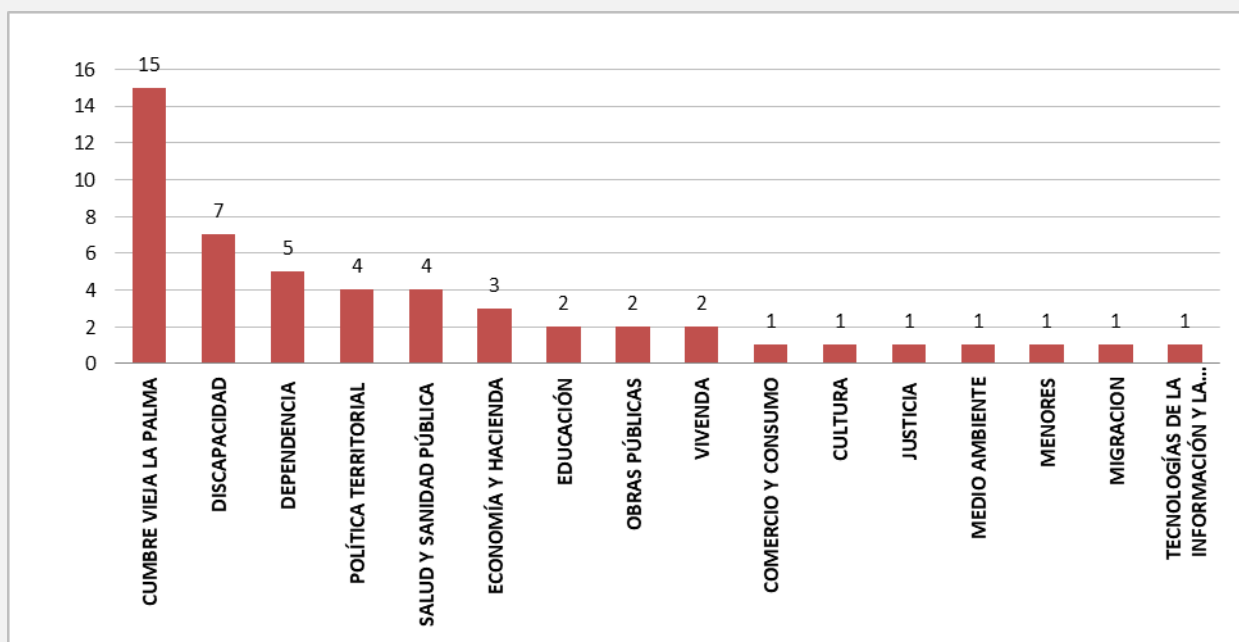
23.2. Quejas Cerradas de La Palma

ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	41
DEPENDENCIA	29
CUMBRE VIEJA LA PALMA	27
SEGURIDAD SOCIAL	23
POLÍTICA TERRITORIAL	17
VIVIENDA	15
SERVICIOS SOCIALES	13
ECONOMÍA Y HACIENDA	12
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	12
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	12
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	10
EDUCACIÓN	8
OBRAS PÚBLICAS	8
MIGRACIONES	6
JUSTICIA	4
TURISMO Y TRANSPORTES	4
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
CULTURA	3
MAYORES	3
MEDIO AMBIENTE	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
COMERCIO Y CONSUMO	2
MENORES	1
SERVICIOS URBANOS	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TOTAL	265



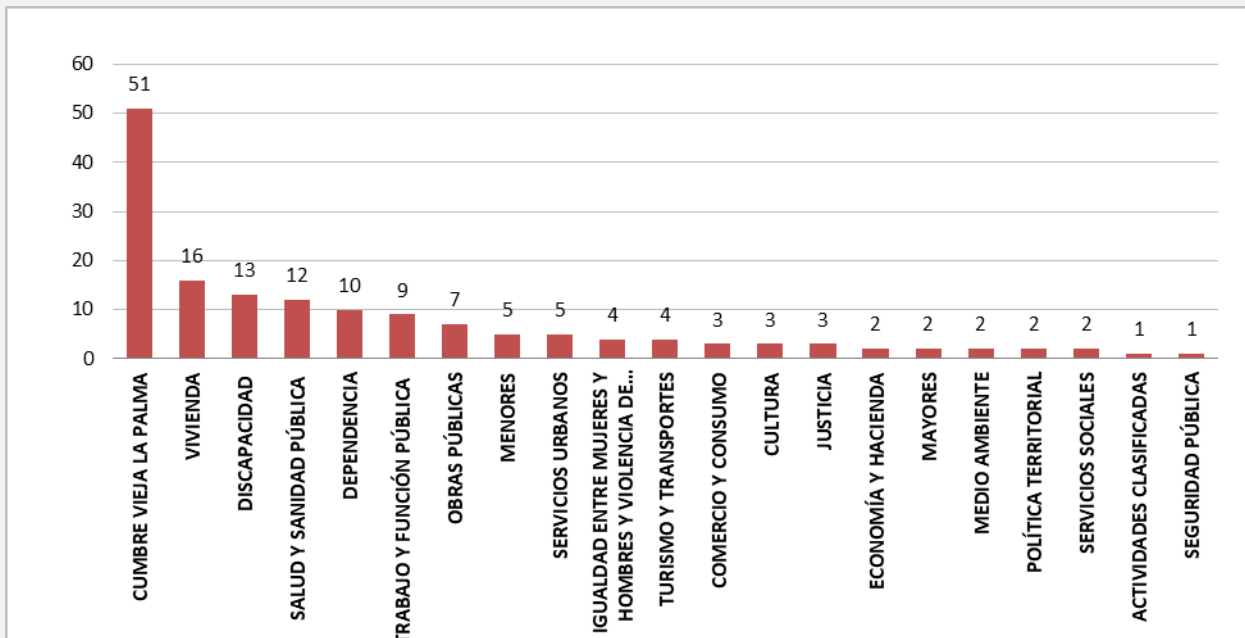
23.3. Quejas Inadmitidas de La Palma

ÁREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	15
DISCAPACIDAD	7
DEPENDENCIA	5
POLÍTICA TERRITORIAL	4
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	3
EDUCACIÓN	2
OBRAS PÚBLICAS	2
VIVENDA	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
CULTURA	1
JUSTICIA	1
MEDIO AMBIENTE	1
MENORES	1
MIGRACION	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	51



23.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de la Palma

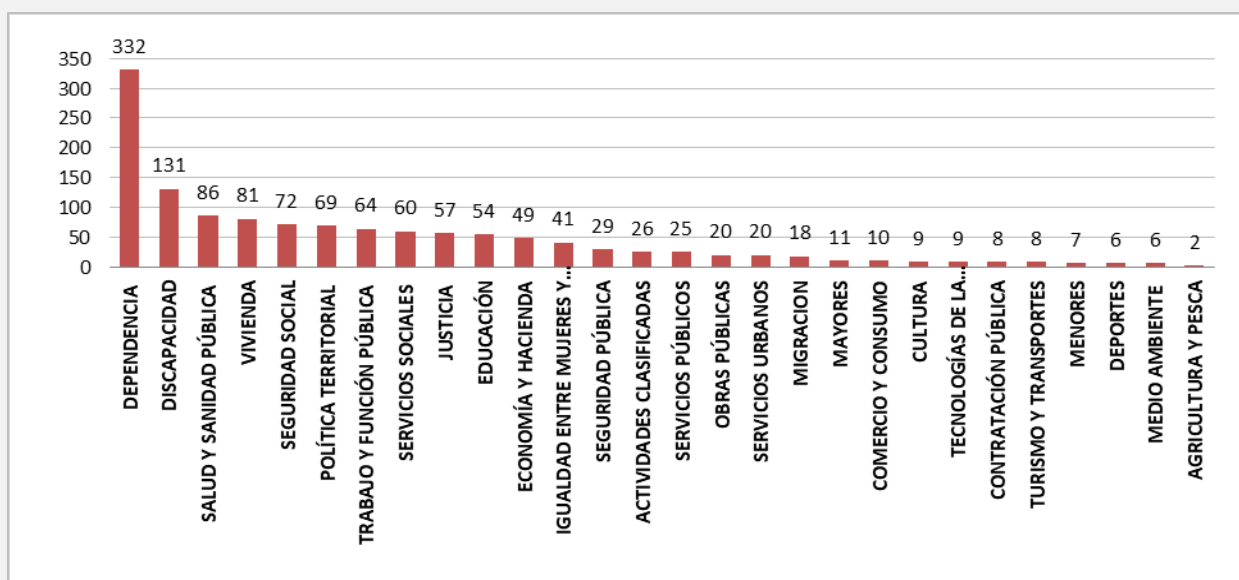
ÁREAS	QUEJAS
CUMBRE VIEJA LA PALMA	51
VIVIENDA	16
DISCAPACIDAD	13
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	12
DEPENDENCIA	10
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	9
OBRAS PÚBLICAS	7
MENORES	5
SERVICIOS URBANOS	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TURISMO Y TRANSPORTES	4
COMERCIO Y CONSUMO	3
CULTURA	3
JUSTICIA	3
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
MAYORES	2
MEDIO AMBIENTE	2
POLÍTICA TERRITORIAL	2
SERVICIOS SOCIALES	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TOTAL	157



24. ISLA DE TENERIFE

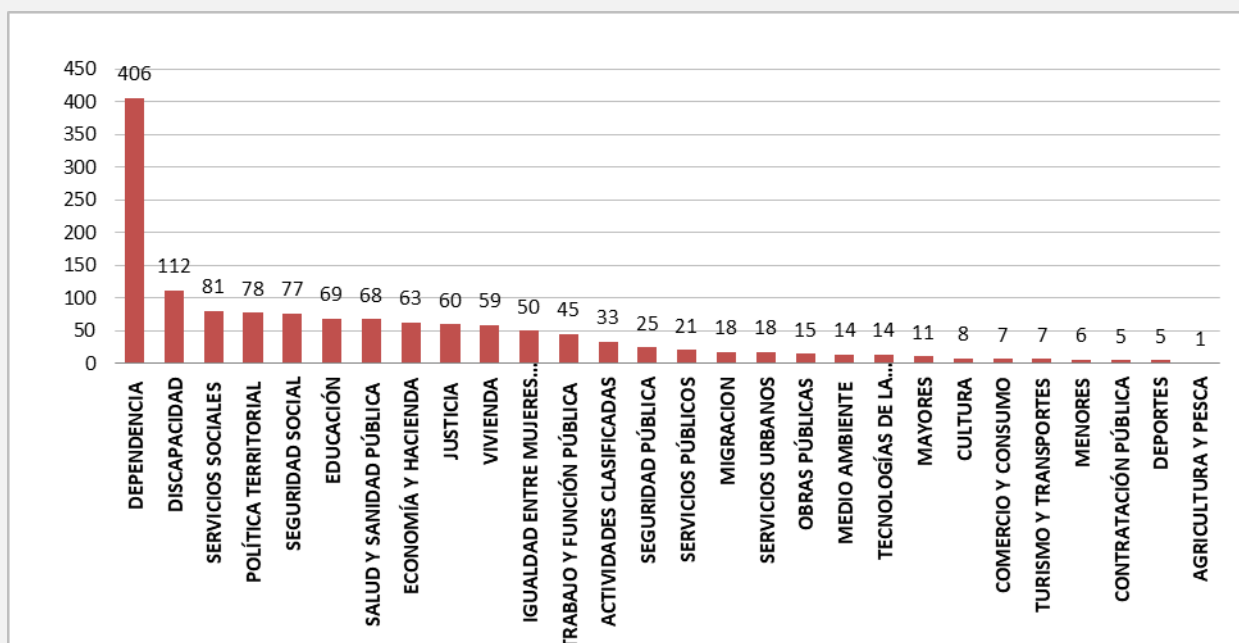
24.1. Quejas Nuevas de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	332
DISCAPACIDAD	131
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	86
VIVIENDA	81
SEGURIDAD SOCIAL	72
POLÍTICA TERRITORIAL	69
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	64
SERVICIOS SOCIALES	60
JUSTICIA	57
EDUCACIÓN	54
ECONOMÍA Y HACIENDA	49
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	41
SEGURIDAD PÚBLICA	29
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	26
SERVICIOS PÚBLICOS	25
OBRAS PÚBLICAS	20
SERVICIOS URBANOS	20
MIGRACION	18
MAYORES	11
COMERCIO Y CONSUMO	10
CULTURA	9
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	9
CONTRATACIÓN PÚBLICA	8
TURISMO Y TRANSPORTES	8
MENORES	7
DEPORTES	6
MEDIO AMBIENTE	6
AGRICULTURA Y PESCA	2
TOTAL	1.310



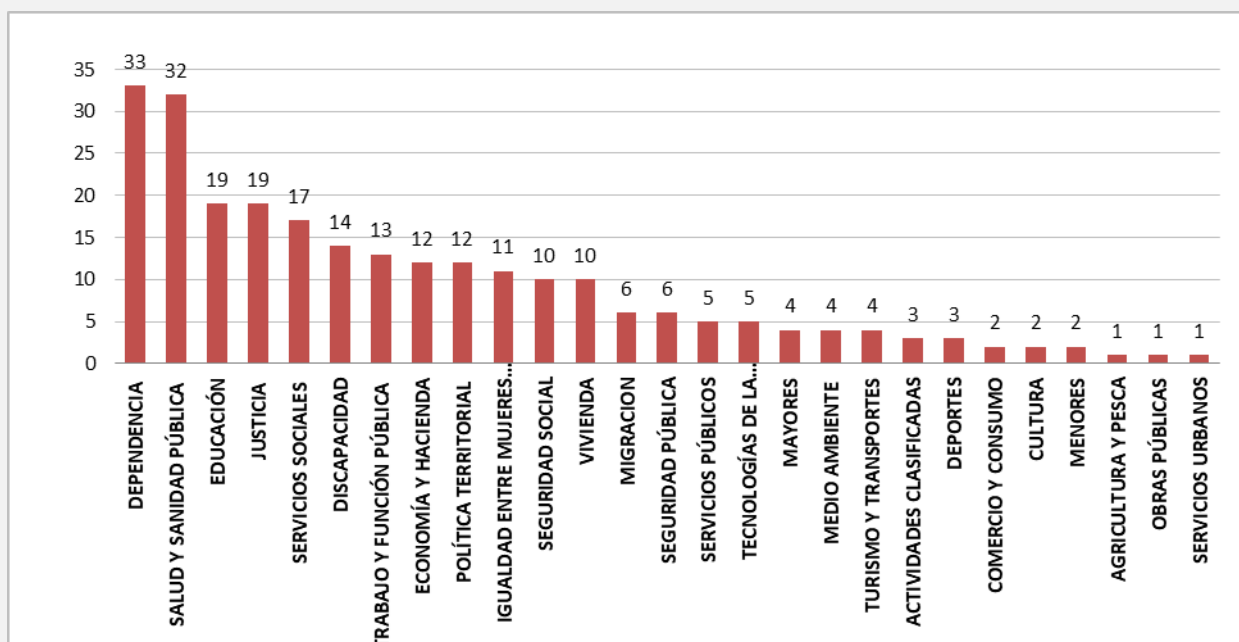
24.2. Quejas Cerradas de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	406
DISCAPACIDAD	112
SERVICIOS SOCIALES	81
POLÍTICA TERRITORIAL	78
SEGURIDAD SOCIAL	77
EDUCACIÓN	69
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	68
ECONOMÍA Y HACIENDA	63
JUSTICIA	60
VIVIENDA	59
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	50
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	45
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	33
SEGURIDAD PÚBLICA	25
SERVICIOS PÚBLICOS	21
MIGRACION	18
SERVICIOS URBANOS	18
OBRAS PÚBLICAS	15
MEDIO AMBIENTE	14
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	14
MAYORES	11
CULTURA	8
COMERCIO Y CONSUMO	7
TURISMO Y TRANSPORTES	7
MENORES	6
CONTRATACIÓN PÚBLICA	5
DEPORTES	5
AGRICULTURA Y PESCA	1
TOTAL	1.376



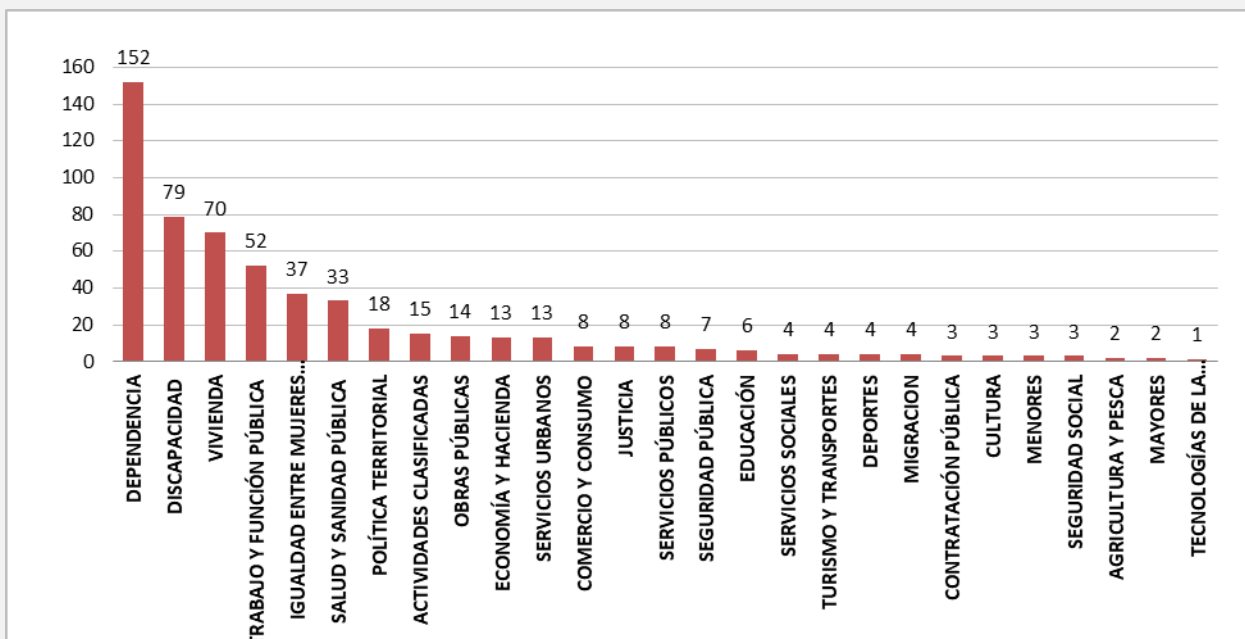
24.3. Quejas Inadmitidas de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	33
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	32
EDUCACIÓN	19
JUSTICIA	19
SERVICIOS SOCIALES	17
DISCAPACIDAD	14
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	13
ECONOMÍA Y HACIENDA	12
POLÍTICA TERRITORIAL	12
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	11
SEGURIDAD SOCIAL	10
VIVIENDA	10
MIGRACION	6
SEGURIDAD PÚBLICA	6
SERVICIOS PÚBLICOS	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5
MAYORES	4
MEDIO AMBIENTE	4
TURISMO Y TRANSPORTES	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
DEPORTES	3
COMERCIO Y CONSUMO	2
CULTURA	2
MENORES	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SERVICIOS URBANOS	1
TOTAL	251



24.4. Quejas en trámite a fecha 31/12/2022 de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	152
DISCAPACIDAD	79
VIVIENDA	70
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	52
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	37
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	33
POLÍTICA TERRITORIAL	18
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	15
OBRAS PÚBLICAS	14
ECONOMÍA Y HACIENDA	13
SERVICIOS URBANOS	13
COMERCIO Y CONSUMO	8
JUSTICIA	8
SERVICIOS PÚBLICOS	8
SEGURIDAD PÚBLICA	7
EDUCACIÓN	6
SERVICIOS SOCIALES	4
TURISMO Y TRANSPORTES	4
DEPORTES	4
MIGRACION	4
CONTRATACIÓN PÚBLICA	3
CULTURA	3
MENORES	3
SEGURIDAD SOCIAL	3
AGRICULTURA Y PESCA	2
MAYORES	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	566



Capítulo II

Quejas Nuevas

Introducción

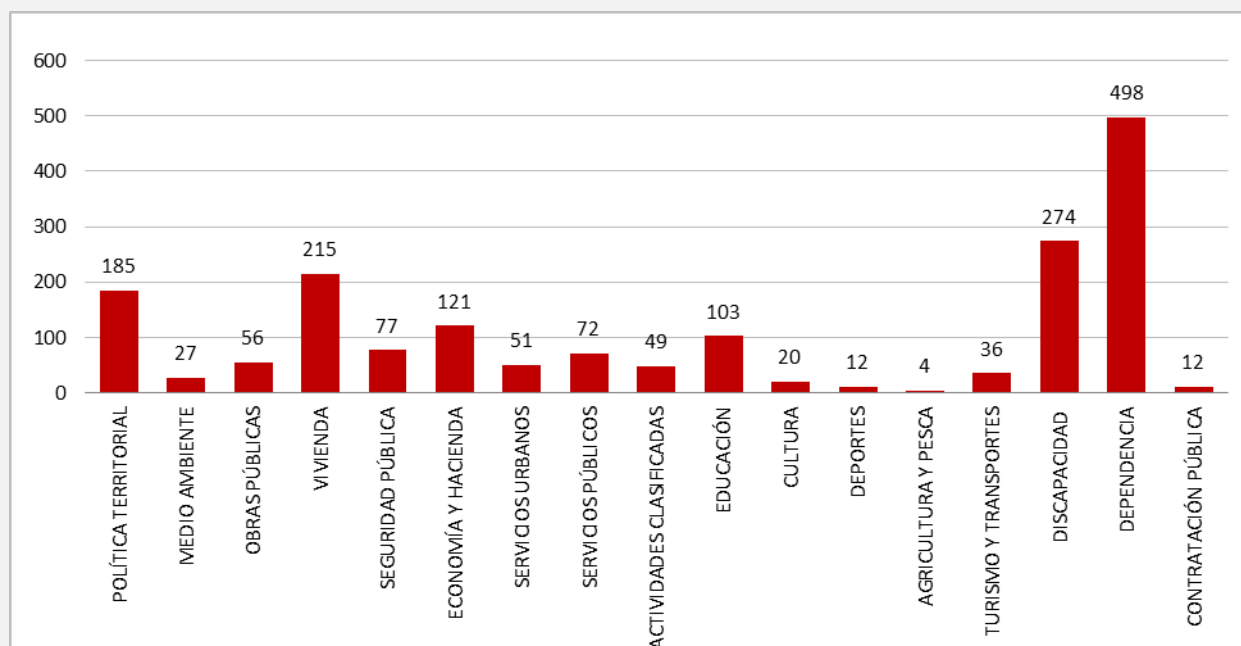
A lo largo del año 2022 se presentaron ante la Diputación del Común un total de **2.925** reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas, tanto a instancia de parte como por investigación de oficio de la propia Institución, produciéndose un descenso con respecto al año 2021 de un **20,32%**.

Además de las registradas durante 2022, se gestionaron **1.446** expedientes que habían quedado en trámite al concluir el año anterior, por lo que se tramitaron para su resolución interna un total de cuatro mil trescientos setenta y una (**4.371**) reclamaciones, mientras que quinientos ochenta (**580**) fueron expedientes de quejas inadmitidas. Diversas son las causas de inadmisión de una queja, algo que se detallará más adelante en este mismo informe, pero destacan entre ellas aquellas reclamaciones que se presentaron vía correo electrónico de forma anónima, y la falta de documentación para formalizarla, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 25, apartado 2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Finalmente, un total de doscientos noventa y un (**291**) expedientes han sido trasladados a otras administraciones, principalmente el Defensor del Pueblo de España, por tratarse de asuntos que son competencia de la Administración General del Estado.

QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	185
MEDIO AMBIENTE	27
OBRAS PÚBLICAS	56
VIVIENDA	215
SEGURIDAD PÚBLICA	77
ECONOMÍA Y HACIENDA	121
SERVICIOS URBANOS	51
SERVICIOS PÚBLICOS	72
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	49
EDUCACIÓN	103
CULTURA	20
DEPORTES	12
AGRICULTURA Y PESCA	4
TURISMO Y TRANSPORTES	36
DISCAPACIDAD	274
DEPENDENCIA	498
CONTRATACIÓN PÚBLICA	12
TOTAL	1.812



ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Hay que empezar destacando que durante el año 2022 ha habido un descenso en la presentación de quejas nuevas en el área de Política Territorial, con un total de ciento ochenta y cinco (**185**), comparando las doscientas una (**201**) quejas presentadas en el año 2021, lo que viene a suponer un descenso de un **7.96%**, una diferencia que no es muy significativa respecto al año anterior. En este sentido, es evidente que no se cuentan con medios fiables y determinantes que puedan justificar el

aumento o descenso en la presentación de quejas entre un año y otro, deseando esta Institución que ello tenga una justificación positiva y que las Administraciones Públicas y los organismos dependientes de ella, dan una respuesta eficaz a la ciudadanía y cubriendo, en mayor medida, sus pretensiones y expectativas.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

En el área de Política Territorial las quejas han sido presentadas por distintos motivos, aunque la mayoría se han incoado debido a la inactividad manifiesta de la Administración Pública a la hora de dar trámite a las denuncias presentadas por presunta comisión de infracciones urbanísticas, lo que enlaza directamente con otro de los motivos, cual es la falta de respuesta de algunas Administraciones, sobre todo algunos Ayuntamientos, a las instancias relacionadas con solicitudes de emisión de certificados, consulta de expedientes, información urbanística, expropiación, uso de caminos públicos, etc. Por otro lado, es de destacar una vez más, la petición de auxilio que se realiza frente al retraso en la resolución de expedientes catastrales y las solicitudes de licencia de obra sin resolver, expedientes que, a veces, se extienden durante años. También se ha denunciado la falta de recepción de urbanizaciones, ocupación de la propiedad privada por la vía de hecho, retraso excesivo y desproporcionado en la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial y en la aprobación o modificación de Instrumentos de Ordenación del Territorio.

En relación a las Administraciones Públicas frente a las que se han dirigido las quejas, destacan las siguientes:

- Gobierno de Canarias (14): dirigidas a la Consejería de educación, Cultura y Deportes (1), a la Dirección General de Ordenación del Territorio (1), Consejería de Obras Públicas, Transporte y Viviendas (1), Viceconsejería de Planificación Territorial y Transición Ecológica (1), Comisión de Valoraciones de Canarias (1), Agencia Canaria de Protección del Medio Natural (9).
- Cabildos Insulares (4): al Cabildo de Gran Canaria (2) al Cabildo de Tenerife (2).
- Ayuntamientos (142): dirigidas a los Ayuntamientos de Telde (5), San Bartolomé de Tirajana (7), Ingenio, (2), Artenara (1), Candelaria (4), Santa Úrsula (20), Tuineje (1), Puerto del Rosario (9), Santa Cruz de Tenerife (9), Arona (1), San Cristóbal de La Laguna (6), Firgas (1), Santa Brígida (3), Arucas (3), La Oliva (2), La Aldea de San Nicolás (2), Las Palmas de Gran Canaria (11), Teguiise (5), Tijarafe (1), Tuineje (1), Guía de Isora (1), Mogán (3), Pájara (2), Valleseco (1), Gáldar (2), San Bartolomé de Lanzarote (1), Santa Cruz de La Palma (1), La Frontera (1), Breña Baja (2), Puntallana (1), La Victoria de Acentejo (1), Adeje (3), Granadilla de Abona (5), Los Realejos (1), Vallehermoso (1), Tinajo (1), Santa Lucía de Tirajana (2), Haría (1), El Tanque (1), Arafo (5), Santiago del Teide (1), Güimar (1), el Rosario (3), Icod de Los Vinos (3), Santa María de Guía (1), Tías (2) y Garafía (1).
- Otros organismos: (25) Gerencia Regional de Catastro de Canarias (24) y Tribunal Económico Administrativo Regional (1).

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2022 se registraron en esta área un total de veintisiete (**27**) quejas, lo que supone una disminución del **28.95%** sobre las que se presentaron en 2021, que se presentaron treinta y ocho (**38**). A su vez, de estos nuevos **27** expedientes, finalmente fueron trasladados al Defensor del Pueblo, por exceder de nuestras competencias, para su tramitación un total de dos (**2**) quejas y cinco (**5**) fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento importante del número de quejas registradas.

El motivo de queja más frecuente en el área de Medio Ambiente durante 2022 ha sido sobre el *bienestar animal*, aquellas situaciones cuyo derecho vulnerado es la integridad y salubridad de los animales. Casos como la situación de insalubridad de una granja de gallos en un solar colindante al reclamante. Otro tipo de quejas son las referidas a la protección de las colonias felinas, mediante la actualización de la ordenanza municipal, la acreditación de las personas responsables y controlar el límite máximo de velocidad en las zonas donde existan estos animales. Denuncias de granjas ilegales y reivindicaciones de los camelleros de Lanzarote, entre otras quejas completan el grupo de quejas relacionadas sobre el Bienestar Animal.

Otro grupo diferenciado de tipo de quejas trata sobre la *contaminación*, dividido a su vez en tres bloques; acústica, especialmente los ruidos producidos procedentes de centros de menores y por animales en viviendas, por polución, sobre la quema de rastrojos en un municipio de El Hierro o el mal uso de herbicidas en los márgenes de la red insular de carreteras de Gran Canaria, así como por vertidos incontrolados de escombros y residuos sólidos.

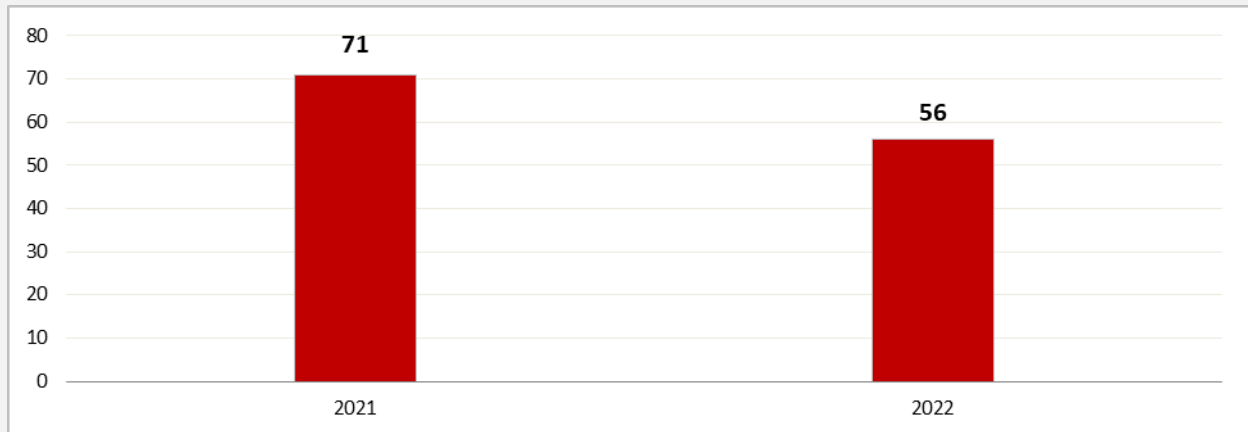
El resto de quejas vienen relacionadas con la posible vulneración de los espacios protegidos y por el retraso en la respuesta a la solicitud de autorización para actividades relacionadas con el medio ambiente, acceso de información sobre las especies exóticas invasoras y su control, obras ilegales en el espacio protegido natural de Cuna del Alma y Peligro de la Flora y Fauna de la zona, recurso presentado para la poda de 13 pinos en finca particular y las infracciones medioambientales por cazadores en el espacio natural de Las Cumbres en Gran Canaria.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el año 2022 se han registrado un total de cincuenta y seis (**56**) quejas nuevas en el área de Obras Públicas, que frente a las setenta y una (**71**) registradas en el año 2021, suponen un descenso del número de quejas recibidas en un **21.13%**.

Debemos informar además que, durante el año 2022, no solo se tramitaron estas 56 quejas nuevas, sino que además se gestionaron 30 expedientes de queja correspondientes al año 2021, y 2 expedientes del

año 2020, las cuales estuvieron vigentes, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en este ejercicio 2022 a un total de 88 expedientes en materia de Obras Públicas.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE VIVIENDA

Durante el año 2022 se han registrado en esta área de Vivienda doscientas quince (**215**) quejas. Aumenta de forma importante el número de quejas nuevas con respecto al año anterior (de **131** en 2021 a **215** en 2022), produciéndose un aumento del **64.12%**. De esos **215** nuevos expedientes, **112** se iniciaron a instancia de parte, mientras que **103** fueron abiertos de oficio.

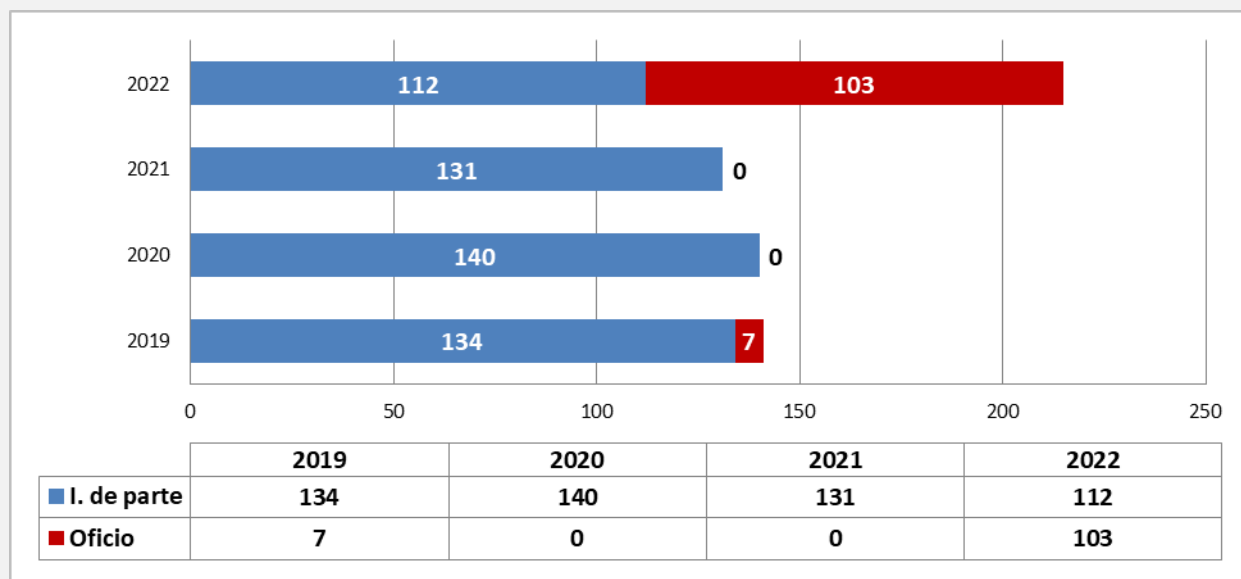
Contrasta el dato de estas 103 investigaciones de oficio abiertas durante 2022 con el del año anterior, en que no se había incoado ninguna. El motivo de la apertura de estas 103 investigaciones fue la necesidad de realizar un informe extraordinario sobre la situación de la vivienda en Canarias -con fundamento en el art. 49 de la Ley 7/2001, de 31 de julio- a la vista de la tramitación ordinaria de las quejas impulsadas durante los últimos años a instancia de parte en materia de vivienda ante la Diputación del Común.

En cualquier caso, la apertura de estas 103 investigaciones de oficio, unida a la entrada de 112 quejas a instancia de parte, supone la incoación de los 215 expedientes citados al inicio de este apartado. Esto implica el incremento de un 64,12% respecto a las 131 incoadas durante 2021.

La previsión para el cierre de 2023, superadas como habrán sido ya las citadas investigaciones, es que los datos sobre quejas nuevas de aquel año se asemejen de nuevo a los de 2021.

Continúa pues una tendencia a la estabilidad entre el número de quejas presentadas cada año en este área, ya que a las 134 quejas presentadas a instancia de parte (+7 investigaciones de oficio) durante 2019 le sucedieron 140 quejas en 2020 (ninguna de oficio), 131 en 2021 (ninguna de oficio) y las actuales 112 quejas previa solicitud ciudadana de 2022 (más 103 de oficio).

Comparativa entre quejas iniciadas a instancia de parte y de oficio en el área de Vivienda (2019-2022)



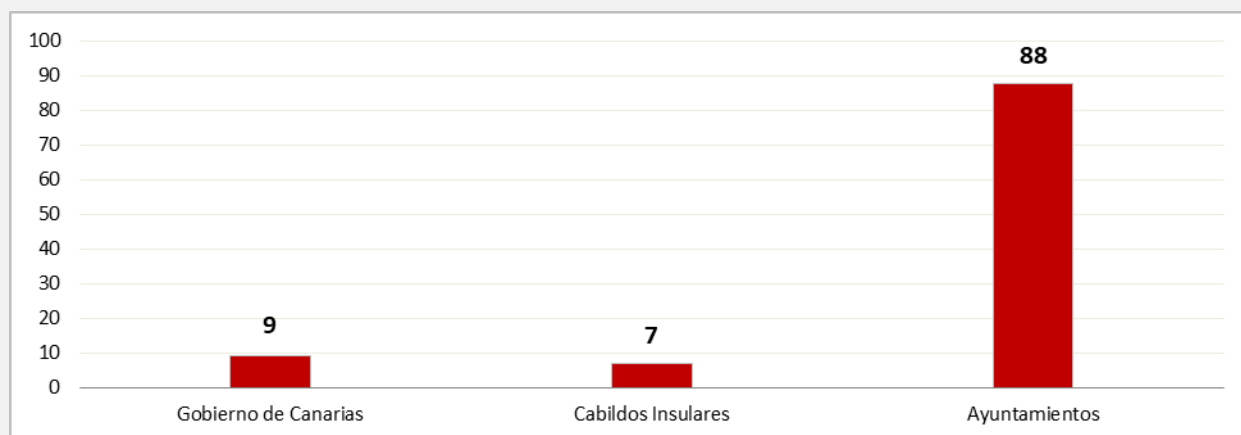
2.- Investigaciones incoadas de oficio durante 2022: distribución según la Administración afectada.

Las 103 investigaciones de oficio abiertas durante el año 2022 supusieron la apertura de 104 líneas de investigación, puesto que en todos los casos se abrió cada expediente respecto a un solo órgano administrativo salvo en el relativo al censo de viviendas públicas, cuya competencia corresponde de manera compartida al Instituto Canario de Vivienda (ICV) y a Viviendas Sociales de Canarias, S. A. (VISOCAN).

La distribución de las citadas **103** investigaciones de oficio (104 líneas de investigación), según los órganos a los que se dirigieron, sería la siguiente:

- 1. Gobierno de Canarias: **9** líneas de actuación
- 2. Cabildos Insulares: **7** líneas de actuación
- 3. Ayuntamientos: **88** líneas de actuación

Ilustración 1. Órganos administrativos afectados por las 103 investigaciones de oficio (2022)



3.- Quejas presentadas a instancia de parte durante 2022: distribución según la administración afectada.

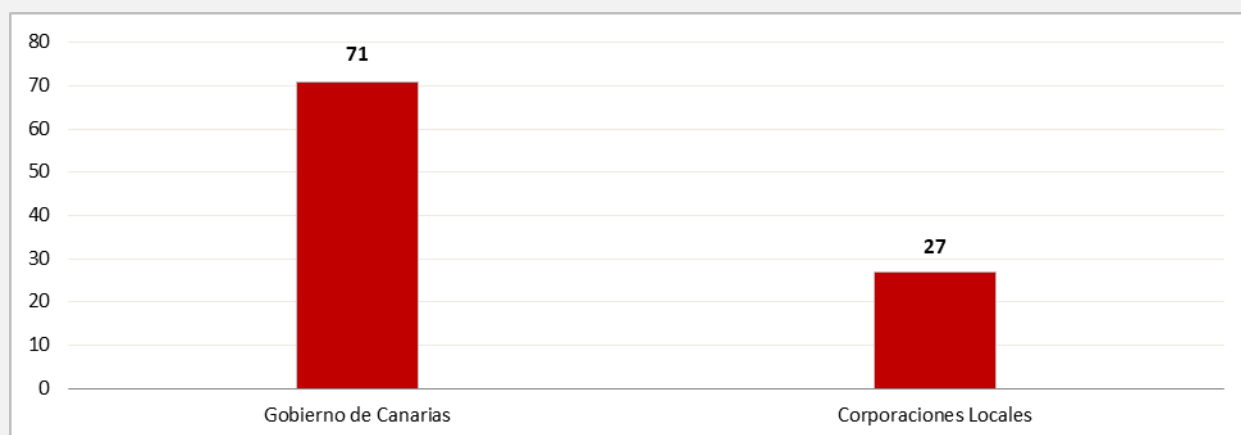
Por lo que respecta a las **112** quejas presentadas a instancia de parte durante 2022, **31** resultaron inadmitidas, una (**1**) fue trasladada al Defensor del Pueblo, y resultaron admitidas **83**.

En algunos casos, la persona reclamante se había dirigido previamente a varias administraciones. Por ese motivo, esas 83 quejas generaron 98 líneas de actuación.

La distribución de aquellas **98** líneas de actuación, según el órgano administrativo afectado y su territorio, sería la siguiente:

1. **Gobierno de Canarias:** **71** líneas de actuación
2. **Corporaciones Locales:** **27** líneas de actuación

Gráfico 1 y Tabla 1. Distribución de las 98 líneas de actuación generadas por las 83 quejas admitidas a trámite a instancia de parte (2022)



Islas	Cabildos	Ayuntamientos	TOTAL
Lanzarote	-	2	2
Fuerteventura	-	1	1
Gran Canaria	-	5	5
Tenerife	-	17	17
La Palma	-	1	1
Gomera	-	-	-
Hierro	-	-	-
Total	0	26	26
Gobierno de Canarias			71
Consejo Canario Administradores de Fincas			1
		TOTAL	98

5.- Quejas presentadas durante 2022: distribución según su objeto.

La distribución de las **83** nuevas quejas presentadas a instancia de parte y admitidas a trámite, según la materia de que tratan, quedaría según se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 1. Distribución de quejas nuevas presentadas en 2022, según su objeto.

Objeto de la queja	Quejas nuevas en 2022
1 Disconformidad con ayudas al alquiler (ICV)	22
2 Necesidad de vivienda protegida	21
3 Desahucios	9
4 Rehabilitación de viviendas	7
5 Uso lucrativo de viviendas de promoción pública	3
6 Ocupación ilegal de viviendas protegidas	3
7 Otros motivos de queja	18
Total	83

Los datos contenidos en la tabla anterior ponen de manifiesto una concentración de materias. Las quejas presentadas en mayor número se refieren a discrepancias con las ayudas al alquiler y a necesidad de viviendas protegidas. Entre ambas, aglutinan el 51,80% del total de las quejas presentadas, porcentaje que ascendería al 62,65% si a aquel último grupo añadiéramos las 9 quejas registradas por personas en situación de desahucio (lógicamente, también con necesidad de vivienda).

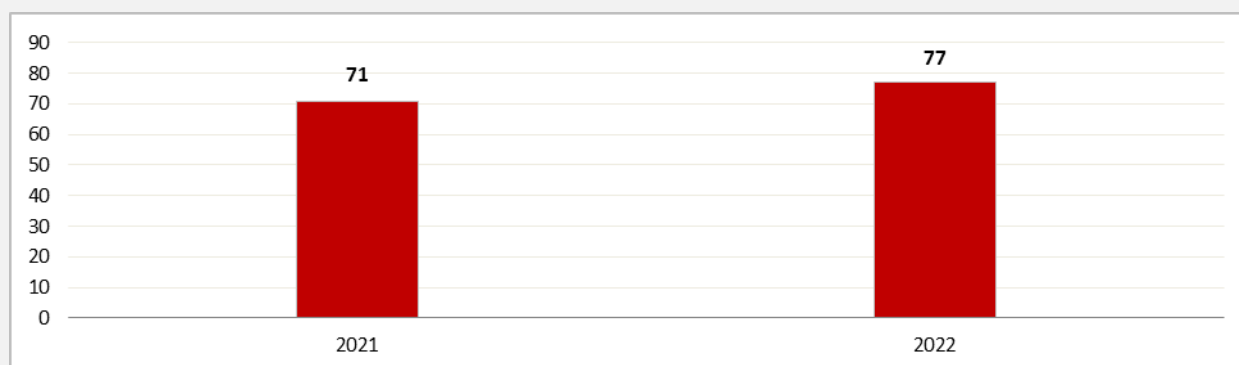
Cabe añadir que dentro del grupo que hemos denominado “**7. Otros motivos de queja**”, se encuentran los siguientes supuestos: silencio de diferentes órganos administrativos, autonómicos y locales, ante distintas solicitudes de la ciudadanía (12 quejas), solicitud de subrogación en la adjudicación de vivienda protegida por fallecimiento del anterior adjudicatario (2), disconformidad con la modificación del clausulado del arrendamiento de la vivienda de promoción pública (2), disconformidad con el sorteo de viviendas de promoción pública (1) y solicitud del certificado de descalificación de una vivienda como de promoción pública (1).

En el Capítulo VI, destinado a la supervisión de las administraciones públicas, se ofrecerá un mayor detalle sobre las principales materias objeto de queja en esta área: disconformidad con las ayudas al alquiler, necesidad de vivienda protegida y desahucios.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2022 sobre esta temática se incoaron setenta y siete (**77**) nuevas reclamaciones. Lo que supone un aumento del **8.45%** con respecto a 2021, que entonces quedaron en setenta y una (**71**) quejas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente para su tramitación un total de veintiuna (**21**) fueron inadmitidas y veinte (**20**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un pequeño incremento del número de quejas registradas en el años 2021.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

Durante el año 2022 han sido presentadas ciento veintiuna (**121**) quejas nuevas, descendiendo el porcentaje (**21.93%**) respecto de las presentadas en el año 2021, que fueron ciento cincuenta y cinco (**155**).

La labor de supervisión ejercida por la Diputación del Común frente a la actuación de las Administraciones Públicas Canarias en esta materia, conlleva en ocasiones, la necesidad de instar el cumplimiento riguroso del procedimiento legalmente establecido, y recordar que la transparencia se revela como uno de los valores esenciales para que las instituciones y administraciones puedan cumplir y garantizar la tutela judicial efectiva y el derecho de defensa como derecho fundamental de la ciudadanía.

Las quejas tramitadas en esta área en el año 2022 que afectan directamente a la economía de las personas y, en la mayoría de los casos, a las más vulnerables, se centran principalmente en la falta de respuesta a las solicitudes y recursos interpuestos por la ciudadanía, así como a la ausencia de respuesta a las solicitudes de información.

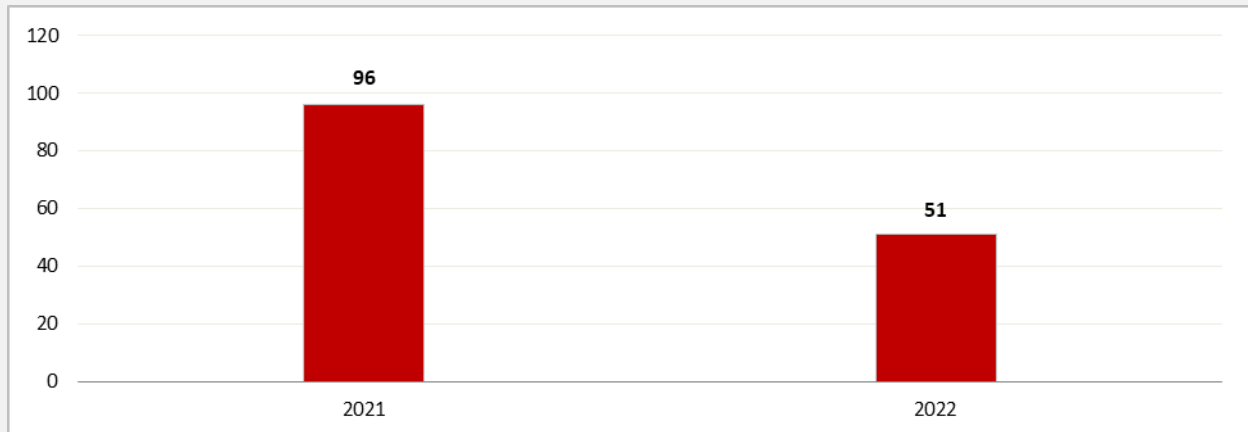
Por lo tanto, las quejas principales versan sobre los embargos sin previa notificación o con vulneración del procedimiento legalmente establecido, también versan sobre la inactividad administrativa que dé respuesta a las solicitudes de devolución de ingresos indebidos por diferentes impuestos, como el impuesto de bienes inmuebles, tasa de basura, impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), el impuesto de circulación, entre otros, además, las referidas a devolución de ingresos indebidos, facturas, tasas y procedimientos sancionadores de tráfico, representan un número importante de las quejas tramitadas en esta área. Después existen otros tipos de quejas que son igualmente relevantes, como los procedimientos sancionadores por el estado de alarma, subvenciones y ayudas, entre otras.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

En el área de Servicios Urbanos, se han presentado un total de cincuenta y una (**51**) quejas nuevas en el año 2022, frente a noventa y seis (**96**) de 2021, lo que supone una disminución del **46.87%** en el número de quejas respecto a las presentadas en el año anterior.

Debemos indicar además que durante el año 2022, no solo se tramitaron estas cincuenta y una (**51**) quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con veintitrés (**23**) quejas correspondiente al

año 2021, dos (2) quejas correspondientes al año 2020, ascendiendo el total de expedientes de quejas gestionadas en este año 2022 a setenta y seis (76).



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2022 sobre esta temática se incoaron setenta y dos (72) nuevas quejas. Lo que supone un descenso con respecto a 2021 del **21.74%**, ya que entonces se registraron noventa y dos (92).

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron inadmitidas para su tramitación un total de veintiséis (26) y cuatro (4) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2022 se registraron en esta área un total de cuarenta y nueve (49) quejas.

Si hacemos una comparativa con el ejercicio 2021 donde se registraron setenta y ocho (78) quejas nuevas, observamos que ha habido un descenso del **37.18%**.

Debemos informar además que, durante el año 2022, no solo se tramitaron estas 49 quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con 36 expedientes de queja correspondientes al año 2021 y con

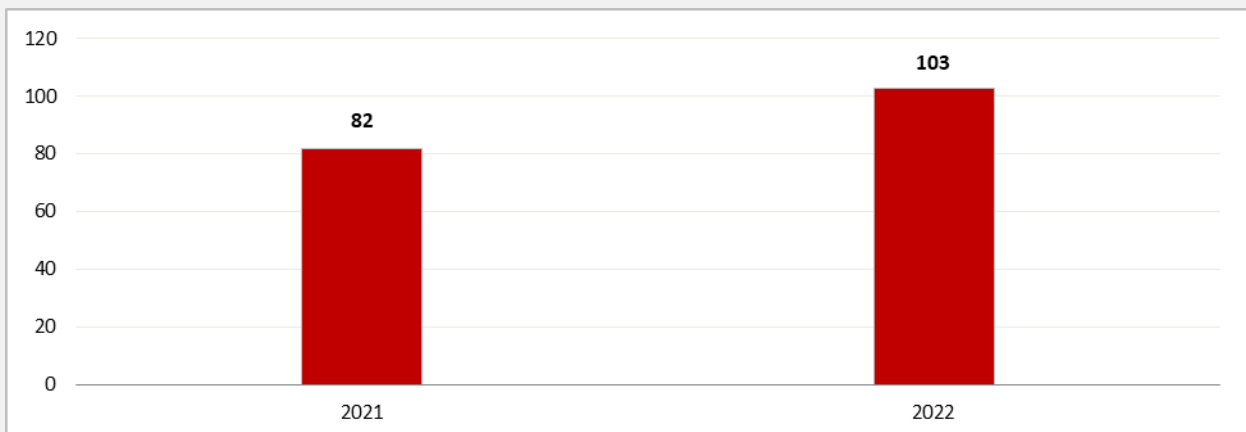
6 quejas correspondientes al año 2020 las cuales estuvieron vigentes, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en el año que es objeto de informe a 91.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE EDUCACIÓN

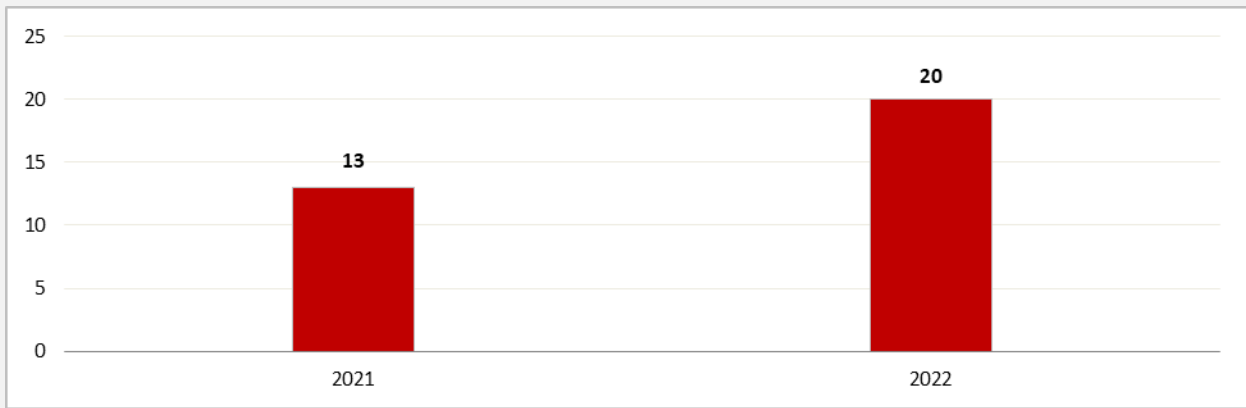
En el año 2022 se incoaron ciento tres (**103**) expedientes de queja en el área de Educación, registrándose un aumento con respecto al año 2021, en el que fueron ochenta y dos (**82**) por lo que puede apreciarse un crecimiento del número de quejas abiertas en el área referida del **25.61%**.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

ÁREA DE CULTURA

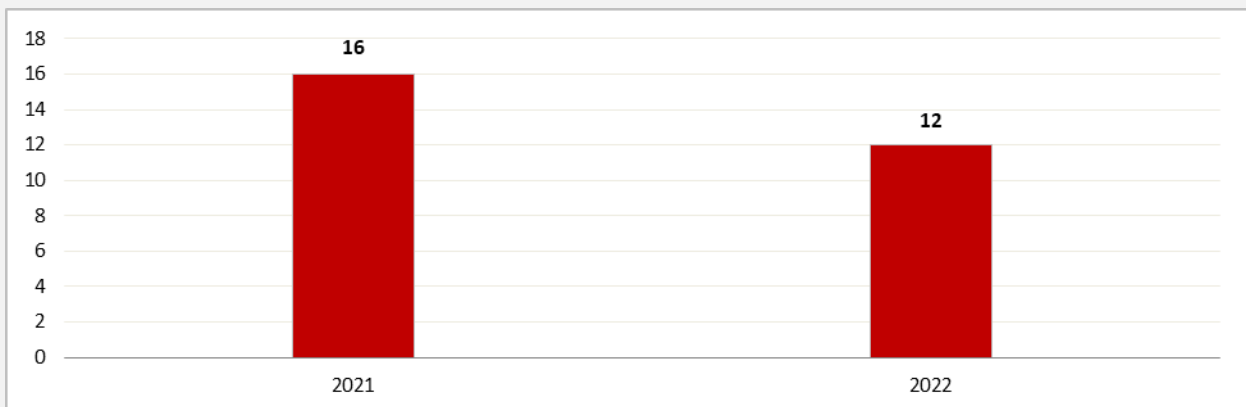
Se han registrado veinte (**20**) quejas nuevas durante el 2022, sin que se haya iniciado ninguna actuación de oficio durante el año de estudio del área. Realizando una comparativa de la situación del área con respecto al anterior, se ha producido un aumento de las quejas registradas en un **53.86%**, pues en el año 2021 entraron en la Institución de la Diputación del Común un total de trece (**13**) quejas nuevas. A su vez, de los nuevos expedientes un total de cuatro (**4**) fueron inadmitidos.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

ÁREA DE DEPORTES

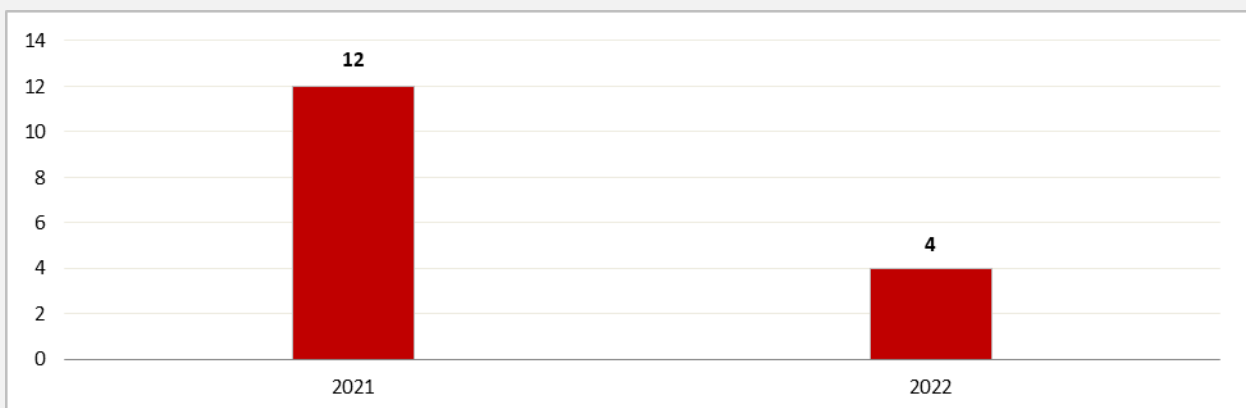
Se han registrado doce (12) quejas durante el 2022. Esto es, cuatro (4) quejas menos que en 2021, lo que supone un descenso del 25% con respecto al año anterior.



Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Se han incoado cuatro (4) quejas durante el 2022, sin actuaciones de oficio a fecha de cierre de este informe. Esto es, ocho (8) quejas menos que en 2021, lo que supone un descenso del 66.67%. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente para su tramitación fueron inadmitidas un total de dos (2) quejas.

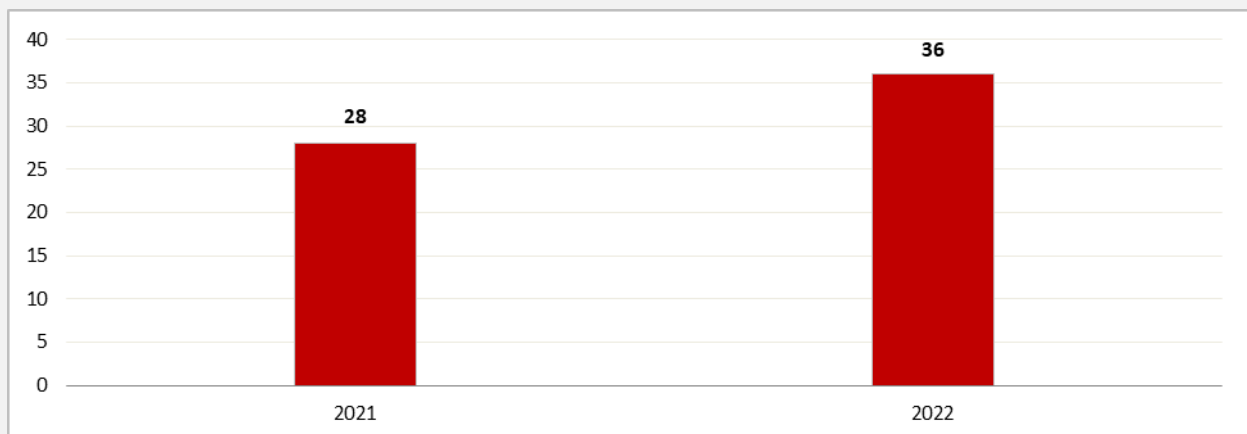


Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES

En el transcurso del año 2022 se han presentado en el área de Turismo y Transportes un total de **36** quejas nuevas, generándose un ligero aumento en relación a las **28** quejas que fueron presentadas el año 2021, lo que viene a suponer un **28.57%** más.

Las quejas son presentadas por distintos motivos, aunque la mayoría recae en lo que a la mejora de la prestación del servicio público de transporte se refiere, sobre todo en lo que a la adaptación de los vehículos a personas con movilidad reducida afecta. También se denuncia la falta de resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial, derivada del mal funcionamiento de los vehículos destinados al transporte público de pasajeros, así como otras por cancelación de vuelos, daños en el equipaje ocasionados por las compañías aéreas, excesivos trámites burocráticos en la realización de trámites básicos relacionados con la expedición y renovación de tarjetas de transportes, ruidos y perjuicios derivados por el mal uso de las viviendas en zonas residenciales destinadas a turismo vacacional, aumento de las tarifas de los vuelos interinsulares y otras relacionadas con la solicitud de descuentos de viaje para residentes que tienen permiso de residencia temporal o para las mascotas.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

En relación a las Administraciones Públicas frente a las que se han dirigido las quejas, una vez restadas las **6** quejas trasladadas al Defensor del Pueblo, son las siguientes:

- **Gobierno de Canarias (2):**
 - Dirección General de Ordenación Promoción Turística (1)
 - Viceconsejería de Turismo (1)

- **Cabildos Insulares (12):**
 - Cabildo de Gran Canaria (1)
 - Cabildo de Tenerife (4)
 - Cabildo de La Palma (5)
 - Cabildo de Fuerteventura (1)
 - Cabildo de Lanzarote (1)

- **Ayuntamientos (13):**
 - Telde (1)
 - San Bartolomé de Tirajana (1)

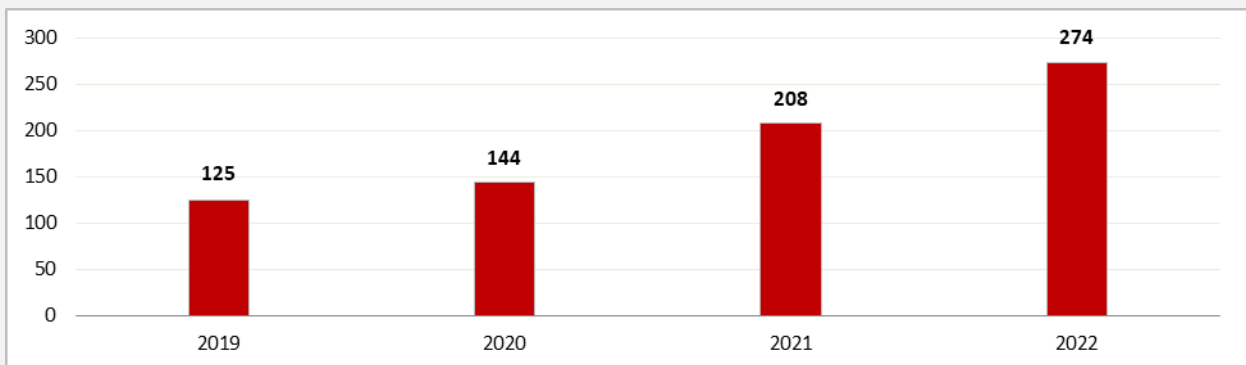
- Ingenio, (1)
- Antigua (1)
- La Oliva (1)
- Betancuria (1)
- Tuineje (1)
- Puerto del Rosario (1)
- Santa Lucía de Tirajana (1)
- Santa Cruz de Tenerife (2)
- Arona (1)
- San Cristóbal de La Laguna (1)

- **Otros organismos (3):**

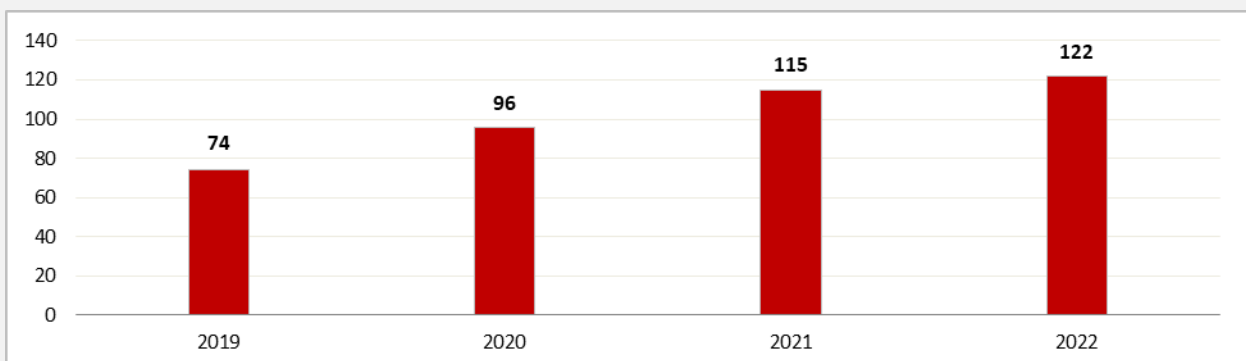
- Titsa, Transporte Interurbano de Tenerife (2)
- Autoridad Portuaria de La Palma (1)

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2022 se han tramitado en esta área de Discapacidad un total de doscientos setenta y cuatro (274). Se ha producido, por tanto, un incremento del **31.73%** de quejas nuevas, con respecto al año anterior, mostrando el crecimiento de los últimos años (125 en 2019, 144 en 2020, 208 en 2021, 274 en 2022).



El 44,53% de las quejas se motivan en la demora de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, en la resolución del grado de discapacidad o la revisión del grado de discapacidad ya reconocido, así como en la demora en la resolución del recurso contra la disconformidad de la resolución, con un incremento anual de quejas por este motivo (de 75 quejas en el año 2019, a 96 en el año 2020, 115 en 2021, 122 en 2022).



Otro año más se evidencia el incumplimiento de los plazos de resolución de los procedimientos de reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Sigue sin corregirse el aumento de la espera para cita de valoración por el equipo médico y psicosocial, que se había incrementado en cuatro meses por la suspensión de los plazos administrativos, y las restricciones sanitarias impuestas por la crisis del Covid-19, que continúa lastrando la resolución de los expedientes y aumentado los tiempos de espera.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el año 2022 se registraron cuatrocientos noventa y ocho (**498**) quejas nuevas en el área de Dependencia de la Diputación del Común, lo que supone un descenso del **35.74%** respecto a las quejas nuevas registradas durante el año anterior (775).

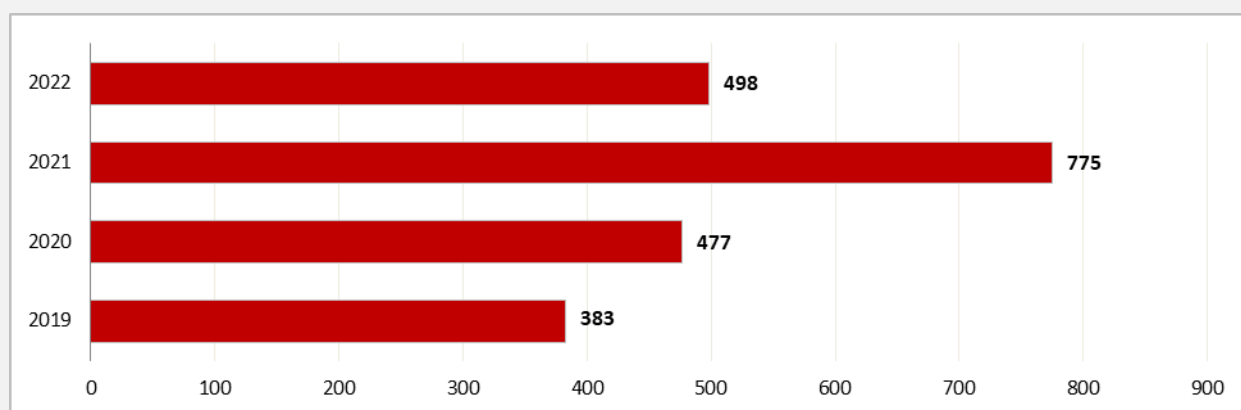


Gráfico 1. Quejas nuevas en el área funcional de Dependencia. Años 2019 a 2022

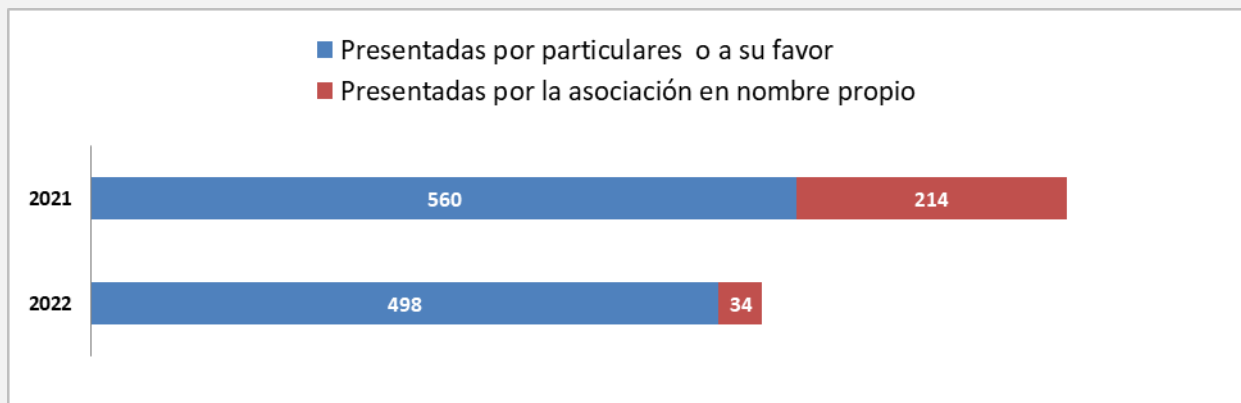
Tras varios años de un incremento constante, 2022 ha supuesto un cierto descenso en el número de quejas con respecto al año inmediatamente anterior.

Tal descenso se explica, en parte, porque durante el año 2021 una misma asociación, formada por cuidadoras familiares de personas dependientes en Canarias, presentó **214** quejas que tenían por objeto satisfacer derechos en nombre de la propia asociación principalmente, reclamando al Gobierno de Canarias cantidades devengadas en favor de la misma y no abonadas¹- mientras que en 2022 ese tipo de reclamaciones se elevó a solo **34**.

Precisamente a la vista de aquella cifra inusual de reclamaciones, en este mismo apartado del informe anual correspondiente al año 2021 anunciábamos que *“la estimación para 2022 es que el número total de quejas se sitúe en un término medio entre los guarismos de 2020 y los de 2021”*.

Si hiciéramos el ejercicio –meramente teórico, se entiende- de prescindir del número de quejas presentadas por dicha asociación a tal objeto durante ambos años (2022 y 2021), encontraríamos que durante 2021 se habrían presentado **560** quejas (774 totales menos 214 de la asociación), mientras que en 2022 se habrían presentado **464** (498-34).

¹ La temática de las quejas presentadas por dicha asociación durante 2021 fue la siguiente: reclamación de cantidad al Gobierno de Canarias por servicios prestados y no abonados (192 Quejas); solicitud de información sobre regulación de la apertura de los Centros de Día tras el confinamiento (02); presentación del informe sobre su acción telemática (01); comunicado sobre reanudación de sus servicios (01); solicitud de datos para elaborar el primer estudio sobre personas cuidadoras familiares de las islas (01); propuestas respecto al primer catálogo de servicios sociales (04); solicitud de pautas sobre el uso de mascarillas (03); solicitud para realizar el PCR a toda su plantilla (03); propuestas para la prevención de contagios en centros de día (02); y toma en consideración de las personas dependientes y centros de día en la regulación de medidas para la contención de la pandemia (05).



En cualquier caso, el área de Dependencia, al igual que años anteriores, es la que más quejas recibe dentro de esta institución, con las **498** y mencionadas. La siguiente área en número de quejas recibidas es la de discapacidad, con **274**. La diferencia es de **224**.

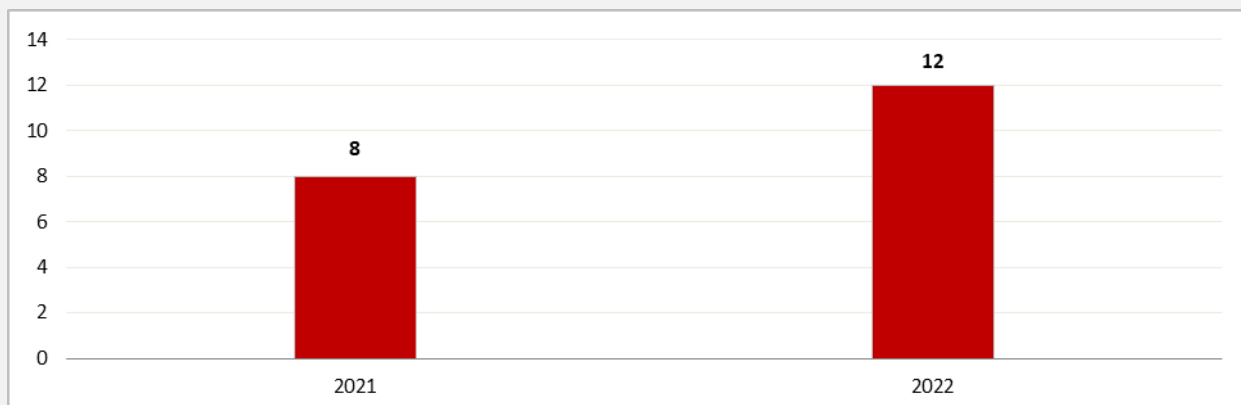
Las **498** quejas recibidas en el área de dependencia suponen un **17,02%** del total de las **2.925** decretadas a las 28 áreas funcionales con las que cuenta la Diputación del Común. Sumadas a las 274 ya citadas de discapacidad, resulta un **26,39%** del total. Cabe recordar que ambas situaciones son gestionadas por un solo organismo: la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias.

Retomando el análisis del área, de aquellas **498** quejas nuevas recibidas en dependencia, resultaron inadmitidas **50**, de lo que resultan 448 quejas susceptibles de tramitación.

No obstante, hay que significar que entre los días 2 y 31 de diciembre se recibió un número de quejas inusualmente alto (**71**), cuando el promedio del resto del año había sido de **38,81** mensuales. 46 de ellas, además, tuvieron entrada en registro durante la última quincena. A consecuencia de ello, 44 de aquellas 71 nuevas quejas fueron admitidas a trámite durante los primeros días de 2023, por lo que su análisis formará parte del estudio estadístico del próximo informe anual. En lógica correspondencia, de aquellas 71, se tomarán en consideración a efectos de este informe las 27 quejas que sí figuraban admitidas a trámite a fecha 31 de diciembre.

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

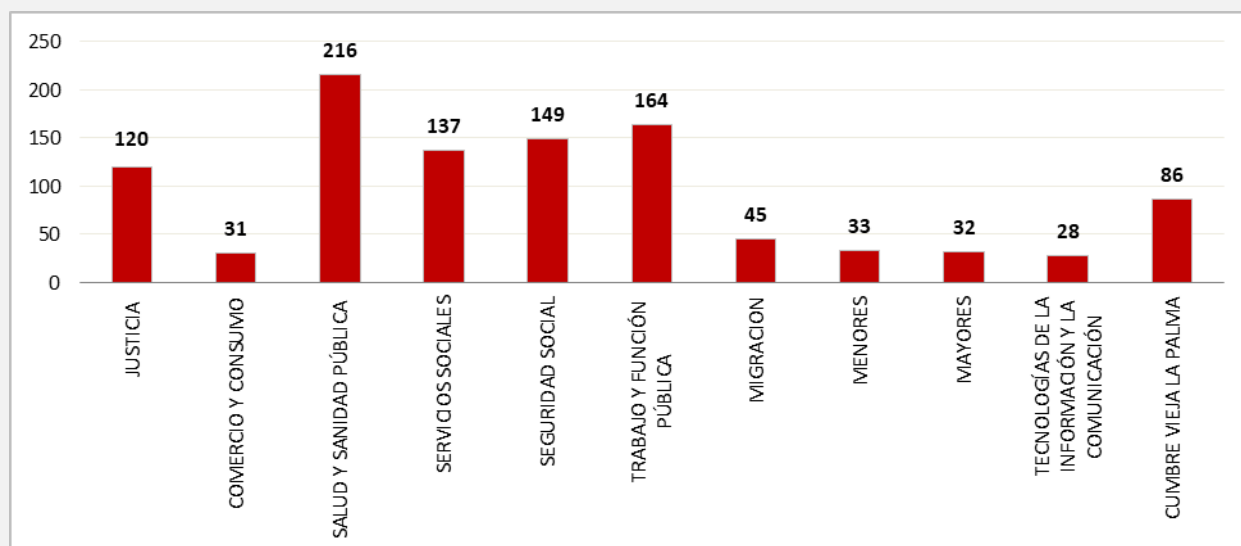
En el área de Contratación Pública se han recibido durante 2022 doce (**12**) quejas. Por lo tanto, cuatro (**4**) más que en 2021.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento del número de quejas registradas.

QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREAS	QUEJAS
JUSTICIA	120
COMERCIO Y CONSUMO	31
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	216
SERVICIOS SOCIALES	137
SEGURIDAD SOCIAL	149
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	164
MIGRACION	45
MENORES	33
MAYORES	32
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	28
CUMBRE VIEJA LA PALMA	86
TOTAL	1.041

**ÁREA DE JUSTICIA**

En el área de Justicia se han registrado ciento veinte (**120**) quejas nuevas, cifra similar a la correspondiente al año 2021, cuando fueron registradas ciento diecinueve (119), lo que supone un ligero aumento (0,84%).

Los motivos de interposición de quejas son diversos pero, como en ejercicios anteriores, destacan las quejas relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales con sede en la Comunidad Autónoma de Canarias y, más concretamente, con la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales; y aquellas en las que se alega una actuación inapropiada por parte de los abogados/as del turno de oficio, así como de los Colegios de Abogados en Canarias y del Consejo Canario de Colegios de Abogados.

Aunque de forma general, en esta institución, la mayoría de las quejas registradas se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, en el área de Justicia, destacan aquellas quejas dirigidas a otro tipo de organismos, como son los órganos judiciales, o como los colegios profesionales,

que son corporaciones de derecho público, pero que se encuentran bajo el ámbito de actuación de esta Institución.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento del número de quejas registradas

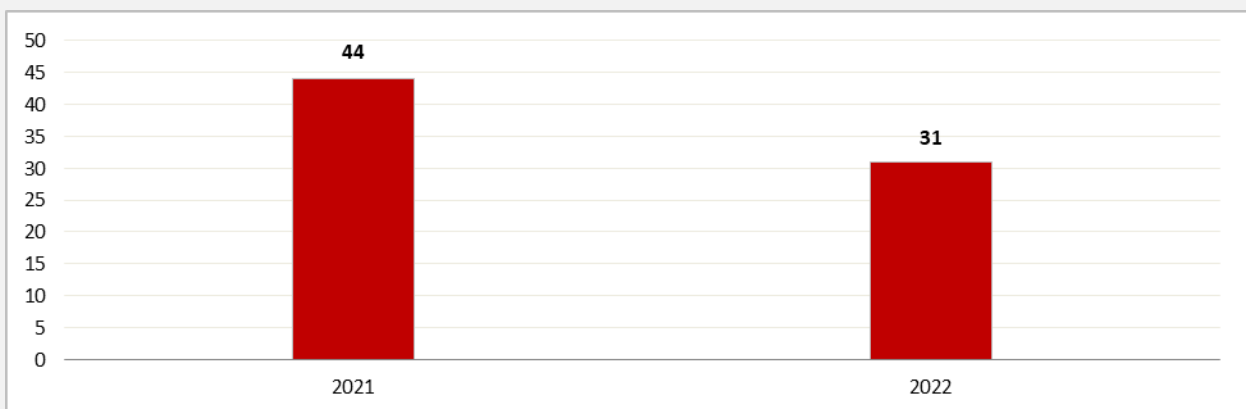
ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Se han presentado y hemos iniciado la tramitación en el año 2022, de un total de 31 quejas nuevas. Ello supone el 29,54 % menos que el año 2021.

Así también en este mismo período hemos continuado la tramitación de 17 expedientes de queja de años anteriores (15 quejas correspondientes al año 2021, 1 queja correspondiente al año 2020 y 1 queja correspondiente al año 2019); lo que supone que durante este año 2022 se han tramitado un total de 48 expedientes de quejas.

En cuanto a los temas planteados por la ciudadanía durante el año 2022, podemos decir que han sido muy variados y desde reclamaciones a empresa suministradora de luz, o reclamaciones a empresas de telefonía, se mantienen las quejas presentadas por FACUA consumidores en acción, pero sobre todo las quejas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas en su mayoría lo son por la falta de respuesta de la administración local, insular y autonómica a las solicitudes una vez presentada la reclamación/hojas de reclamaciones.

Esta dilación en la respuesta, o la falta de respuesta expresa de las solicitudes y peticiones individuales, impide que los ciudadanos puedan activar sus acciones de responsabilidad o reclamación contra administración.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el año 2022 se han presentado doscientas dieciséis (**216**) nuevas quejas relacionadas con esta materia, lo que prácticamente iguala el número de expedientes tramitados en el ejercicio anterior. Superada la crisis sanitaria originada por la incidencia del COVID-19, las quejas de la ciudadanía vuelven a centrarse en los problemas más habituales de la sanidad canaria, entre los que destacan las listas de espera, los retrasos en las intervenciones quirúrgicas, citas médicas y diagnósticos, o la falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario presentadas por la ciudadanía.

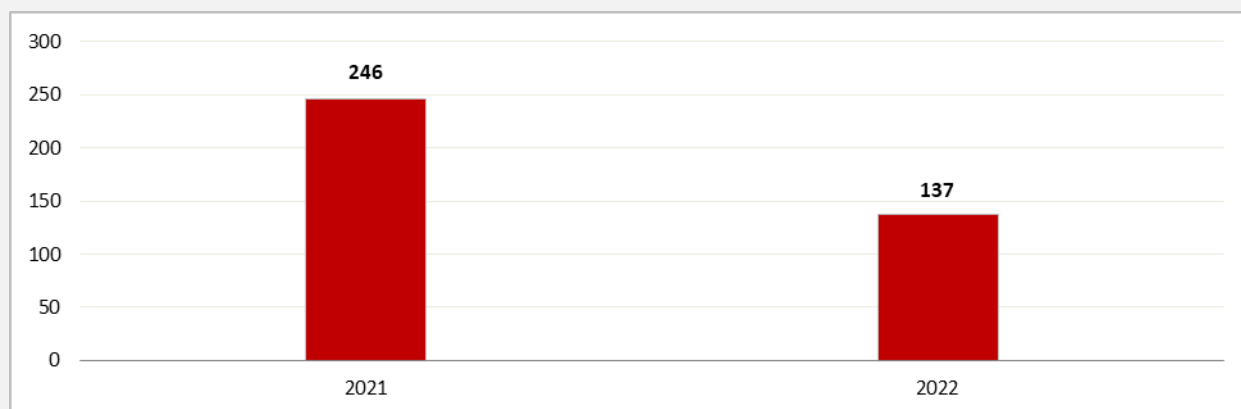


Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante 2022 se presentaron en el área de Servicios Sociales ciento treinta y siete (**137**) quejas, frente a las doscientos cuarenta y seis (**246**) del año anterior, lo que supone un descenso del **44.31%**.

Del total de quejas presentadas, **25** fueron inadmitidas y **8** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, por carecer esta Institución de competencias para intervenir en el asunto planteado.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2022.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2022 se registraron en el área de Seguridad Social ciento cuarenta y nueve (**149**) quejas, frente a las **221** de 2021, lo que supone un descenso del **32.58%**

De estos nuevos expedientes, ciento treinta y dos (**132**) fueron por traslados al Defensor del Pueblo, al ser competente del asunto planteado la Administración General del Estado y **15** fueron inadmitidas por

cuanto no procedía actuación alguna, bien porque por parte del interesado no procedió a subsanar la falta de documentación o duplicidad de la actuación, o porque previamente no se ha acudido a la administración pública, o porque no responde al consentimiento necesario para continuar con tramites supervisión.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas en el año 2022.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Durante 2022 se presentaron ciento sesenta y cuatro (**164**) quejas nuevas, de las doscientos una (**201**) quejas recibidas en el año anterior, lo que significa una disminución del **18,41%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes fueron inadmitidas para su tramitación un total de treinta y cinco (**35**) y ocho (**8**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado a la institución.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas

ÁREA DE MIGRACIONES

Se han registrado un total de cuarenta y cinco (**45**) expedientes de queja, dieciocho (18) expedientes menos que los registrados en el año 2021, lo que supone un descenso del 28,57%.

Son varias las causas que han motivado la interposición de quejas, destacando de manera significativa, como ya viene ocurriendo en años anteriores, las quejas presentadas por migrantes o ciudadanos y ciudadanas extranjeras que acuden a esta Institución debido a la demora de las entidades locales y autonómicas en la concesión de los servicios, prestaciones sociales y ayudas solicitadas en aras de sobrellevar la situación de desamparo en la que se encuentran.

Aunque de forma general, en esta institución la mayoría de las quejas registradas se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, sin embargo, en el caso del área de Migraciones, las administraciones afectadas, en su mayoría, pertenecen a la Administración General del Estado.

De las **45** quejas presentadas, **31** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España y **10** fueron inadmitidas.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE MENORES

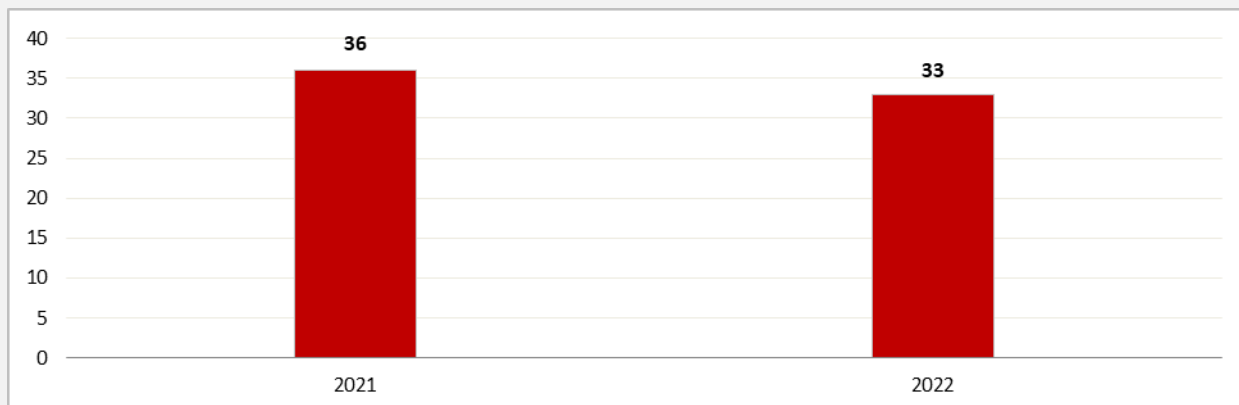
Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

Durante 2022 se presentaron en el área de Mayores treinta y dos (**32**) quejas, frente a las treinta y seis (**36**) del año 2021. Por lo que nos encontramos con cuatro (**4**) quejas menos que en el anterior ejercicio, lo que supone un descenso del **11.11%**.

Las quejas registradas versan de manera directa con la vulneración de derechos a personas de más edad, diferenciando de quienes tienen una situación de dependencia para las actividades de la vida diaria.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron inadmitidas para su tramitación un total de cinco (**5**) y una (**1**) fue trasladada al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado a la institución.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2022 se han recibido **28** quejas con relación los problemas relacionados con la tecnología de la información y comunicación.

Un considerable descenso es originado por la presentación en 2021 de 248 quejas de los vecinos de varios núcleos de población del Telde. En el presente ejercicio se ha llevado a cabo el cierre de las quejas que se referían a la falta de cobertura de internet y de la infraestructura necesaria para la instalación de fibra óptica en varios municipios de Canarias, las cuales se encuentran archivadas por solución del asunto planteado en unos casos, o en otros por haberse llegado al límite de actuaciones.

En cuanto a los organismos implicados en la resolución de las quejas, se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos y Gobierno de Canarias.

De las docientas sesenta y seis (**266**) quejas que se tramitaron en 2021 hemos pasado a un total de veintiocho (**28**) quejas tramitadas en 2022.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas.

ÁREA DE CUMBRE VIEJA LA PALMA

19 de septiembre de 2021, a las 15:12 horas (hora canaria), comenzó una erupción volcánica en la zona de Montaña Rajada de la isla de La Palma, en el municipio de El Paso, que oficialmente finalizó el 25 de diciembre de 2021. Entre otras consecuencias, resultaron evacuados más de 7.000 personas de núcleos poblacionales de Los Llanos, El Paso y Tzacorte, causando irreparables daños en infraestructuras, bienes públicos y privados, principalmente viviendas, así como daños en cultivos y explotaciones agropecuarias, polígonos industriales y otras instalaciones productivas.

La gravedad de los daños materiales ha provocado la reacción inmediata de las Administraciones, aprobándose distintos paquetes de medidas encaminados a paliar los perjuicios más inmediatos ocasionados por la erupción del volcán, así como una serie de actuaciones encaminadas a recuperar las infraestructuras destruidas o dañadas y a reactivar la economía de la isla de La Palma, con medidas sin precedentes.

Hoy día, la erupción de Cumbre Vieja está catalogada como uno de los eventos naturales más importantes de la historia de Canarias y de España, y las medidas sociales, económicas y fiscales adoptadas han causado reacciones de toda índole entre los destinatarios de las ayudas, mostrando, en

ocasiones, el descontento por su insuficiencia, por la tardanza en su tramitación, o también por las excesivas trabas burocráticas encontradas.

La Diputación del Común, consciente de la magnitud de la catástrofe y de las consecuencias que tendría para un número importante de ciudadanos/as, consideró procedente abrir un área específica e integral, con el objeto de colaborar con los afectados en la solución de sus quejas ante la Administración, dentro de nuestro ámbito de competencias. Además, se puso a disposición nuestra Sede y el personal de la Institución para las actuaciones que fueran necesarias.

En el año 2022, se han contabilizado **86** quejas relacionadas con la situación provocada por la erupción volcánica en La Palma. Algunas de esas quejas han sido presentadas por asociaciones y plataformas de afectados en representación de un número importante de ciudadanos, con lo que, en puridad, podríamos decir que el número de personas que han acudido a la Diputación del Común (para información/asesoramiento) es notablemente superior a las de quejas recibidas.

ÁREA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Este apartado está desarrollado en el **Capítulo VII**, al ser una materia de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

Capítulo III

Quejas cerradas e inadmisiones
en el año 2022 y sus causas

Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2022 y sus causas.

A lo largo del ejercicio 2022 se ha intentado agilizar la tramitación de los expedientes de queja con el fin de evitar demoras en la gestión, por lo que una vez recibida la respuesta adecuada de la administración competente, estos expedientes quedan archivados.

En comparación con 2021, el número de casos resueltos disminuyó en un **18.79%**. En 2021 se cerraron **3.650** expedientes, mientras que en este año 2022, ese número descendió a **2.964** archivos.

Las causas de cierre de un expediente se dividen en cuatro apartados:

1. Cierres con Resolución
2. Resto de Cierres
3. Traslados a otras administraciones
4. Inadmisiones y sus causas

1. Los Cierres con Resolución, a su vez, se dividen en dos grupos:

- i. La **Resolución Positiva** para el Reclamante:
 - **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado.
 - **Reconocimiento Favorable** a la petición ciudadana por parte de la Administración Pública.
- ii. La Cerrada por **Límite de Actuación**, que es cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común para lograr lo solicitado por la persona reclamante.

2. El Resto de Cierres son los expedientes que, después de ser admitidos a trámite y gestionados ante la Administración Pública, se comprueba que cumple una de estas razones, para su archivo o su cierre:

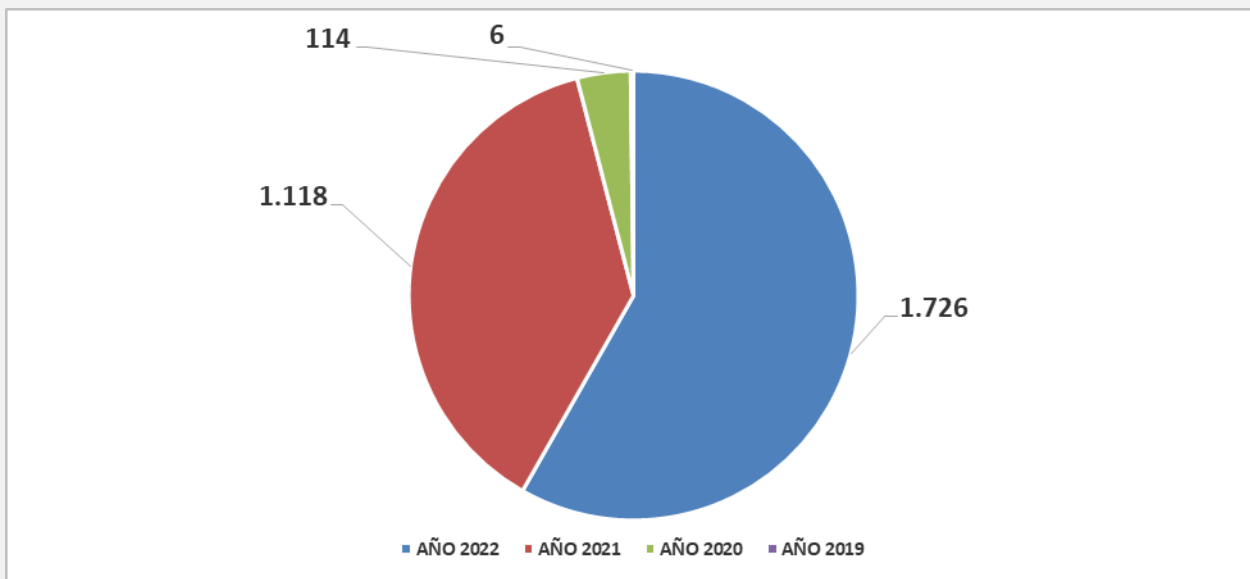
- “No existe irregularidad”, cuando la Administración ha actuado de acuerdo a lo establecido legalmente.
- “Desistimiento”, cuando la persona reclamante renuncia, por acción u omisión, a continuar el expediente.
- “Sub Iudice”, cuando el asunto se encuentra en un proceso judicial, ya que, en aplicación del artículo 26 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, nuestra Institución no puede intervenir.
- “Remitida a otra Administración”, cuando en el momento de la tramitación de la queja, se considera que se debe trasladar a otra administración, como competente para resolver la reclamación.
- “Duplicidad”, cuando ya existe un expediente sobre ese mismo asunto tramitándose en la Diputación del Común.
- “Sin recurrir a la Administración”, cuando el reclamante solicita que una Administración Pública responda a una solicitud sin que antes se haya dirigido a ella.
- “Jurídico-Privada”, cuando es un asunto entre particulares, que debe solucionarse ante la Administración de Justicia.
- “Sin competencia”, cuando se archiva la queja de la ciudadanía debido a que, durante su gestión, se comprueba que la institución de la Diputación del Común, no es competente para continuar con su tramitación.
- “Discrepancia Técnica”, cuando existe una falta de acuerdo entre las opiniones de la Administración afectada y la Diputación del Común, a la hora de determinar el criterio de resolución de la queja de la reclamante.

3. **Los Traslados a otras administraciones** son los expedientes que, por su contenido, al pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, se remiten la Defensoría Nacional por ser la competente para resolver esos asuntos o aquellos estamentos dependientes del estado, como el Consejo General del Poder Judicial o la Tesorería de la Seguridad Social.
4. **Las Inadmisiones** son los expedientes que, **antes de ser admitidos a trámite**, se comprueba que cumple alguna de las condiciones del grupo de Resto de cierres y, por tanto, no son tramitados por la Institución, en aplicación del artículo 25.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Hemos de destacar que las reclamaciones con **Resolución Positiva** suman un total de **1.243** expedientes, lo que supone un **67.26%** de las resoluciones, al margen del Resto de Cierres firmados por las razones antes expuestas.

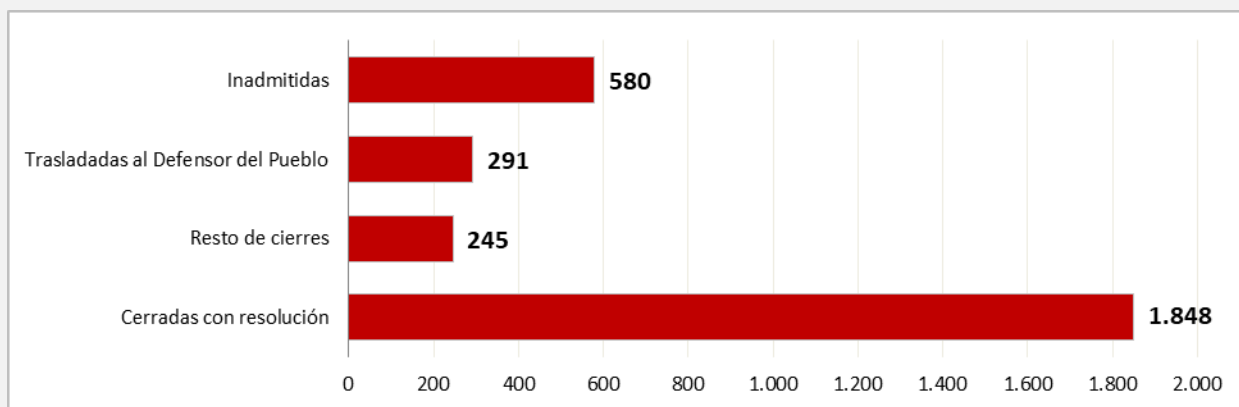
- **QUEJAS CERRADAS POR AÑO DE REGISTRO**

AÑO 2022	1.726
AÑO 2021	1.118
AÑO 2020	114
AÑO 2019	6
TOTAL	2.964



Datos generales

Cerradas con resolución	1.848	62.35%
Resto de cierres	245	8.26%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	291	9.82%
Inadmitidas	580	19.57%
Total quejas cerradas	2.964	100.00%

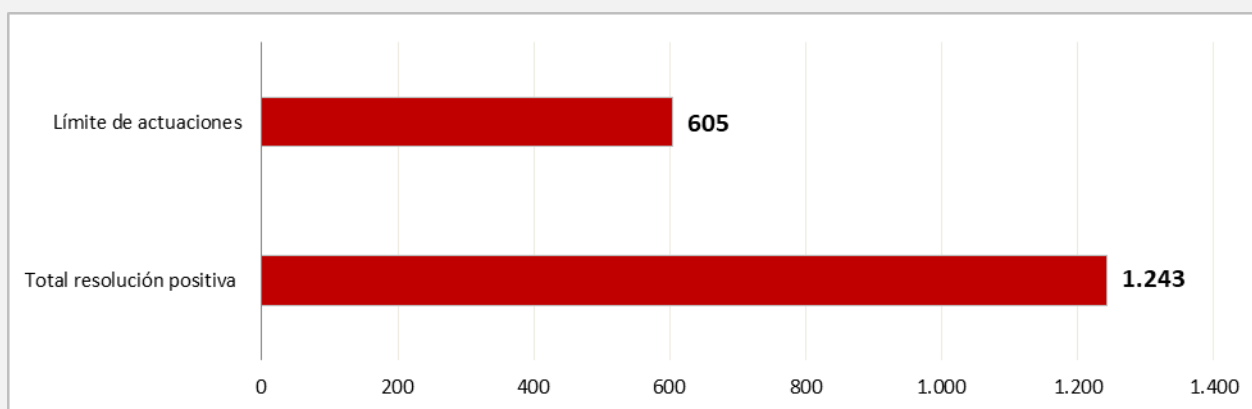


- **Quejas Cerradas por Adjuntías**

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	1.862
ADJUNTÍA SEGUNDA	961
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	141
TOTAL GENERAL	2.964

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	425	23.00%
Reconocimiento favorable	818	44.26%
Total resolución positiva	1.243	67.26%
Límite de actuaciones	605	32.74%
TOTAL	1.848	100.00%



- **Quejas Cerradas con Resolución Positiva por Adjuntías**

ADJUNTÍAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.349	933	69.16%
ADJUNTÍA SEGUNDA	410	231	56.34%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	89	79	88.76%
TOTAL GENERAL	1.848	1.234	66.77%

- Resto de Cierres: archivadas después de ser admitidas y gestionarse ante la Administración Pública, al comprobarse posteriormente una de estas razones:

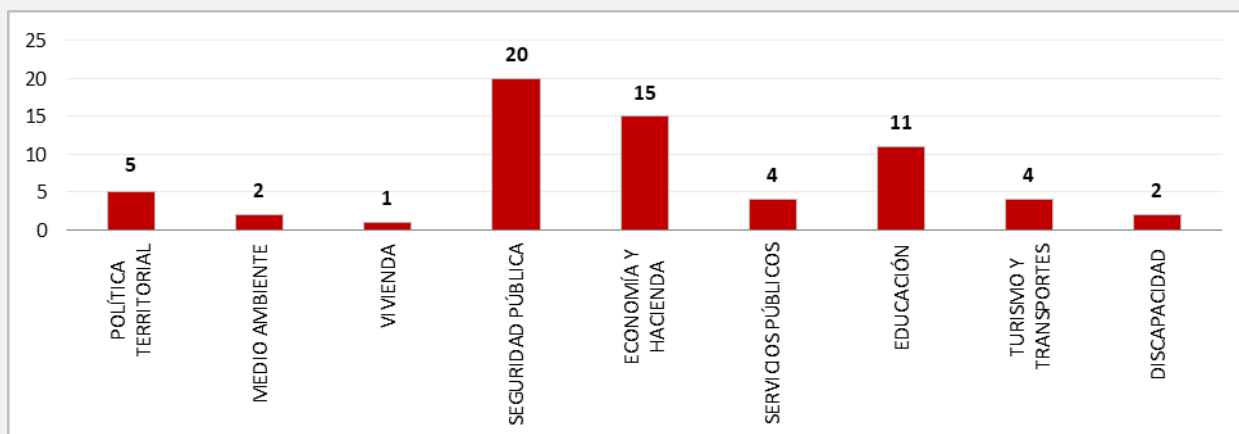
No existe irregularidad	159	64.89%
Desistimiento	59	24.08%
Sub-ludice	13	5.31%
Remitida a otra Administración	7	2.86%
Jurídico-Privada	4	1.63%
Duplicidad	2	0.82%
Sin competencia	1	0.41%
TOTAL	245	100.00%

- Expedientes Traslados a otras administraciones por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	64
ADJUNTÍA SEGUNDA	220
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
TOTAL GENERAL	291

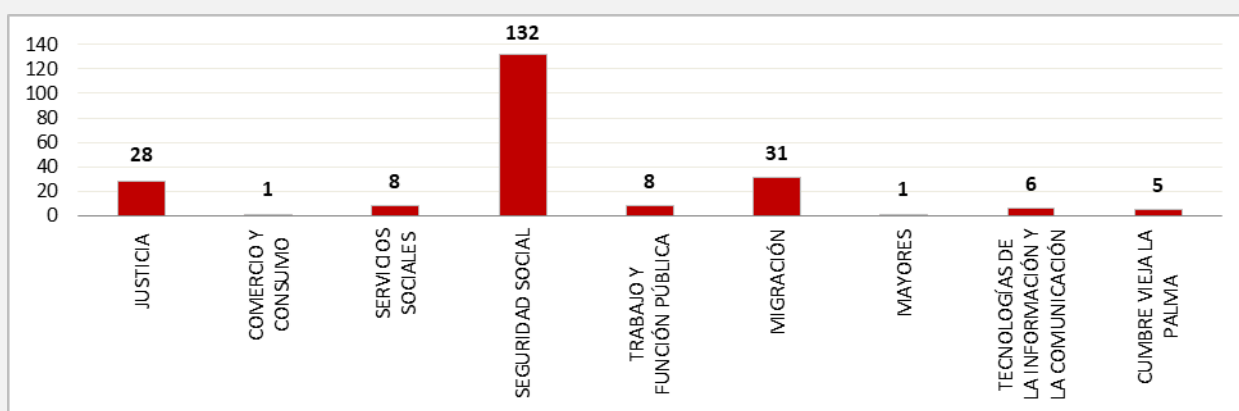
- Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	5
MEDIO AMBIENTE	2
VIVIENDA	1
SEGURIDAD PÚBLICA	20
ECONOMÍA Y HACIENDA	15
SERVICIOS PÚBLICOS	4
EDUCACIÓN	11
TURISMO Y TRANSPORTES	4
DISCAPACIDAD	2
TOTAL	64



- Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	28
COMERCIO Y CONSUMO	1
SERVICIOS SOCIALES	8
SEGURIDAD SOCIAL	132
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	8
MIGRACIÓN	31
MAYORES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	6
CUMBRE VIEJA LA PALMA	5
TOTAL	220



- Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

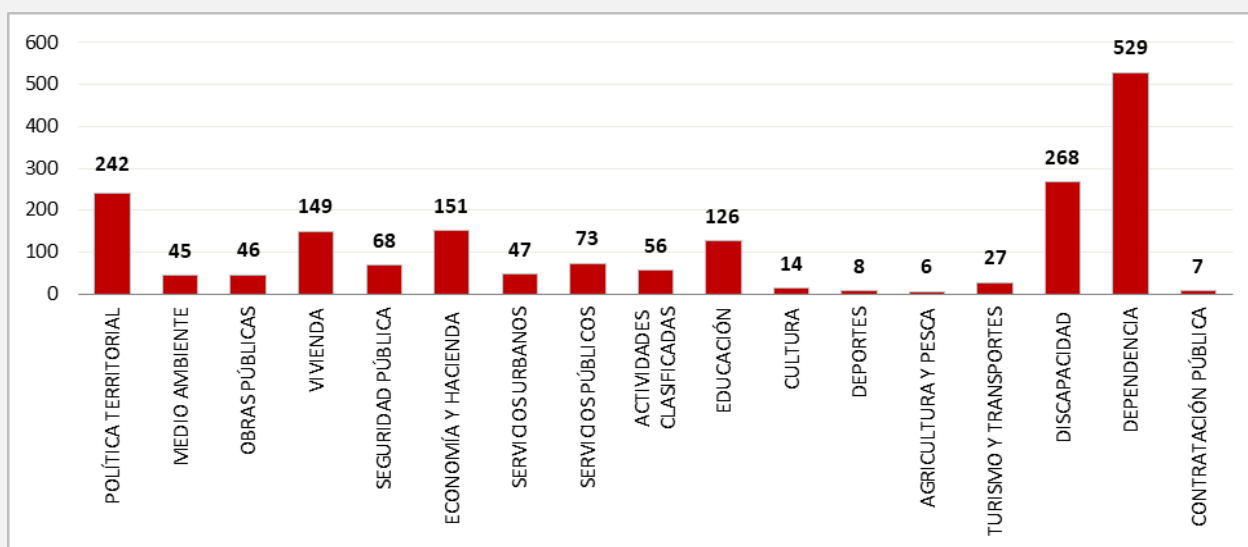
ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7

- Quejas Inadmitidas: rechazadas antes de ser admitidas al comprobarse, antes de su tramitación, que cumple una de las siguientes razones:

INADMISIONES	Nº	%
No Subsanación	161	27.76%
No existe irregularidad	134	23.10%
Desistimiento	91	15.69%
Duplicidad	66	11.38%
Sin competencia	39	6.72%
Reconocimiento Favorable	34	5.86%
Sin recurrir a otra Administración	20	3.45%
Sub-ludice	15	2.59%
Jurídico-Privado	14	2.41%
Sin pretensión	5	0.86%
TOTAL	580	100%

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	242
MEDIO AMBIENTE	45
OBRAS PÚBLICAS	46
VIVIENDA	149
SEGURIDAD PÚBLICA	68
ECONOMÍA Y HACIENDA	151
SERVICIOS URBANOS	47
SERVICIOS PÚBLICOS	73
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	56
EDUCACIÓN	126
CULTURA	14
DEPORTES	8
AGRICULTURA Y PESCA	6
TURISMO Y TRANSPORTES	27
DISCAPACIDAD	268
DEPENDENCIA	529
CONTRATACIÓN PÚBLICA	7
TOTAL	1.862



ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2022 se archivaron un total de **242** quejas, correspondiendo **132** de ellas (**54.54%**) a quejas presentadas ese mismo año, mientras que otras **108** (**44.62%**) se corresponden con quejas presentadas en el año 2021 y finalmente **2** quejas (**0.82%**) al año 2020.

De esas **242** quejas archivadas, **27** de ellas lo han sido con carácter previo a su admisión, por diferentes motivos que más adelante pasaremos a exponer y **5** quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, por ser un asunto de su competencia.

A pesar de que desde esta Institución se da prioridad a la atención personalizada y se procura agilizar la tramitación de los expedientes, precisamente, en aras de evitar los trámites burocráticos de los que tanto se queja la ciudadanía, en ocasiones, hay quejas que no pueden resolverse en el año en el que fueron presentadas y se extienden en el tiempo. Debemos tener en cuenta el hecho de que, el área de Política Territorial afecta a asuntos que en muchas ocasiones requieren la práctica de diversos trámites burocráticos, entre ellos, evacuación de informes técnicos y jurídicos, sectoriales, inspecciones de comprobación, implicación de una o distintas Administraciones Públicas, y ello, conlleva, en ocasiones, la dificultad o imposibilidad de resolver los asuntos en un plazo razonable por parte de las Administraciones, y a su vez, retrasa la solución de los asuntos encomendados a este Alto Comisionado, razón por la que, en aras de dar respuesta efectiva al ciudadano y hacer un seguimiento especial, algunas quejas se mantienen activas hasta la resolución definitiva.

En relación a lo anteriormente expuesto, destacamos que durante el año 2022 se han tramitado **301** quejas, de las cuales **185** se corresponden con las presentadas por los reclamantes en el transcurso del año, **114** se correspondían con quejas que quedaban por resolver del año 2021 y **2** del año 2020. Asimismo, una vez obtenido ese dato, a fecha 31 de diciembre el área ha finalizado con un total de 60 expedientes en trámite, destacando, como no puede ser de otra manera, la atención a la ciudadanía, el contacto con las Administraciones Públicas y la resolución de los asuntos en sentido favorable.

A continuación, se detalla el motivo de cierre de las quejas según el año de incoación de las mismas, de la siguiente manera:

TIPOS DE CIERRES	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	TOTAL
Resolución Favorable	0	34	33	67
Reconocimiento Favorable	0	33	28	61
Límite de actuaciones	2	31	31	64
Sub-ludice tras admisión	0	1	2	3
Desistimiento tras admisión	0	1	0	1
Duplicidad tras admisión	0	1	0	1
Sin irregularidad tras admisión	0	3	6	9
Jurídico-Privado tras admisión	0	1	3	4
No Subsanación	0	1	5	6
Traslados al Defensor del Pueblo	0	0	5	5
Sin competencia	1	1	1	2
Desistimiento	0	0	1	1
Duplicidad	0	0	4	4
Jurídico-Privado	0	0	3	3
Sin recurrir a la administración	0	0	2	2
Sub-ludice	0	0	2	2
No existe irregularidad	0	1	5	6
Sin pretensión	0	0	1	1
TOTAL	3	108	132	242

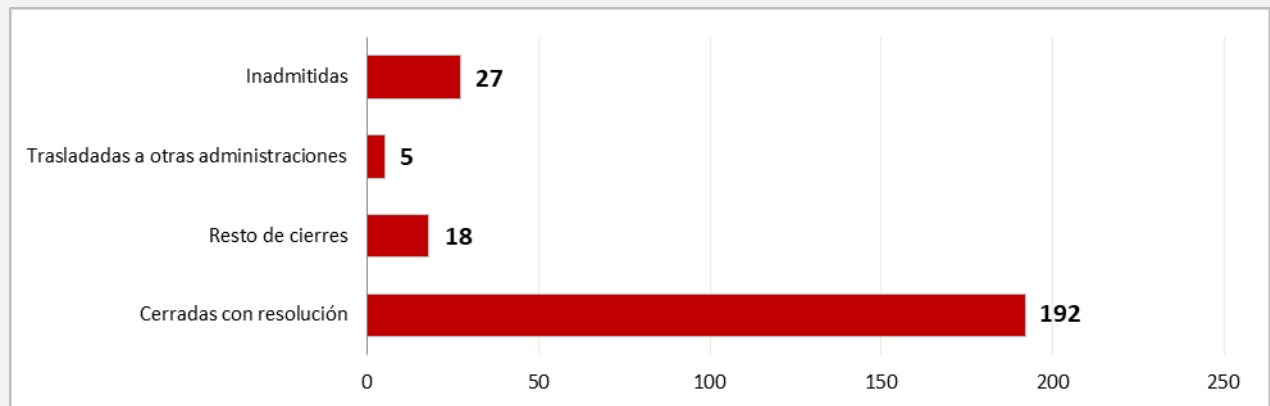
Teniendo en cuenta los datos indicados en el apartado inmediatamente anterior, fueron archivadas tras la tramitación del expediente de queja, un total de **242**.

Asimismo, se refleja en el cuadro, que durante el año 2022 han sido resueltas de manera favorable para las personas que han acudido en auxilio ante esta institución un total de **128** quejas (**52,8%**), de las cuales, **67** (**27,6%**) se resolvieron definitivamente y de manera favorable y **61** (**25%**) se encontraban en proceso de solución.

De la misma manera, se detallan quejas que fueron cerradas por otros motivos, entre ellos, **64** quejas por haber llegado al límite de nuestra posible actuación (el **26%**), **9** por la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa (el **3,7%**), **5** por ser competencia del Defensor del Pueblo y habérselas remitido para su estudio y tramitación (el **2%**) o **4** por haberse judicializado el asunto tras la incoación del expediente de queja (el **1,6%**).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	192	79.34%
Resto de cierres	18	7.43%
Trasladadas a otras administraciones	5	2.07%
Inadmitidas	27	11.16%
Total quejas cerradas	242	100%

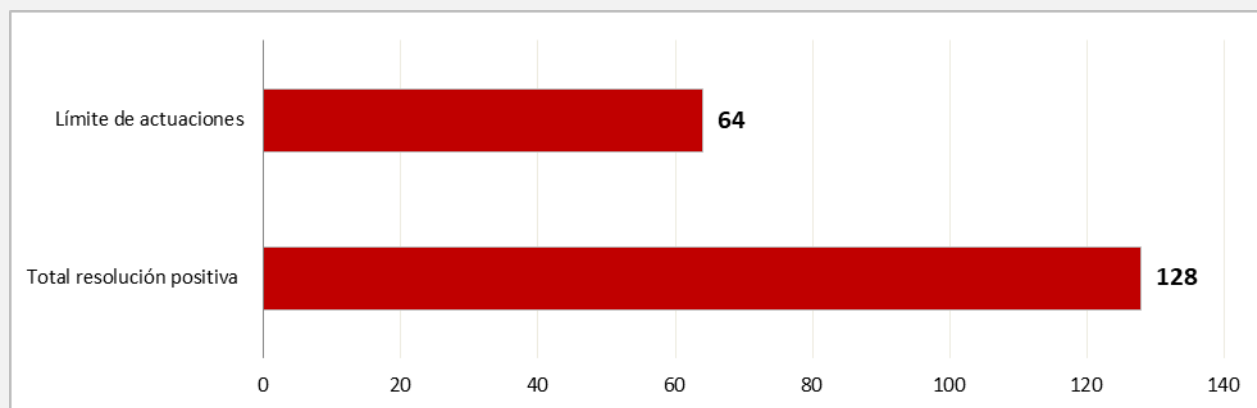


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **128** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **66.67%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **67** quejas se han archivado, lo que representa un **34.90%**.
- Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **61** quejas cerradas, lo que supone el **31.77%**.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **64** quejas, lo que supone el **33.33%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	67	34.90%
Reconocimiento favorable	61	31.77%
Total resolución positiva	128	66.67%
Límite de actuaciones	64	33.33%
TOTAL	192	100%



2. Resto de Cierres

Por lo tanto fueron archivadas quejas por razones diversas, concluyendo en un total de **18** quejas, segmentado de la siguiente forma, **9** por no apreciarse, a priori, alguna irregularidad cometida por la Administración, **1** por desistimiento (el 3,7%), **1** por duplicidad, **4** por tratarse de algún asunto jurídico privado (el 11%) y **3** por encontrarse el asunto judicializado.

No existe irregularidad	9	50.00%
Jurídico-Privado	4	22.22%
Sub-Iudice	3	16.67%
Desistimiento	1	5.55%
Duplicidad	1	5.55%
TOTAL	18	100%

3. Traslados a otras administraciones

Cinco (**5**) quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, también con carácter previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Tal y como adelantamos previamente, antes de admitir cada una de las quejas, se hace un estudio del fondo del asunto, se practica la valoración de la documentación que se acompaña e incluso, se contacta con la personas afectadas y que han presentado la queja, a efectos de prestarle asesoramiento y solicitarle completar la información o documentación aportada. Asimismo, una vez realizada dicha actuación, en determinadas ocasiones y por diferentes motivos, no son admitidas algunas de las quejas presentadas.

Por lo tanto fueron inadmitidas por razones diversas un total de **27** quejas, en concreto: **6** por falta de aclaración o subsanación de documentación o información imprescindible para su estudio y tramitación (el 22,2%), **6** por no apreciarse, a priori, alguna irregularidad cometida por la Administración (el 22,2%), **2** por carecer de competencia (el 7,40%), **1** por desistimiento (el 3,7%), **4** por duplicidad (el 14,81 %), **3** por tratarse de algún asunto jurídico privado (el 11%), **2** por encontrarse el asunto judicializado (el 7,40%), **1** por no existir una pretensión concreta (el 3,7%), o incluso y **2** por no haber recurrido la reclamante previamente a la Administración (el 7,40%).

- **Quejas inadmitidas**

No Subsanación	6
No existe irregularidad	6
Duplicidad	4
Jurídico-Privado	3
No remisión a otra administración	2
Sub-ludice	2
Sin competencia	2
Desistimiento	1
Sin pretensión	1
TOTAL INADMITIDAS	27

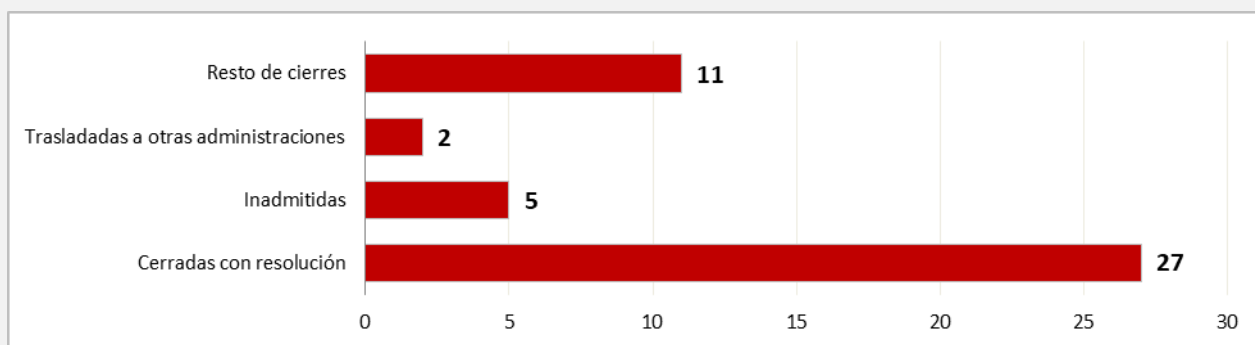
ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2022 se cerraron un total de cuarenta y cinco (**45**) expedientes. Con respecto al año 2021 se comprueba que ha existido un descenso del **13.46%** de las quejas archivadas, reflejando la gestión realizada con las administraciones. De las iniciadas en el propio 2022 se archivaron **20** quejas. Del año 2021 se archivaron **19** quejas y del año 2020 se cerraron **6**.

La principal causa de cierre fue por el reconocimiento favorable y, ya en menor número, finalizaron por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones, por resolución favorable, por no existir irregularidad del fondo del asunto y por pertenecer el objeto de la reclamación al ámbito jurídico-privado.

- Datos generales

Cerradas con resolución	27	60.00%
Inadmitidas	5	11.11%
Trasladadas a otras administraciones	2	4.44%
Resto de cierres	11	24.45%
Total quejas cerradas	45	100,00%

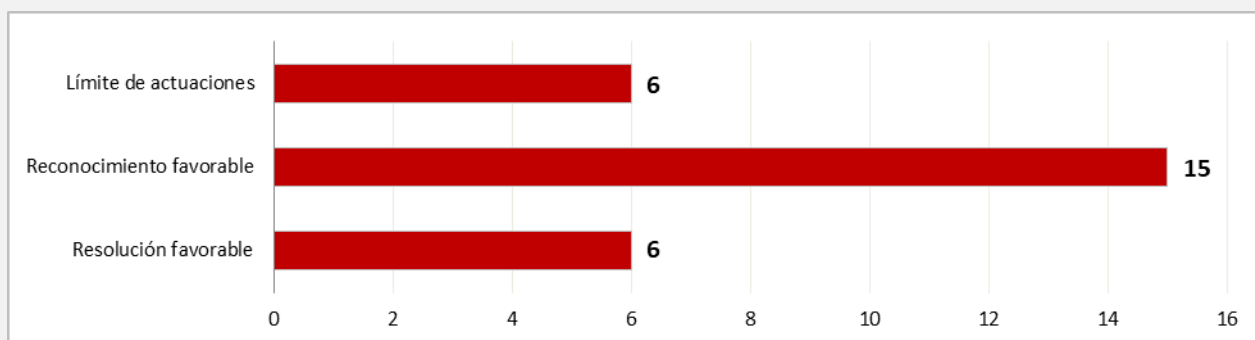


1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **21** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **77.78%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **6** quejas se han archivado, lo que representa un **22.22%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **15** quejas cerradas, lo que supone el **55.56%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **6** quejas, lo que supone el **22.22%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	6	22.22%
Reconocimiento favorable	15	55.56%
Total resolución positiva	21	77.78%
Límite de actuaciones	6	22.22%
TOTAL	27	100%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos. Son **11** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **10** por no existir irregularidad por parte de la administración y **1** por Sub-ludice.

3. Traslados a otras administraciones

En esta área se gestionaron **2** expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo de España, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2022 se inadmitieron un total de cinco (**5**) quejas presentadas, lo que supone un **7,69%** del total de las cuarenta y cinco (**45**) cierres practicados ese mismo año.

Los motivos para su cierre son los descritos a continuación; (**3**) siendo la causa principal por la falta de subsanación de los defectos observados y dos (**2**) casos por la inexistencia de irregularidades en la tramitación de los expedientes ante la administraciones correspondientes.

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	2
No subsanación	3
Total Inadmitidas	5

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Del recuento total de expedientes de quejas tramitados en este último año, (y como indicamos en el capítulo II ascendían al total de **88** expedientes de quejas), una vez realizado el recuento pertinente, a fecha 31 de diciembre de 2022, se han archivado un total de **46** expedientes de queja.

Del total de **46** quejas archivadas en el año 2022, discriminando las mismas por años, indicaremos que **22** corresponden al año 2022, otras **22** corresponden al año 2021, y finalmente solo **2** corresponden al año 2020.

En general, existen cuatro grandes motivos de finalización y archivo de las quejas del área de obras públicas -03- a saber:

En un primer grupo podemos señalar el archivo de las quejas por solución o por encontrarse en vía de solución el problema planteado, y este es el grupo más numeroso veinticuatro (**24**) de quejas finalizadas en el año 2022.

En un segundo grupo de trece (**13**) quejas, señalamos las archivadas por haberse alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención.

En un tercer grupo de seis (6) quejas que se archivan por haber sido inadmitidas, y entre ellas señalamos como motivos que el ciudadano desiste de seguir adelante, o que se ha duplicado la queja, o que no existe irregularidad por no haberse dirigido previamente a la administración pública.

Finalmente existen 3 quejas restantes para alcanzar el total de **46**, que han sido igualmente archivadas, por encontrarse sub-iudice, por no observarse encontrado irregularidad y por existir desistimiento del reclamante en la tramitación de su queja.

*Las quejas que se han archivado por haberse alcanzado una solución favorable al problema planteado, o por encontrarse en vías de solución para la ciudadanía ascienden al total de veinticuatro (**24**) quejas.

Así, a modo de ejemplo, la administración ha resuelto las quejas planteadas, por, entre otros motivos; realizar obras pendientes de ejecución en un espacio público (Q21/3045), o se ha procedido a iniciar las gestiones y trámites administrativos necesarios en el expediente municipal sobre el estado del proyecto de ejecución de obras en una carretera, dando la respuesta solicitada por el vecino (Q22/969), o se ha ofrecido información y se han mantenido reuniones con varios vecinos de una zona afectada por desprendimientos (Q22/1081); o bien se ha realizado visita técnica y dado inicio a obras de reparación de vallado en una acera pública (Q22/1815).

Respecto a la materia de responsabilidad patrimonial, se ha procedido al archivo por solución, o por encontrarse en vías de solución varias quejas presentadas por la ciudadanía, por ejemplo una vez tomado conocimiento del estado de su expediente, contando por fin con información sobre el estado de tramitación de su solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial a la administración pública, o cuando se ha conseguido por fin dar impulso a la tramitación de la reclamación (Q21/1275, Q22/541; Q22/446; Q22/340; Q22/88; etc.)

Asimismo se ha procedido al archivo por solución al haberse dado respuesta y asistencia técnica a los escritos de petición de la ciudadanía a pesar del plazo transcurrido (Q21/2551; Q21/3071; Q21/3569), etc.

Para finalizar indicaremos a modo de reseña que otras quejas que se han archivado por solución o por encontrarse en vías de solución del tema planteado son: Q21/1467, (donde la administración ha aceptado nuestra resolución sobre el fondo del asunto); o también podemos reseñar las siguientes: Q21/1831; Q21/3045; Q21/3628; Q21/1562; Q21/3203; Q21/293; Q21/3629; Q22/45; Q22/772; Q22/1037; Q22/747.

*En un segundo grupo de quejas, el motivo de archivo ha sido haber alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención y de supervisión, una vez que se ha tramitado la queja y se ha dado la información al ciudadano.

Por este motivo se dio finalización a trece (13) quejas. Entre ellas podemos señalar la Q21/2208 ya que las obras de una nueva infraestructura pública cerrada, y sin uso suponen un importante esfuerzo económico difícilmente asumible por una sola administración local; o la Q22/761 donde se solicitaba la realización de obras pero sin conocer el titular del espacio o el obligado a su ejecución; o la Q22/864 donde el expediente de obra se encuentra finalizado, ejecutada la obra y con todas las licencias e informes previos unidos al mismo; o la Q22/1618 donde se ha dado respuesta por parte de la administración responsable al ciudadano reclamante a pesar de haber sido esta desfavorable a sus pretensiones. Otras quejas que corresponden a este grupo son: Q21/83; Q21/254; Q21/1601; Q21/2963.

Finalmente diremos que las **2** quejas que se han tramitado en este ejercicio y que fueron iniciadas en el año 2020, también han sido archivadas por haber alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención. (Q20/536 y Q20/2623).

*Un tercer motivo de quejas archivadas lo son por haber sido inadmitidas. En el ejercicio 2022 objeto de informe, se han inadmitido seis (6) quejas, de las cuales 3 corresponden al año 2021 y otras 3 al año 2022.

Como ya anunciamos más arriba, entre los motivos de inadmisión señalamos que en un único caso el ciudadano no se había dirigido previamente a la administración pública afectada y competente poniendo los hechos en su conocimiento y reclamando una solución a su problema, impidiendo así a la administración pública la posibilidad de dar respuesta a su problema dentro del plazo que legalmente se establece, y que como norma general se fija en el artículo 31 de la Ley de procedimiento administrativo en 3 meses. Este supuesto se ha contemplado en la Q22/489.

En el caso de las 5 quejas restantes se debe a la falta de respuesta por parte de la ciudadanía a nuestros requerimientos de aportación de los datos o requisitos legales indispensables al momento de formalización de las quejas, así por ejemplo en el caso de que se requirió al ciudadano o ciudadana para que aporte requisitos fundamentales conforme a nuestra Ley 1/2007 del Diputado del Común, (como la firma, o el domicilio, y sobre todo que aclare datos objetivos o aporte documentación necesaria para iniciar nuestra actividad supervisora de la actuaciones administrativas); así como la inadmisión se debe a la falta de respuesta a nuestro requerimiento se entendió que desisten de su intención de seguir adelante.

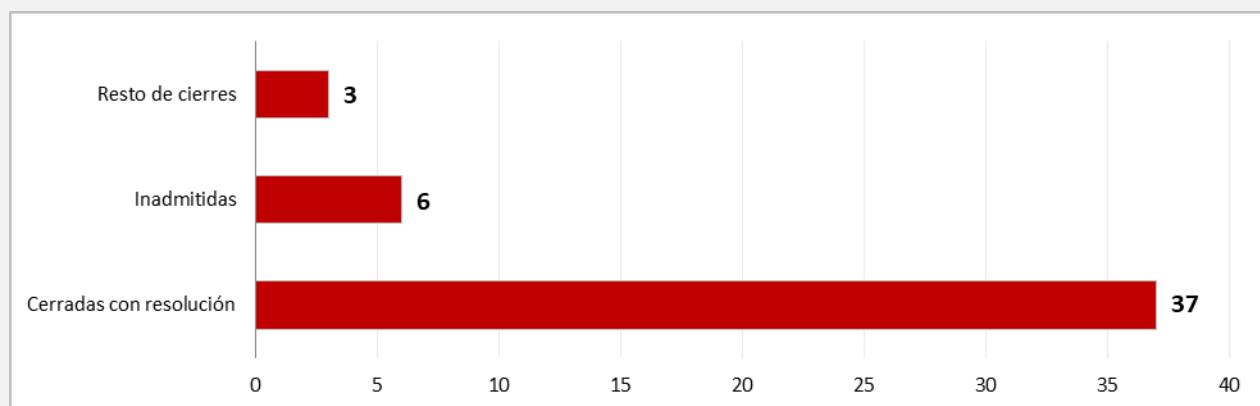
Dentro de este grupo señalamos las siguientes quejas: Q21/2583 y Q22/1114 ambas inadmitidas por desistimiento al no haber cumplimentado ni subsanado los datos requeridos, incluso a pesar de los escritos o llamadas de requerimiento.

Para finalizar diremos que las Q21/2950, Q21/3077 han sido inadmitidas por encontrarse el problema planteado en vías de solución y la Q22/1084 por haberse presentado de modo duplicado con otra anterior. Finalmente como cuarto y último grupo existen 3 quejas restantes para alcanzar el total de 46, que han sido igualmente archivadas, a saber: por encontrarse sub-iudice (Q22/1072), por no observarse encontrado irregularidad (Q21/2887) y por existir desistimiento del reclamante en la tramitación de su queja (Q22/1619).

En materia de obras públicas no se han remitido quejas al Defensor del Pueblo.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	37	80.44%
Inadmitidas	6	13.04%
Resto de cierres	3	6.52%
Total quejas cerradas	46	100%



1. Cierres con resolución

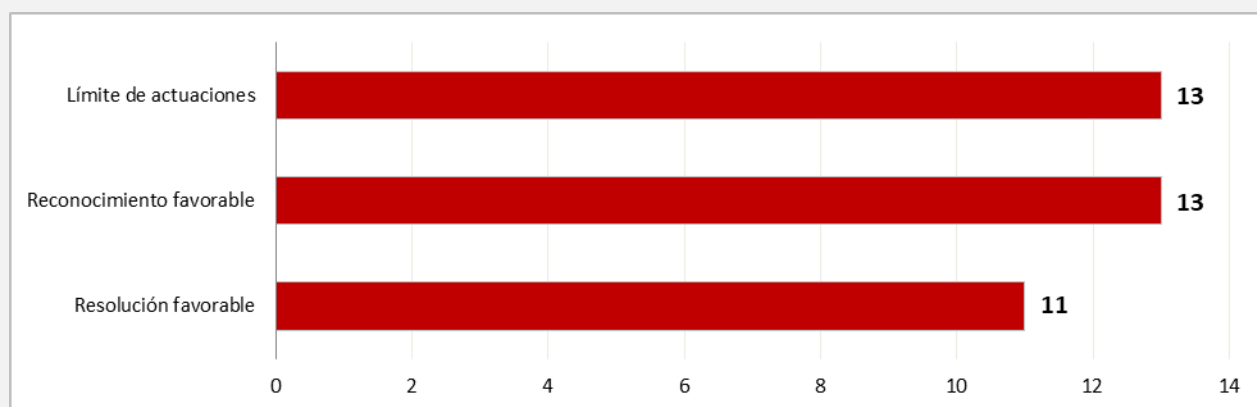
Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **37** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **64.86%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución favorable** al ciudadano se trata de **11** expedientes, lo que representa el **29.73%**.
- b. **Reconocimiento favorable** por parte de la Administración Pública: **13** quejas cerradas, lo que supone el **35.14%**.

2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **13** quejas, lo que supone el **35.14%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	11	29.73%
Reconocimiento favorable	13	35.14%
Total resolución positiva	24	64.86%
Límite de actuaciones	13	35.14%
TOTAL	37	100%



3. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran el **6.52%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por; **1** por falta de irregularidad, **1** por sub-iudice y **1** por desistimiento.

4. Traslados a otras administraciones

No consta ningún traslado de queja a la Defensoría del Pueblo de España, ni a otras administraciones.

5. Inadmisiones y sus causas

Durante 2022 fueron inadmitidas a trámite **6** quejas; de las cuales, 3 fueron registradas durante el año 2022, mientras que otras 3 lo fueron durante 2021.

Los motivos para haber sido inadmitidas, y entre ellas señalamos que el ciudadano desiste de seguir adelante (2), otras (2) por encontrarse el asunto planteado en vías de solución, otra (1) en la que se ha duplicado la queja y (1) ya que no existe irregularidad por no haberse dirigido previamente a la administración pública.

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	1
Duplicidad	1
Desistimiento	2
En vías de solución	2
Total Inadmitidas	6

ÁREA DE VIVIENDA

En los siguientes apartados vamos a desglosar el número de expedientes cerrados por reconocimiento favorable, otros cierres por solución, y por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones, así como los cierres operados por otras razones -en este caso, por no haberse observado en el objeto de la queja infracción del ordenamiento jurídico-. Asimismo, analizaremos el número de quejas inadmitidas.

En términos generales, durante el año 2022 y en el área de vivienda, respecto al total de expedientes gestionados (tanto las quejas presentadas en 2022 como las que pendían de años anteriores) hemos procedido al archivo de **149** expedientes, de los cuales, **105** se cerraron con resolución y **80** han resultado favorable a la ciudadanía, lo que supone el **76,19%** del total de las quejas cerradas con resolución. Por el contrario, **25** quejas -lo que supone un **16,78%** del total- se cerraron por límite de actuaciones. Otras **11** quejas (**7,38%**) fueron cerradas por desistimiento de la persona reclamante tras su apertura, y hubo una (**1**) queja -que supone un **0,67%**, cerrada al no existir irregularidad porque su objeto no constituía infracción del ordenamiento jurídico.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	105	70.47%
Resto de cierres	12	8.05%
Trasladadas a otras administraciones	1	0.67%
Inadmitidas	31	20.80%
Total quejas cerradas	149	100%

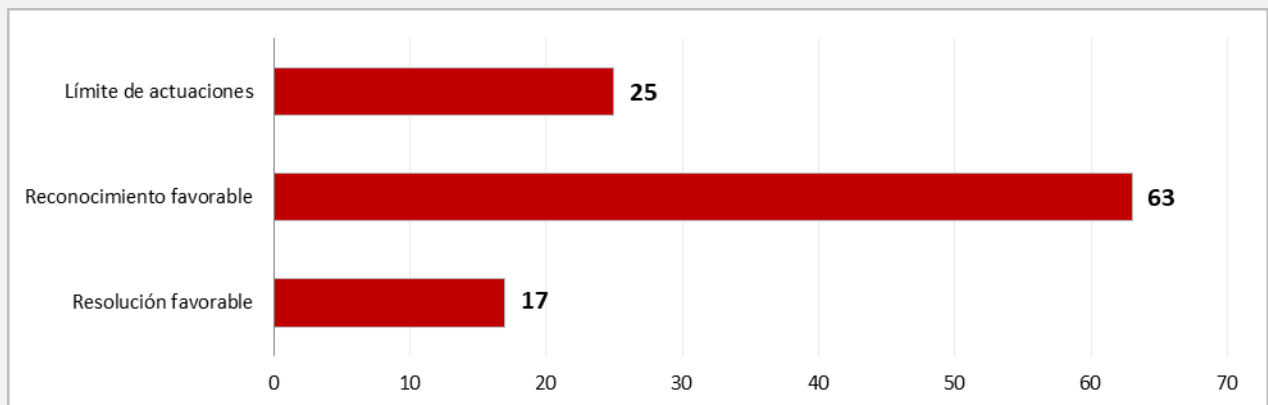
1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **80** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **76,19%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - I. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **17** quejas se han archivado, lo que representa un **16,19%**.
 - II. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **63** quejas cerradas, lo que supone el **60,00%**.

2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **25 quejas**, lo que supone el **23,81%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	17	16.19%
Reconocimiento favorable	63	60.00%
Total resolución positiva	80	76.19%
Límite de actuaciones	25	23.81%
TOTAL	105	100%



Los resultados favorables (reconocimiento favorable y otros cierres por solución) suponen para la ciudadanía la estimación de sus solicitudes de subvención de alquiler, rehabilitación o adquisición de vivienda, la resolución de los recursos interpuestos, o la de sus demandas de inscripción o renovación en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias -requisito este último necesario para poder acceder a una vivienda de promoción pública-, entre otros.

En los casos de desahucios y lanzamientos judiciales, la respuesta favorable tiene lugar tras la acreditación de la intervención del Instituto Canario de la Vivienda y de los Ayuntamientos en la búsqueda de alternativa habitacional, orientación y asesoramiento a las personas afectadas.

2. Resto de Cierres

El resto de cierres se elevan a **12** (lo que supone un 8,05% del total de cierres realizados durante el ejercicio), de los cuales 11 cierres traen causa del desistimiento de la persona reclamante; y uno (1), en no haberse observado infracción del ordenamiento jurídico ya en el objeto mismo de la queja.

Desiste	11	91.67%
No existe irregularidad	1	8.33%
TOTAL	12	100%

3. Trasladas a otras administraciones

Durante el año 2022 se ha dado traslado de una (**1**) queja al Defensor del Pueblo, por venir referida a una materia que era competencia de órganos de la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante 2022 fueron inadmitidas a trámite **31** quejas; de las cuales, 28 fueron presentadas durante el mismo año 2022, mientras que otras 3 lo fueron durante 2021.

Las inadmisiones de quejas durante 2022 se distribuyen en el siguiente número y motivos: **11** quejas fueron inadmitidas por desistimiento de la persona reclamante tras su interposición, **7** por duplicidad, **4** por no entrar su objeto en las competencias de esta institución, **4** por no haber subsanado la persona reclamante los defectos observados, **2** por no suponer su objeto irregularidad alguna en la actuación administrativa, **2** por no haber recurrido previamente a la administración correspondiente para presentar la reclamación oportuna y **1** por venir referida a una cuestión jurídica privada que, por tanto, debía ser resuelta en los Juzgados y Tribunales competentes.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	11
Duplicidad	7
Sin competencia	4
No Subsanación	4
No existe irregularidad	2
Sin recurrir a otra Administración	2
Jurídico-Privada	1
Total Inadmitidas	31

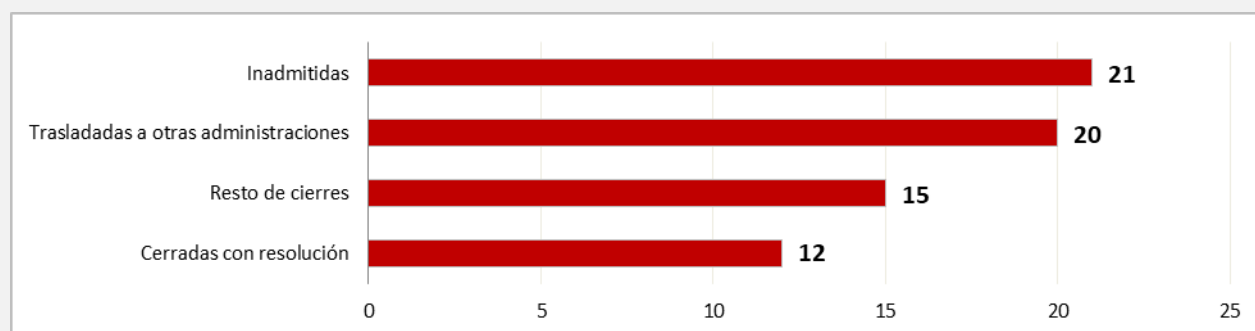
ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En este mismo ejercicio se cerraron **68** quejas, **61** de 2022 y **7** corresponden al 2021.

De estas **68** quejas, **12** se cerraron con resolución, **15** son del denominado resto de cierres, **20** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **21** fueron inadmitidas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	12	17.65%
Resto de cierres	15	22.05%
Trasladadas a otras administraciones	20	29.41%
Inadmitidas	21	30.88%
Total quejas cerradas	68	100%

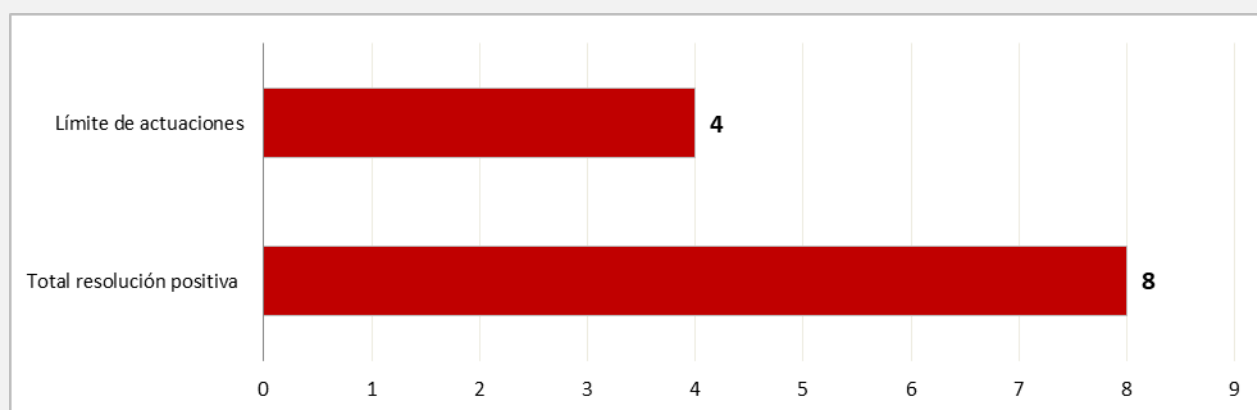


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **8** expedientes con reconocimientos favorables a la ciudadanía, lo que supone el **66.67%** de las quejas cerradas con resolución.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **4** quejas, lo que supone el **33.33%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	8	66.67%
Total resolución positiva	8	66.67%
Límite de actuaciones	4	33.33%
TOTAL	12	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **22.05%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas todas por no existir irregularidad en su tramitación.

No existe irregularidad	15	100.00%
TOTAL	15	100%

3. Trasladas a otras administraciones

Por lo tanto, debemos subrayar que, por exceder de nuestras competencias, son veinte (**20**) las quejas que han sido remitidas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **21** quejas de 2022, de las cuales 13 fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración

del Diputado del Común, 4 por no existir irregularidad, 3 por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-iudice) y 1 por estar en vías de solución.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	13
En vías de solución	1
No existe irregularidad	4
Sub- Iudice	3
Total Inadmitidas	21

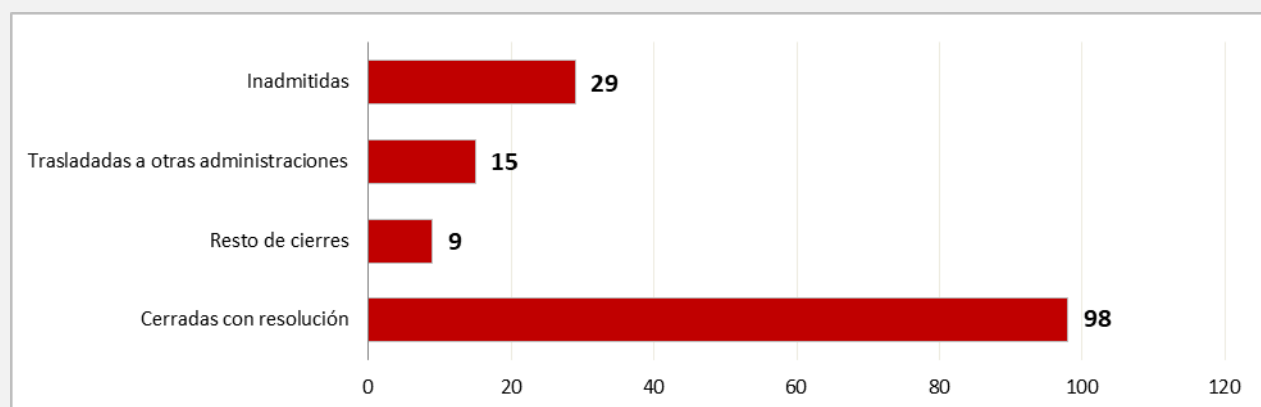
ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el transcurso del año 2022 se han cerrado un total de **151** quejas. De ellas, **85** se corresponden con quejas presentadas durante ese año, **59** de 2021, **7** de 2020.

Del total, **55** fueron cerradas con resolución, **9** son del grupo de Resto de Cierres, **15** por traslado al Defensor del Pueblo de España y **29** por inadmisión.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	98	64.90%
Resto de cierres	9	5.96%
Trasladadas a otras administraciones	15	9.93%
Inadmitidas	29	19.20%
Total quejas cerradas	151	100%



1. Cerradas con Resolución

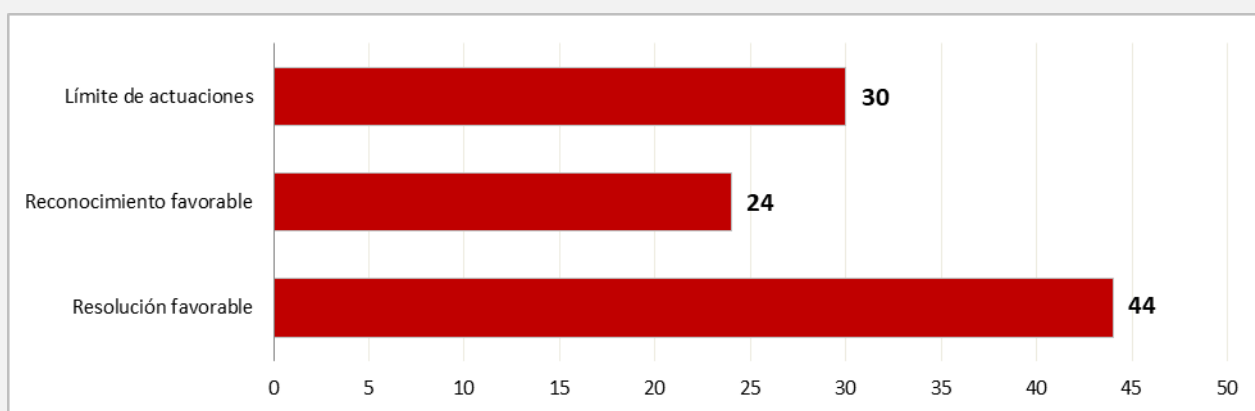
a. **Resolución Positiva para el Reclamante.** Se cerraron **68** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **69.39%** de las quejas cerradas con resolución que son **98**. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **44** quejas se han archivado, lo que representa un **44.90%**.

- ii. **b. Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **24** quejas cerradas, lo que supone el **24.49%**.
- b. Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **30** quejas, lo que supone el **30.61%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	44	44.90%
Reconocimiento favorable	24	24.49%
Total resolución positiva	68	69.39%
Límite de actuaciones	30	30.61%
TOTAL	98	100%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos.

Son **9** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **2** por no existir irregularidad por parte de la administración, **5** por desistimiento, **1** por no haberse dirigido anteriormente a la administración correspondiente y **1** por sub-iudice.

Desistimiento	5	55.56%
No existe irregularidad	2	22.22%
Sub-iudice	1	20.00%
Sin recurrir a otra Administración	1	20.00%
TOTAL	9	100%

3. Trasladadas a otras administraciones

15 expedientes de quejas han sido derivadas al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

En el área de Economía y Hacienda se inadmitieron **29**; de las que **2** son por no existir irregularidad, **18** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **2** por desistimiento antes de su admisión, **3** por ser un asunto jurídico-privado, **2** por duplicidad, **1** por encontrarse el asunto planteado en vías de solución y **1** por no tener competencia en el fondo del asunto planteado.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	18
Jurídico-Privado	3
No existe irregularidad	2
Duplicidad	2
Desistimiento	2
Sin competencia	1
En vías de solución	1
Total Inadmitidas	29

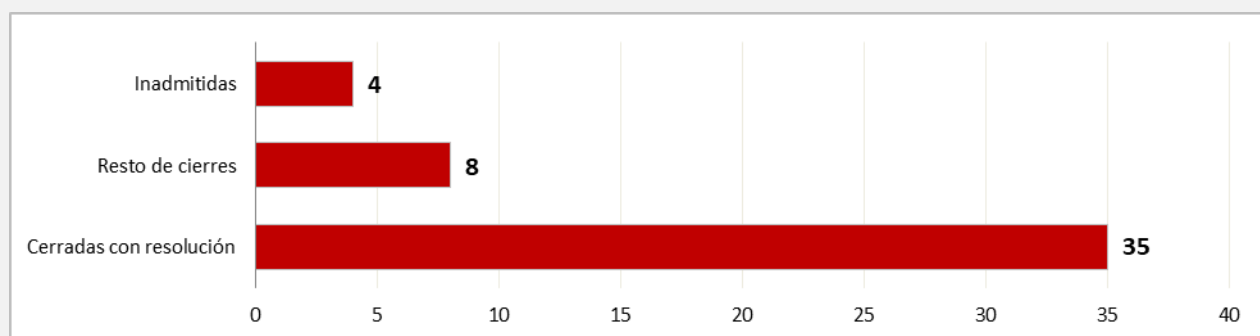
ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2022 se han archivado **47** quejas en este ejercicio. Las quejas más antiguas que se tramitaron en materia de servicios urbanos, correspondían al año 2020 y 2021, y entre ellas se han archivado **2** y **18** quejas, respectivamente. Entre las quejas correspondientes al año 2022 se han archivado **27** quejas.

Afortunadamente en el área de servicios urbanos podemos indicar que uno de los motivos destacados de archivo es la solución del problema del ciudadano, y también por encontrarse el problema en vías de solución a corto plazo. Dentro del grupo de quejas solucionadas en el área de servicios urbanos podemos decir que se encuentran aquellas cuestiones que nos plantea la ciudadanía relacionada con; la localización y limpieza de los contenedores de basura, las quejas relacionadas con roturas de tuberías y abastecimiento de la red de agua y los daños derivados que se pudieron ocasionar a las propiedades privadas y la demora en los permisos para los sondeos de pozos en las fincas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	35	74.47%
Resto de cierres	8	17.02%
Inadmitidas	4	8.51%
Total quejas cerradas	47	100%



1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **19** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **54.29%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **14** quejas se han archivado, lo que representa un **40%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **5** quejas cerradas, lo que supone el **14.29%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **16** quejas, lo que supone el **45.71%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	14	40.00%
Reconocimiento favorable	5	14.29%
Total resolución positiva	19	54.29%
Límite de actuaciones	16	45.71%
TOTAL	35	100%

2. Resto de Cierres

Las Cerradas sin Resolución corresponden a las quejas que, después de ser admitidas a trámite y tras su consulta a la Administración Pública, son cerradas por otros motivos, mostradas en el cuadro anterior, se configuran el **8** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **7** por Desistimiento y **1** por no existir irregularidad en la respuesta de la administración de la reclamación.

Desiste	7	87.50%
No existe irregularidad	1	12.50%
TOTAL	8	100%

3. Trasladas a otras administraciones

Por otra parte, se señala que todas las quejas presentadas en el área de Servicios Urbanos durante 2022 han sido tramitadas en esta institución, sin tener que realizar ningún traslado a otro organismo.

4. Inadmisiones y sus causas

Del total de quejas nuevas tramitadas en el año 2022, **4** quejas han sido inadmitidas. Estas quejas inadmitidas corresponden **3** al año 2021, y las restantes o sea **1**, corresponden a quejas registradas en el año 2022.

De las cuales, **1** por duplicidad y **3** por desistimiento de los reclamantes.

- **Quejas Inadmitidas**

Duplicidad	1
Desistimiento	3
TOTAL INADMITIDAS	4

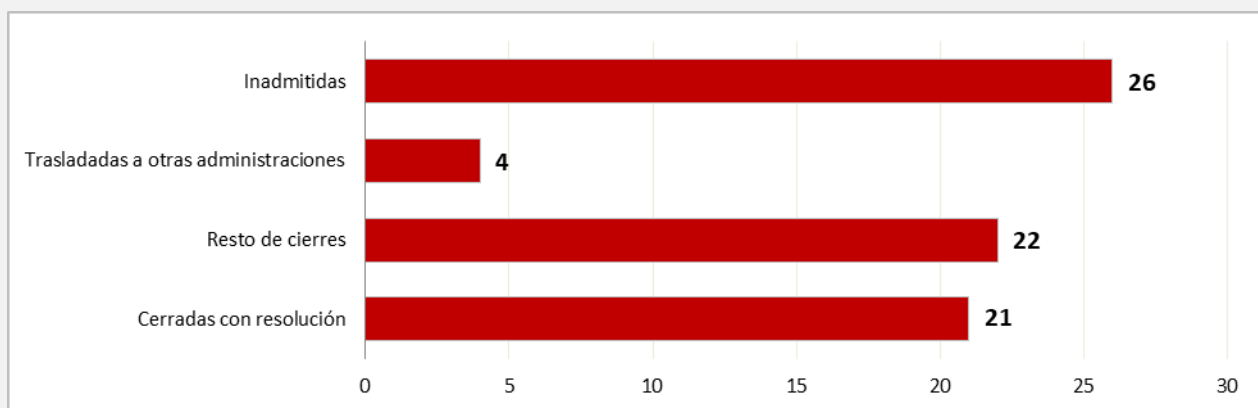
ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2022 se cerraron **73** quejas, correspondiendo **1** al año 2020, **12** al 2021 y **60** al 2022.

De estas **73** quejas, **21** se cerraron con resolución y, entre estas, **18** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **85.71%** de las cerradas con resolución. Además, **22** son del denominado resto de cierres, **4** se trasladaron a otras administraciones, entre ellas, el Defensor del Pueblo y **26** fueron inadmitidas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	21	28.77%
Resto de cierres	22	30.14%
Trasladadas a otras administraciones	4	5.48%
Inadmitidas	26	35.62%
Total quejas cerradas	73	100%

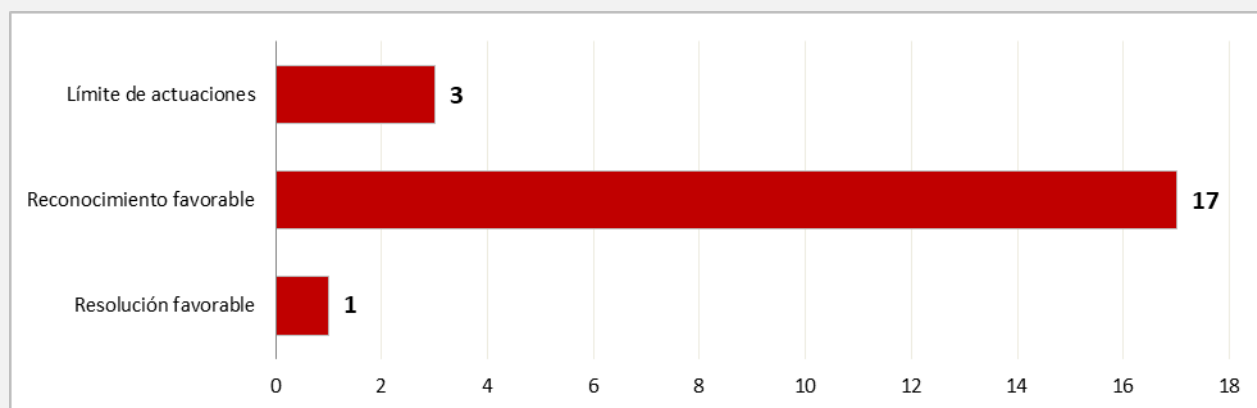


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **18** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **85.71%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **1** quejas se han archivado, lo que representa un **4.76%**.
 - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **17** quejas cerradas, lo que supone el **80.95%**.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **3** quejas, lo que supone el **14.29%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	1	4.76%
Reconocimiento favorable	17	80.95%
Total resolución positiva	18	85.71%
Límite de actuaciones	3	14.29%
TOTAL	21	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran el **30.14%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas por no existir irregularidad en su tramitación y una por duplicidad.

No existe irregularidad	21	95.45%
Duplicidad	1	4.54%
TOTAL	22	100%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Por tanto, debemos subrayar que, por exceder de nuestras competencias, son cuatro (**4**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: una (**1**) ha sido trasladada al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y tres (**3**) al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias. De estos, los cuatro (**4**) expedientes se registraron en el año 2022.

4. Inadmisiones y sus causas

En 2022 se inadmitieron un total de **26** quejas, correspondiendo 25 quejas de 2022 y 1 de 2021.

De las **25** quejas que se inadmitieron de 2022, **10** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, **9** por no existir irregularidad, **3** por estar en vías de solución, **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-Iudice) y **2** por no ostentar competencia.

La que se inadmitió de 2021 fue por no subsanación, al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración de la Diputación del Común.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	11
No existe irregularidad	9
En vías de solución	3
Sin competencia	2
Sub-ludice	1
Total Inadmitidas	26

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Del recuento total de expedientes de quejas tramitados en el año 2022 objeto de informe, (como indicamos más arriba ascendía al total de 91 expedientes de quejas), y una vez realizado el recuento pertinente, a fecha 31 de diciembre de 2022, se han archivado un total de 56 expedientes de queja.

De las **56** quejas archivadas, discriminando las mismas por años, indicaremos que se archivaron **26** quejas registradas en el año 2022; **24** quejas archivadas correspondían al año 2021; y las **6** quejas restantes correspondían a expedientes del año 2020.

En general, existente tres grandes motivos de finalización y archivo de las quejas del área de actividades clasificadas, -area10-. En el año 2022 se han archivado quejas por haberse alcanzado una solución al problema planteado por el ciudadano o ciudadana, y en otros casos por haberse llegado al límite de nuestra posibilidad de intervención, y finalmente por inadmisión de las mismas.

* Analizaremos a continuación, el grupo mayoritario de quejas tramitadas y finalizadas cuyo motivo de archivo es haber alcanzado una solución favorable, o encontrarse en vías de solución el problema planteado por la ciudadanía. En este grupo señalamos un total de **26** quejas.

Este grupo de **26** quejas, se archivan porque se ha solucionado el problema que originó su presentación, o bien se archivan por encontrarse en vías de solución el problema planteado por los y las reclamantes, o bien porque la administración pública implicada acepta nuestra resolución. La ciudadanía nos plantea mayoritariamente aquí problema de ruidos, de humos, del ejercicio de la actividad empresarial o comercial sin contar con la licencia preceptiva, o excediéndose del título habilitante e incumpliendo la misma.

Así podemos señalar a modo de ejemplo, que se ha solucionado el problema de las denuncias planteadas por los vecinos ante las administraciones locales, respecto a la toma en conocimiento y posterior inicio de expedientes administrativos con inspecciones a locales comerciales tales como restaurantes, asaderos, local de fabricación de pasteles, actividad de gimnasio, instalación de aparatos de frío que generaban ruido, etc. Entre ellas podemos indicar las Q22/788; Q22/2058; Q22/171 (problemas de olores y humos en restaurantes); Q22/535 (problemas de ausencia de insonorización); Q22/426 (ruidos procedentes de gimnasio); Q22/918 (inicio de expediente sancionador por ruidos procedente de carpintería); Q22/2066 (cese de la actividad de gimnasio); Q22/568 (iniciación de expediente sancionador a actividad de peluquería canina); Q22/1021 (precinto de equipos de aire acondicionado por ruidos), etc.

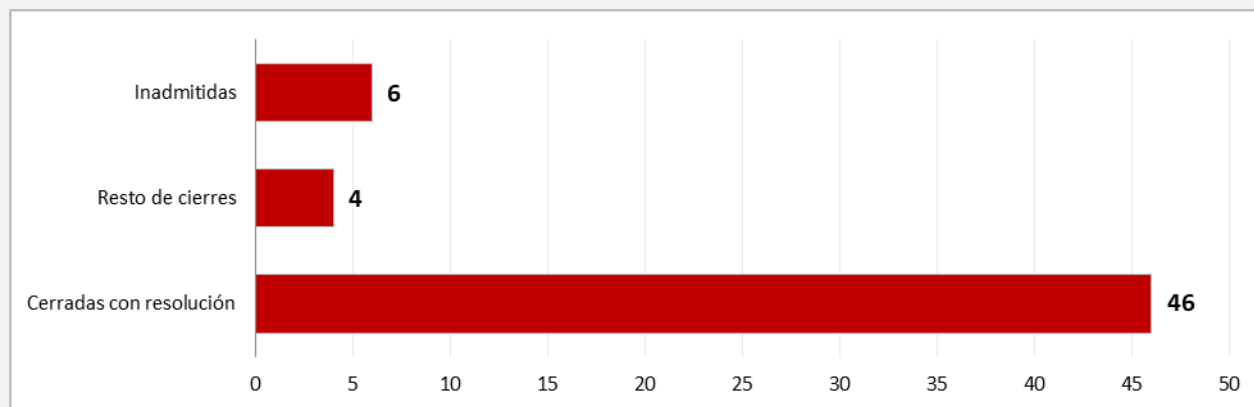
*Un segundo grupo de quejas, (15 en total), se han archivado por haber llegado al límite de nuestra posibilidad de intervención y de supervisión. Así cabe señalar la Q21/999 donde se planteaba el problema de ruidos procedentes de una terraza de ocio nocturno sin licencia; o el supuesto de ruidos de local de ocio nocturno que es derivado por el propio ciudadano reclamante a la fiscalía provincial (Q21/3019); o el supuesto de haber recibido respuesta la vecina reclamante si bien ésta no le ha resultado satisfactoria a sus intereses (Q21/3194); o el supuesto de ruidos procedentes de maquinaria pública (Q21/1328) ; o el caso de olores procedentes de cría intensiva de animales en núcleo poblacional (Q21/2179). etc.

Igualmente podemos señalar entre ellas las Q22/519 (ruidos controlados por agente de autoridad y que no superan los límites establecidos a pesar de la queja ciudadana); Q22/855 (centro deportivo que no es el origen de los ruidos y vibraciones que manifiesta la ciudadana); o también las Q22/923; Q22/980 (por ruidos procedentes de local de restauración que es requerido por la autoridad para subsanación); Q22/1070; Q22/1245 (en ambos casos se desarrolla una actividad ajustada a licencia con informes previos favorables); etc.

* Finalmente nos referiremos ahora a un pequeño grupo de 6 quejas que han sido inadmitidas y sus motivos. Con respecto a ellas, informaremos que una de las quejas inadmitidas es del año 2021 y las 5 restantes son quejas del año 2022.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	46	82.14%
Resto de cierres	4	7.14%
Inadmitidas	6	10.71%
Total quejas cerradas	56	100%



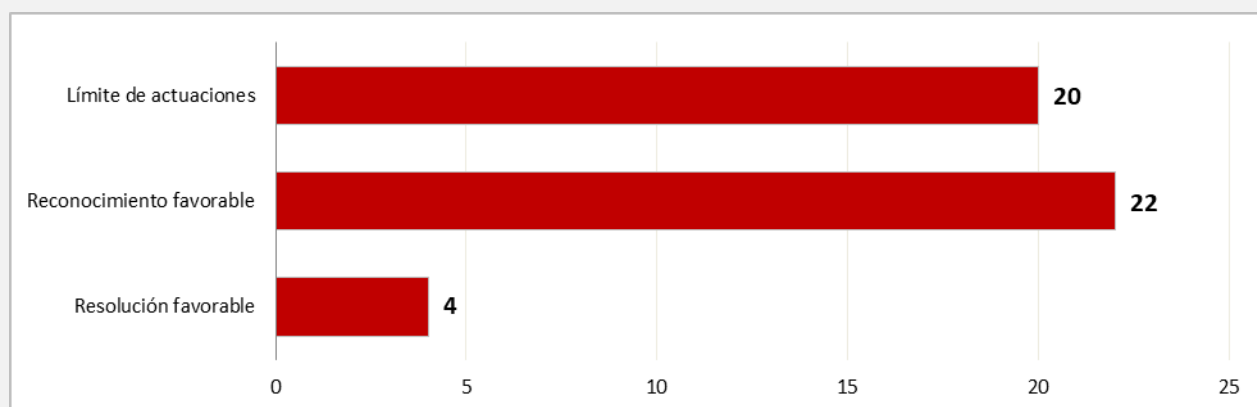
1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **26** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **56.52%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. En el área de Actividades Clasificadas existen **4** quejan que se han archivado con resolución favorable hacia la ciudadanía, lo que significa el **8.70%** del total de las quejas cerradas en esta área durante el año 2021.

- ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública. Además de los anteriores, otros **22** expedientes se cerraron por reconocimiento favorable a la ciudadanía, constituyendo así el **47.83%** del total de cierres.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. Un año más debemos destacar el alto número de quejas que se cierran por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones. En esta ocasión, en número de **20**, lo que supone un **43.48%** del total de las que se registraron este año.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	4	8.70%
Reconocimiento favorable	22	47.83%
Total resolución positiva	26	56.52%
Límite de actuaciones	20	43.48%
TOTAL	46	100%



2. Resto de Cierres

De entre las quejas admitidas y tramitadas, las restantes causas de cierre, cuatro (**4**) lo fueron ese número de quejas por la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa, por desistimiento del reclamante al presentar su reclamación y por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial

No existe irregularidad	2	50.00%
Desistimiento	1	25.00%
Sub-ludice	1	25.00%
TOTAL	4	100%

3. Trasladas a otras administraciones

En este periodo del año 2021, **no** se produjo ningún traslado al Defensor del Pueblo, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio, u a otras administraciones.

4. Inadmisiones y sus causas

Del total de **6** quejas inadmitidas, estamos en condiciones de informar que 3 de ellas lo han sido por desistimiento de la persona reclamante, ya que al ser requerido para que cumplimenten los requisitos que establece el artículo 24 de la Ley 7/2001 de 31 de julio del Diputado del Común (la firma en el escrito inicial, así como otros datos personales esenciales), o ser requeridos para que aporten la documentación necesaria que él o la reclamante hubieren dirigido previamente a la administración pública afectada, para así poder dar inicio al estudio de la queja y la supervisión a la administración implicada, y la ciudadanía no ha cumplimentado dicho requerimiento, a pesar de varias gestiones escritas o telefónicas, viéndonos abocados a la inadmisión por desistimiento. Tal es el caso de las Q21/3489; Q22/1456 y Q22/1029.

También se han inadmitido otras 3 quejas; **1** por duplicidad de la misma (Q22/1083), **1** por encontrarse la situación sub-íudice (Q22/1972), y un último motivo de inadmisión ha sido por no haber transcurrido el plazo general de tres meses con que cuenta la administración pública para dar trámite y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, ya que la vecina se había dirigido a su municipio en la misma fecha de presentación de la queja. En este último supuesto, desde nuestra Institución se informa a los y las reclamantes que deben estar a la espera de un tiempo prudencial para que la administración pública responda a sus peticiones y en caso de que transcurrido el mismo no hubiere novedades, les recordamos que estamos a su disposición para entonces si iniciar nuestra actividad supervisora.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	3
No existe irregularidad	1
Duplicidad	1
Sub-íudice	1
Total Inadmitidas	6

AREA DE EDUCACIÓN

Durante el ejercicio del que se da cuenta se han cerrado **126** expedientes de queja. De los cuales **72** han sido archivos tras haber realizado actuaciones de supervisión, **43** cierres se correspondieron con inadmisiones a trámite y **11** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.

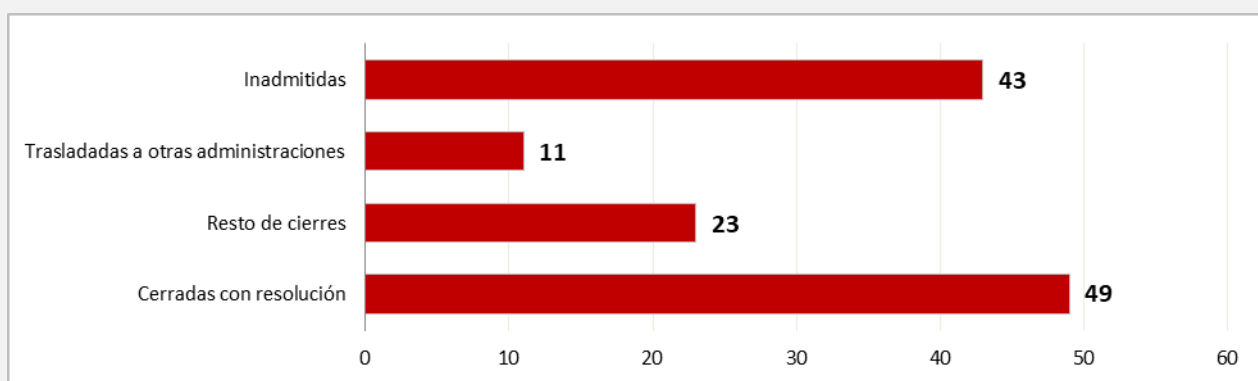
En cuanto a la tarea de supervisión, respecto a las quejas incoadas en el 2022, culminó con el archivo de 126 expedientes, resultando como dato destacable que 40 expedientes se archivaron por estar en vías de alcanzar una solución favorable el asunto que motivó la queja; además, 5 se archivaron por no apreciarse irregularidad administrativa que motivara la continuación de la supervisión al recibir el informe de la administración pública concernida y 3 por haber llegado al límite de actuaciones de supervisión.

Asimismo, se culminó la tramitación de 24 expedientes correspondientes al ejercicio 2021, resultando que 9 expedientes se archivaron por reconocimiento favorable, 6 por no infracción del Ordenamiento jurídico y 5 por límite de actuaciones.

Finalmente, se concluyó la supervisión de 5 expedientes cuya supervisión se había iniciado durante el año 2020; de ellos, 2 fueron archivados por solución, 1 al concluir que no había infracción en el proceder de la administración pública concernida, 1 por haber llegado al límite de actuaciones de supervisión y 1 por desistimiento de la persona interesada, tras poner en su conocimiento el informe emitido por la administración pública afectada.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	49	38.89%
Resto de cierres	23	18.25%
Trasladadas a otras administraciones	11	8.73%
Inadmitidas	43	34.13%
Total quejas cerradas	126	100%

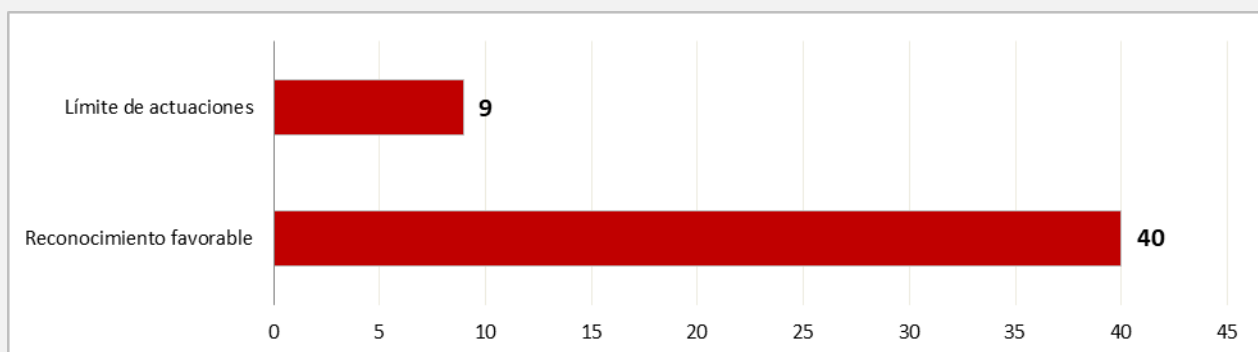


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **40** expedientes con **reconocimiento favorable** a la ciudadanía, lo que supone el **81.63%** de las quejas cerradas con resolución.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **9** quejas, lo que supone el **18.37%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	40	81.63%
Total resolución positiva	40	81.63%
Límite de actuaciones	9	18.37%
TOTAL	49	100%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran el **18.25%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por falta de irregularidad, por desistimiento y por duplicidad.

No existe irregularidad	12	52.17%
Desiste	7	30.43%
Remitida a otra administración	4	17.39%
Sub-ludice	1	4.35%
TOTAL	23	100%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son doce (**11**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las **43** inadmisiones:

Los expedientes incoados en 2022 fueron **30** y los motivos son: **9** porque los ciudadanos no subsanaron los requerimientos de aportación de documentos, **2** por desistimiento en su pretensión, **2** por duplicidad, **12** por no existir vulneración del ordenamiento jurídico, **1** por no ser competencia de esta institución la supervisión de la situación que se exponía en el escrito de queja, **1** por estar en vías de solución la situación que motivó la queja antes del inicio de actuaciones de supervisión por parte de esta institución, **1** por carencia de pretensión y **2** por no haber recurrido previamente a la administración pública concernida (Q22/55, Q22/147, Q22/160, Q22/166, Q22/229, Q22/247, Q22/254, Q22/384, Q22/711, Q22/733, Q22/734, Q22/928, Q22/947, Q22/1048, Q22/1053, Q22/2240, Q22/2244, Q22/2279, Q22/2297, Q22/2331, Q22/2508, Q22/2581, Q22/2595, Q22/2785, Q22/1164, Q22/1202, Q22/1408, Q22/1555, Q22/1556, Q22/1570, Q22/1651, Q22/1686, Q22/1694, Q22/1816, Q22/1980, Q22/1999, Q22/2019, Q22/2177, Q22/2180, Q22/2207).

Respecto a las quejas iniciadas en el ejercicio 2021, durante el ejercicio del que se da cuenta se inadmitieron a trámite **13**, siendo los motivos: 9 porque los ciudadanos no subsanaron los requerimientos de aportación de documentos, 1 por desistimiento en su pretensión, 1 por no ser competencia de esta institución la supervisión de la situación que se exponía en el escrito de queja, 1 por carencia de pretensión y 1 por no haber recurrido previamente a la administración pública concernida (Q21/1168, Q21/1662, Q21/1733, Q21/1853, Q21/1902, Q21/1950, Q21/2093, Q21/2196, Q21/2258, Q21/3144, Q21/3157, Q21/3176, Q21/3652, Q21/3670).

- **Quejas Inadmitidas**

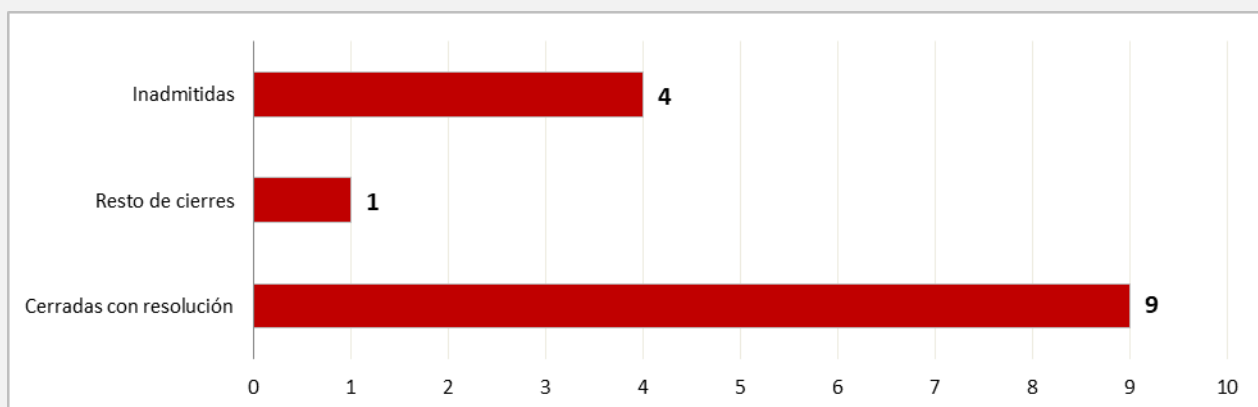
Duplicidad	2
Sin recurrir a otra Administración	3
No existe irregularidad	12
Desistimiento	3
No Subsanación	18
Sin Competencia	2
En vías de solución	1
Sin pretensión	2
TOTAL INADMITIDAS	43

ÁREA DE CULTURA

A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de 14 expedientes. De éstos, 7 se corresponden con quejas incoadas en el año 2022, que tras la tarea de supervisión oportuna se archivaron por haber alcanzado una resolución favorable el asunto que motivó la queja (Q22/31, Q22/264, Q22/358, Q22/511, Q22/595, Q22/1179, Q22/2525).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	9	64.29%
Resto de cierres	1	7.15%
Inadmitidas	4	28.57%
Total quejas cerradas	14	100%

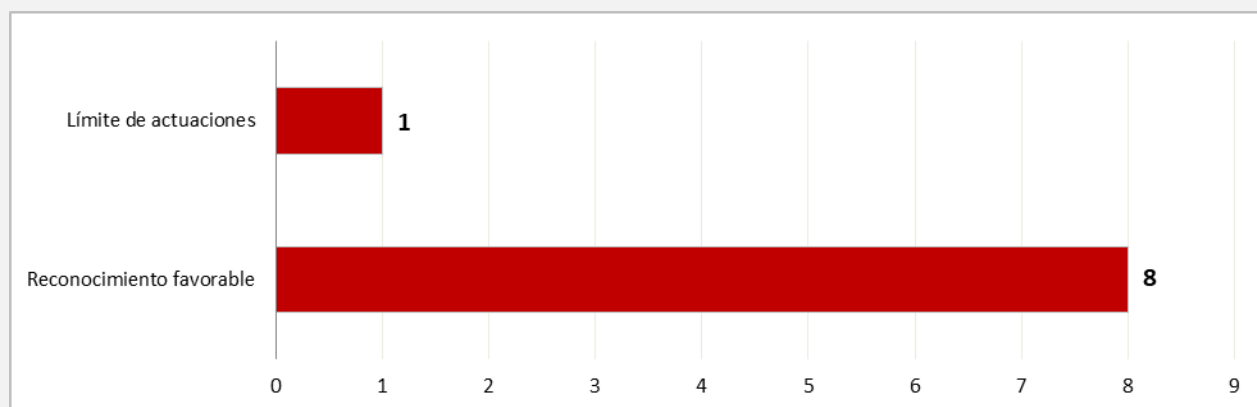


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **8** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **88.89%** de las quejas cerradas con resolución.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **1** queja, lo que supone el **11.11%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	8	88.89%
Total resolución positiva	8	88.89%
Límite de actuaciones	1	11.11%
TOTAL	9	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **23.07%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por falta de irregularidad, por desistimiento y por duplicidad.

Desistimiento	1	100%
TOTAL	1	100%

3. Traslados a otras administraciones.

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Los **4** expedientes restantes se cerraron por inadmisión a trámite, siendo los motivos de inadmisión los siguientes: (1) por no subsanación de la documentación inicialmente presentada junto al escrito de queja, (1) por no apreciarse irregularidad en la actuación administrativa que se sometió a la consideración de esta institución, (1) por carecer de pretensión los hechos relatados en el escrito de queja y (1) por exceder del ámbito de supervisión que nos encomienda nuestra ley reguladora (Q22/563, Q22/851, Q22/1391, Q22/1675).

- **Quejas Inadmitidas**

Sin pretensión	1
Sin competencia	1
No existe irregularidad	1
No Subsanación	1
TOTAL INADMITIDAS	4

ÁREA DE DEPORTES

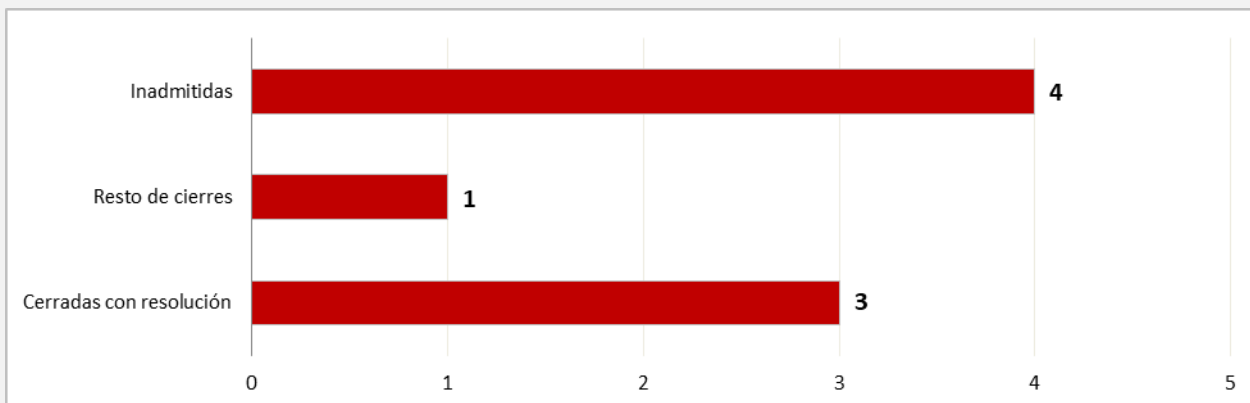
A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de 8 expedientes. Tras la correspondiente tramitación, se archivó una queja incoada en el año del que se da cuenta, porque al recibir el informe de la Administración concernida se constató que el asunto objeto de supervisión estaba pendiente de resolución judicial.

Asimismo, se procedió al archivo de una queja iniciada en el ejercicio 2020 tras alcanzar una resolución favorable la situación que motivó la misma, y finalmente, se cerraron dos (2) quejas correspondientes al año 2021, en un caso por haber alcanzado una vía de solución los hechos expuestos a la consideración de esta institución, y en el otro por haber llegado al límite de nuestras posibles actuaciones de supervisión (Q22/978, Q21/2416, Q21/3085, Q20/2628).

Por otra parte, se inadmitieron a trámite 4 quejas. De las cuales, 2 fueron incoadas en 2022, y el motivo de inadmisión, en un caso fue por no subsanación, esto es, por no aportar la documentación que le había sido requerida al promotor, para poder valorar adecuadamente la situación expuesta en el escrito de queja; y en el otro caso, al apreciarse tras el estudio pertinente de los hechos expuestos a la consideración de esta institución que no existía irregularidad administrativa que motivara el inicio de actuaciones de supervisión por nuestra parte. Igualmente, se inadmitieron a trámite por no subsanación dos quejas recibida a finales del año 2021 (Q22/814, Q22/1587, Q21/2847, Q21/2927).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	3	37.50%
Resto de cierres	1	12.50%
Inadmitidas	4	50.00%
Total quejas cerradas	8	100%



1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **2** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **66.67%** de las quejas cerradas con resolución.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **1** quejas, lo que supone el **33.33%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	2	66.67%
Total resolución positiva	2	66.67%
Límite de actuaciones	1	33.33%
TOTAL	3	100%

2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran el **12.50%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, es cerrada, por encontrarse la situación en la vía judicial o ya resuelta en esta vía.

Sub-iudice	1	100%
TOTAL	1	100%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se inadmitieron a trámite **4** quejas. De las cuales, **2** fueron incoadas en 2022, y los motivos de inadmisión son: un (1) caso fue por no subsanación, esto es, por no aportar la documentación que le había sido requerida al promotor, para poder valorar adecuadamente la situación expuesta en el escrito de queja y en el otro caso, al apreciarse tras el estudio pertinente de los hechos expuestos a la consideración de esta institución que no existía irregularidad administrativa que motivara el inicio de actuaciones de supervisión por nuestra parte.(Q22/814 y Q22/1587).

Igualmente, se inadmitieron a trámite: por no subsanación, dos (2) quejas recibidas a finales del año 2021. (Q21/2847 y Q21/2927).

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	1
Desistimiento	1
No subsanación	2
TOTAL INADMITIDAS	4

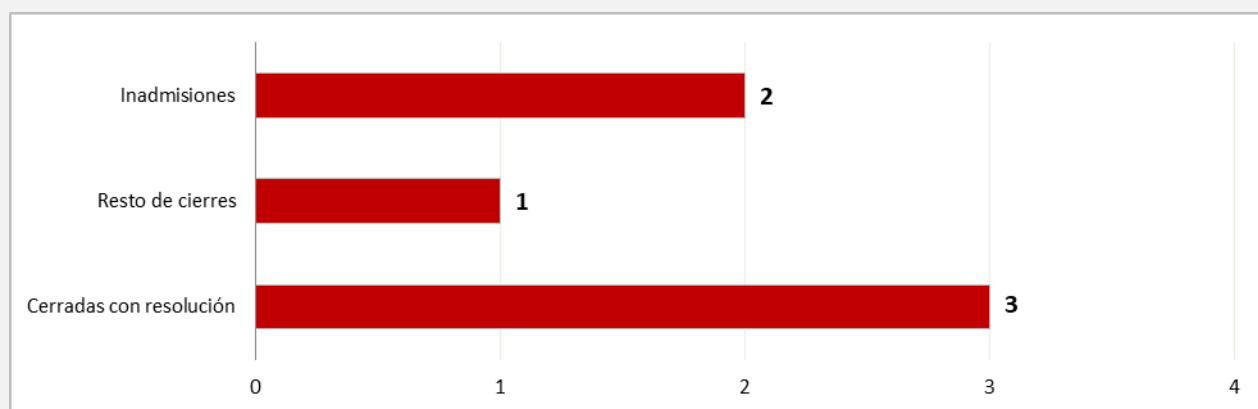
ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

A fecha de elaboración del presente informe se había procedido al cierre de 6 expedientes. De éstos, 3 se archivaron tras la correspondiente supervisión por parte de esta institución, que concluyó con el archivo de una queja incoada durante el 2022 por estar en vías de alcanzar una solución favorable la situación que motivó la admisión a trámite de la queja.

Asimismo, se procedió al archivo de dos expedientes iniciados en 2021, uno (1) se cerró al haber alcanzado el límite de actuaciones de supervisión posibles por nuestra parte, mientras que el otro se archivó al comprobar que el asunto que motivaba la queja estaba pendiente de resolución judicial, tras recibir el informe de la administración correspondiente (Q22/883, Q21/824, Q21/1592).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	3	50.00%
Resto de cierres	1	16.67%
Inadmisiones	2	33.33%
Total quejas cerradas	6	100%

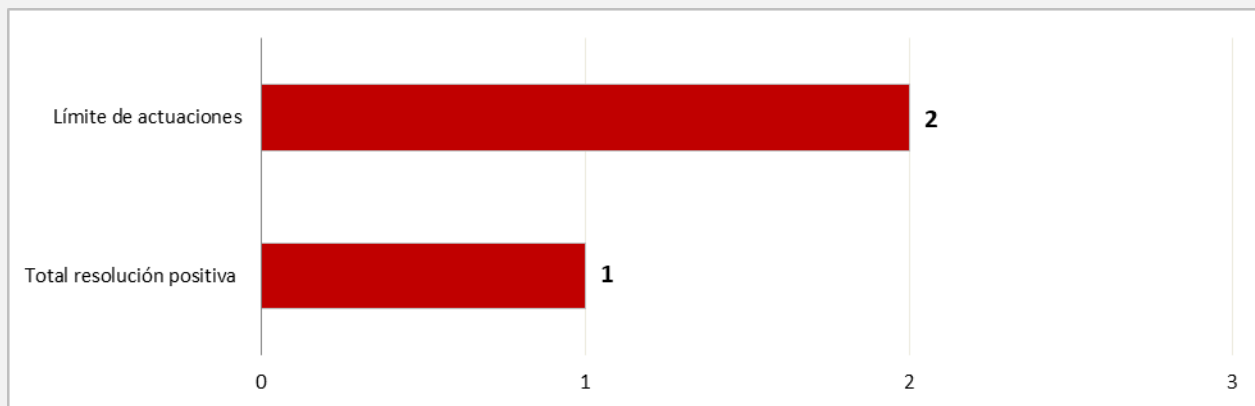


1. Cierres con Resolución

- c. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **(5)** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **total** de las quejas cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	1	33,33%
Total resolución positiva	1	33,33%
Límite de actuaciones	2	66,67%
TOTAL	3	100%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres configuran el **16.67%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, es cerradas, en **(1)** ocasión por encontrarse la situación sub-iudice.

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron a trámite dos quejas de las recibidas en el ejercicio 2022, una (1) por no apreciarse irregularidad administrativa en los hechos sometidos a la consideración del Diputado del Común, y la otra (1) porque el promotor no aportó la documentación que le fue requerida, para poder valorar adecuadamente, si los hechos puestos de manifiesto en el escrito de queja eran susceptibles de iniciar actuaciones de supervisión por nuestra parte (Q22/632, Q22/634).

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	1
No subsanación	1
TOTAL INADMITIDAS	2

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Durante el año 2022 se archivaron un total de **27** quejas, correspondiendo 18 de ellas (66,6%) al año 2022, 8 (29,6%) del año 2021 y 1 (3,7%) al año 2020. En relación a los cierres, 6 de dichas quejas fueron inadmitidas con carácter previo a la admisión. En relación a estos datos, como suele pasar en años anteriores, hay quejas, cuya tramitación se mantienen de un año para el otro, sobre todo si están implicadas varias Administraciones Públicas o si, la tramitación burocrática administrativa se ralentiza y resulta necesario hacer un seguimiento más exhaustivo hasta la resolución definitiva del expediente.

En relación a lo anteriormente expuesto, destacamos que durante el año 2022 se han tramitado 45 quejas, de la cuales 36 se corresponden con las presentadas por los reclamantes en el transcurso del año 2022, 8 se correspondían con quejas que quedaban por resolver del año 2021 y 1 del año 2020.

Asimismo, una vez obtenido ese dato, a fecha 31 de diciembre el área ha finalizado con un total de 18 expedientes en trámite, todos ellos relacionados con quejas interpuestas en el año 2022, destacando, como no puede ser de otra manera, la atención a la ciudadanía, el contacto con las Administraciones Públicas y la resolución de los asuntos en sentido favorable.

A continuación, se detalla el motivo de cierre de las quejas según el año de incoación de las mismas:

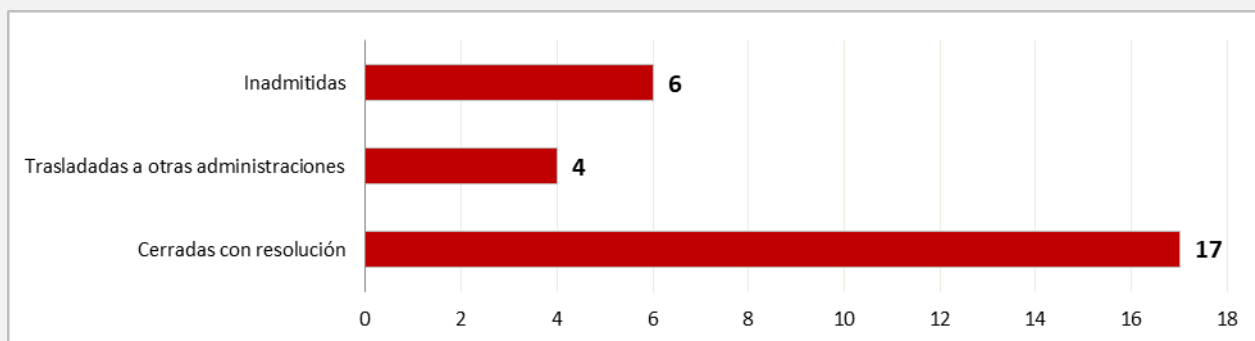
TIPOS DE CIERRES	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	TOTAL
Resolución Favorable		2	3	5
Reconocimiento Favorable		2	4	6
Límite de actuaciones	1	3	2	6
No Subsanación		1	2	3
Sin irregularidad tras admisión			1	1
Jurídico-Privado			1	1
No existe irregularidad			1	1
Traslados al Defensor del Pueblo			4	4
TOTAL	1	8	18	27

Tal y como se aprecia en el cuadro anterior, que durante el año 2022 han sido resueltas de manera favorable un total de 11 quejas (40,7%), de las cuales, 5 (45,5%) se resolvieron definitivamente y de manera favorable y 6 (54,54%) se encontraban en proceso de solución.

De la misma manera, se detallan las quejas que fueron cerradas por otros motivos, entre ellos, 6 por haber llegado al límite de nuestra posible actuación (el 22%) y 4 por no ser de nuestra competencia, sino del Defensor del Pueblo y habérsela remitido para su estudio y tramitación (66,6%).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	17	62.96%
Trasladadas a otras administraciones	4	14.81%
Inadmitidas	6	22.22%
Total quejas cerradas	27	100%

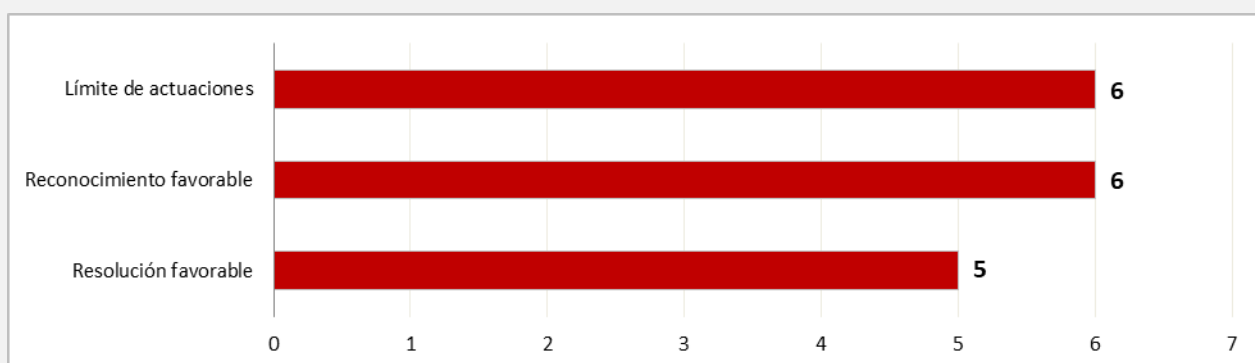


1. Cierres con Resolución

- c. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **11** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **64.71%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **5** quejas se han archivado, lo que representa un **29.41%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **6** quejas cerradas, lo que supone el **35.29%**.
- d. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **6** quejas, lo que supone el **35.29%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	5	29.41%
Reconocimiento favorable	6	35.29%
Total resolución positiva	11	64.71%
Límite de actuaciones	6	35.29%
TOTAL	17	100%



2. Resto de Cierres

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGÚN** cierre en este apartado en el año 2022.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se ha producido un **(4)** expediente de queja derivado al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Tal y como se aprecia fueron inadmitidas por razones diversas un total de 6 quejas, en concreto; **3** por falta de aclaración o subsanación de documentación o información imprescindible para su estudio y tramitación (el 50%), **1** por no apreciarse, a priori, alguna irregularidad cometida por la Administración (el 16,6%), **1** por tratarse de algún asunto jurídico privado (16,6%) y **1** de ellas, por no haber recurrido previamente a la Administración (16,6%).

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	3
Sin recurrir a otra administración	1
Jurídico-Privado	1
No existe irregularidad	1
Total Inadmitidas	6

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Discapacidad, al archivo de **268** quejas (198 en 2021), de los expedientes archivados, 150 pertenecen a quejas incoadas en 2022, 104 a expedientes de 2021 y 14 a expedientes incoados en 2020.

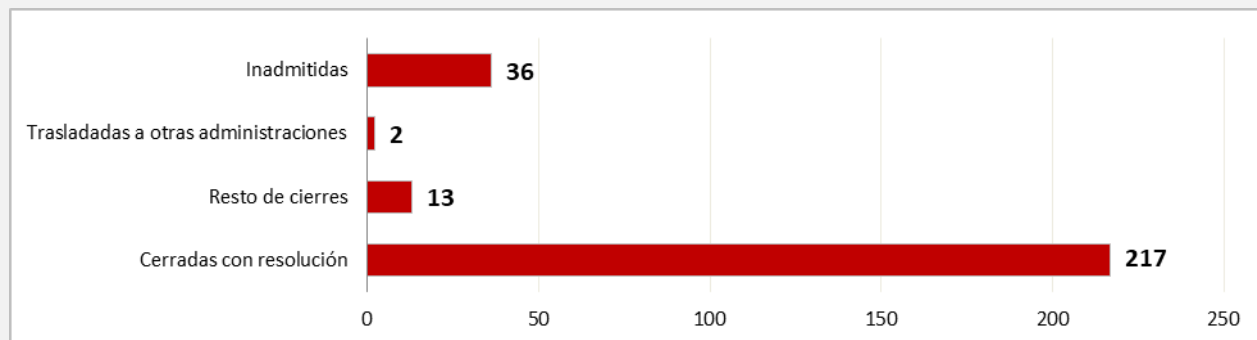
De ellos, 203 se han cerrado de forma favorable (142 en 2021), por encontrarse en vías de solución o haberse solucionado la problemática planteada. Además se han cerrado 12 por desistimiento, 14 por límite de actuaciones y 1 por encontrarse el asunto pendiente de resolución judicial).

El cierre favorable se acuerda al comprobar que la administración ha resuelto y concedido el grado de discapacidad solicitado, o la revisión del mismo, o bien que se ha señalado cita para reconocimiento médico, encontrándose el expediente en vías de solución.

Otros archivos favorables acordados se han acordado tras recibirse resolución sobre la concesión de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida que requería la persona reclamante. También se ha procedido al archivo por solución una vez corregidas las deficiencias que garanticen la accesibilidad de una calle, un edificio público, una plaza de estacionamiento para PMR, o un parque.

- Datos generales

Cerradas con resolución	217	80.97%
Resto de cierres	13	4.58%
Trasladadas a otras administraciones	2	0.75%
Inadmitidas	36	13.43%
Total quejas cerradas	268	100%



1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **203** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **93.55%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **58** quejas se han archivado, lo que representa un **26.73%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **145** quejas cerradas, lo que supone el **68.82%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **14** quejas, lo que supone el **6.45%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	58	26.73%
Reconocimiento favorable	145	68.82%
Total resolución positiva	203	93.55%
Límite de actuaciones	14	6.45%
TOTAL	217	100%

2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **4.58%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por desistimiento y por encontrarse el asunto planteado en vía judicial.

Desistimiento	12	92.30%
Sub-Iudice	1	7.69%
TOTAL	13	100%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son dos **(2)** las quejas que han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2022, se han producido un total de **36** inadmisiones, (de las cuales **7** corresponden a quejas registradas en 2021), siendo las causas las siguientes: **5** por duplicidad; **27** por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **3** por no existir irregularidad en la actuación de la administración; y **1** por no contar con competencia.

- **Quejas Inadmitidas**

No subsanación	27
Duplicidad	5
No existe irregularidad	3
Sin competencia	1
TOTAL INADMITIDAS	36

ÁREA DE DEPENDENCIA

En el área funcional de Dependencia y durante el año 2022 se han concluido **529** expedientes, de los cuales **479** fueron cerrados tras su admisión, mientras que **50** resultaron inadmitidos.

De los **479** expedientes cerrados tras su admisión: **211** corresponden a quejas presentadas durante ese mismo año; **261**, a quejas que se habían presentado en 2021; y **7** cierres, a quejas presentadas en 2020.

Causa	2020	2021	2022	TOTAL
Reconocimiento favorable	4	109	143	256
Finalización por solución	0	9	11	20
No existe irregularidad	0	1	0	1
Sub Iudice	0	0	1	1
Límite de actuaciones	3	142	56	201
TOTAL	7	261	211	479

Tabla 1. Quejas cerradas (tras admisión) durante 2022, y sus causas

Causa	Año de registro		TOTAL
	2021	2022	
No admitida. Asunto solucionado	2	3	5
No subsanación	5	2	7
Desiste	5	8	13
Duplicidad	0	13	13
No existe irregularidad	0	4	4
Sin competencia	1	1	2
En vías de solución	0	5	5
Sin recurrir a la administración	0	1	1
TOTAL	13	37	50

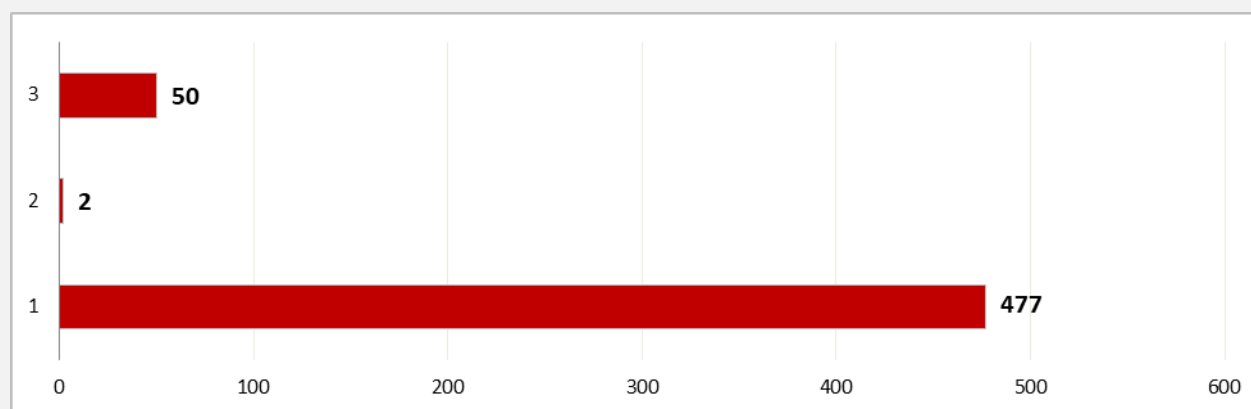
Tabla 2. Quejas inadmitidas durante 2022, y sus causas

Por su parte, de las **50** quejas que resultaron inadmitidas durante 2022, **37** se registraron en el mismo año 2022, mientras que **13** procedían de 2021.

En suma, el compendio de cierres tras admisión, inadmisiones, y traslados a otras administraciones, acordados en el área funcional de Dependencia durante 2022, sería el siguiente:

Datos generales		
1. Cerradas con resolución		
Detalle de los cierres con resolución	Resolución favorable	20
	Reconocimiento favorable	256
	Límite actuaciones	201
2. Resto de cierres		2
3. Inadmitidas		50
Total		529

Tabla 3. Compendio de quejas concluidas en 2022: cierres, inadmisiones y traslados



1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **276** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **57.86%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **20** quejas se han archivado, lo que representa un **4.19%**.

ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **256** quejas cerradas, lo que supone el **57.86%**.

b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **201** quejas, lo que supone el **42.14%** de las cerradas con resolución.

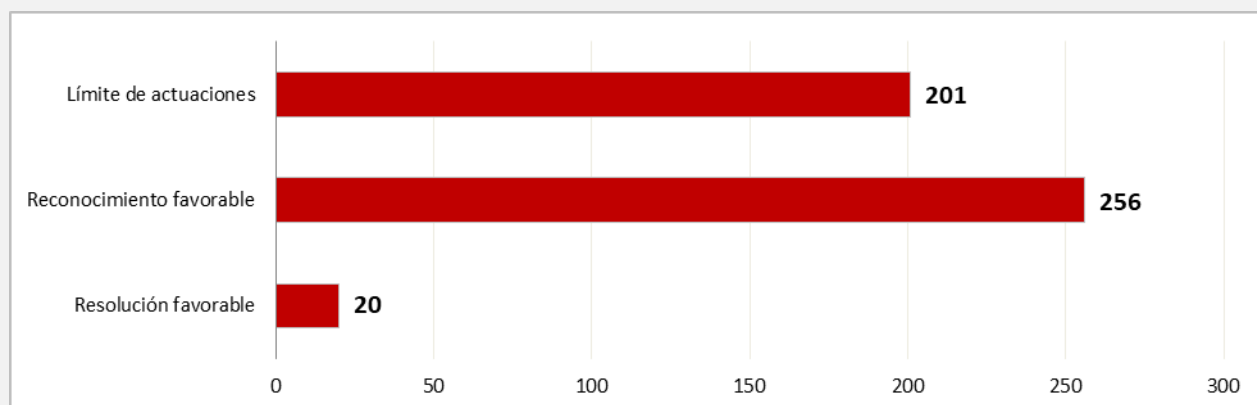
Se alcanza el límite a nuestras actuaciones cuando la tramitación de la queja llega a un punto en el que ya no es posible su continuación. Por ejemplo, cuando se ha dictado Recomendación general y esta resulta expresa y motivadamente rechazada por la administración, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del art. 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, del siguiente tenor: *“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”*.

Todo ello, sin perjuicio de las consecuencias que pudiera acarrear el rechazo de las sugerencias, advertencias, recomendaciones y recordatorios emitidos por esta institución en ejercicio de las facultades que le confiere el apartado 1 del mismo art. 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, y concordantes del mismo texto legal.

No obstante, consideramos que el actual porcentaje del **42.14%** continúa siendo excesivo. Con relación a ello, el 2 de junio de 2022 presentamos ante el Parlamento de Canarias nuestro **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias”**, y con el mismo objeto tenemos el horizonte de impulsar una investigación de oficio, en aras a conocer el grado de implantación de las 19 propuestas con que concluíamos aquel informe o, en su caso, cualesquiera otras que puedan suponer la mejora en la gestión y resolución de los expedientes impulsados por la ciudadanía de nuestras islas en materia de dependencia.

- **Quejas con resolución**

Resolución favorable	20	4,19%
Reconocimiento favorable	256	53,67%
Total resolución positiva	276	57,86%
Límite de actuaciones	201	42,14%
TOTAL	477	100%



2. Resto de cierres.

Las quejas cerradas tras su admisión a trámite, y sobre las que no recayó resolución expresa, se reducen este año a dos (**2**), una de ellas por haberse observado que el asunto objeto de la queja no suponía irregularidad alguna en la actuación administrativa, y la segunda por haberse tenido conocimiento sobrevenido al inicio de su tramitación que la cuestión había sido sometida al conocimiento de los Juzgados y Tribunales ordinarios.

3.- Traslados a otra Administración.

Durante el ejercicio 2022, **ninguna** de las quejas decretadas a esta área fue trasladada a otra institución.

4.- Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2022 se acordó la inadmisión de **50** quejas, de las cuales, **37** habían sido presentadas durante ese mismo año, y **13** provenían de 2021.

El motivo de que durante el año 2022 puedan inadmitirse expedientes registrados durante el año anterior, se debe a que **13** quejas registradas durante 2021 habían quedado pendientes de valoración a fecha 31/12/21 (bien por haberse presentado en los últimos días del año, bien por estar tramitándose la ampliación de datos con las personas reclamantes).

Las **50** quejas inadmitidas durante 2022 lo fueron por las siguientes causas:

Causa	Año de registro		TOTAL
	2021	2022	
En vías de solución	2	3	5
No subsanación	5	2	7
Desiste	5	8	12
Duplicidad	0	13	13
No existe irregularidad	0	4	4
Encontrarse en vías de solución	0	5	5
Sin recurrir a la administración	0	1	1
Sin competencia	1	1	2
TOTAL	13	37	50

Tabla 6. Quejas inadmitidas durante 2022, y sus causas

ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

En este mismo ejercicio **se cerraron** las **7** quejas del año 2022.

- **Datos Generales**

Cerradas con resolución	1	14.29%
Resto de cierres	6	85.71%
Total quejas cerradas	7	100%

1. Cierres con Resolución

1. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común, se ha cerrado una **(1)** quejas en este apartado.

2. Resto de Cierres

En el resto de cierres por otros motivos constan **(6)** escritos de queja que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas por desistimientos por parte de las personas reclamantes.

3. Traslados a otras administraciones

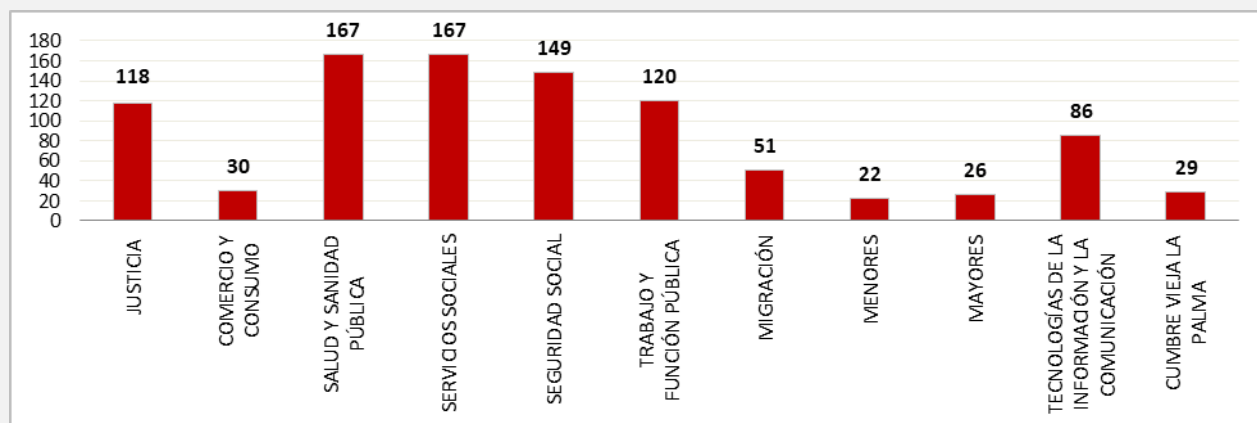
En este periodo del año 2022, no se produjo ningún traslado al Defensor del Pueblo, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

No consta ninguna inadmisión de queja en esta Área de la Diputación del Común.

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	118
COMERCIO Y CONSUMO	30
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	167
SERVICIOS SOCIALES	167
SEGURIDAD SOCIAL	149
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	120
MIGRACIÓN	51
MENORES	22
MAYORES	26
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	86
CUMBRE VIEJA LA PALMA	29
TOTAL	961

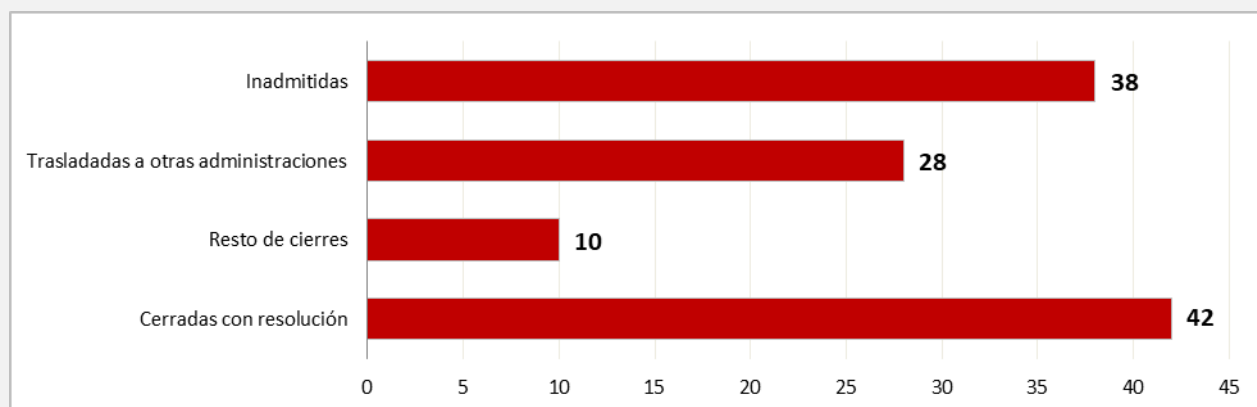


ÁREA DE JUSTICIA

Se ha procedido al archivo de un total de ciento dieciocho (**118**) expedientes en el ejercicio 2022. Divididas por años, ciento dos (**102**) de estas quejas corresponden al año 2022 y dieciséis (**16**) al año 2021.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	42	35.93%
Resto de cierres	10	8.47%
Trasladadas a otras administraciones	28	23.72%
Inadmitidas	38	32.20%
Total quejas cerradas	118	100%

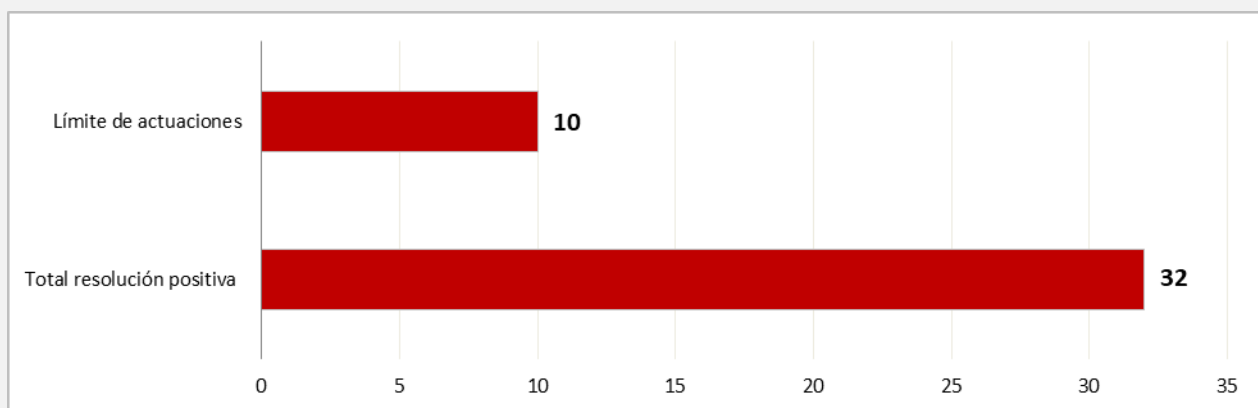


1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron treinta y dos (**32**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **76,19%**, de las **42** quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: veintiocho (**28**) quejas se han archivado, lo que representa un **66,66%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: cuatro (**4**) quejas cerradas, lo que supone el **9,52%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron diez (**10**) quejas, lo que supone el **23,80%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	28	66.66%
Reconocimiento favorable	4	9.52%
Total resolución positiva	32	76.19%
Límite de actuaciones	10	23.80%
TOTAL	42	100.00%



Han sido diversas las causas de archivo de las quejas. Debemos mencionar que una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso.

De los datos obtenidos a lo largo del ejercicio 2022 se desprende que continúa aumentando el número de quejas en las que se ha logrado solucionar el asunto planteado de forma favorable, tal como demuestran los datos obtenidos: veintiocho **(28)** expedientes se han resuelto al haberse logrado solucionar el asunto objeto de queja; por otra parte, son cuatro **(4)** los expedientes que se han archivado tras comunicación de la Administración de que van a llevar a cabo diversas actuaciones por lo que la problemática planteada en la queja se encuentra en vías de ser solucionada.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman diez **(10)** quejas, las cuales después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas, **(9)** por no observarse irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración y **(1)** remitida a otra administración.

No existe irregularidad	9	90.00%
Remitida a otra administración	1	10.00%
TOTAL	10	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que, por exceder de nuestras competencias, son veintiocho **(28)** las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: veintisiete **(27)** han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y otra **(1)** al Consejo General del Poder Judicial. De éstos, veintisiete **(27)** expedientes se registraron en el año 2022 y uno **(1)** en el año 2021.

No obstante, hay que mencionar que un (1) expediente más ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica.

Traslado al Defensor del Pueblo	27	96.42%
Traslado al Consejo General del Poder Judicial	1	3.57%
TOTAL	28	100%

4. Inadmisiones y sus causas

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, se han inadmitido treinta y ocho (**38**) expedientes de queja, de los cuales treinta y cuatro (**34**) han sido registrados en el año 2022 y cuatro (**4**) en el año 2021, siendo varios los motivos por los que se procede a la inadmisión:

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	9
No existe irregularidad	3
Jurídico privada	2
Sin competencia	6
Duplicidad	8
Sin recurrir a otra Administración	2
Sub Iudice	6
Desistimiento	1
Asunto solucionado	1
Total Inadmitidas	38

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Se ha procedido al cierre de **30** expedientes de queja una vez realizada la supervisión de los mismos y recibida respuesta expresa de la administración.

En general podemos afirmar que las quejas en materia de comercio y consumo, no se ha observado vulneración del ordenamiento jurídico o lesión de derechos de la ciudadanía, concluyendo mayoritariamente la actuación de este comisionado al llegar al límite de actuaciones previstas en la ley.

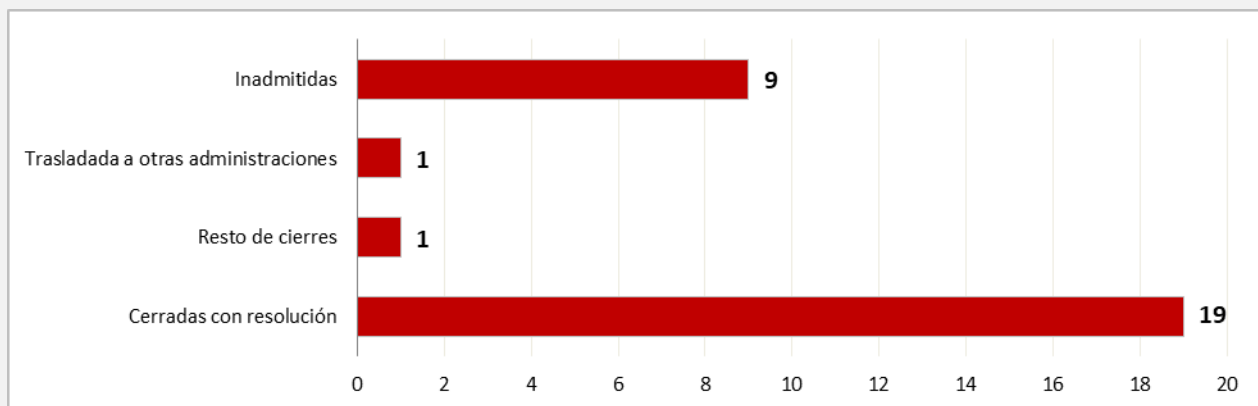
Este es el motivo mayoritario de archivo de nuestros expedientes de queja, es decir que procedemos al archivo de los expedientes por haber alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención en **15** quejas, de las cuales **1** de ellas correspondía al año 2019 (Q19/1444), otra al año 2020 (Q20/1414), **11** quejas al año 2021 y **3** quejas del año 2022: Q20/47; Q22/1040 y la Q22/1785, donde en ambas se ofrece respuesta al escrito presentado por el ciudadano ante la oficina municipal de atención al consumidor independientemente de que ésta sea o no satisfactoria a los intereses particulares.

Entre las quejas archivadas por haber alcanzado el límite de nuestra posibilidad de intervención del año 2021 podemos concluir que en todas ellas una vez tramitadas, y recibido la información solicitada, comunicado ello a las personas reclamantes observamos que no podemos seguir adelante con nuestra supervisión por falta de aportación de nuevos datos, o el caso de la Q21/2143 donde el ciudadano ha recibido respuesta a su reclamación, o como en la Q21/2732 donde se requiere al ciudadano reclamante a que aporte nueva documentación para poder seguir adelante el procedimiento administrativo, entre otros ejemplos.

*Así también queremos dejar constancia expresa de las quejas donde se ha alcanzado una solución favorable a la petición ciudadana. A modo de ejemplo señalar que en la Q21/2234 el ciudadano reclamaba la falta de atención y respuesta por parte de la oficina municipal de atención al consumidor y a través de nuestra intervención logró obtener el impulso a su reclamación una respuesta a su petición. En igual sentido se ha obtenido una solución en la Q22/1860 donde se planteaba por el ciudadano el desconocimiento del estado de su expediente de solicitud de arbitraje, y una vez llevada a cabo nuestra actividad de supervisión, se ha recibido información desde el centro directivo competente del Gobierno de Canarias, la cual ha sido trasladada al vecino reclamante.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	19	63.33%
Resto de cierres	1	3.33%
Trasladada a otras administraciones	1	3.33%
Inadmitidas	9	30.00%
Total quejas cerradas	30	100%

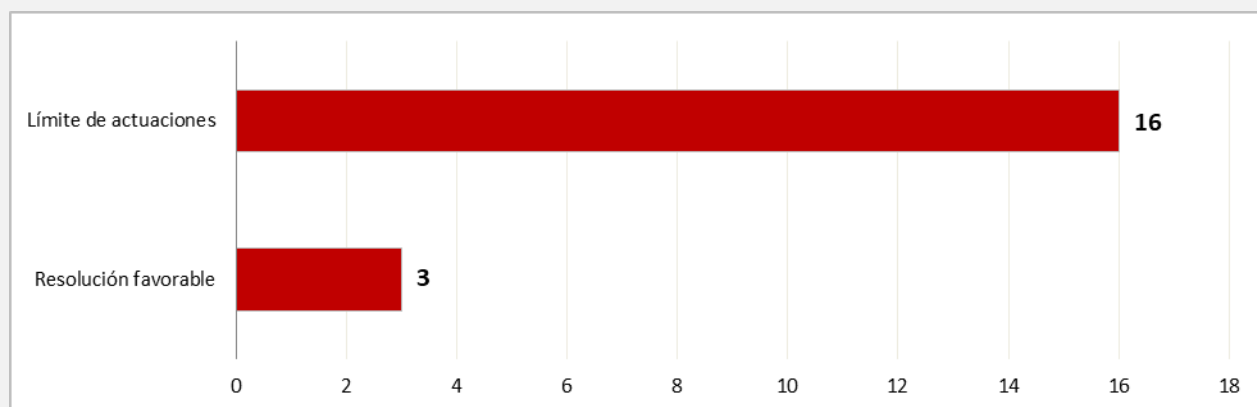


1. Cierres con Resolución

- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **15.79%**.
- Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **16** quejas, lo que supone el **84.21%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	3	15.79%
Total resolución positiva	3	15.79%
Límite de actuaciones	16	84.21%
TOTAL	19	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **3.33%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, por comprobar que versaba sobre materia en los que la Diputación del Común carece de competencia en uno (**1**) de los archivos.

Sin competencia	1	100%
TOTAL	1	100%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que, por exceder de nuestras competencias, una (**1**) queja que ha sido remitida a otras Administraciones Públicas, trasladado al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado. Una vez trasladada queja se ha procedido al archivo del expediente de queja. (Q22/1102)

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las inadmisiones de quejas que tuvieron lugar en el año 2022, debemos informar que ascienden a un total de **9** expedientes de queja, de las que en **5** ocasiones el motivo ha sido por comprobar que versaban sobre materia en los que la Diputación del Común carece de competencia. (Q22/382; Q22/383; Q22/487; Q22/566; Q22/633).

En (**2**) quejas el motivo de inadmisión ha sido porque una vez valorada la queja recibida, se observó la falta de documentación para iniciar nuestra intervención, y a pesar de haber sido éste hecho comunicado y requerido al reclamante, éste no procedió a cumplimentar el requerimiento, o bien por no haberse dirigido previamente a la administración implicada (Q22/18; Q22/1118).

Una (1) queja se ha inadmitido por tratarse de relaciones entre un particular y una empresa privada, por tanto el fondo del asunto que nos planteaban era de naturaleza jurídico- privado, debiendo dirimirse en la jurisdicción ordinaria, y excederse de nuestro ámbito competencial (Q22/1139).

Igualmente (1) sola queja ha sido inadmitida por no haberse dirigido el ciudadano reclamante previamente, a la administración competente, no existiendo por ello actividad administración susceptible de supervisión (Q22/1118).

- **Quejas Inadmitidas**

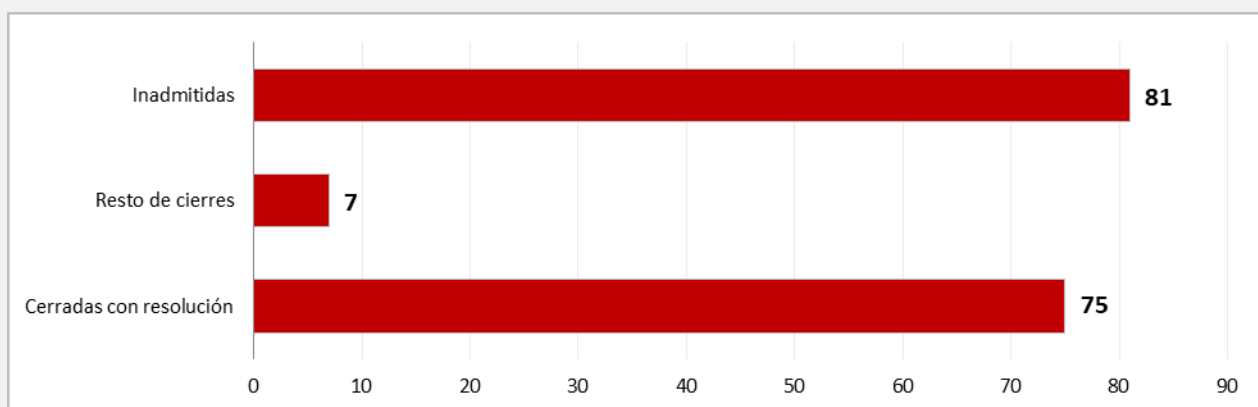
No subsanación	2
No existe irregularidad	1
Jurídico privada	1
Sin competencia	5
Total Inadmitidas	9

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En 2022 se han cerrado un total de **163** expedientes, correspondiendo **123** de ellas a las quejas iniciadas en el 2022, **37** del año 2021, **2** del año 2020 y **1** corresponde a queja registrada en el año 2019, **37** por resolución favorable a la ciudadanía: **18** por reconocimiento favorable de la administración de la pretensión y **19** por encontrarse en vías de solución del asunto planteado. Además, **38** se cerraron por haber llegado al límite de actuaciones de la institución.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	75	46.01%
Resto de cierres	7	4.29%
Inadmitidas	81	49.69%
Total quejas cerradas	163	100%

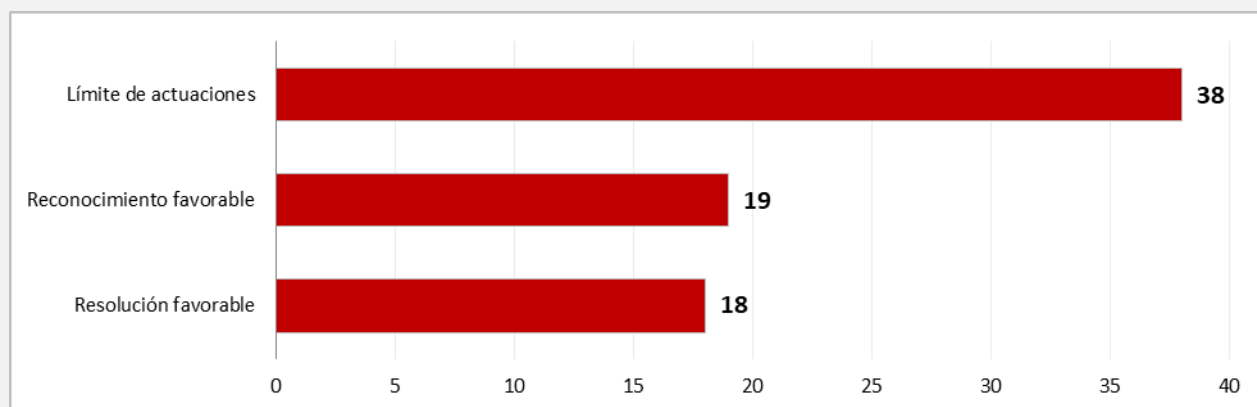


1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron treinta y siete (**37**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **49.33%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: dieciocho (**18**) quejas se han archivado, lo que representa un **24%**.
 - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: (**19**) quejas cerradas, lo que supone el **25.33%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **38** quejas, lo que supone el **50.67%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	18	24.00%
Reconocimiento favorable	19	25.33%
Total resolución positiva	37	49.33%
Límite de actuaciones	38	50.67%
TOTAL	75	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **4.29%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde han sido porque no existe irregularidad en siete (**7**) de los archivos y en uno (**1**) de ellos, por encontrarse el asunto en manos del juzgado.

No existe irregularidad	6	85.71%
Sub-ludice	1	14.28%
TOTAL	7	100%

3. Traslados a otras administraciones

Con respecto a los expedientes de queja, **no** han sido derivado, ninguna queja al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **81** inadmisiones se dividen en; **49** por no existir irregularidad, **1** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **14** por desistimiento, **2** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **6** por duplicidad, **3** por carecer de reclamación previa a la administración en conflicto, **2** por de ellos, por encontrarse el asunto en manos del juzgado y **4** por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado.

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	49
No Subsanación	1
Desistimiento	14
Sin competencia	2
Duplicidad	6
Sin recurrir a otra administración	3
En vías de solución	4
Sub-ludice	2
Total Inadmitidas	81

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En este mismo ejercicio se cerraron **167 quejas**, lo que evidencia una buena colaboración de las administraciones y organismos afectados con la Diputación del Común. Los motivos de cierre son los siguientes:

122 quejas de 2022; **57** por límite de actuaciones, **12** por desistimiento, **2** por duplicidad, **22** por solución, **1** por haberse solucionado el problema planteado, **5** por no existir irregularidad, **11** por reconocimiento favorable, **8** por remisión al Defensor del Pueblo estatal, **2** por carecer de competencia la institución y **2** por no haber recurrido el ciudadano previamente a la Administración.

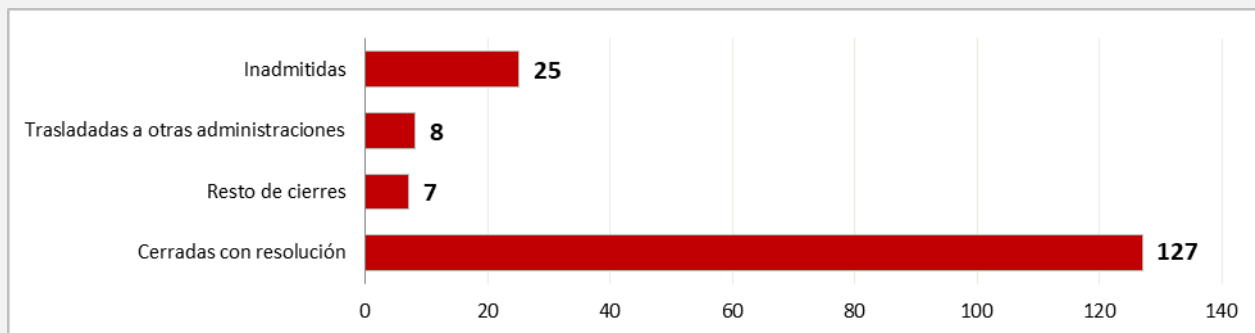
43 quejas de 2021; **27** por límite de actuaciones, **6** por desistimiento, **9** por solución y **1** por no haber recurrido el ciudadano previamente a la Administración.

1 queja de 2020 por desistimiento.

1 queja de 2019 (la queja de oficio con referencia 19/1654) por límite de actuaciones.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	127	76.05%
Resto de cierres	7	4.19%
Trasladadas a otras administraciones	8	4.79%
Inadmitidas	25	14.97%
Total quejas cerradas	167	100%

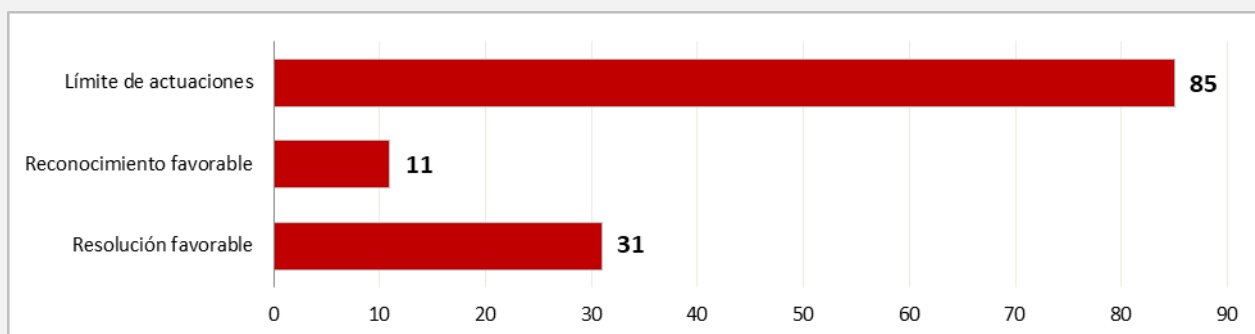


1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **42** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el 33.07% de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **31** quejas se han archivado, lo que representa un 24.41%.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **11** quejas cerradas, lo que supone el 8.66%.
- b. **Límite de Actuaciones** (cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común). En este apartado se cerraron **85** quejas, lo que supone el 66.93% de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	31	24.41%
Reconocimiento favorable	11	8.66%
Total resolución positiva	42	33.07%
Límite de actuaciones	85	66.93%
TOTAL	127	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **7** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, **4** de esos archivos se cerraron por desistimiento de los y las reclamantes y **3** por falta de irregularidad con la gestión de sus reclamaciones.

Desistimiento	4	57.14%
No existe irregularidad	3	42.85%
TOTAL	7	100%

3. Traslados a otras administraciones

Con respecto a los **8** expedientes de queja han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de las quejas y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

De las quejas nuevas presentadas, **25** han sido inadmitidas, de las que **15** fueron por desistimiento, **2** por no existir irregularidad, **3** por no recurrir a otra administración antes de presentar la queja en la Diputación del Común, **2** por duplicidad, **2** porque carecer de competencia esta Defensoría y **1** por encontrarse en el asunto, una vez presentada, en vías de solución.

- **Quejas Inadmitidas**

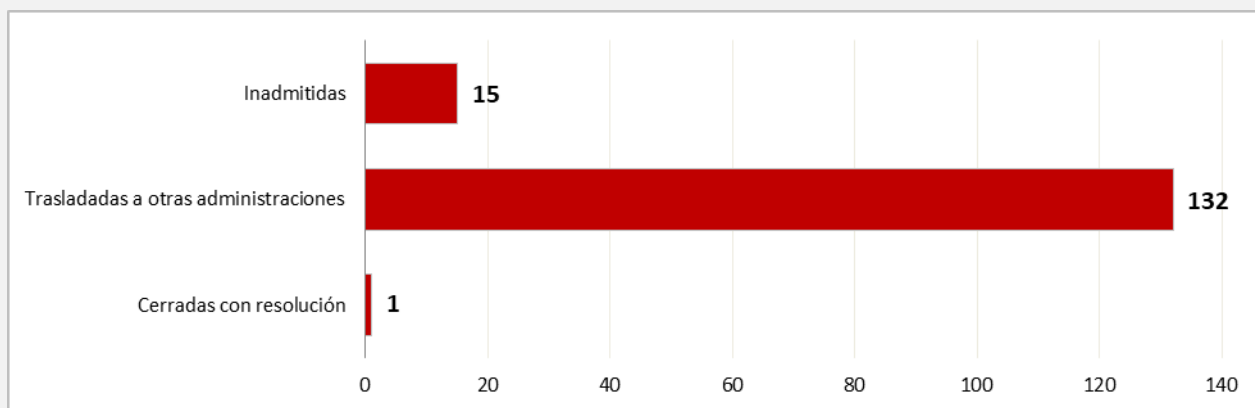
Desistimiento	15
No existe irregularidad	2
Sin competencia	2
En vías de solución	1
Duplicidad	2
Sin recurrir a otra administración	3
Total Inadmitidas	25

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

En 2022 se cerraron 149 quejas, principalmente por contar con resolución expresa a su solicitud o petición sobre asuntos planteados y asimismo referir que una vez trasladadas a otras administraciones y realizada la supervisión se ha procedido al cierre por cuanto una vez realizada la intervención del Defensor del Pueblo se ha procedido al cierre de los expedientes por límite de actuaciones, resoluciones favorables o bien por cuanto, una vez resueltas por la administración, desiste el reclamante de continuar con la supervisión.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	1	2.70%
Trasladadas a otras administraciones	132	84.23%
Inadmitidas	15	13.06%
Total quejas cerradas	149	100%



1. Cierres con Resolución

Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **1** quejas, lo que supone el **100%** de las cerradas con resolución.

2. Resto de cierres

El resto de cierres configura un solo dato de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, es cerrada, por no existir irregularidad.

3. Traslados a otras administraciones

Han sido remitidos al Defensor del Pueblo en este año 2022 un total de **132** expedientes de queja, de los cuales 10 de ellos corresponden al año 2021, y 122 expedientes de queja corresponden al año 2022. El motivo de este traslado es por razón de la competencia material, ya que esa defensoría no es competente en la supervisión a las actuaciones de la administración u organismos afectados de la administración del estado.

4. Inadmisiones y sus causas

En cuanto a las quejas inadmitidas, informamos que durante este año 2022 se ha procedido a la inadmisión de 15 expedientes de queja, de los cuales 2 corresponden a quejas del año 2021 y las 13 restantes a expedientes de quejas presentadas en 2022. En cuanto a los motivos de inadmisión, informamos que mayoritariamente se ha debido a que una vez presentado la queja el o la interesada han sido requeridos para la subsanación de datos personales o documentales, y no se ha atendido a nuestra petición, entre ellos las Q21/3512; Q22/35; Q22/386; Q22/1000; Q221283.

Se ha dado también la circunstancia de que el ciudadano no se ha dirigido previamente a la administración pública, a efectos de que por nuestra parte se iniciara la supervisión correspondiente, por ejemplo la Q22/1620 y Q22/2712. Así también se ha dado un supuesto de inadmisión por encontrarse la queja duplicada (Q22/37 y Q22/1862).

Otro supuesto de inadmisión ha concurrido en una única queja (Q22/1479), donde el motivo de reclamación se encontraba en vías de ser solucionado.

Así también, se han dado supuestos donde una vez presentada y estudiada la queja, se observa que no existe la irregularidad pretendida y por ello se procede a su inadmisión. (Q22/52 y Q22/970).

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	1
No subsanación	5
Duplicidad	2
No existe irregularidad	2
Vías de solución	1
Sin competencia	2
Sin recurrir a otra administración	2
Total Inadmitidas	15

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En 2022 se archivaron 120 quejas, de las cuales presentadas en 2022 fueron **56**, con los siguientes motivos: 25 quejas inadmitidas (4 por duplicidad, 5 por no subsanación, 11 no existir irregularidad, 3 por vías de solución, 1 por asunto solucionado, 1 sin competencia), 9 archivadas por reconocimiento favorable, 14 no irregularidad y 8 por traslados al Defensor del Pueblo.

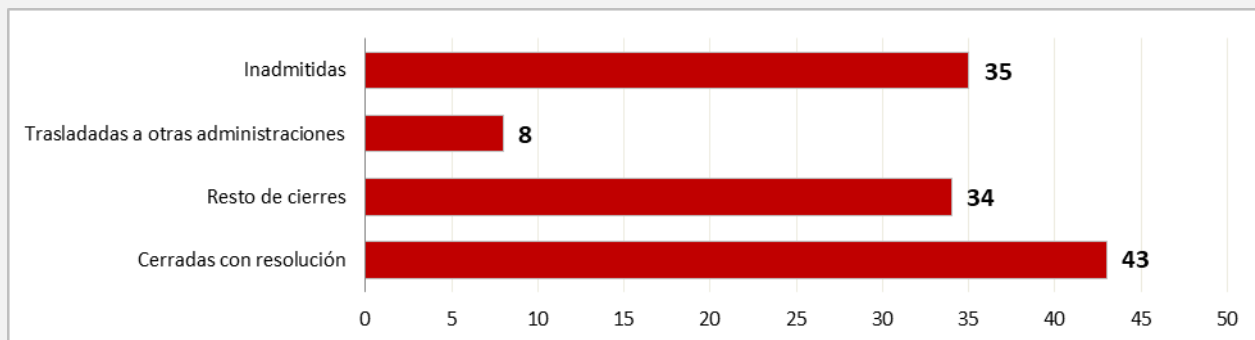
A su vez, de las quejas presentadas en el año 2021 se archivaron **53**, de las cuales 10 por inadmisión (8 no subsanación, 1 en vías de solución, 1 no existir irregularidad) y 43 (18 no existir irregularidad, 18 reconocimiento favorable, 4 administración acepta resolución, 3 límite de actuaciones).

Quejas en trámite de 2020 se archivaron **10**, de las cuales 5 reconocimiento favorable, 3 límite de actuaciones, 2 no existir irregularidad.

Quejas en trámite del 2019 se archivó **1** queja de oficio, que, al ser realizada su tramitación con varias administraciones públicas, los motivos de archivo han sido por no irregularidad como por reconocimiento favorable.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	43	35.83%
Resto de cierres	34	28.33%
Trasladadas a otras administraciones	8	6.67%
Inadmitidas	35	29.17%
Total quejas cerradas	120	100%

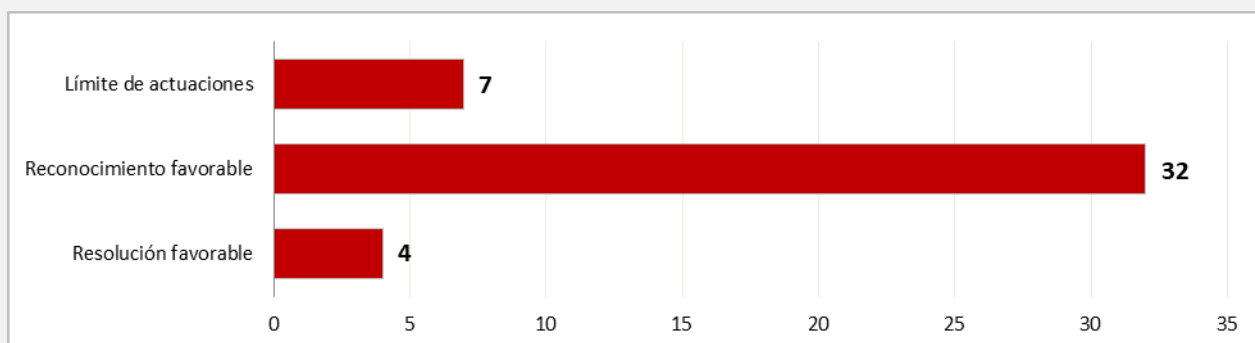


1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **36** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **83.72%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **4** quejas se han archivado, lo que representa un **9.30%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **32** quejas cerradas, lo que supone el **74.42%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **7** quejas, lo que supone el **16.28%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	4	9.30%
Reconocimiento favorable	32	74.42%
Total resolución positiva	36	83.72%
Límite de actuaciones	7	16.28%
TOTAL	43	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **26.75%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde todas ellas han sido porque no existe irregularidad en **34** de los archivos.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron ocho (**8**) expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **35** inadmisiones se dividen en; **4** por duplicidad, **13** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **12** por no existir irregularidad, **5** por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado y **1** por no ser competencia la institución en el fondo del asunto.

- **Quejas Inadmitidas**

Duplicidad	4
No subsanación	13
No existe irregularidad	12
En vías de solución	5
Sin competencia	1
Total Inadmitidas	35

ÁREA DE MIGRACIONES

Se ha procedido al archivo de un total de cincuenta y uno (**51**) expedientes durante 2022, pertenecientes cuarenta y uno (41) de ellos al año 2022, nueve (9) al año 2021 y uno (1) al año 2020.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	7	13,72%
Resto de cierres	3	5,88%
Trasladadas a otras administraciones	31	60,78%
Inadmitidas	10	19,6%
Total quejas cerradas	51	100%

Una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, siendo las causas por las que se ha procedido al cierre las siguientes:

1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el reclamante. Se cerraron seis (**6**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **85,71%** de las quejas cerradas con resolución.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: tres (**3**) quejas se han archivado, lo que representa un **42,85%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: tres (**3**) queja cerrada, lo que supone el **42,85%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerró una (**1**) queja, lo que supone el **14,28%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	3	42,85%
Reconocimiento favorable	3	42,85%
Total resolución positiva	6	85,71%
Límite de actuaciones	1	14,28%
TOTAL	7	100%

Como se puede observar, en este ejercicio 2022 se ha producido el archivo de seis (**6**) quejas donde se han logrado solucionar el asunto planteado de forma favorable, tal como demuestran los datos obtenidos.

El único expediente registrado en 2020 fue archivado por encontrarse el asunto en vías de solución, al igual que el registrado en 2021; y los cuatro (4) expedientes restantes, registrados durante este ejercicio 2022, fueron archivados por diferentes causas: en un caso, por encontrarse el asunto en vías de solución (1); y en los tres restantes por haberse resuelto el asunto expuesto en el escrito de queja (3).

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran tres (**3**) quejas, en dos de ellas no se observa irregularidad que permita continuar con nuestras actuaciones y el otro ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo, tras haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica, y por esta razón figura en “Resto de cierres” y no en las trasladadas a otras administraciones.

Remitida a otra administración tras admisión	1	33,33%
No existe irregularidad	2	66,66%
TOTAL	3	100%

3. Remisiones a otra administración

Ascienden a la cantidad de treinta y un (31) los expedientes remitidos a otra Administración, de ellos, treinta (30) expedientes se registraron en el año 2022 y uno (1) en el año 2021.

Estos expedientes han sido trasladados al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, ya que muchas quejas estaban fundamentadas en las dificultades para la obtención y/o renovación de las tarjetas de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia; todas ellas cuestiones cuya competencia tiene atribuida la Administración General del Estado.

No obstante, hay que mencionar que otro (1) expediente más ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica.

Traslado al Defensor del Pueblo	31	100%
TOTAL	31	100%

4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se han inadmitido un total de diez (10) quejas por diversos motivos: desistimiento, la no existencia de irregularidad en el actuar de la administración; y por no subsanar la queja tras el requerimiento de datos y/o documentación realizada por esta institución.

Desiste	3
No existe irregularidad	3
No subsanación	4
Total Inadmitidas	10

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el **Capítulo VIII**.

ÁREA DE MAYORES

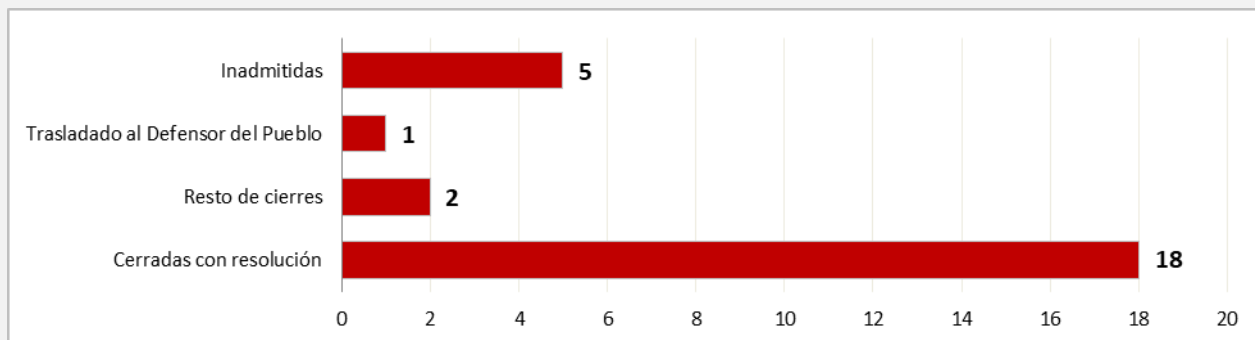
En este mismo ejercicio se cerraron **26 quejas**, **21** de 2022, **2** corresponden al 2021 y **3** que se inició en 2020.

De estas **26** quejas, **18** se cerraron con resolución y, entre estas, **6** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **33.33%** de las cerradas con resolución.

Además, **2** son del denominado resto de cierres, **5** se inadmitieron y fue trasladada al Defensor del Pueblo, por ser competente de conocer el asunto planteado.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	18	69.23%
Resto de cierres	2	7.69%
Trasladado al Defensor del Pueblo	1	3.85%
Inadmitidas	5	19.23%
Total cerradas	26	100%

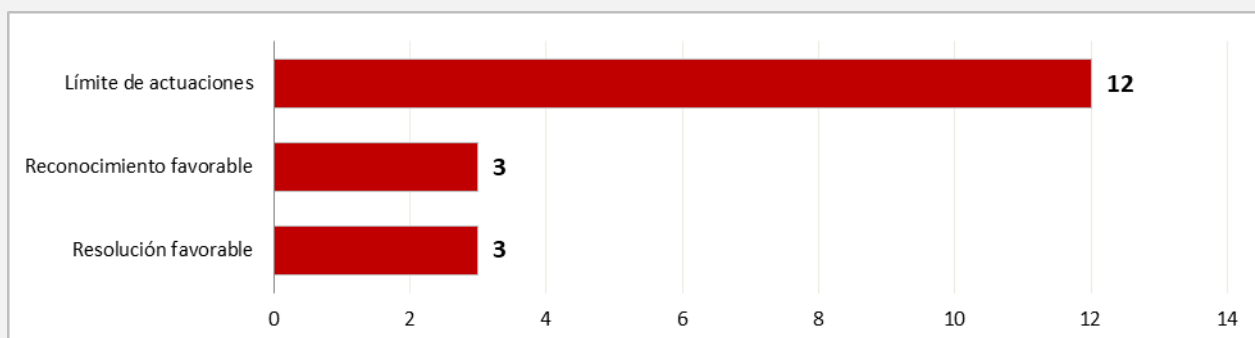


1. Cierres con Resolución

- a. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **6** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **33.33%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - i. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **3** quejas se han archivado, lo que representa un **16.67%**.
 - ii. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **3** quejas cerradas, lo que supone el **16.67%**.
- b. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **12** quejas, lo que supone el **66.67%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	3	16.67%
Reconocimiento favorable	3	16.67%
Total resolución positiva	6	33.33%
Límite de actuaciones	12	66.67%
TOTAL	18	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **7.69%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, todas ellas han sido por desistimiento de los y las reclamantes.

Desistimiento	2	100.00%
TOTAL	2	100%

3. Traslados a otras administraciones

Una (**1**) queja ha sido derivada al Defensor del Pueblo, después de realizar un estudio pormenorizado del contenido de la misma y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **5** inadmisiones se dividen en **4** por desistimiento y **2** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	4
Sin competencia	1
Total Inadmitidas	5

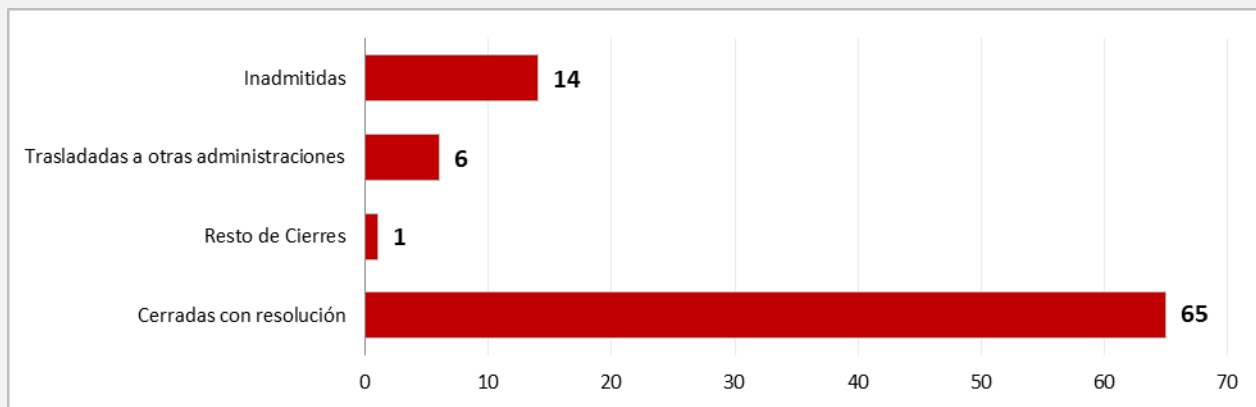
ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En 2022 se han cerrado un total de ochenta y seis (**86**) expedientes, correspondiendo (**22**) de ellos a quejas que fueron iniciadas en el 2022, (**63**) que pertenecen al ejercicio 2020 y (**1**) perteneciente a la registrada en el año 2020, siendo los motivos de archivo los siguientes.

De estas (**86**) quejas, (**65**) se cerraron con resolución y, entre estas, (**60**) tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **92.31%** de las cerradas con resolución. Además, (**6**) se trasladaron al Defensor del Pueblo y (**14**) se inadmitieron.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	65	75.58%
Resto de Cierres	1	1.16%
Trasladadas a otras administraciones	6	6.98%
Inadmitidas	14	16.28%
Total quejas cerradas	86	100%

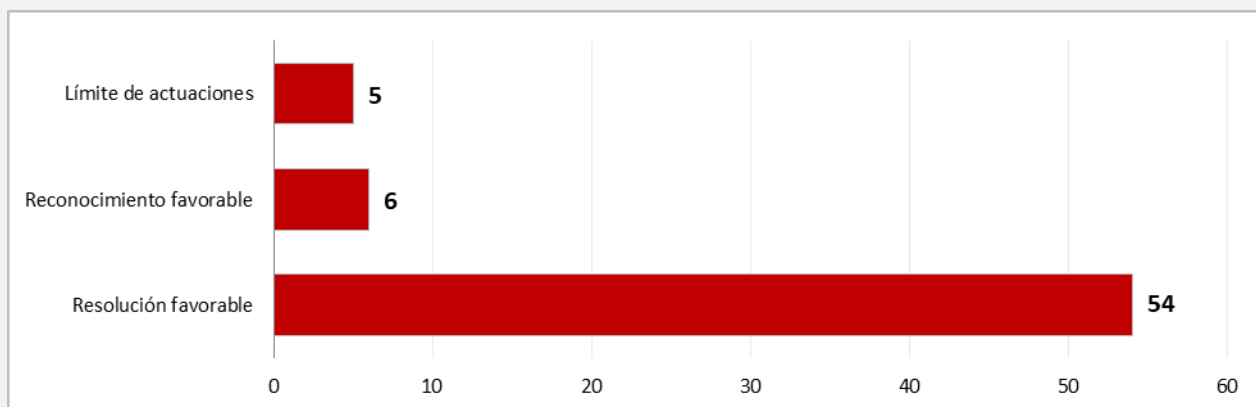


1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **60** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **92.31%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **54** quejas se han archivado, lo que representa un **83.08%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **6** quejas cerradas, lo que supone el **9.23%**.
2. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **5** quejas, lo que supone el **7.69%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	54	83.08%
Reconocimiento favorable	6	9.23%
Total resolución positiva	60	92.31%
Límite de actuaciones	5	7.69%
TOTAL	65	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **1.16%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, es cerrada **1** por falta de irregularidad en la presentación de las quejas.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron **(6)** expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de las quejas y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **14** inadmisiones se dividen en; **1** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **5** por no existir irregularidad con la administración correspondiente, **2** por no haber subsanado las posibles situaciones para admitir la queja, **5** por desistimiento por parte del reclamante y **1** por no haber presentado escrito a la administración en conflicto antes de presentar queja en la Diputación de Común.

- **Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	1
No existe irregularidad	5
Desistimiento	5
No subsanación	2
Sin recurrir a otra administración	1
Total Inadmitidas	14

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el **Capítulo VII**.

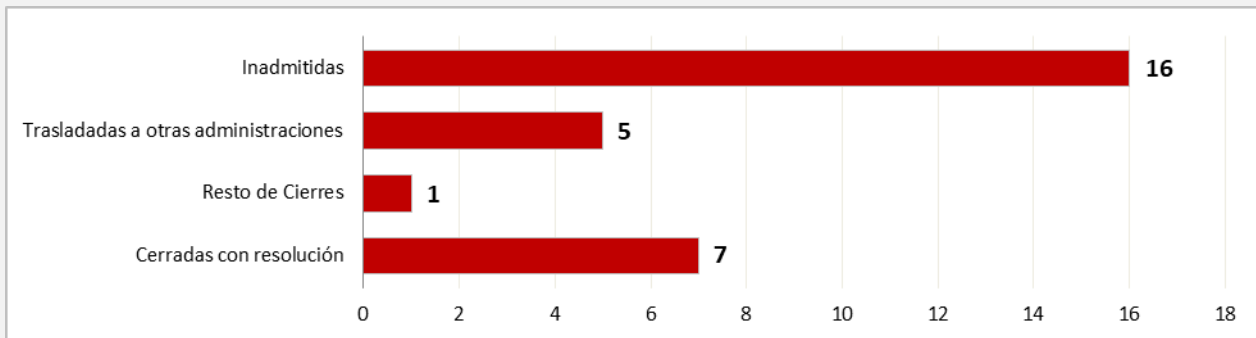
ÁREA DE CUMBRE VIEJA LA PALMA

En 2022 se han cerrado un total de **(29)** expedientes, correspondiendo todos ellos a las quejas que fueron iniciadas en el 2022, siendo los motivos de archivo los siguientes.

De estas **(29)** quejas, **(7)** se cerraron con resolución y, entre estas, **(3)** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **42.86%** de las cerradas con resolución. Además, **(5)** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **(16)** se inadmitieron.

- Datos generales

Cerradas con resolución	7	24.14%
Resto de Cierres	1	3.45%
Trasladadas a otras administraciones	5	17.24%
Inadmitidas	16	55.17%
Total quejas cerradas	29	100%

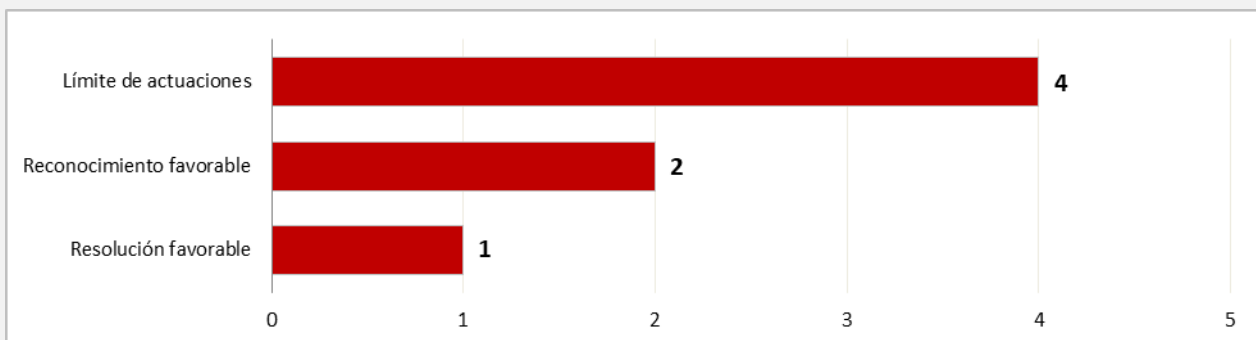


1. Cierres con Resolución

3. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **3** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **42.86%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - c. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **1** quejas se han archivado, lo que representa un **14.29%**.
 - d. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **2** quejas cerradas, lo que supone el **28.57%**.
4. **Límite de Actuaciones**, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron **4** quejas, lo que supone el **57.14%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	1	14.29%
Reconocimiento favorable	2	28.57%
Total resolución positiva	3	42.86%
Límite de actuaciones	4	57.14%
TOTAL	7	100%



2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **3.45%** del total de las quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, es cerrada **1** por falta de irregularidad en la presentación de las quejas.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron **(5)** expedientes de queja que han sido derivados al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de las quejas y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **16** inadmisiones se dividen en; **1** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **3** por no existir irregularidad con la administración correspondiente, **3** por duplicidad, **6** por desistimiento por parte del reclamante, **1** por carecer de pretensión, **1** por ser un asunto jurídico-privado y **1** por encontrarse el asunto planteado en vías de solución.

- **Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	1
No existe irregularidad	3
Duplicidad	3
Desistimiento	6
Jurídico-Privado	1
Sin pretensión	1
En vías de solución	1
Total Inadmitidas	16

Capítulo IV

Quejas en trámite
a fecha 31 de diciembre de 2022

Introducción

CAPÍTULO IV

Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022

En este apartado se tratan aquellas quejas que se mantienen vivas al cierre del ejercicio del año del Informe Anual, es decir, el día 31 de diciembre de 2022, y que continuarán su gestión en el ejercicio de 2023. Son expedientes que están a la espera de recibir la información de las administraciones correspondientes o que desde la Institución falta la gestión de los trámites oportunos para la admisión, el archivo, la inadmisión o el traslado a otro organismo. Del total de las **1.406** quejas en trámite que quedan al finalizar el ejercicio del año 2022, el **85.28%** de ellas fueron registradas en el año 2022, el **13.94%** pertenecen al año 2021 y apenas un **0,78%** son del año 2020.

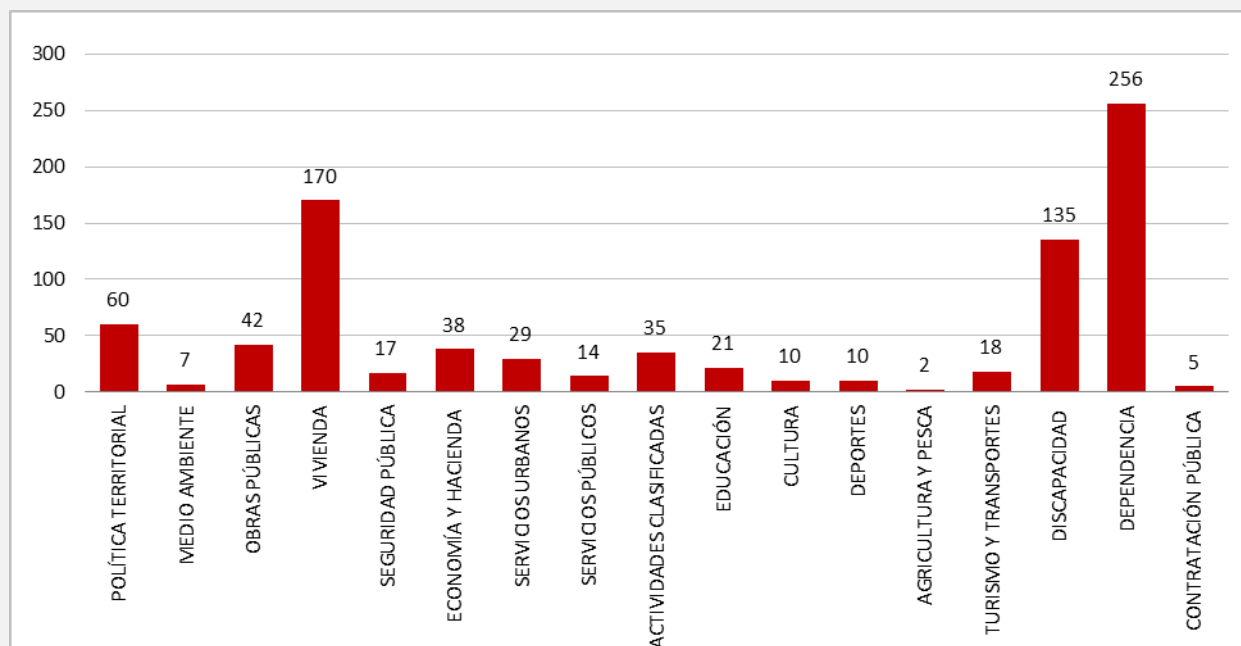
Con respecto a 2021 se ha producido un pequeño descenso del **-2.76%** en el número de expedientes que quedan en trámite. Las quejas gestionadas durante 2022 resultan de la suma de las que estaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2021, que fueron **1.446**, y las nuevas registradas en 2022, que son **2.925**, dando un total de **4.371** expedientes, de los que quedan sin concluir **1.406** para gestionarlos durante 2023.

Se puede reflejar, por tanto, que, gracias a la gestión efectiva por parte del personal de la Institución, en este ejercicio se han podido cerrar muchas quejas de años anteriores, solo quedando abiertas un mínimo porcentaje de los años 2020. Con respecto a este tipo de quejas, esta es la distribución por áreas y adjuntías:

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	869
ADJUNTÍA SEGUNDA	462
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	75
TOTAL GENERAL	1.406

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2022 DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	60
MEDIO AMBIENTE	7
OBRAS PÚBLICAS	42
VIVIENDA	170
SEGURIDAD PÚBLICA	17
ECONOMÍA Y HACIENDA	38
SERVICIOS URBANOS	29
SERVICIOS PÚBLICOS	14
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	35
EDUCACIÓN	21
CULTURA	10
DEPORTES	10
AGRICULTURA Y PESCA	2
TURISMO Y TRANSPORTES	18
DISCAPACIDAD	135
DEPENDENCIA	256
CONTRATACIÓN PÚBLICA	5
TOTAL	869



ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

A fecha 31 de diciembre de 2022 se mantienen activas **60** quejas, correspondiendo **7** de ellas (**11.67%**) a expedientes iniciados en el transcurso del año 2021 y **53** (88.33%) a las quejas presentadas durante el pasado año.

A su vez, las quejas gestionadas en esta área en el período del 2022, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **116** y las nuevas en todo el año 2022, que son **185**, dando un resultado total de **301** expedientes, de los que **60** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

A fecha 31 de diciembre de 2022 figuran siete (**7**) expedientes en trámite en el área de Medio Ambiente. Todos ellos se originaron durante ese mismo año.

El esfuerzo realizado por la Diputación del Común para resolver las quejas de fechas más antiguas continúa dando sus frutos, y en esta área, dicho empeño se ha concretado en el cierre de quejas que subsistía desde años anteriores. Lo que es lo mismo, que durante el 2023, en esta área se van a estar

tramitando únicamente quejas presentadas en ese mismo año y durante el inmediatamente anterior, lo que implica una mayor eficacia en la gestión y resolución de los asuntos encomendados, y una mayor satisfacción de la persona reclamante.

Así, las quejas gestionadas en el período del 2022, resultan de la suma entre las quejas que se encuentran en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **25** y las nuevas en todo el año 2022, que son **27**, dando un resultado total de **52** expedientes, de los que **7** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

A fecha 31 de diciembre de 2022 se encuentran en trámite o abiertas en materia de obras públicas, un total de cuarenta y dos (**42**) expedientes de queja, de los cuales treinta y cuatro (**34**) de ellas correspondientes al año 2022, y solo ocho (**8**) corresponden al año 2021. No contamos con quejas correspondientes a años anteriores.

Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **32** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **56**, dando un resultado total de **88** expedientes, de los que **42** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar el año.

ÁREA DE VIVIENDA

A la hora de valorar las estadísticas sobre quejas en trámite, conviene precisar que durante septiembre y noviembre de 2022, y con vistas a redactar el “Informe Extraordinario sobre la situación de la vivienda en Canarias” se incoaron **103** investigaciones de oficio, de las cuales **20** fueron cerradas en el mismo año, lo que supone la pervivencia de **83** investigaciones de oficio a fecha 31 de diciembre de 2022.

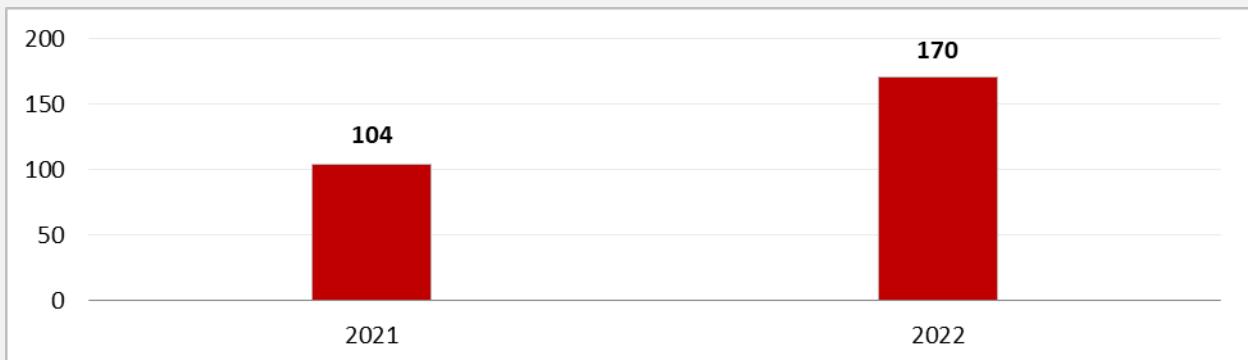
En cambio, a instancia de parte y durante 2022 se habían presentado **112** quejas, de las que continuaban en trámite **69**.

A todas ellas, habría que sumar las **18** quejas que pendían de años anteriores.

En consecuencia, a fecha 31 de diciembre de 2022 continuaban en trámite un total de **170** expedientes, de los cuales: **83** eran investigaciones de oficio abiertas en 2022; **69**, quejas iniciadas a instancia de parte, también durante 2022; y **18**, quejas abiertas a instancias de parte durante 2021.

El dato demuestra que desde 2021, las quejas abiertas en el área de vivienda de la Diputación del Común se resuelven dentro del año natural posterior a la fecha de su presentación.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **104** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **215**, dando un resultado total de **319** expedientes, de los que **170** quedan para ser tramitados en 2023.

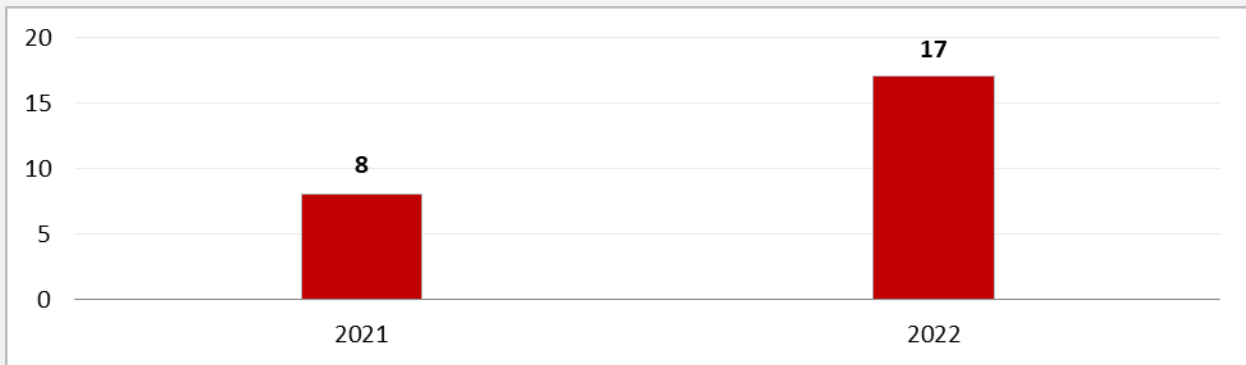


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Al finalizar el año 2022 se encontraban en trámite **17** quejas, de los cuales **16** pertenecen a quejas abiertas en el año 2022 y **1** del año 2021. Esta situación supone que se produjo un aumento de quejas en trámite en este año, con respecto a las **8** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **8** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **77**, dando un resultado total de **85** expedientes, de los que **17** quedan para ser tramitados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A fecha 31 de diciembre de 2022 se mantienen en trámite **38** quejas, de las cuales **36** son del año que se da cuenta, **2** de ellas corresponden al año 2021, y ninguna de años anteriores, cuestión que destacamos positivamente.

Por tanto, hemos descendido en el número de quejas en trámite y pendientes de resolver respecto del año pasado en un **44,12%**, gracias a la colaboración de las administraciones afectadas y teniendo en cuenta que se han interpuesto un menor número de quejas en el año 2022, con respecto al año anterior.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **68** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **121**, dando un resultado total de **189** expedientes, de los que **38** quedan para ser tramitados en 2023.



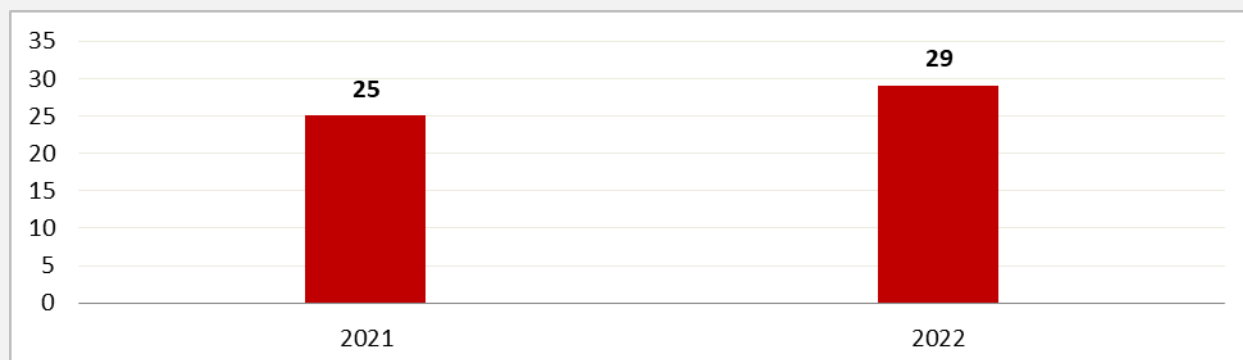
Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

A fecha 31 de diciembre de 2022 quedan pendientes para tramitar en materia de Servicios Urbanos un total de **29** expedientes de queja.

De todos los expedientes de queja, **5** corresponden al año 2021 y los **24** restantes corresponden al año 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **25** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **51**, dando un resultado total de **76** expedientes, de los que **29** quedan para ser tramitados en 2023.

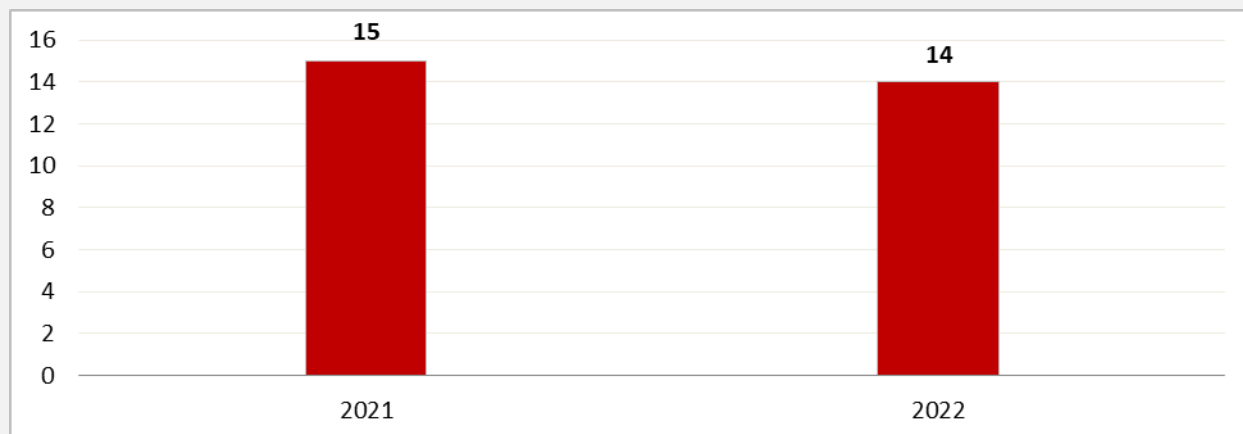


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Al finalizar el ejercicio 2022 quedan abiertas y, por lo tanto, en trámite, un total de **14** quejas, **12** corresponden a 2022 y **2** a 2021. Esta situación supone que se produjo un descenso de las quejas en trámite en este año 2022, con respecto a las **15** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **15** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **72**, dando un resultado total de **87** expedientes, de los que **14** quedan para ser tramitados en 2023.



Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

A fecha 31 de diciembre de 2022 figuran en trámite **35** expedientes de queja, **23** de los cuales se originaron en este mismo año, mientras que **12** provienen de 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **42** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que

son **49**, dando un resultado total de **91** expedientes, de los que **35** quedan para ser tramitados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE EDUCACIÓN

A fecha del cierre del año continuaban en tramitación veintiún (**21**) expedientes de queja, de los cuales veinte (**20**) habían sido incoados en el año 2022 y uno (**1**) en el año 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **46** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **103**, dando un resultado total de **149** expedientes, de los que **21** quedan para ser tramitados en 2023.



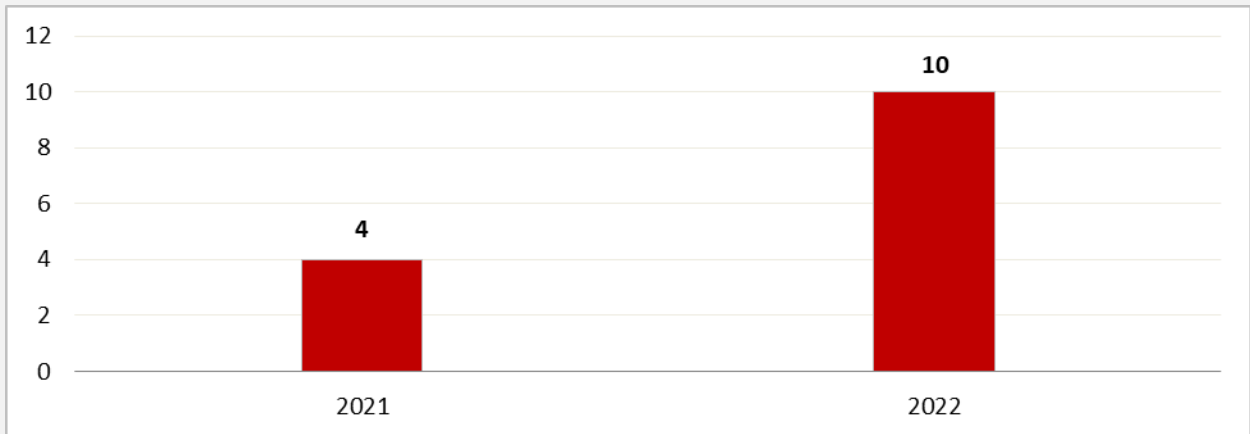
Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE CULTURA

Continúan en trámite, a fecha de cierre del año **10** expedientes, e incoados **1** durante el año 2021 y **9** en el año 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **4** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que

son **20**, dando un resultado total de **24** expedientes, de los que **10** quedan para ser tramitados en 2023.

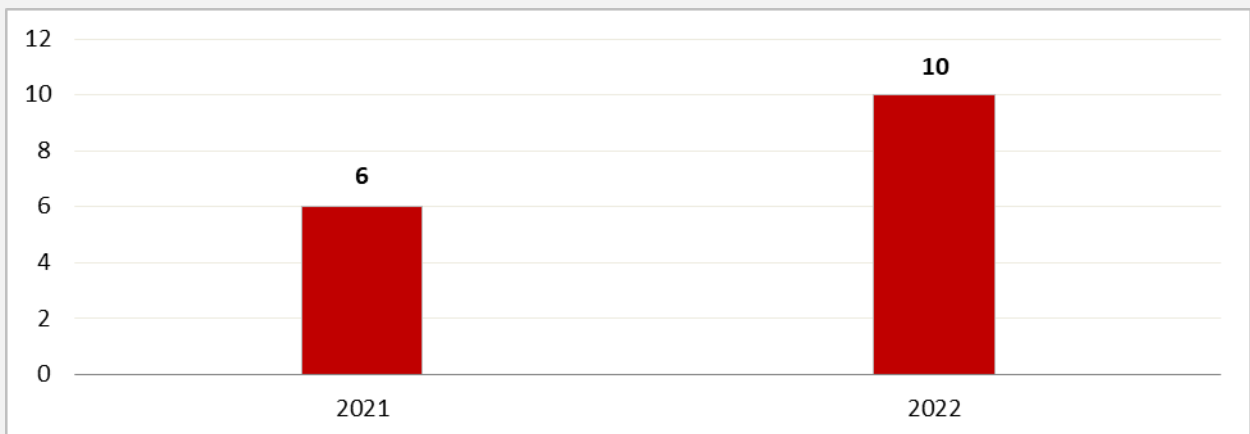


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DEPORTES

Permanecen en trámite a fecha del cierre del año **(10)** expedientes de queja, de los cuales, nueve **(9)** fueron abiertos en el año 2022 y uno **(1)** incoado en el año 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **6** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **12**, dando un resultado total de **18** expedientes, de los que **10** quedan para ser tramitados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

A fecha de cierre del ejercicio se encontraban en trámite dos **(2)** expedientes, donde todos fueron abiertos en el año 2022, de los cuales, uno **(1)** fue abiertos en el año 2022 y uno **(1)** incoado en el año 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **4** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **4**, dando un resultado total de **8** expedientes, de los que **2** quedan para ser tramitados en 2023.

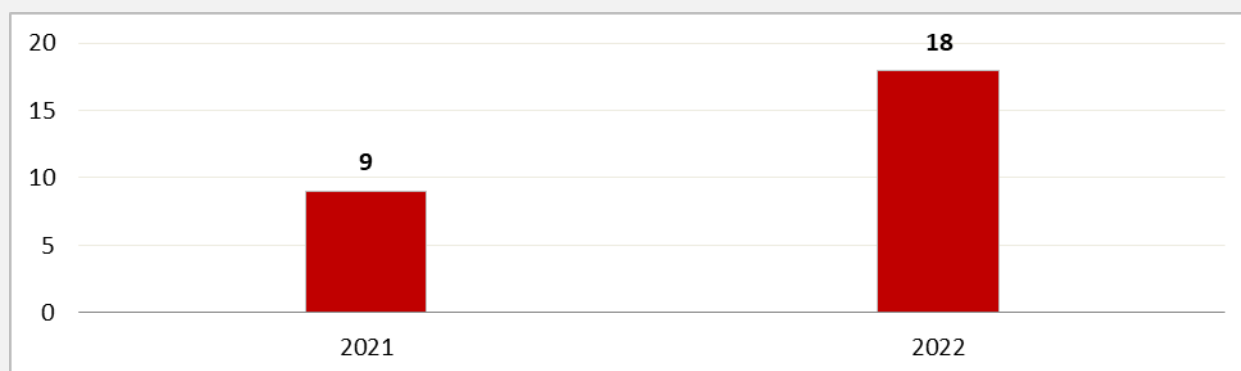


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTES

A fecha 31 de diciembre de 2022, el área de Turismo y Transportes tiene un total de **18** quejas en tramitación, todas ellas correspondientes a la presentación en el indicado año, no quedando pendientes de resolver ningún expediente de años anteriores. Esta situación supone que se produjo un aumento del **100%** de quejas en trámite en este año, con respecto a las **9** en fecha a 31 de diciembre de 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **9** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **36**, dando un resultado total de **45** expedientes, de los que **18** quedan para ser tramitados en 2023.

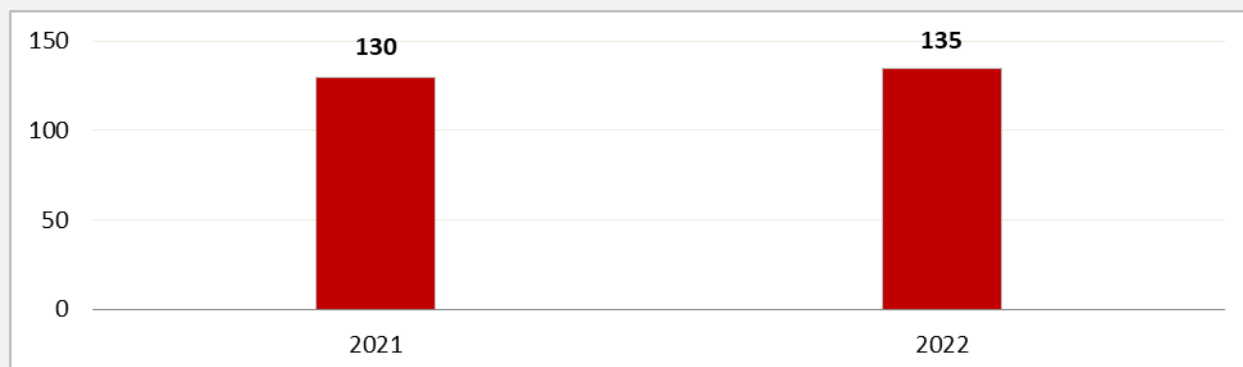


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En el área de Discapacidad, al cierre del ejercicio 2022 figuran en trámite **135** expedientes, **124** de ellos pertenecen a quejas abiertas en el año 2021 (supone el 91,85% de las quejas en trámite en esta área), **11** del año 2021 (8,15%).

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2021, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **130** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **274**, dando un resultado total de **404** expedientes, de los que **135** quedan para ser tramitados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Al término del ejercicio 2022 permanecían en trámite **256** quejas. En números absolutos, a fecha 31/12/22 han quedado menos quejas en trámite de las que hubo a 31/12/21 (**287**).

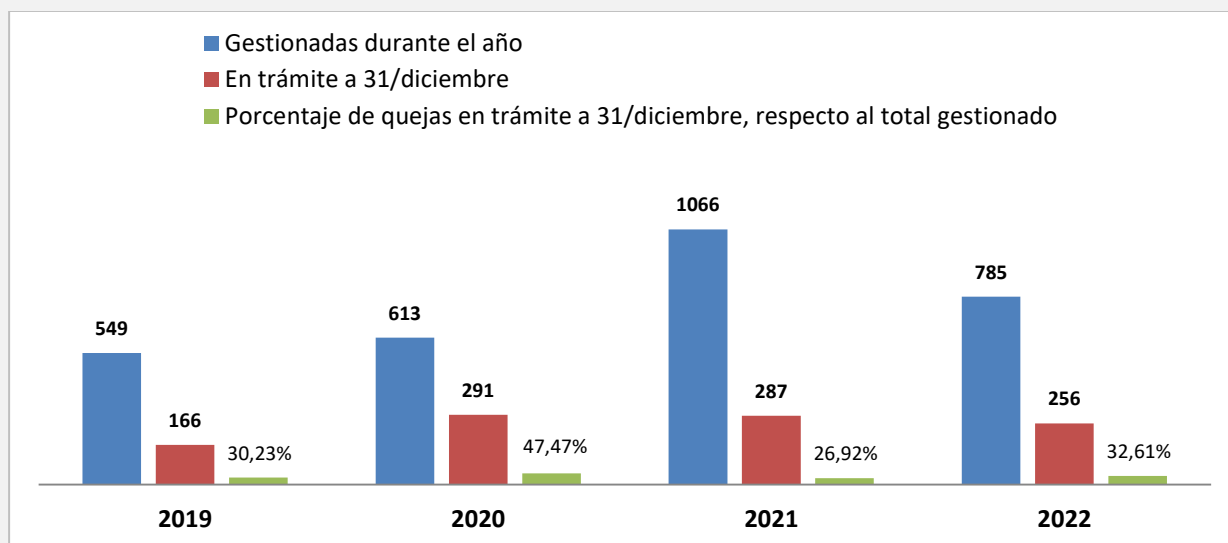


Gráfico 2. Quejas gestionadas y pendientes al término de cada año

Como se indicó anteriormente, de las **256** quejas pendientes de tramitación a **31** de diciembre de 2022, **250** fueron presentadas ese mismo año, mientras que solamente **6** quedaron pendientes de entre las presentadas en 2021.

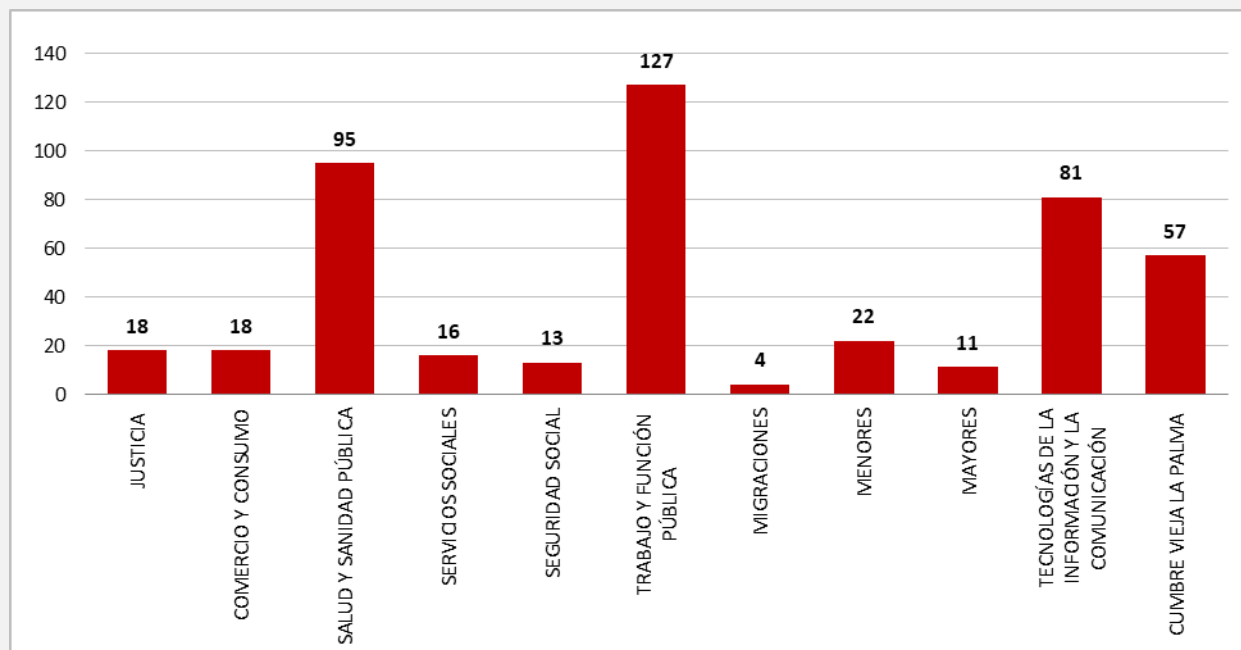
El dato constata que las quejas presentadas ante el área funcional de Dependencia se resuelven dentro del mismo año natural de su presentación, o en el inmediatamente posterior.

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Finalizado el año 2022 se encuentra en trámite cinco (5) quejas en esta área, a diferencia de las se encontraban en trámite a finales del año 2021, que eran cero (0).

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2022 EN LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	18
COMERCIO Y CONSUMO	18
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	95
SERVICIOS SOCIALES	16
SEGURIDAD SOCIAL	13
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	127
MIGRACIONES	4
MENORES	22
MAYORES	11
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	81
CUMBRE VIEJA LA PALMA	57
TOTAL	462

**ÁREA DE JUSTICIA**

Se mantienen en trámite dieciocho (18) expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda o, en aquellos casos donde ya se ha recibido informe, pendiente de la valoración que proceda por parte de la asesora del área, correspondiendo todos ellos al año 2022.

Mención merecen también las quejas gestionadas en el 2022, obtenidas a partir de la suma resultante de las quejas que continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2021 (**16**) y las quejas nuevas registradas a lo largo del año 2022 (**120**), dando un resultado total de **136** expedientes.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Al cierre del periodo anual continúan en trámite **18** expedientes de queja correspondientes a la materia de comercio y consumo, pendiente de alegaciones por parte de la ciudadanía, o pendiente de aportación de alguna nueva documentación solicitada, o bien a la espera de que la administración responda a nuestras peticiones o aclaraciones de informe a efectos de permitir el cierre definitivo de la investigación.

Durante dicho periodo se tramitaron en materia de comercio y consumo un total de **48** expedientes de quejas, **31** quejas nuevas del 2022 y **17** de años anteriores (**15** quejas del año 2021, **1** queja del año 2020 y **1** queja del año 2019).



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el presente ejercicio existen noventa y cinco (**95**) expedientes de queja que permanecen en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022 en el área de Salud y Sanidad Pública, resultando que uno (**1**) de ellos pertenecen al ejercicio anterior y uno (**1**) del año 2020, perteneciendo uno de ellos al ejercicio 2020

(**Q20/2333**), que está pendiente de la respuesta del Ayuntamiento de Vallehermoso a la Recomendación enviada en fecha 9 de diciembre de 2022, y otra queja del ejercicio 2021 (**Q21/272**), al no haber respondido la Dirección de área de Salud de El Hierro a la Recomendación enviada el 5 de mayo de 2022.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **42** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **216**, dando un resultado total de **258** expedientes, de los que **95** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Una vez finalizado el año 2022 se encontraban en trámite **16** quejas (15 de 2022 y 1 de 2021).

En relación a las que estaban en trámite el 31 de diciembre de 2021, que eran **46**, se produce un descenso del **65.22%**.

Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2022, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **46** y las nuevas en todo el año 2021, que son **137**, dando un resultado total de **183** expedientes, de los que **16** quedan para ser gestionados en 2023.

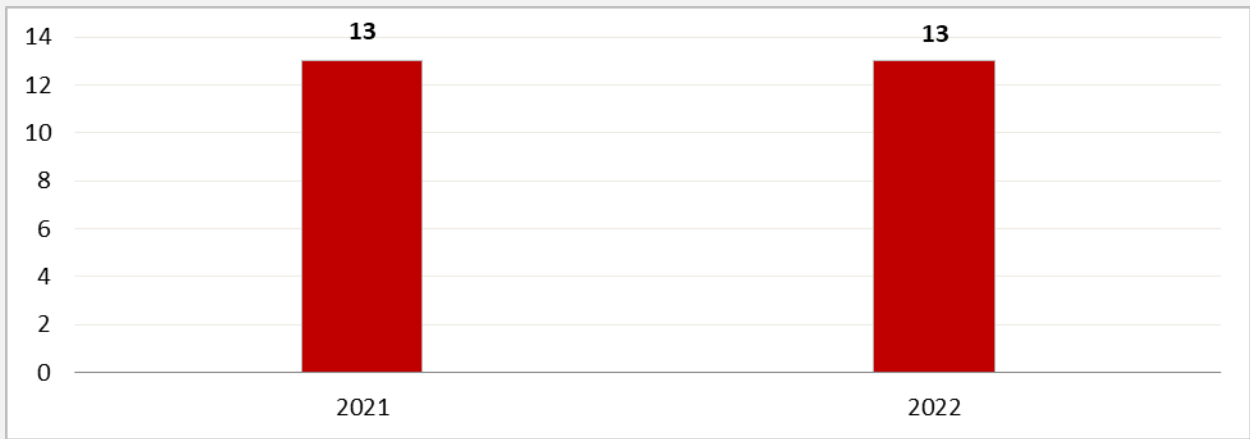


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

A cierre del año estaban en trámite **13** quejas de las instadas en 2022. Se ha procedido al cierre de los expedientes procedentes de años anteriores por cuanto se han resuelto favorablemente con la respuesta expresa a la ciudadanía o no han respondido a nuestras solicitudes de subsanación en distintos requerimientos a lo largo del año y se les comunica que siempre podrán instar una nueva supervisión del Diputado del Común una vez cuente con la documentación solicitada.

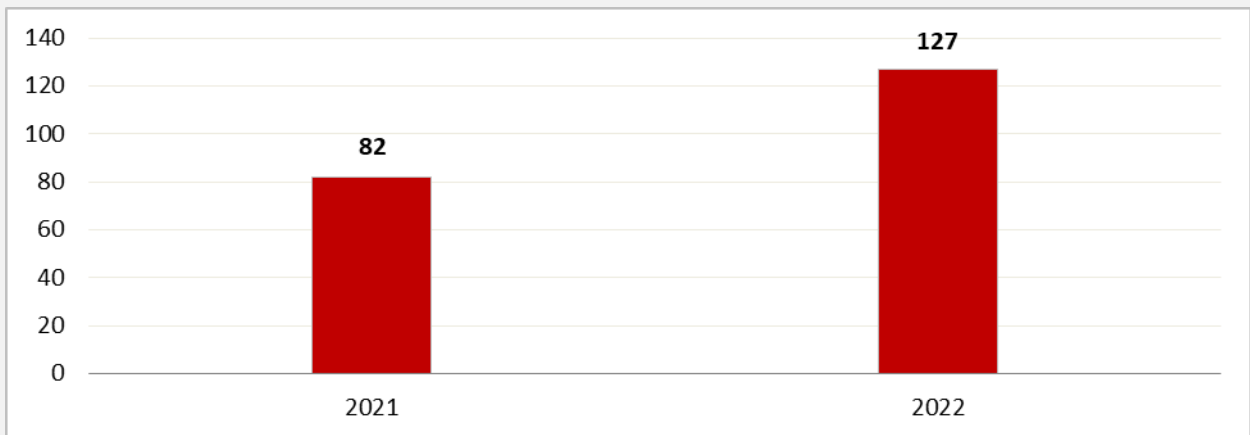
Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **13** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **149**, dando un resultado total de **162** expedientes, de los que **13** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

A fecha de cierre del ejercicio que nos ocupa, figuran **127** quejas vivas en el área, de las cuales **108** pertenecen al año 2022, **16** pertenecen al año 2021, **3** al año 2020, atendiendo ello, en unos casos, a la complejidad del motivo de queja planteado y, en otros casos, a la demora producida en la evacuación de los informes solicitados por parte de la administración pública concernida. Las **127** suponen un aumento del **54,87%** con respecto a las **82** que quedaron en trámite al terminar el año 2021.

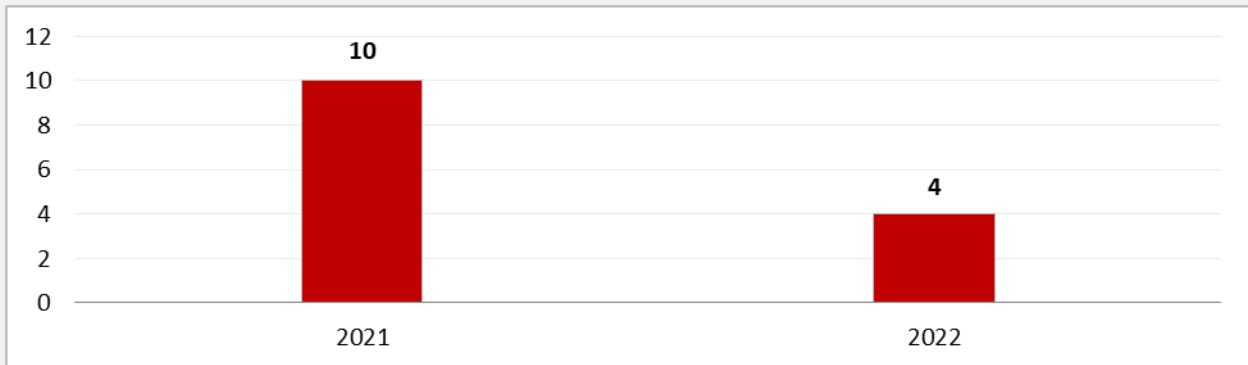


Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MIGRACIONES

Se mantienen en trámite cuatro (**4**) expedientes, todos ellos registrados en 2022, los cuales se encuentran pendientes de recibir los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda.

Mención merecen también las quejas gestionadas en el 2022, obtenidas a partir de la suma resultante de las quejas que continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2021 (**10**) y las quejas nuevas registradas a lo largo del año 2022 (**45**), dando un resultado total de **55** expedientes, de los que **4** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MENORES

Toda la información de esta área se encuentra en el **Capítulo VIII**.

ÁREA DE MAYORES

Al finalizar el año 2022, se encontraban en trámite **11** quejas, todas ellas correspondientes al periodo de análisis. Existe un aumento del **120%** con respecto a las **5** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **5** y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **32**, dando un resultado total de **37** expedientes, de los que **11** quedan para ser gestionados en 2023.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

AREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En el presente ejercicio existen **81** expedientes de quejas en trámite en el Área de Tecnología de la Información y Comunicación, perteneciendo **75** de ellas al ejercicio 2021 y que se acumularon a una queja principal al tratar sobre la misma problemática (falta de cobertura de internet en la zona), y que siguen en tramitación debido a que el Ayuntamiento de Telde no ha dado respuesta a la Recomendación enviada por el Diputado del Común (**Q21/1520**).

Los principales temas tratados en las quejas se refieren a las solicitudes de acceso a información, a la brecha digital por falta de fibra óptica o mal estado de la infraestructura de canalización, a la colocación de antenas de telefonía móvil cerca de viviendas y a la protección de datos de carácter personal. Las quejas sobre el funcionamiento del Organismo Autónomo de Correos se han trasladado al Defensor del Pueblo. Las **81** suponen una disminución del **41,72%** con respecto a las **139** que quedaron en trámite al terminar el año 2021.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

AREA DE CUMBRE VIEJA LA PALMA

En el presente ejercicio existen **57** expedientes de queja que permanecen en trámite en el área específica e integral Volcán Cumbre Vieja La Palma.

Hemos tenido la oportunidad de analizar las variadas consecuencias de los efectos de la erupción, afectando principalmente a áreas como vivienda, política territorial o servicios sociales.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Toda la información de esta área se encuentra en el **Capítulo VII**.

Capítulo V

Actuaciones de Oficio

Introducción

En este Capítulo V se expresa la situación que se produjo en el año 2022 con respecto a las investigaciones de oficio realizadas en la institución de la Diputación del Común, donde se produjo un crecimiento importante, motivado por la apertura de las investigaciones de oficio a las administraciones de Canarias, aumentando en un **48.59%** el número de actuaciones, es decir, hemos pasado de **142** en el año 2021 a **211** en este 2022.

A su vez, a 31 de diciembre de 2021 se encontraban en trámite un total de **159** actuaciones de oficio, a las cuales se adicionan las **211** nuevas, generando un total de **370** quejas gestionadas a lo largo del periodo del 2022. En cuanto a las investigaciones de oficio archivadas durante el ejercicio han sido un total de **227**.

Debemos expresar en este Informe Anual de 2022 las áreas que centran las actuaciones, siendo las de Obras Públicas, Vivienda, Educación, Agricultura y Pesca y Discapacidad, como parte de la Adjuntía Primera; y Justicia, Salud y Sanidad Pública, Migraciones y Mayores de la Adjuntía Segunda. Pero el primer lugar de las áreas que copan la creación de investigaciones de oficio se centra en el área de Vivienda, que ha iniciado un total de **103** actuaciones.

En cuanto a la división por Adjuntías de las investigaciones de oficio en 2022, la Adjuntía Primera tiene un total de **196** actuaciones, así como **47** actuaciones que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2021, lo que da un total de **243** gestionadas. Además, durante 2022 fueron archivadas **130** investigaciones de oficio.

Con respecto a la Adjuntía Segunda las investigaciones nuevas de oficio suman un total de **5** actuaciones, así como **3** que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2021 y fueron archivadas **5** durante el año 2022.

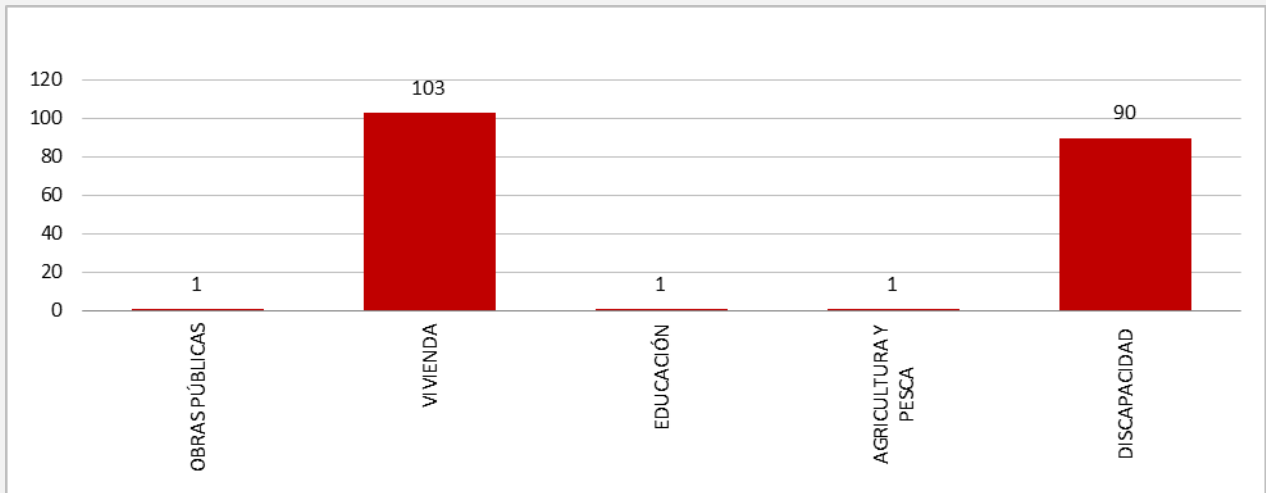
Finalmente, en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suman un total de **10** actuaciones nuevas de oficio, a las que hay que sumar otras **109** que se encontraban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2021, por lo que se gestionaron un total de **119**. Además, fueron cerradas durante el ejercicio, un total de **92**.

1. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	196
ADJUNTÍA SEGUNDA	5
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10
TOTAL GENERAL	211

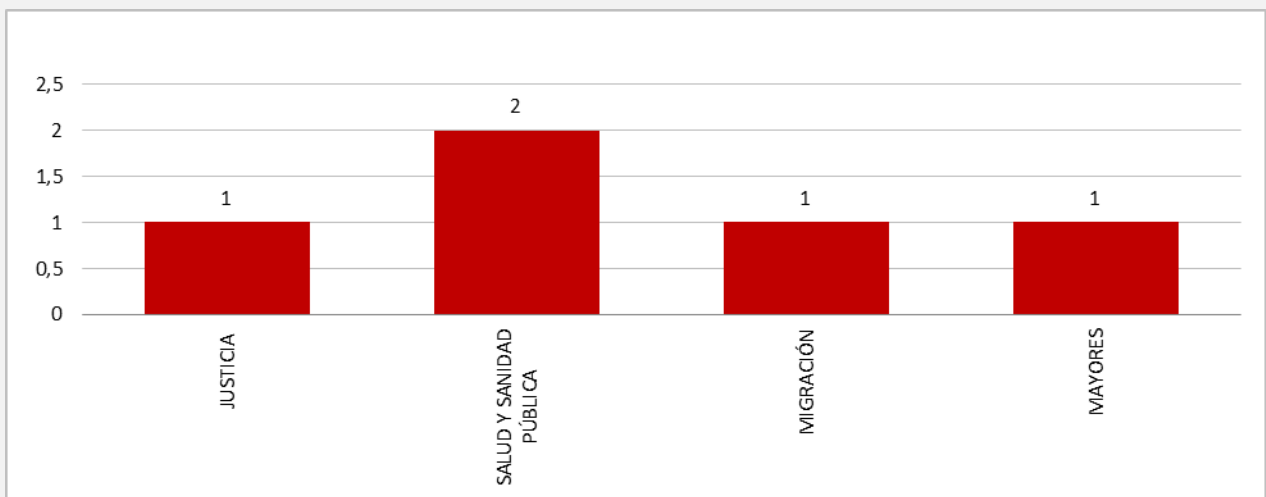
2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2022
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	103
EDUCACIÓN	1
AGRICULTURA Y PESCA	1
DISCAPACIDAD	90
TOTAL	196



3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2022
JUSTICIA	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
MIGRACIÓN	1
MAYORES	1
TOTAL	5



4. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

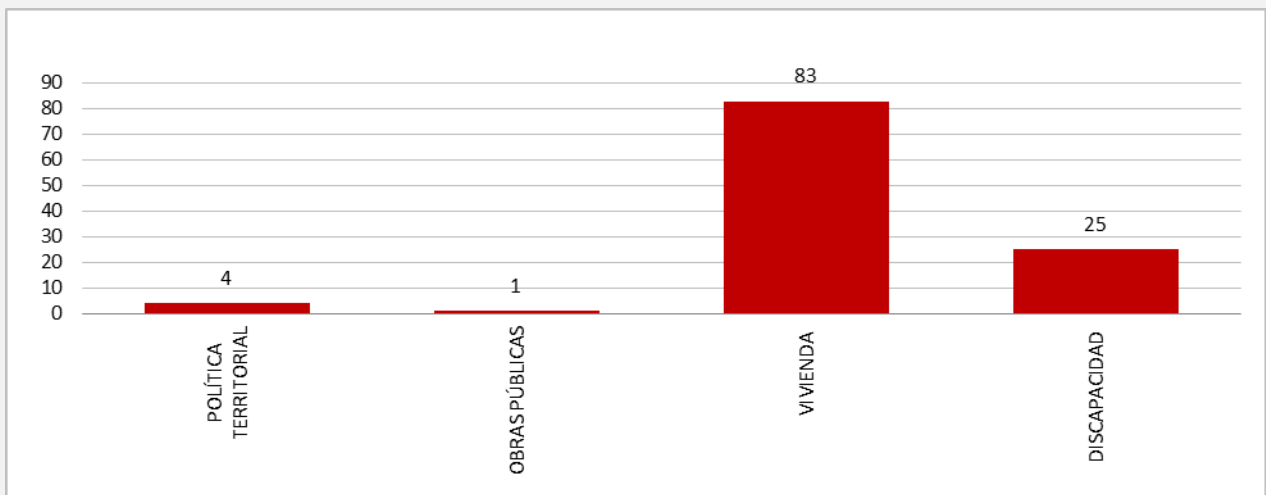
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10

5. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2022 por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	113
ADJUNTÍA SEGUNDA	3
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	27
TOTAL	227

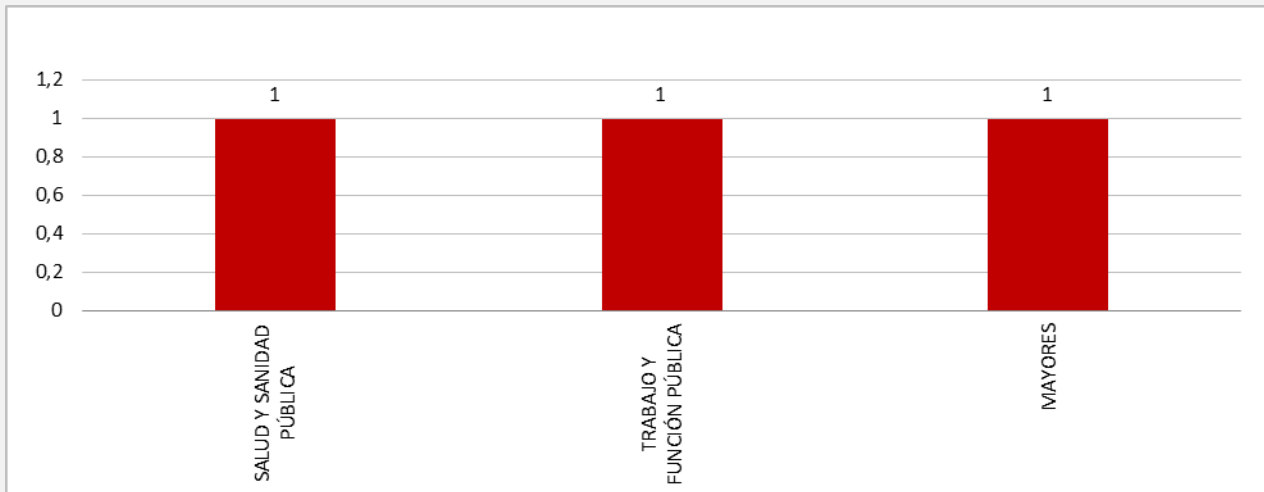
6. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	4
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	83
DISCAPACIDAD	25
TOTAL	113



7. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
MAYORES	1
TOTAL	3



8. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2022 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

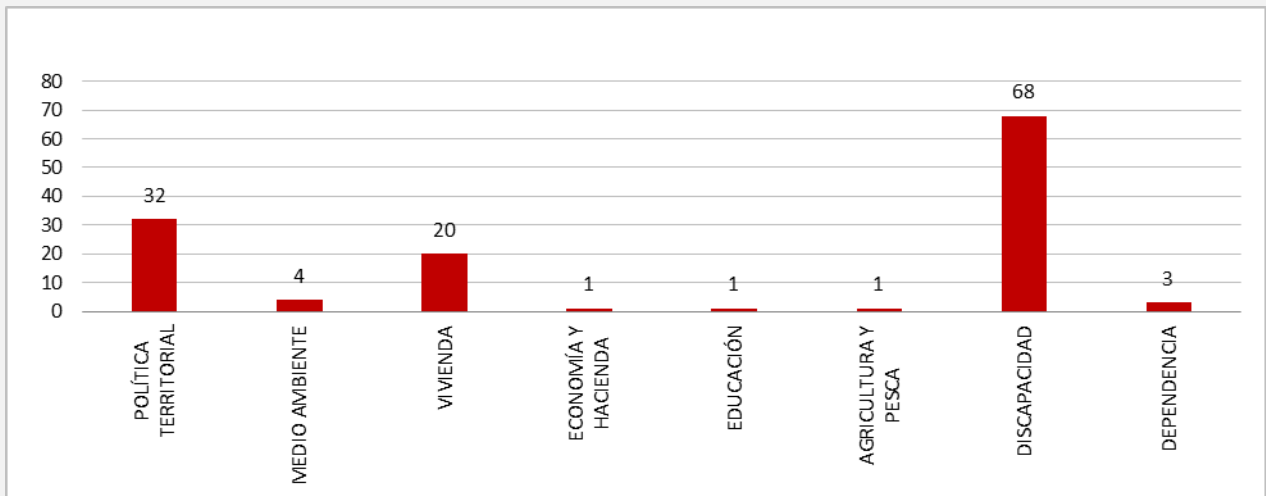
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	27

9. Actuaciones de Oficio cerradas.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	130
ADJUNTÍA SEGUNDA	5
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	92
TOTAL GENERAL	119

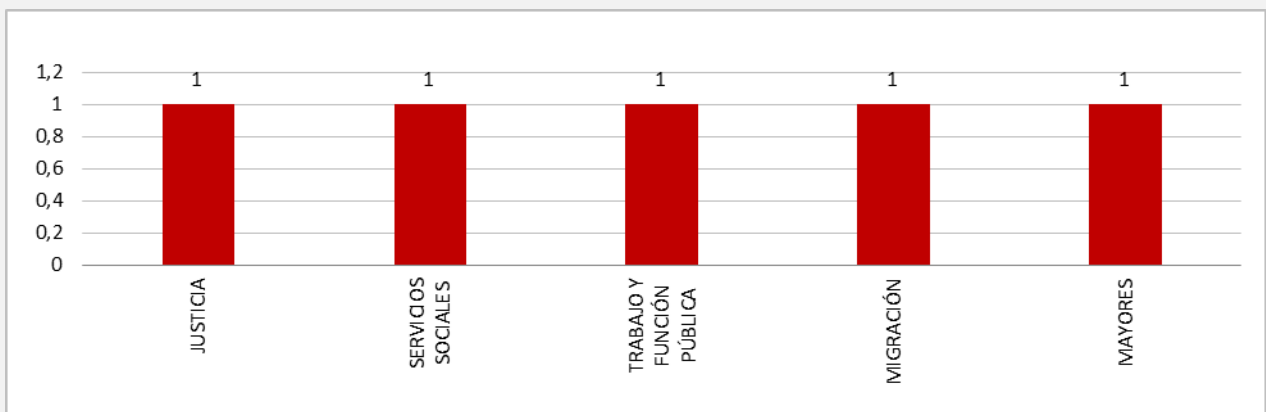
10. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	32
MEDIO AMBIENTE	4
VIVIENDA	20
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
EDUCACIÓN	1
AGRICULTURA Y PESCA	1
DISCAPACIDAD	68
DEPENDENCIA	3
TOTAL	130



11. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
MIGRACIÓN	1
MAYORES	1
TOTAL	5



12. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	92

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2022 no han sido incoado investigaciones de oficio. No obstante, han seguido tramitándose las **36** quejas que fueron incoadas en el año 2021, con el objetivo de hacer un seguimiento del cumplimiento del indicado Decreto 116/2018, de 30 de julio y comprobar que los Ayuntamientos han aprobado el respectivo Plan de Seguridad y Salvamento y lo han remitido al órgano competente de la Comunidad Autónoma. En este sentido, hay que recordar nuevamente, tal y como se hizo en el informe del año anterior, que han seguido aumentando de manera importante, los fallecimientos en las playas y costas de nuestro archipiélago, razón por la que se ha realizado un seguimiento pormenorizado a cada una de las corporaciones locales que no había aprobado su respectivo Plan de Seguridad y Salvamento, dirigiendo todos los esfuerzos a recordarles la normativa de aplicación y la obligación que ostentan, de conformidad con la competencia que tienen atribuida, a cumplir con la misma. No podemos ignorar que también en estos casos, los Ayuntamientos no disponen de todos los medios materiales y humanos suficientes para afrontar sus competencias en esta materia pero no por ello, pueden dejar de cumplir con su obligación, como es la de garantizar la seguridad de las personas en las playas y en ese aspecto ha quedado de manifiesto la importante labor desarrollada por esta Institución en muchos de los casos, donde el seguimiento ha sido determinante para que algunas corporaciones locales priorizaran su actuación. Si bien es cierto, hay que seguir incidiendo en la importancia de que todos los Ayuntamientos cumplan de manera escrupulosa con su obligación y aprueben los respectivos Planes y pongan en marcha las medidas establecidas para garantizar la seguridad en sus playas.

De las **36** quejas de oficio que fueron tramitadas, se han resuelto **32**, quedando pendientes de resolver las **4** restantes.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2022 no se ha abierto en esta área ninguna investigación de oficio. Respecto al seguimiento de la investigación de oficio **sobre bienestar animal: recogida de animales domésticos sueltos y/o abandonados**, debemos comentar que en el año 2020 en el área de Medio Ambiente se inició la investigación sobre las funciones de protección y de bienestar de los animales domésticos de las administraciones públicas canarias, particularmente en la recogida de animales de compañía abandonados, o asilvestrados.

En este caso, se valora el grado de cumplimiento de cada municipio respecto a la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, aprobada por el Parlamento de Canarias, así como al resto de normativa vigente en materia de protección animal, así como localizar las posibles deficiencias en el ejercicio de las funciones atribuidas por el Estatuto de Autonomía de Canarias a cada una de nuestras administraciones.

A este respecto, el artículo 35 del Estatuto de Autonomía de Canarias refiere que en los términos que se fijen por ley, de acuerdo con la Constitución y con el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

las administraciones públicas canarias velarán por el mantenimiento y la salvaguarda de los animales, además de reconocerlos como seres que sienten y con derecho a no ser utilizados en actividades que conlleven maltrato o crueldad. Asimismo, se fijará el régimen de infracciones y sanciones.

El artículo 37 del propio Estatuto de Autonomía de Canarias establece: “Los poderes públicos canarios asumen como principios rectores de su política (...) 17. La garantía de que las instituciones públicas velarán por el bienestar animal, luchando contra el maltrato y protegiendo de manera particular a aquellas especies en peligro de extinción y endemismos con presencia en el Archipiélago”.

La Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales aprobada por el Parlamento de Canarias -en adelante, también denominada LPAC- tiene por objeto establecer normas para la protección de los animales domésticos y, en particular, la regulación específica de los animales de compañía en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias [art. 1 LPA].

Se entiende por animales domésticos, a los efectos de la citada Ley, aquellos que dependen de la mano de los seres humanos para su subsistencia [art. 2 LPAC]

Son animales de compañía todos aquellos animales domésticos que se albergan principalmente en los hogares humanos, sin intención lucrativa alguna [art. 2 LPAC]. La citada Ley 8/1991, de 30 de abril, despliega el marco de competencias en materia de protección y bienestar de los animales domésticos para las administraciones públicas canarias.

La investigación dirigida a todas las administraciones públicas canarias con competencia en la materia, se estructuró en un total de 96 quejas, 88 los Ayuntamientos de nuestras islas, 7 a los Cabildos y una última queja, al Gobierno de Canarias.

Como responsables y servidores públicos impulsamos la citada investigación, solicitando a las **administraciones locales**, que se nos informara acerca de los siguientes extremos: 1. Regulación del régimen de infracciones y sanciones de las personas propietarias de animales domésticos, 2. Protocolo para la recogida de animales sueltos y/o abandonados, tanto si son domésticos como silvestres y, en tal caso, informen sobre los extremos de dicho protocolo, 3. Servicios veterinarios municipales, 4. Censo de animales domésticos y de compañía, si cuenta con un servicio de recogida de animales entregados por sus propietarios, y si dispone de albergues provisionales, 5. Funciones que ha asumido el Ayuntamiento, y en particular indique: a) Si en su ámbito territorial dispone de espacios para el paseo y esparcimiento de animales de compañía, y si cumple condiciones higiénico-sanitarias suficientes a tal fin, y b) Si dispone de medios suficientes para confiscar animales domésticos tanto por razones de maltrato, desnutrición o análogas del animal, como en los casos en que los animales manifiesten un comportamiento agresivo o violento, o perturben de manera reiterada la tranquilidad y el descanso de los vecinos y 6. Convenios de colaboración con otras Administraciones por aplicación de los principios de colaboración interadministrativa, o con entidades colaboradoras.

De forma genérica se han archivado las quejas sobre la presente investigación de oficio, por considerar que las administraciones afectadas han ofrecido una respuesta adecuada a las exigencias legales, donde se deduce que dentro de sus facultades organizativas han dispuesto de los medios necesarios para asumir las competencias que le corresponden con carácter necesario con fundamento en la normativa vigente, competencias y normativa. Que la citada organización de recursos parece proporcionada a la diligencia exigible a las administraciones locales con relación a la materia objeto de investigación, así como adecuada para la solución de los problemas que pudiera ocasionar la aparición de animales domésticos sueltos y/o abandonados, o de animales silvestres, dentro de su ámbito territorial de actuación. Por lo tanto, a la fecha de 31/12/2022 se ha archivado la relación de las quejas que faltaban por responder, después de remitir las correspondientes recomendaciones.

A continuación ofrecemos el detalle de las respuestas ofrecidas por las administraciones públicas canarias afectadas por la investigación de oficio sobre el bienestar animal (recogida de animales sueltos y/o abandonados) a 31/12/22.

1. Administraciones que han ofrecido respuesta definitiva y sus resultados.

1.1. Han ofrecido cumplida respuesta a todas las cuestiones planteadas, con resultado satisfactorio (37):

Fuerteventura (3):

- Ayuntamientos:
 - La Oliva, Antigua, Puerto del Rosario.

La Gomera (5):

- Cabildo Insular
- Ayuntamientos:
 - Vallehermoso, Valle Gran Rey, Hermigua y Alajeró.

Gran Canaria (6):

- Ayuntamientos:
 - Gáldar, Teror, Tejeda, Villa de Moya, Artenara, Valsequillo,

La Palma (5):

- Ayuntamientos:
 - Barlovento, Santa Cruz de La Palma, Puntallana, Breña Baja, Llanos de Aridane.

Lanzarote (4):

- Ayuntamientos:
 - Haría, Tinajo, Yaiza y Teguise.

Tenerife (14):

- Ayuntamientos:
 - Candelaria, Buenavista del Norte, San Cristóbal de La Laguna, La Matanza de Acentejo, Tegueste, San Juan de la Rambla, Icod de los Vinos, Santa Úrsula, Los Silos, Güía de Isora, Arafo, Santa Cruz de Teberife, Puerto de la Cruz, Garachico.

1.2. Han ofrecido una respuesta definitiva, aunque sólo parcialmente acorde con las previsiones legales (7):

El Hierro (2):

- Cabildo Insular.
- Ayuntamientos:
 - El Pinar

La Palma (2):

- Ayuntamientos:
 - Puntagorda, Tazacorte.

Tenerife (3):

- Ayuntamientos:
 - La Victoria de Acentejo, Fasnia y Arico.

Conclusiones:

De las noventa y seis (**96**) investigaciones de oficio iniciadas a partir del 21 de enero de 2020, se establecen dos etapas:

1. En 2020 se han cerrado un total de **66** quejas, de las cuales **1** corresponde al Gobierno de Canarias, **5** a Cabildos Insulares (Fuerteventura, Gran Canaria, La Palma, Lanzarote y Tenerife), y **60** a diferentes Ayuntamientos de las islas.
2. La Diputación del Común, en el año 21 ha archivado un total de **26** quejas, de las cuales **1** corresponde al Cabildo Insular de El Hierro y **25** a diferentes Ayuntamientos de las islas.
3. Finalmente en el año 2022, a fecha de 31 de diciembre de 2022 se han archivado las cuatro (**4**) quejas pendientes de las administraciones locales.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el área de Obras Públicas se ha iniciado una investigación de oficio la Q22/2001, en el mes de septiembre *de 2022*, debido a la toma en conocimiento por esta defensoría del posible incumplimiento del compromiso asumido por un ayuntamiento respecto a la realización de obras para el abastecimiento de agua de los vecinos de un barrio siendo el agua un bien escaso y un derecho fundamental en el desarrollo de la vida de las personas.

Al momento del cierre del año 2022, la presente investigación de oficio se ha iniciado y se ha cursado petición de informe al ayuntamiento afectado en el mes de septiembre y al no ser atendida nuestra petición, la misma se ha reiterado en el mes de noviembre de 2022, estando a la espera de recibir informe con respuesta a nuestras preguntas.

ÁREA DE VIVIENDA**1.- Actuaciones de oficio.**

Durante el año 2022 se abrieron **103** investigaciones de oficio en el área de vivienda de la Diputación del Común.

Durante 2021 no se había abierto queja alguna de esta naturaleza, y a fecha 31/12/21 no quedaba en trámite ninguna investigación de oficio pendiente de anteriores ejercicios.

Por lo tanto, durante 2022 se gestionaron en esta área las **103** investigaciones de oficio abiertas ese mismo año.

2.- Investigaciones de oficio abiertas en 2022.

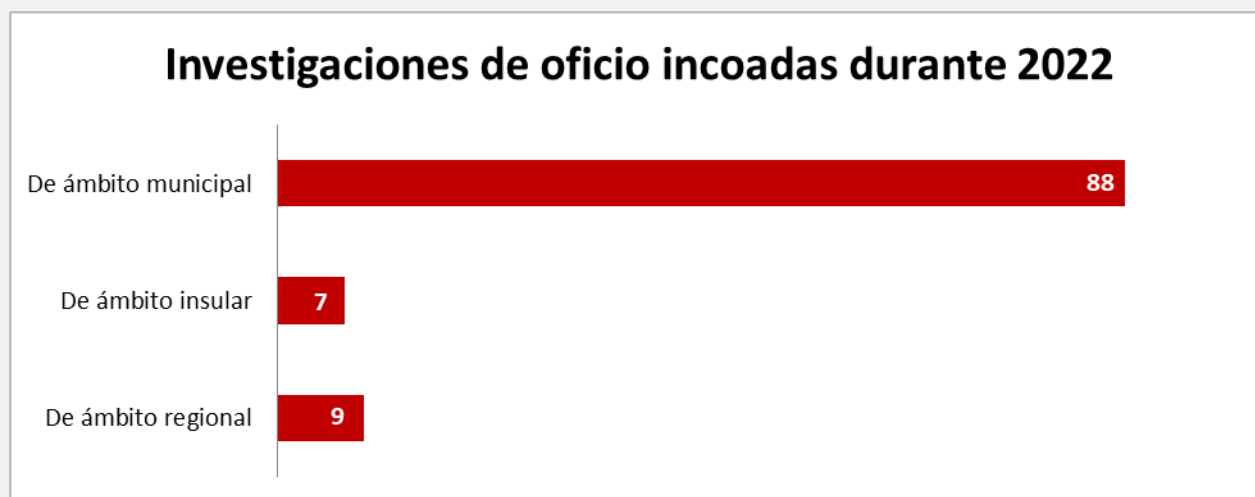
La tramitación ordinaria de quejas en el área de Vivienda de la Diputación ha venido revelando durante los últimos años un importante problema de la vivienda en Canarias, derivado principalmente de la inexistencia de una oferta sólida de viviendas de promoción pública, tanto en régimen de propiedad como de arrendamiento. Esta circunstancia dificulta el acceso a la vivienda de la ciudadanía, cada vez más castigada por las crisis, tanto la económica y financiera de 2008, como la sanitaria de 2020, por las devastadoras consecuencias sociales y económicas que aquella supuso.

Cuanto más acuciante fue la necesidad de vivienda de la población y mayor su grado de dependencia a las ayudas públicas, menor fue la capacidad de respuesta de la administración para cubrir sus necesidades.

Siendo la vivienda una necesidad básica para todo ser humano, y considerando las funciones que el art. 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, confiere a esta institución, teniendo en cuenta además el volumen e importancia del contenido de las quejas presentadas por la ciudadanía en el mismo año 2022 y en los ejercicios inmediatamente anteriores, así como la aparente falta de eficacia de las administraciones públicas a la hora de paliar las demandas de la población en esta materia, es por lo que durante 2022 se acordó iniciar un conjunto de investigaciones de oficio, a fin de elaborar un documento que bajo el título provisional de "Informe extraordinario sobre la situación de la vivienda en Canarias" elabore un diagnóstico e incluso avance un tratamiento ante la precariedad de la ayuda pública canaria en esta materia, que esta institución tiene previsto presentar ante el Parlamento de Canarias durante el año 2023.

Tan importante es la gestión de la vivienda en la vida social y para los órganos legislativos del Estado y del archipiélago, que todas las administraciones públicas de las islas tienen competencia en la materia.

Fruto de esa importancia, y de la urgencia y necesidad de obtener respuestas a las demandas de la ciudadanía, se acordó la apertura de las citadas investigaciones de oficio que, en número de 103, han sido dirigidas a cada una de las administraciones públicas de canarias, en la siguiente proporción:



3.- Investigaciones de oficio gestionadas durante 2022.

No habiendo quedado pendiente de tramitación al cierre del ejercicio 2021 ninguna investigación de oficio, durante el año 2022 se tramitaron precisamente las 103 investigaciones abiertas ese mismo año.

Habrá de tenerse en cuenta que los acuerdos de apertura de aquellas 103 investigaciones se adoptaron del 18 de octubre al 22 de noviembre de 2022; las peticiones iniciales de informe se registraron del 22 de septiembre al 25 de noviembre de igual año; y los primeros informes administrativos se recibieron con fecha de 31 de octubre de 2022.

Considerando además que por el volumen de la información solicitada, y en aras a facilitar tanto el trabajo del funcionariado de las administraciones públicas en sus respuestas como la calidad en las mismas, se otorgó un plazo mayor al habitual para la emisión de sus informes, por lo que se espera que la mayor parte de ellos tengan entrada en esta institución durante el primer trimestre de 2023.

Sin perjuicio de todo ello, a fecha 31 de diciembre de 2022 (apenas tres meses después de su incoación) se había recibido un total de **26** informes, habiéndose cerrado **20** investigaciones (un 19,42% del total), lo que fue posible gracias a la rápida y completa respuesta de las administraciones afectadas por aquellas. A fecha 31 de diciembre quedaban en trámite **80** de estos expedientes, siendo previsible su cierre durante el primer cuatrimestre del año entrante.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Este año se ha gestionado una **(1)** investigación de oficio, la **Q21/3224**, que aunque se abrió a finales del año 2021, se ha gestionado durante el año de este informe, cuya razón de ser fue que la Asociación "Autónomos Unidos para Actuar" (AUPA), en Canarias, puso de manifiesto que han tratado de contactar con varias administraciones públicas canarias a efectos de promover ayudas al colectivo –como, por ejemplo, beneficios fiscales y bonificaciones en los pagos a la Seguridad Social- sin respuesta de las administraciones. Todo ello ha motivado la apertura de investigación de oficio ante la situación expuesta, relativa a las políticas activas aprobadas por las administraciones públicas canarias con relación a las personas por cuenta propia y autónomas a consecuencia de la crisis económica ocasionada por el Covid-19, situación actual del colectivo y perspectiva de futuras líneas de actuación al respecto, que afecta potencialmente a todo el territorio canario.

Para ello se solicitó informe a la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo, donde se le pidió información sobre lo siguiente:

- 1. Cuáles han sido las políticas activas dirigidas por el Gobierno de Canarias al colectivo de personas por cuenta propia o autónomas desde la entrada en vigor aprobación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, hasta la actualidad, con expresión de cada una de ellas, número de personas acogidas a dichas ayudas.*
- 2. Cuantía de las ayudas concedidas, y si cada una de ellas se ha articulado por medios propios o a través de terceras administraciones y/o instituciones, incluidas las Cámaras de Comercio.*
- 3. Indicar qué líneas continúan abiertas en la actualidad y por qué medios se informa de su aprobación al colectivo.*
- 4. Por último, indique cuáles son las perspectivas en orden a prorrogar y/o ampliar este tipo de ayudas en el futuro, y se han articulado o se tiene previsto articular beneficios.*

Sobre lo solicitado la Consejería nos ha respondido lo que a continuación se detalla, segmentado por los últimos tres años.

Así en el **ejercicio 2020**, el crédito destinado a la convocatoria ascend  a diez millones setecientos ochenta y cinco mil cuatrocientos veintiséis euros (**10.785.426,00 euros**), y para su gestión se suscribió Convenio de Colaboración con el Instituto Tecnológico de Canarias, S.A.

Se concedieron 22.112 subvenciones por un importe total de diez millones veintidós mil ochocientos treinta y seis euros con cuarenta y ocho céntimos (**10.022.836,48 euros**).

Con lo respecto al **ejercicio 2021**, se publicó una línea de *subvenciones destinadas al mantenimiento de la actividad de personas trabajadoras autónomas sin asalariados*. El crédito disponible fue de dieciocho millones de euros (**18.000.000,00 euros**), y para la gestión del procedimiento de concesión de las subvenciones se suscribió Convenio de Cooperación con las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Canarias.

El importe concedido ascendió a catorce millones seiscientos ochenta y siete mil ochocientos diecinueve euros con dieciséis céntimos (14.687.819,16 euros), correspondiente a 6.824 subvenciones.

Otra subvención correspondiendo al SCE de la Línea 1: Personas autónomas (empresarias o profesionales) que tributen en régimen de estimación objetiva en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF). El crédito destinado a las subvenciones fue de setenta millones (70.000.000,00 euros), y para la gestión del procedimiento de concesión se suscribió Convenio de Cooperación con las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Canarias.

Se concedieron 7.575 subvenciones por importe total de veintiún millones seiscientos ochenta mil ciento setenta y ocho euros con cuarenta y uno céntimos (21.680.178,41 euros).

* La Resolución de 22 de diciembre de 2021, de la Presidenta, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan subvenciones destinadas a la financiación de nuevos proyectos territoriales para el reequilibrio y la equidad en emprendimiento y microempresas, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Línea de actuación: Iniciativas para el mantenimiento del empleo de trabajadores por cuenta ajena contratados de forma indefinida o temporal por microempresas y por personas trabajadoras autónomas, así como de los socios trabajadores y de trabajo de empresas de emprendimiento colectivo.

La asignación presupuestaria para esta línea de actuación es de siete millones de euros (**7.000.000,00 euros**), y para su gestión se suscribió Convenio de Colaboración con la Fundación Canaria para el Fomento del Trabajo (FUNCATRA).

El plazo de presentación de solicitudes finaliza el 28 de marzo de 2022.

Y, a través de una aportación dineraria a la Fundación Canaria para el Fomento del Trabajo (FUNCATRA), por importe de quinientos cuarenta mil trescientos noventa y seis euros con setenta y cuatro céntimos (**540.396,74 €**), se desarrolló el Servicio de Asesoramiento a Autónomos y PYMES (SMP), en el que fueron atendidos un total de 6.996 personas.

Y finalmente en el ejercicio 2022, nos informa la Consejería que se llevará a cabo la concesión de las subvenciones destinadas a la financiación de nuevos proyectos territoriales para el reequilibrio y la equidad en emprendimiento y microempresas, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Línea de actuación: Iniciativas para el mantenimiento del empleo de trabajadores por cuenta ajena contratados de forma indefinida o temporal por microempresas y por personas trabajadoras autónomas, así como de los socios trabajadores y de trabajo de empresas de emprendimiento colectivo, cuya convocatoria se publicó en el ejercicio 2021. Y, está previsto convocar nuevamente estas subvenciones.

Queja cerrada por estar en vías de solución

ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2022 se ha iniciado una investigación de oficio, Q22/942, en relación con el grado de cumplimiento del objetivo de una inversión del 5% del Producto Interior Bruto (PIB) en Educación, conforme a lo establecido en el artículo 72, apartado 3, de la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria, sobre los principios de gestión económica y compromisos de financiación que establece que *“El Gobierno de Canarias, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la presente ley, incrementará progresivamente los recursos económicos destinados al sistema educativo. A estos efectos, el presupuesto educativo deberá situarse progresivamente, dentro de los ocho años siguientes a la entrada en vigor de la presente ley, como mínimo en el 5% del producto interior bruto.”*

En el informe que nos remitió la oficina presupuestaria de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes se daba respuesta a todas las cuestiones planteadas en nuestra petición de informe, constanding, además, que para el ejercicio de 2022 se superaba el porcentaje del 5% que establece la Ley. A la vista de lo informado, no se apreció ninguna otra cuestión que pudiera motivar la continuación de la tarea de supervisión por parte de esta institución, por lo que se archivó la queja por reconocimiento favorable.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Se incoó un expediente de oficio, Q22/883, al tener conocimiento de la problemática que afectaba a la Asociación de Ganaderos de Canarias e Industria Láctea, a través de la reunión que el Diputado del Común mantuvo con miembros de la citada Asociación, en la que se puso de manifiesto lo siguiente: *“(…) que se están viendo obligados a vender sus productos por debajo del precio de coste (…) mientras el coste de producción es de, aproximadamente, 0,65 euros por litro de leche, a los ganaderos se les está pagando 0,46 euros, por lo que estamos perdiendo diariamente por vaca un total de 0,20 euros por litro (...) se está incumpliendo la Ley de Cadena Alimentaria al estar vendiendo por debajo del precio de coste (...) mientras la industria se está viendo beneficiada, nosotros estamos asumiendo las pérdidas (...)”*. Aportaron a esta institución copia de un escrito que había sido dirigido a la Dirección General de Ganadería solicitando la adopción de una serie de medidas, las cuales estimaban necesarias para solucionar la situación que les afectaba, sin que hubieran recibido respuesta alguna.

En el informe que nos remitió la Dirección General de Ganadería se podía leer que *“(…) La Ley de Cadena Alimentaria, aunque es una Ley que ya tiene unos años desde su entrada en vigor en la Comunidad Autónoma de Canarias se está trabajando desde hace un tiempo para la aplicación de la misma en nuestro archipiélago. La iniciativa de la puesta en marcha de la normativa ha corrido a cargo del Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria, creando un grupo de trabajo multidisciplinar para definir los objetivos y la aplicación de la normativa en Canarias (...) se han creado diferentes aplicativos que sirvan de herramientas para los sectores implicados a la hora de aplicar correctamente la Ley de la Cadena Alimentaria, principalmente en lo referente a los costes de producción, necesarios para poder fijar un precio de venta del producto adecuado. Se han elegido inicialmente una serie de productos agrícolas para poder realizar los cálculos necesarios para fijar este coste de producción, en breve se aumentarán estos productos agrícolas y se implementarán también para los productos de la pesca y la ganadería. Paralelamente va a publicarse en breve, la designación de la autoridad de gestión y por tanto competente en la aplicación y control de la Ley 12/2013 de la cadena alimentaria. En nuestro caso el organismo competente va a ser la Viceconsejería del Sector Primario, quien a partir de su designación procederá a implementar los equipos de trabajo que se encargarán de la aplicación de la Ley y su control mediante las inspecciones correspondientes (...) Por otro lado cabe indicar que durante los primeros meses de este año, las consecuencias en los mercados de la guerra de Ucrania, añadidos al contexto preexistente de incremento de precios de transporte, ha provocado una grave situación en el subsector ganadero. En efecto los precios de los insumos ganaderos se han disparado, provocando un incremento*

de costes radical en los piensos y forrajes que está provocando pérdidas graves a los productores, que no pueden repercutir el incremento de los costes a los precios de sus productos. Hay que señalar que, en circunstancias normales, el peso de los piensos y forrajes en el coste total de las producciones ganaderas ronda el 40%, mientras que en otras actividades económicas como la industria alimentaria el coste de la materia prima tiene un peso inferior. La situación está alcanzando tal gravedad que ha adquirido carácter de emergencia y ha provocado la reacción de los productores en demanda de ayuda por parte de las Administraciones (...) A fin de paliar esta situación, la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, oídas las demandas de los productores de leche, ha considerado que es necesario elevar la cuantía de las ayudas de las medidas a la producción animal del POSEI.

En concreto ha solicitado a la Comisión una modificación del Programa POSEI de Canarias para el año 2023, en el sentido de incrementar las ayudas a los productores de leche, tanto de bovino como de ovino-caprino. Las modificaciones propuestas son las siguientes:

- Ayuda al consumo humano de productos de leche de vaca de origen local:
Ayuda a la industria de 108 €/tonelada a 110 €/tonelada.
Ayuda al productor de 82 €/tonelada a 123 €/tonelada en islas capitalinas
Ayuda al productor de 82 €/tonelada a 133 €/tonelada en islas no capitalinas*

Coste +2,1M€

- Ayuda al consumo de productos lácteos elaborados con leche de cabra y oveja de origen local:
Ayuda a la quesería de 48 €/tonelada a 55 €/tonelada
Ayuda al productor de 213,37 €/tonelada a 283 €/tonelada en islas capitalinas
Ayuda al productor de 213,37 €/tonelada a 293 €/tonelada en islas no capitalinas*

Coste +4M€

(...)"

El contenido del informe se puso en conocimiento de la Asociación de Ganaderos de Canarias e Industria Láctea, con plazo para que presentaran alegaciones al mismo, si así lo estimaban oportuno. No se recibió comunicación alguna, por lo que, a tenor de lo informado, se infirió que la situación inicialmente planteada se encontraba en vías de alcanzar un nuevo punto de equilibrio para el sector, procediéndose al archivo de la queja, al entender que no procedía continuar con la tarea de supervisión, al respecto.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2022, se han abierto **90** quejas de oficio en el área de discapacidad, que se relacionan, de las cuales permanecen en investigación **25**.

Con todos los Ayuntamientos Canarios.

Investigación de oficio, sobre la adaptación de baños públicos a las necesidades de las personas ostomizadas, que le han sido trasladadas por distintos colectivos representativos de afectados, y que pretende la mejora de la calidad de vida de estos pacientes.

La necesidad de visibilizar esta enfermedad, así como poder mejorar la calidad de vida del paciente afectado, a través de la información, concienciación y normalización, motivan las acciones realizadas.

Las personas afectadas por esta enfermedad intestinal, solicitan la adaptación de los baños públicos a las necesidades específicas de las personas ostomizadas, sin los cuales, ven diariamente mermada su

autonomía personal y su vida independiente. Para ello piden la implantación de aparatos sanitarios adaptados, situados a la altura adecuada al orificio abdominal por donde estos pacientes evacúan las heces y orina.

Reivindican la regulación y adaptación de los aseos públicos, del mismo modo que existe regulación relativa a baños adaptados a personas con movilidad reducida. Adaptación que consideran esencial para garantizar una igual real y efectiva de las personas con diversidad funcional no visible.

La adaptación es fundamental para garantizar la higiene postural de los ostomizados, dado que la maniobra para vaciar las bolsas de recolección de heces u orina en un baño no adaptado, les obliga a realizar posturas no saludables que derivarán en lesiones y complicaciones de espalda. También por higiene y salud para el resto de los usuarios de baños públicos, evitando la propagación de bacterias fecales. Se indica que son pocos los requerimientos técnicos y económicos para llevar a cabo la adaptación de aseos públicos a sus necesidades.

Q22/2899: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, y Cabildo de Tenerife.

El 23 de diciembre de 2022, tras la reunión mantenida del Diputado del Común y el Adjunto Primero con la Asociación Tinerfeña Trisómicos 21, Down Tenerife se decide la apertura de investigación de oficio, sobre la denunciada situación de abandono del centro especializado para personas con síndrome de Down, iniciado en enero de 2019 en el barrio lagunero de El Coromoto que albergará un centro especializado para personas con síndrome de Down. La instalación ofrecerá una atención integral, que irá desde el nacimiento, los servicios de atención temprana, logopedia, fisioterapia y atención educativa, hasta módulos dirigidos al envejecimiento activo de sus usuarios. La dotación recibirá fondos del II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias de Canarias, impulsado por el Gobierno regional. La obra tiene un coste de 1,4 millones de euros y un plazo de ejecución de quince meses. Sin embargo, la asociación que la impulsa - Trisómicos 21- , trasladaban al propio Diputado del Común, el pesar de ver frustrado uno de sus anhelos más importantes en los últimos años, como es la construcción, entrega y ejecución de dicho centro, el primer centro especializado para personas con síndrome de Down del archipiélago canario, así como la ausencia de respuesta clarificadora de la previsión de ambos estamentos gubernativos para la finalización y entrega de este centro.

Se encuentra en investigación.

Q22/2907: Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

En la misma reunión mantenida el pasado 22 de diciembre de 2022, por Diputado del Común y el Adjunto Primero, con la Asociación Tinerfeña Trisómicos 21, Down Tenerife, se pone de manifiesto, también, la preocupación de esta asociación, ante la necesidad de implantar nuevas unidades de atención temprana en Canarias para aquellos niños y niñas que requieren de apoyo para tratar las dificultades cognitivas, sensoriales y motoras que padecen, y concretamente, de los afectados por Síndrome de Down. En atención a lo expuesto, se ha acordado la presente investigación de oficio, a fin de conocer el estado del expediente sobre la creación de centros de atención temprana en Canarias, profesionales adscritos en la actualidad a cada una de las unidades existentes, e implementación medios personales previstos, en su caso.

Se encuentra en investigación.

Q22/2913: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Se ha acordado investigación de oficio para conocer las líneas de subvenciones en materia de educación para aquellos centros de atención temprana para personas con discapacidad, concretamente que

atiendan al Síndrome de Down. En el marco de dicha actuación e oficio se ha solicitado a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, informe sobre las líneas de subvenciones en materia educativa para entidades del Tercer Sector de Acción Social de ámbito autonómico de atención a personas con discapacidad, especializadas en las personas con Síndrome de Down.

Se encuentra en investigación.

Seguimiento actuaciones de oficio de años anteriores. Quejas cerradas y Quejas en trámite 2021. Actuaciones cerradas de oficio.

Q21/1839: Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

La miastenia gravis (MG) es una enfermedad neuromuscular que se caracteriza por fatiga y debilidad. La MG pertenece al grupo de enfermedades raras, es decir poco frecuentes. La debilidad puede afectar cualquier músculo incluyendo músculos oculares, de las extremidades y músculos vitales, responsables de la función respiratoria, de la deglución y de la fonación. La MG es tratable y es por este motivo que debe ser reconocida y diagnosticada. Idealmente, los pacientes deberían ser tratados por neurólogos expertos en Miastenia y seguidos y controlados por sus médicos de familia. El tratamiento de la miastenia gravis ha avanzado en los últimos años especialmente debido a la disponibilidad de nuevos fármacos, lo que ha permitido que un 90% de los pacientes puedan llevar vidas normales o casi normales, si bien no hay un tratamiento curativo, ya que los tratamientos de los que se dispone son sintomáticos, deben ser individualizados y siguen siendo fundamentales para que muchos pacientes sobrevivan o logren aumentar su calidad de vida. En este sentido, el cuidado en unidades multidisciplinarias y especializadas ha supuesto un importante avance en estas patologías.

La Miastenia Gravis afecta a unas 15.000 personas en España y se diagnostican cada año 700 casos nuevos. En Canarias, según refiere el delegado de la asociación, hay unas 15 personas diagnosticadas, que requieren de médicos especialistas que conozcan su enfermedad y les permita acceder a los tratamientos más adecuados a sus circunstancias y desarrollo de su enfermedad. Asegura que del total de enfermos que hay, alrededor de un 15% no puede ser diagnosticado por analíticas, sino simplemente por la manifestación de la enfermedad, por lo que dificulta aún más el diagnóstico a tiempo. Se pretende, en suma, impulsar una red especializada en la asistencia de la miastenia, en colaboración con otros servicios y unidades que intervienen en el diagnóstico y tratamiento de esta enfermedad. Unidades especializadas que ya existen en otras comunidades autónomas como la valenciana o la catalana.

Tras las reivindicaciones trasladadas al Diputado del Común, y al Adjunto Primero, por el delegado en Canarias de la Asociación de Miastenia de España (AMES), que pretende la mejora de la calidad de vida de estos pacientes, mediante la debida atención sanitaria especializada de esta enfermedad, la Miastenia, con la implantación de unidades de referencia especializadas, en la Comunidad Autónoma de Canarias, se procedió a la correspondiente investigación de oficio para conocer si existe un Centro, Servicio o Unidad de Referencia para la Miastenia en la Comunidad Autónoma de Canarias, en caso contrario, si existe alguna previsión de creación de centro, servicio o unidad de referencia de la Miastenia, ámbito territorial (provincial, autonómico), el equipo multidisciplinar que lo conforma: asistencia sanitaria, apoyo para confirmación diagnóstica, estrategias terapéuticas y de seguimiento y definición de las funciones de consultor para las unidades clínicas que atienden habitualmente a estos pacientes. Garantizar la continuidad en la atención entre etapas de la vida del paciente (niño-adulto) y entre niveles asistenciales. Si se incluye la formación a otros profesionales.

Recibido informe de la consejería en la que se indica que actualmente está en fase de finalización la elaboración por el Servicio Canario de la Salud de una *Estrategia para la atención a las Enfermedades Raras o Minoritarias en Canarias*. Para dicha estrategia se seleccionó a un equipo multidisciplinar de diferentes especialidades clínicas: Neurología, Medicina Interna, Rehabilitación, Genética, Pediatría,

atención Primaria, Cardiología, Nefrología, Ginecología, Farmacia, Coordinación Sociosanitaria, además de representación de asociaciones de pacientes afectados (GERCAN / FEDER).

Entre los objetivos del plan de implementación de la estrategia se encuentran la mejora en la formación de profesionales y el Registro en el sistema Drago de las Enfermedades Poco Frecuentes.

Por otro lado, se van a crear 2 unidades hospitalarias multidisciplinares de referencia (una en la provincia de Las Palmas en el Complejo Hospitalario Insular Materno Infantil y otra en la provincia de Santa Cruz de Tenerife en el Complejo Hospitalario Universitario N^o S^a de Candelaria), para la atención a los pacientes afectados de enfermedades raras / poco frecuentes. Dichas unidades junto con las unidades de genética ya existentes en Tenerife y Gran Canaria, darán soporte al diagnóstico y tratamiento de los pacientes afectados.

Respecto a las enfermedades neurodegenerativas existe una gran preocupación por mejorar la atención integral (diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y seguimiento) de pacientes afectados. En este sentido, se está valorando el desarrollo proyectos específicos por el Servicio Canario de la Salud.

El incremento de las Unidades de Atención Temprana en Canarias y el desarrollo actual de un Plan de Atención temprana por el SCS tienen entre sus objetivos la detección y tratamiento precoz de estas patologías.

Concluida la investigación se archiva la queja.

Q21/2204: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias.

Investigación abierta con la finalidad de impulsar la creación de ayudas destinadas a la adquisición de gafas o lentes de contacto graduadas, que permitan evitar o corregir enfermedades oculares, y por ende prevenir, entre la población más joven, el fracaso escolar, y mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por enfermedades o deficiencias visuales, dado que muchas de las discapacidades visuales son evitables con prevención o intervención médica adecuada y a tiempo.

Más de 6 millones de personas pueden estar viviendo en nuestro país lo que llamamos "pobreza visual". En el caso de las Islas Canarias la tasa del umbral de pobreza afecta al 28,5%, estamos hablando de 386.273 personas que podrían tener problemas para hacer frente a la compra de sus equipamientos visuales o para los que la compra de los mismos desestabilizaría su economía doméstica.

En el año 2017 se aprobó en el Congreso de los Diputados una Proposición No de Ley sobre la elaboración de un Plan Nacional de Salud Visual, ante la falta de información y de previsión de problemas visuales, sobre todo, en los menores. Y el titular de la queja trasladó a esta Defensoría la necesidad de instar la puesta en marcha del Plan Nacional de Salud Visual.

La Comisión de Derechos de la Infancia y Adolescencia, del Congreso de los Diputados, en su sesión del día 22 de febrero de 2018, acordó aprobar con modificaciones la Proposición no de Ley sobre la creación del Plan Nacional del Cuidado Visual. El Congreso de los Diputados insta al Gobierno a elaborar, implantar y evaluar, en colaboración con las Comunidades Autónomas y Entes Locales, un Plan Nacional del Cuidado Visual, que contenga especial atención sobre los más pequeños.

Asimismo, tras la aprobación, el 20 de abril de 2021, por unanimidad, de la PNL que insta al Gobierno a poner en marcha un Plan Nacional de Salud Visual, la Comisión de Sanidad y Consumo de la Cámara Alta insta al Gobierno que lleve a cabo un Plan de Salud Visual y Prevención de la Ceguera con estrategias en investigación, sostenibilidad económica, modelo organizativo y legitimación social; en colaboración con las comunidades autónomas dentro del marco de las estrategias de Promoción de la

Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud. Igualmente, se pide que desde el Gobierno central se ejecuten aquellas medidas necesarias para mejorar la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las diferentes patologías visuales. Así como la elaboración de una estrategia que siga desarrollando el conocimiento y prevención de la enfermedad ocular.

La asociación Visión y Vida, que ya cuenta con un convenio marco con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que a día de hoy está siendo transferido a las comunidades autónomas, utilizará el mismo sistema con el Ministerio de Sanidad, cuyas competencias también están transferidas.

De ahí la importancia de la propuesta aprobada en el Senado 25 votos a favor, cuatro abstenciones y ningún voto en contra para el impulso, en colaboración con las comunidades y dentro del marco de las estrategias de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud (SNS), de un Plan de Salud Visual y Prevención de la Ceguera con estrategias en investigación, sostenibilidad económica, modelo organizativo y legitimación social.

La moción también solicita al Gobierno la ejecución de las medidas necesarias para mejorar la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las diferentes enfermedades visuales, así como la elaboración de una estrategia que continúe desarrollando el conocimiento y prevención de la patología ocular.

Remitida petición de informe a la Consejería de Derechos Sociales Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, sobre la existencia de líneas de ayudas destinadas a la adquisición de material óptico para familias en situación vulnerabilidad, en caso contrario, si existen previsión para su implantación, en qué plazo, y régimen de concesión, se recibe correspondiente respuesta, en sentido negativo a la existencia de dicha ayuda, así como a la previsión de contemplar líneas de actuaciones al respecto, indicando que tiene conocimiento de dicha reivindicación al ejecutivo nacional, acordando el archivo de la queja por límite de actuaciones.

Q20/595: Consejería De Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad Y Juventud. Cabildo de Gran Canaria. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. Investigación de oficio, sobre las reivindicaciones trasladadas al Diputado del Común, y al Adjunto Primero, por la Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de Canarias (ACCU), que pretende la mejora de la calidad de vida de estos pacientes, mediante la aplicación de un proyecto para la implantación de una tarjeta de acceso urgente a un baño público, el estacionamiento del vehículo para dicho acceso urgente, así como la adaptación de los baños públicas a las necesidades de las personas ostomizadas.

ACCU ha accionado tres proyectos que permitirán una mayor calidad de vida para los afectados y sus familias. El primero, la acogida de una aplicación móvil dirigida a cubrir la necesidad el uso urgente de un baño público. Este proyecto, consiste en la entrega de una tarjeta a los pacientes diagnosticados, que les permitirá acceder al uso de los baños de los establecimientos adheridos a este programa de forma gratuita. En segundo lugar, la asociación insta la posibilidad de aparcar durante un breve intervalo de tiempo en las zonas de carga y descarga, para el acceso a un baño urgente, que resulta inaplazable para quienes padecen estas enfermedades. Por último, solicitan la adaptación de los baños públicos para personas ostomizadas, sin los cuales, ven diariamente mermada su autonomía personal y su vida independiente. Para ello piden la implantación de aparatos sanitarios exclusivo y adaptados, situados a la altura adecuada al orificio abdominal por donde estos pacientes evacúan las heces y orina.

Dado que para dar solución a las reivindicaciones de este colectivo se requiere la intervención de administración local, insular y regional, se ha realizado petición de informe a la Consejería de Derechos Sociales, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, sobre la regulación de los baños urgentes, y adaptación de baños para personas ostomizadas (sobre la que también le hemos preguntado a través de la queja Q20/442, planteada por otra asociación de afectados). Al Cabildo de Gran Canaria para conocer qué acciones se está siguiendo para el desarrollo del programa ¡No aguanto más! Dirigido a cubrir la necesidad del uso urgente de un baño público. Al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre

las revisiones sobre la posibilidad de autorizar el uso temporal de zonas de carga y descarga del municipio, para el acceso urgente a un baño público, así como la regulación del acceso a dichos baños públicos urgentes.

Recibidos informes del Cabildo de Gran Canaria, del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, se da traslado a la asociación representante de los intereses afectados. Destacamos que en informe remitido por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se indica que la redacción de la nueva ordenanza municipal que regulará el uso de las zonas de carga y descarga, se encuentra en la primera de las tres fases que conforman el procedimiento hasta su aprobación definitiva y posterior publicación.

Se recibe informe de la Consejería de Derechos Sociales, Diversidad y Juventud, informando que se ha remitido solicitud al CEAPAT (Centro de referencia estatal de autonomía personal y ayuda técnica) con el fin de recabar información sobre las ayudas técnicas y normativa aplicable, estatal y autonómica que existe sobre adaptación de baños públicos para personas ostomizadas, así como regulación de acceso urgente a los mismos, y a estacionamientos. Archivando la queja una vez cumplidos dichos trámites.

Q20/1902: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Investigación de oficio, en el área funcional de discapacidad, a fin de conocer el número de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida existentes en los principales centros de actividad de los núcleos urbanos del municipio de Santa Cruz de Tenerife.

La accesibilidad universal definida como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, viene regulada en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, que tiene por objeto establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución (artículo 1). La ley es de aplicación, con arreglo al principio de transversalidad, en diversos ámbitos (artículo 3), tanto públicos, como privados, entre ellos el relativo a los espacios públicos, urbanizados, infraestructuras y edificación

La provisión o reserva de plazas de estacionamiento como medida de acción positiva para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, viene regulada en el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, que establece en su artículo 5, que los principales centros de actividad de los núcleos urbanos deberán disponer de un mínimo de una plaza de aparcamiento reservada y diseñada para su uso por personas titulares de la tarjeta de estacionamiento por cada cuarenta plazas o fracción, independientemente de las plazas destinadas a residencia o lugares de trabajo. Estas plazas deberán cumplir las condiciones reglamentariamente previstas. Los ayuntamientos, mediante ordenanza, determinarán las zonas del núcleo urbano que tienen la condición de centro de actividad.

Se pretende, en aras a verificar el cumplimiento del derecho a la accesibilidad universal, conocer si ha dispuesto por el ayuntamiento la reserva necesaria legalmente establecida de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, esto es, si se cumple el ratio establecido en la citada normativa, y si dichas plazas se encuentran debidamente señalizadas y cumplen con los requisitos establecidos, de ubicación y medidas, regulado en los anexos de la normativa de accesibilidad.

El informe remitido indica que en la actualidad el municipio cuenta con las siguientes plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, distribuidas en los distritos municipales de la siguiente manera:

DISTRITO	Nº PLAZAS DE USO GENERAL	Nº DE PLAZAS DE USO PARTICULAR	Nº PLAZAS ADMINISTRACIONES, ENTIDADES, INSTALACIONES DEPORTIVAS	TOTAL DISTRITO
ANAGA	18	7	29	54
CENTRO-IFARA	105	17	32	154
SALUD-LA SALLE	166	49	69	284
OFRA-COSTA SUR	112	39	15	166
SUROESTE	108	18	22	148
TOTAL	509	130	167	806

Todas las plazas se encuentran señalizadas debidamente tanto con la señalización vertical como con la horizontal. Las plazas cumplen con los requisitos establecidos de ubicación y medidas regulados en los anexos de la normativa de accesibilidad vigente en el momento de establecerlos. A la hora de repintarlas o cambiarlas de situación o de titular se aprovecha a cambiarlas a las normas vigentes en cada momento. Esta Sección por lo general implementa las zonas de reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida PMR (de carácter general), a solicitud y demanda de los usuarios de las mismas, las cuales se informan haciendo cumplir con la Normativa Vigente en cuanto a la pendiente de la calle, ubicación, rebaje y ancho suficiente de acera, itinerario accesible, etc.

Se acuerda el archivo de la queja.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Se incoó de oficio una (1) queja durante el ejercicio 2022:

Q22/507.- Trato dispensado por los Registros Civiles en las entrevistas realizadas en los expedientes matrimoniales. Remitido al Defensor del Pueblo.

Se inicia investigación de oficio relativa a la situación que se está dando en los Registros Civiles de Canarias, respecto al trato dispensado en la audiencia que se practica en los expedientes de inscripción de matrimonios celebrados entre un/a ciudadano/a español/a y un/a ciudadano/a extranjero/a.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Durante el ejercicio 2022 se han iniciado dos (2) investigaciones de oficio a través de la **Q22/737** y **Q22/760**. En la primera de ellas se investiga la problemática que sufren algunos pacientes por la falta de un diagnóstico. En estos momentos la Queja se encuentra en trámites de recibir la información solicitada a la Administración en fecha 29 de noviembre de 2022. En la segunda Queja se investiga la situación que presentan los accesos al Hospital General de La Palma, y que en estos momentos se encuentra en trámites de recepción de un nuevo informe solicitado al Cabildo Insular de La Palma en fecha 10 de octubre de 2022.

ÁREA DE MIGRACIONES

Se ha incoado de oficio una actuación de oficio (1) que fue trasladada al Defensor del Pueblo al tratarse de una materia de su competencia:

Q22/2075.- Investigación de oficio sobre la situación un niño canario de 21 meses hospitalizado en Bali por una anemia hemolítica autoinmune severa de origen desconocido, cuya familia requiere urgentemente el traslado a España mediante un avión medicalizado para la realización de un segundo diagnóstico y tratamiento en España, que sea efectivo dada la gravedad del estado del menor.

ÁREA DE MAYORES

En 2022 se incoó una queja de oficio en el área de Mayores, la Q22/2336, tras conocer, a través de los medios de comunicación, que treinta personas mayores, una vez tienen alta hospitalaria, algunas por un largo periodo de tiempo, un año, permanecen en el Hospital de La Palma. Se indagó sobre esta cuestión solicitando citó informe a la Consejería de Sanidad y el Hospital de La Palma a fin de conocer el cumplimiento de la Orden de 28 de febrero de 2022, por la que se regula el régimen de derivación a plazas sociosanitarias de tránsito de personas que, en situación de alta médica, ocupan plazas sanitarias. A falta de respuesta del Hospital Universitario de La Palma esta queja permanece abierta y se dará debida cuenta de su resolución, máxime cuando la situación permanece.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el **Capítulo VIII**.

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el **Capítulo VII**.

Capítulo VI

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

Introducción

El martes, 6 de noviembre de 2018, se publica en el BOE la Ley Orgánica 1/2018 de 5 de Noviembre, con su entrada en vigor el 7 de noviembre (Reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias), quedando derogado el anterior Estatuto de Autonomía aprobado por la Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, donde se reguló por primera vez la Institución del Diputado del Común y en el que se le da una nueva denominación: Diputación del Común.

Sin embargo, sigue en vigor la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en la que está regulada su estructura y determina sus funciones, determinando que, además de la defensa de los derechos y las libertades constitucionales, añade su capacidad de supervisión de las administraciones públicas canarias, una expresión superior a la ley inicial, que venía referida solamente a la administración autonómica y de la que deben sacarse las pertinentes consecuencias legales.

Para lograr los objetivos marcados en la propia Ley del Diputado del Común y velar por las garantías constitucionales que avalan a todos los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito territorial de Canarias, la Institución cuenta con tres adjuntías, la Primera, la Segunda y la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. En la actualidad, los titulares de la Primera y Segunda son Don Felipe Afonso El Jaber y de Doña Milagros Fuentes González, y la titular de la Adjuntía Especial es doña Beatriz Barrera Vera, quienes tomaron posesión de su cargo el día 1 de agosto de 2018.

Es por ello que la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias se exponga distribuida entre las tres Adjuntías.

ADJUNTÍA PRIMERA

El 2022 ha sido otro año de intenso trabajo en la Adjuntía Primera de la Diputación del Común, trabajo gestionado gracias al esfuerzo del personal de la Institución, la colaboración de las administraciones públicas y, sobre todo, por la confianza de los ciudadanos que nos presentan sus quejas.

El año pasado en la Adjuntía Primera se gestionaron 2.733 quejas, de las que, abiertas en 2022 fueron 1.812, cerrándose durante el pasado año 1.862, cincuenta más de las abiertas, estando en tramitación a 31 de diciembre 869 quejas. Hay que destacar, un año más, la alta concentración de quejas en las áreas de Dependencia y Discapacidad.

El área que recibe más quejas sigue siendo la de Dependencia, que supone el 17,02 % del total de la Defensoría y que, junto a Discapacidad, representan el 26,39% del total de la Diputación. Por esa razón durante el año 2022 se elevó ante el Parlamento de Canarias un Informe Extraordinario sobre la Situación de la Dependencia en Canarias, con datos a 31/12/2021.

Este informe reflejaba, cómo venimos manifestando año tras año, lo siguiente:

La dura situación de los dependientes y sus cuidadoras, mayoritariamente mujeres, y se realizaba un conjunto importante de propuestas para mejorar la situación.

Se acreditaba que Canarias estaba en la cola de España en plazas residenciales de financiación pública, en proporción a nuestra población, por lo que se debían crear más de 5.700 plazas públicas para situarnos en la media nacional y 8.500 plazas para alcanzar los parámetros recomendados por la OMS. Más del doble de las previstas en el retrasado II Plan de Infraestructuras Sociosanitarias.

Describíamos que nuestra Comunidad Autónoma era la que peores datos tenía, donde menos porcentaje de ciudadanos pedían las ayudas de la dependencia y la que tenía el índice más bajo de beneficiarios.

Aunque se han realizado esfuerzos para recortar las diferencias, Canarias lamentablemente sigue, a la finalización del 2022, con las peores tasas de cobertura del territorio nacional, estando un año más en la cola, de acuerdo a la información estadística del IMSERSO. Necesitaríamos 25.494 personas más con PIAS aprobados, 37.247 resoluciones con grados y 33.117 solicitudes más para situarnos en la media nacional.

Por otro lado, en Discapacidad, y de acuerdo con los datos que nos ha transmitido la Dirección General de Dependencia y Discapacidad a finales del 2022, se estaban resolviendo las solicitudes ordinarias (sin priorización) de valoración de la discapacidad registrada en julio y agosto del año 2019. Unos 39 meses de espera cuando la ley lo fija en 3 meses.

Otro de los problemas más relevantes que nos encontramos en la Adjuntía son los relacionados con la ausencia de viviendas asequibles para un importante sector de la sociedad, básicamente motivado por la falta de viviendas públicas disponibles.

Hemos comenzado la tramitación de un Informe Extraordinario sobre la Situación de la Vivienda en Canarias, con la humilde pretensión de ayudar a poner soluciones y reflejar correctamente la realidad, y con el objetivo de elevarlo al Parlamento de Canarias en el comienzo de la próxima legislatura.

También quisiera destacar otras dos quejas de oficio abiertas durante el año 2022:

Una de ella versa sobre la falta de baños públicos adaptados para personas ostomizadas al objeto de mejorar la vida de la población afectada. El interés de los ayuntamientos por conocer el problema ha sido prometedor.

El otro tiene que ver con la reapertura de una investigación sobre la aprobación de planes de seguridad y salvamento en playas y zonas de baño marítimas de nuestro archipiélago al objeto de reducir las importantes cifras de fallecidos que se producen, año tras año, en nuestro litoral.

Finalmente, quisiera destacar el problema de los jóvenes con algún tipo de discapacidad que al cumplir los 21 años tienen que abandonar los centros educativos y se quedan en el limbo esperando por una plaza libre para poder acceder a un centro ocupacional. Espera que es un freno, cuando no un retroceso, en el desarrollo de su autonomía personal y su socialización.

Felipe Afonso El Jaber,
Adjunto Primero

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

1. Consideraciones generales

Durante el año 2022, tal y como se indicó en un apartado anterior, se tramitaron un total de 301 quejas, de las cuales 185 se corresponden con las presentadas por los reclamantes en el transcurso del año, 114 se correspondían con quejas que quedaban por resolver del año 2021 y 2 del año 2020.

En el área de Política Territorial, la tramitación de los expedientes conlleva la realización de diversos trámites, como el estudio del fondo del asunto, petición de colaboración a la Administración Pública implicada, contactando directamente con los responsables de las mismas si ello resulta necesario para la resolución satisfactoria del expediente administrativo en cuestión y, sobre todo, atención directa a la ciudadanía, llegando a realizarse más de 1.000 consultas y asesoramientos a la ciudadanía.

En muchas ocasiones, se refleja una ausencia de atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas. En este sentido, se detecta, por un lado, una exigencia cada vez mayor de la prestación de servicios de calidad, pero por otro lado y en contraposición a esa exigencia, se detecta también, en algunos casos, una lejanía cada vez mayor de la relación ciudadanía-administración, lo que genera una sensación de indignación y frustración a los reclamantes que recurren a esta Defensoría, muchas veces en busca de algo tan sencillo como es el hecho de que se les escuche. Cabe añadir, que también es notoria cada vez más la ausencia de dotación de personal en el departamento de urbanismo de las corporaciones locales, lo que dificulta aún más la resolución de los expedientes.

2. Principales motivos de quejas

En el año 2022 el mapa de asuntos por los cuales la ciudadanía busca auxilio en esta Defensoría, no es muy diferente al del año anterior. De hecho, el núcleo principal está en la falta de respuesta e inactividad de la Administración sin más. Vuelve a situarse en el principio de la cola de asuntos a destacar, las infracciones urbanísticas y el retraso en la tramitación de los expedientes, seguido al igual que en el año anterior, de los expedientes catastrales sin resolver, para situarse en tercer lugar, las quejas que afectan a la inactividad o falta de respuesta de las Administraciones Públicas a las solicitudes de información y emisión de certificados urbanísticos y la falta de resolución de expediente de solicitud de licencia en cuarto lugar. En la cola, es de destacar las quejas que afectan a la aprobación, nulidad o inexistencia de instrumentos de Ordenación del Territorio, y así como los que recaen en la inactividad y falta de resolución de expedientes de segregación, de expropiación y responsabilidad patrimonial, respectivamente.

Retraso o inactividad ante las infracciones urbanísticas.

La ciudadanía, en estos casos se dirige a la Administración, por un lado, en el ejercicio del derecho y el deber que tiene cualquier persona de denunciar si tiene conocimiento de la comisión de una infracción que atenta contra el ordenamiento jurídico y por otro lado, solicitando auxilio, cuando esa infracción atenta además, contra sus bienes o derechos. Ante la inactividad de la Administración en la tramitación de expedientes administrativos incoados tras la presentación de las denuncias por la comisión de presuntas infracciones urbanísticas, se recurre a este Alto Comisionado buscando auxilio para, en última instancia y dentro de las posibilidades que tiene, garantizar el orden jurídico y el restablecimiento de la situación. Es por todos conocidos, las consecuencias que pueden generarse, tanto para los afectados por dichas infracciones como para la protección de nuestro territorio, si la Administración no desarrolla las actuaciones que le corresponden en tiempo y forma y, en este sentido, es notorio el hecho de que, por diversas razones, existe un retraso en la resolución de dichos expedientes. Se trata, por tanto, de instar a la Administración competente para que actúe y ejerza las competencias que tiene atribuidas y evitar que el transcurso del tiempo favorezca al infractor.

Falta de respuesta y retraso en la resolución de expedientes catastrales.

Como cada año, ha de mencionarse el retraso en la tramitación y resolución de expedientes por la Gerencia Regional de Catastro de Las Palmas de Gran Canaria y también como años anteriores, se ha trabajado para lograr mejorar la colaboración y conseguir la resolución definitiva de dichos expedientes.

También hay que hacer mención un año más, al esfuerzo que se desarrolla desde la Gerencia Regional y la colaboración para con esta Institución, a pesar de que es un organismo dependiente de la Administración Estatal y no tiene el deber ni obligación de colaborar con este Alto Comisionado.

Inactividad y falta de respuesta.

Es evidente que la Administración no siempre responde, de manera eficaz y en un plazo razonable, a las solicitudes de información diversa que realiza la ciudadanía, ni a la emisión de los certificados que le solicitan. Son diversas las razones por las que se produce el retraso en la resolución de estos expedientes pero ha de insistir esta Institución, como lo ha venido realizando este año, en que no puede consentirse ni dar apariencia de normalidad, el que la Administración Pública obvie, como si de un acto natural se tratase, las instancias que presenta cualquier persona que acredite la condición de interesada y pasen años sin ni siquiera dar respuesta a sus solicitudes.

Retraso en la resolución de expedientes de solicitud de licencias urbanísticas.

Este apartado está estrechamente unido a lo manifestado en el apartado anterior. La ciudadanía presenta instancia ante el Ayuntamiento que le corresponde, solicitando licencia de obra y, se encuentra con el silencio absoluto de la Administración, generándose una impotencia y en muchos casos, un perjuicio irreparable. Parece que, algunas corporaciones locales normalizan la situación de no responder al interesado, ignorando por completo los principios generales del Derecho Administrativo y la normativa de aplicación. No cabe duda de que, en ocasiones, puede estar justificado el retraso, si tenemos en cuenta que puede afectar a distintas Administraciones y requerir la emisión de informes sectoriales diversos, pero sorprende a esta Institución, cuando en ocasiones, la respuesta de la Administración no es otra que la de “no contamos con medios humanos y materiales suficientes” pero año tras año no se soluciona, generando un problema crónico.

Inactividad frente a la aprobación o modificación de Instrumentos de Ordenación del Territorio, expropiaciones, responsabilidad patrimonial, infracciones de la normativa reguladora de las viviendas vacacionales.

Siguiendo la línea de lo que se ha venido exponiendo, hay asuntos que, ya sea por falta de medios humanos y materiales, por complejidad jurídica, por afectar a varias administraciones y/o requerir ingentes trámites burocráticos, se ralentizan en el tiempo y la ciudadanía no encuentra solución, generándose unos perjuicios que obliga a los ciudadanos a buscar auxilio y en última instancia, recurrir a la vía judicial. La labor consiste en recordar a la Administración el deber que tiene de resolver los asuntos en un plazo razonable e instarle a que busque alternativas que favorezcan la tramitación de dichos expedientes, sin normalizar la falta de solución a perpetuidad.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

1. Consideraciones generales.

En el marco normativo de nuestra carta magna, concretamente en su artículo 45 reconoce el derecho de todas las personas a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como los deberes de conservarlo.

Por lo tanto, según las atribuciones de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común confiere a esta institución, la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, sugiriendo, por tanto, según el artículo 26 del Estatuto de Autonomía de Canarias que los “poderes públicos canarios garantizarán la defensa y protección de la naturaleza, el medio ambiente, el paisaje y la biodiversidad sea en espacios terrestres como marinos. Se establecerán políticas de gestión, ordenación y mejora de su calidad, con arreglo al principio de desarrollo sostenible, armonizándolas con las transformaciones que se produzcan por la evolución social, económica y ambiental, evitando la especulación urbanística sobre el territorio.”

Todo ello según lo especificado en los artículos 103.1 de la Constitución Española y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de dicha Ley.

A este respecto, el artículo 35 del Estatuto de Autonomía refiere que “en los términos que se fijen por ley, de acuerdo con la Constitución y con el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, las administraciones públicas canarias velarán por el mantenimiento y la salvaguarda de los animales, además de reconocerlos como seres que sienten y con derecho a no ser utilizados en actividades que conlleven maltrato o crueldad. Asimismo, se fijará el régimen de infracciones y sanciones. “

Durante el año 2022 se han gestionado en el área un total de cincuenta y dos (**52**) quejas, siendo de ellas veinticinco (**25**) las que pendían de años anteriores a fecha 31 de diciembre de 2021, y veintisiete (**27**) las que se registraron durante el año 2022.

En definitiva, los veintisiete (**27**) expedientes registrados a instancia de parte durante el año 2022 han supuesto un total de cuarenta y dos (**42**) líneas de actuación con distintas administraciones, que de las cuales afectan a diecisiete (**17**) administraciones diferentes, siendo estas del Gobierno de Canarias (Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, Consejería de Turismo, Industria y Comercio y la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial), además de cuatro Cabildos Insulares, los de Gran Canaria, Lanzarote, El Hierro y La Palma y dos (**2**) fueron trasladados al Defensor del Pueblo Estatal, siendo el resto de los expedientes de queja relevantes a las Administraciones Locales Canarias.

Las administraciones afectadas en relación con las quejas presentadas en la Diputación del Común son el Cabildo Insular de Gran Canaria (**2**), Cabildo de Lanzarote (**2**) y el Cabildo de La Palma (**1**), con respecto a los Ayuntamientos, el de Firgas con tres (**3**) quejas, el de Arucas con una (**1**), Frontera con una (**1**), Gáldar con una (**1**), Güímar con una (**1**), El Pinar con una (**1**) y del Gobierno de Canarias a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas con una (**1**) queja y otra (**1**) a la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial.

Igualmente se han registrado dos (**2**) quejas dirigidas al Defensor del Pueblo estatal, cuyas solicitudes se centraban en las denuncias presentadas ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado por la supuesta tenencia ilegal de podencos en un caso y la supuesta destrucción de la vegetación local protegida como son las tabaibas, cardones, entre otros.

Por territorios, la isla más afectada por las quejas nuevas es Gran Canaria (17), a instancia de parte, seguida de Tenerife (6), El Hierro (5) La Palma (4) y finalmente Lanzarote (4).

2. Principales motivos de queja.

El año 2022 consolida los tres grandes bloques de quejas tramitadas a instancia de la ciudadanía que se han registrado en el área de Medio Ambiente en los últimos años. Así, la contaminación ambiental en sus distintas variantes (acústica, vertidos y de polución.) ha tenido un número importante de quejas en esta área, llegando a ser el **28.57%** del total de las reclamaciones admitidas en este año 2022.

No obstante, cabría destacar el incremento de quejas que se han producido en el año de la realización de este informe en el bloque del Bienestar Animal, representando el **47.62%** de las quejas en el área. Siendo el resto de las quejas relacionadas con el tercer bloque referido a los Espacios Protegidos.

Incluimos una breve reseña de algunos asuntos planteados en este sentido, destacando que todas las personas reclamantes recibieron respuesta de las respectivas administraciones sólo después de que la Diputación del Común requiriera a estas últimas a tales efectos.

- Bienestar animal

Como principal grupo de quejas en esta área en el año 2022, siempre destacable en materia medioambiental aquellas que se dirigen a procurar el bienestar de los animales.

En esta ocasión aparecen once (11) quejas impulsadas a instancia de parte sobre la situación de los animales en las diferentes islas, concretamente el grueso del número de quejas se centran en las islas de Gran Canaria y Lanzarote, con cuatro (4) y dos (2) quejas respectivamente, de las que destacan las que se resumen a continuación.

En la isla de Gran Canaria se centran las quejas sobre el estado y situación de indefensión que se encuentran las colonias de gatos en el municipio de Firgas, donde concretamente las quejas tratan sobre la modificación de la ordenanza municipal de protección animal, cuya finalidad es la aplicación del método CER (captura, esterilización y retorno) para controlar la población de felinos y evitar su proliferación limitación de velocidad.

Otras quejas relacionadas con el tema de las colonias de gatos es la acreditación de personas autorizadas para el cuidado de los mismos o su retirada en caso de fallecimiento y se registra una reclamación sobre limitar la velocidad en varias calles del municipio en cuestión, con la advertencia de la presencia de felinos por la zona y así evitar el atropello de los mismos, con la reducción de la velocidad de la zona y colocar de resaltos asfálticos.

Y como última queja relacionada con este tema felino se registra una reclamación al ayuntamiento del Pinar sobre la colocación de las casetas, implantación de las colonias, número total de gatos que conforman cada colonia (distribución por años), entre otras cuestiones.

Dentro de las quejas presentadas en el marco del Bienestar Animal en la isla de Lanzarote aparecen dos quejas presentadas por la falta de respuesta de su Cabildo, en una, la Q22/1026 que establece que presenta ante este organismo una denuncia por una supuesta granja de animales ilegal, dentro del municipio de San Bartolomé.

El Cabildo de Lanzarote, tras la recepción de la petición de informe de la Diputación del Común, remite la preceptiva solicitud al Servicio de Industria y Bienestar Animal de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias, autoridad competente en esta materia, cuyo informe expresa que con los datos aportados, la Dirección General de esta Consejería “no puede

asegurarse de que exista explotación registrada en esa ubicación. Por lo que parece en el escrito de denuncia la ubicación de dicho grupo de animales estaría situado en zona urbana, por la cual no podría en ningún caso inscribirse en el Registro de Explotaciones Ganaderas de Canarias.”

Se hace consulta con fecha 27/05/2022 al Cabildo de Lanzarote solicitando más información, y trasladando a la veterinaria del Ayuntamiento implicado que al no tener registro de explotación, las competencias serían municipales.

Igualmente en la isla de Lanzarote se abre otra queja, la Q22/1222, desde el colectivo de camelleros que desarrollan su actividad en las Montañas del Fuego del Parque Nacional de Timanfaya, para que el Cabildo proporcione la petición de este colectivo para aprobar la subida en las tarifas de los paseos en camello a turistas y visitante del Parque y así paliar la paralización de su actividad en la etapa de la crisis sanitaria del Covid-19.

En este caso, el Cabildo de Lanzarote nos informa de la convocatoria del Patronato del Parque Nacional de Timanfaya, donde se propone en su orden del día la discusión sobre el *nuevo convenio entre la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial del Gobierno de Canarias y el Ayuntamiento de Yaiza, para la encomienda de gestión del Servicio de Transporte en Camello en el Parque Nacional de Timanfaya, con anexo actualizando las tarifas del servicio*, por lo que se archivó la queja al encontrarse la misma en vías de solución.

- Contaminación del medio ambiente.

Sobre este asunto debemos explicar que la contaminación ambiental es una agresión al medio natural, que presenta diferentes variables, según sea la causa de contaminación y el entorno afectado, siendo en estas quejas sobre contaminación acústica, polución, y de vertidos.

A) Ruidos.

Así, durante 2022 se han recibido quejas de contaminación acústica por ruidos en al ámbito urbano, de la que son muestra la Q22/265, entre otras, por los constantes ruidos que emite una vecina con graves problemas psiquiátricos, molestando continuamente a los vecinos que hace la convivencia insoportable y que no permiten realizar una actividad de la vida diaria de forma normal, instando a las administración local a realizar las pertinentes mediciones de ruidos, corroborando lo atestiguado y recomendando a los vecinos afectados que tomen las medidas legales oportunas, si continúan con dicha contaminación acústica.

Finalmente una queja relacionada con la contaminación acústica trata sobre el ruido procedente de un camión de la basura por su paso de madrugada en un municipio de la isla de Gran Canaria, la Q22/770, en cuyos escritos la reclamante alega que se ha dirigido al Ayuntamiento de Gáldar, en relación con este asunto.

B) Polución

Sobre este grupo de quejas durante el año 2022 se han recibido dos quejas por contaminación atmosférica por emisión de humos y/o gases. La primera de ellas, es la Q22/278, que se había abierto por la posible emisión de gases proveniente de una queja de rastrojos, ya que el reclamante presentó a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Frontera, escrito mediante el cual solicitaba información sobre el tratamiento de los rastrojos en una zona urbana de ese término municipal, dado que previa consulta al Cabildo Insular del Hierro se le indicó que era competencia municipal. Sin embargo, según refiere el reclamante, no ha recibido comunicación al respecto.

Solicitada información al ayuntamiento nos informa de que *no existe inconveniente en la realización de la misma, debiéndose adoptar todas las medidas de seguridad necesarias, además de contar en las cercanías de la zona objeto de la quema, con abundante agua y acotar por medio de cortafuegos las inmediaciones, a los efectos de evitar posibles fugas que generen peligro de incendio así como daños sobre bienes o personas*, por lo que se archivó la queja al encontrarse la misma en vías de solución.

Y la segunda, con referencia Q22/1971, es referida en relación a una problemática que concierne a las carreteras y el cuidado del medio ambiente, sobre el uso de herbicidas en los márgenes de la Red Insular de Carreteras,

El Cabildo de Gran Canaria, tras la recepción de la petición de informe de la Diputación del Común, remite el preceptivo informe del Servicio de Obras Públicas e Infraestructuras, como autoridad competente en esta materia, se nos informa que este Servicio cumple con la normativa vigente en cada momento. Así mismo, en los pliegos de nuestros contratos se exige que *“la aplicación de productos herbicidas por parte del adjudicatario, deberá cumplir los requisitos legales en vigor. Los trabajos se desarrollarán siguiendo lo establecido en el Real Decreto 1311/2012, del 14 de septiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir un uso sostenible de los productos fitosanitarios o la legislación al respecto en el momento en el que se llevan a cabo los trabajos”*.

Para asegurar el cumplimiento de estos requisitos legales, la dirección de los tratamientos fitosanitarios por parte del adjudicatario corresponde a un técnico competente en la materia. Dicho técnico comprueba que las cantidades y dosis empleadas sean las adecuadas para cada tipo de trabajo, cumpliendo lo indicado en las fichas técnicas y en la normativa vigente en cada momento.

En el registro de productos fitosanitarios - que puede ser consultado en la página web del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación - se puede verificar cómo el uso del glifosato está autorizado en las actuaciones que desarrolla este Servicio Técnico y que son objeto de su escrito.

En relación con nuestro compromiso con la reducción de este tipo de productos, si bien es cierto que la UE decidió prorrogar la autorización del uso de glifosato hasta diciembre de 2022, este Servicio trabaja desde hace años en reducir su uso mediante la implantación de técnicas alternativas a los métodos químicos.

Así mismo, teniendo en cuenta la normativa vigente, se está trabajando en la redacción de los próximos contratos de zonas verdes y control de la vegetación de la Red Insular de Carreteras, con el objetivo de reforzar la línea de trabajo con técnicas alternativas al glifosato, por lo que se archivó la queja al encontrarse la misma en vías de solución.

C) Vertidos.

Esta Diputación ha tratado de ser especialmente diligente en cuanto a la emisión de vertidos se refiere. La respuesta que la Administración brindó ante los problemas observados fue acorde con la diligencia exigible, dentro del ámbito de sus respectivas competencias y adecuada para su correcta solución, de manera que tras sus investigaciones y previa valoración de los datos y documentos aportados, se fue concluyendo la buena predisposición por parte de las Administraciones afectadas, en buscar la mejor resolución al conflicto generado entre las partes afectadas.

En este sentido hay que destacar que la reclamación expuesta a la institución trata sobre vertidos de escombros y residuos sólidos, siendo de competencia municipal. Así la queja que se tramita en esta Institución respecto a este asunto es la Q22/1290, donde se solicitó información sobre el estado de tramitación del expediente administrativo iniciado a raíz de los posibles vertidos de escombros y residuos sólidos realizados por la realización de una obra en una vivienda.

- Espacios Protegidos.

Los espacios protegidos del ámbito territorial y marítimo de Canarias establecen unos valores naturales sobresalientes, donde específicamente el principio rector decimoquinto del artículo 37 de la Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias, especifica que “la preservación y mejora de la calidad medioambiental y la biodiversidad del Archipiélago como patrimonio común para mitigar los efectos del cambio climático dedicadas a la conservación de la naturaleza y sujetas, por lo tanto, a un régimen jurídico especial para su protección”.

Por lo tanto, en este apartado se han presentado cinco quejas, de las cuales destacaremos la Q22/24, que trata sobre la inactividad de la administración ante posibles infracciones medioambientales por cazadores, en el espacio natural de Las Cumbres, Gran Canaria, donde nos hemos dirigido a la Dirección General de Ordenación del Territorio de la Consejería de Transición Ecológica, Lucha Contra el Cambio Climático y Planificación Territorial, donde se nos informó lo siguiente: “cabe decir respecto de la señalización (específica) en materia cinegética de los espacios naturales protegidos y las zonas de especial conservación, de acuerdo con la orden de 14 de marzo de 2005, por la que se regula la señalización de terrenos de uso cinegético en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC. nº59, de 23.03.2005), desde el momento en que el artículo 3.1 de dicha disposición es meridianamente claro cuando prevé que *“corresponde a los Cabildos Insulares, como Administración competente en materia de gestión de la caza en cada isla, proceder a la señalización cinegética de los refugios de caza, las zonas de caza controlada, los cotos intensivos y sociales de caza, las zonas de seguridad cuando proceda, las zonas de emergencia cinegética temporal, los Espacios Naturales Protegidos y las zonas especiales de conservación, a excepción de los Parques Nacionales”*.

Así las cosas, a nuestro juicio, se insiste en que esta Consejería a través de la Orden de Caza de 2021 no ha vulnerado o infringido normativa alguna, de conformidad con el régimen jurídico que se ha expuesto a lo largo del presente informe, careciendo de toda responsabilidad respecto de los hechos en su día denunciados, por lo que sin perjuicio de las actuaciones que estime oportunas realizar esa Diputación del Común este centro directivo dará traslado al Cabildo Insular de Gran Canaria de la denuncia formulada, a los efectos de que la citada Administración insular adopte, en su caso, las medidas que estime procedentes.”

Igualmente se solicitó informe a la Consejería de Medioambiente del Cabildo Insular de Gran Canaria, sobre el tema planteado, donde se nos comunica que “el 20 de septiembre de 2021, tras recabar los informes técnicos necesarios, fue remitida a la Unidad de Transparencia de este Cabildo la respuesta al asunto en el que solicita la corrección de la Orden de Caza de 21 de junio de 2021 ya que las zonas donde está prohibido cazar no se mencionan todas aquellas donde la normativa no permite dicha actividad, al que se respondió a la interesada el 5 de agosto de 2021. A tenor de la información recibida, se procedió al archivo del expediente, al no observar irregularidad en la actuación de la Administración que motive la continuación de nuestras gestiones.

Otra queja de esta índole (Q22/73), expone el reclamante presentó ante el cabildo de El Hierro escrito, en el cual solicitaba el acceso público, a las capas de información sobre la presencia de todas aquellas especies exóticas invasoras que son o han sido objeto de actuaciones de control por parte de ese Cabildo Insular. Del contenido del informe recibido, entendemos que el asunto que en su día nos encomendó se encuentra resuelto, motivo por el cual vamos a proceder al archivo de su expediente en estas oficinas, no sin antes agradecerle la confianza que nos ha mostrado y ofrecernos para ayudarle en todo aquello que corresponda a nuestras competencias.

A su vez, en la Q22/2078 se nos presenta una reclamación solicitada a principios de Junio de 2022 ante el Cabildo de La Palma, sobre un recurso de alzada presentado ante ese Cabildo sin que haya sido resuelto expresamente, al no estar de acuerdo con dicha resolución denegación sobre la autorización del corte de un rodal de 13 pinos en una parcela de propiedad particular.

En el informe por parte del Cabildo de referencia se nos informó la resolución sobre “que la corta de un pinar de pino canario consolidado de más de 100 años, constituye un cambio de cultivo y es contraria a lo establecido en la Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad, en lo que se refiere a las medidas que se deben adoptar para evitar el deterioro de los Hábitats Prioritarios”. Por lo tanto, del contenido del escrito se deduce que no hay actuación irregular de la administración, motivo por el cual procedemos al archivo de su expediente.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

1. Consideraciones generales

En el presente año 2022 se han registrado **56** quejas nuevas.

Pero además durante el año 2022, hemos gestionado **22** quejas correspondientes al ejercicio 2021, y solo **2** expedientes de quejas del año 2020, por tanto sumadas a las **56** quejas registradas en el año 2022, alcanzamos un total de **88** quejas gestionadas en el año que se informa.

En materia de obras públicas, la problemática que nos han trasladado los ciudadanos y ciudadanas, se han centrado en el ámbito de la falta de atención administrativa a solicitudes y reclamaciones debido al mal estado de infraestructuras, o a la inexistencia de las infraestructuras necesarias, o por haberse inacabado obras públicas, y como en años anteriores, debido a la falta de respuesta ante las reclamaciones interpuestas por responsabilidad patrimonial de la administración pública.

2. Principales motivos de queja.

A continuación pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área de obras públicas durante el año 2022.

Obras públicas en general y falta de atención ciudadana.

Dentro del área de obras públicas un importante grupo de quejas presentadas se centra en la falta de atención administrativa ante las solicitudes y reclamaciones sobre la necesidad de realización de obras, ya sea reparaciones en la vía pública, o realización de obras nuevas, o bien obras de mantenimiento de infraestructuras existentes, entre otras peticiones.

Dentro de este importante grupo de quejas, en la mayoría de los casos los ciudadanos y ciudadanas nos trasladan la inquietud por haberse dirigido a la administración pública solicitando o comunicando algún tipo de incidencias sobre todo en vías públicas, y no haber recibido respuesta sobre su petición.

Debemos indicar que se han recogido quejas con esta problemática, cuya competencia corresponde principalmente a la administración local; y es por ello que los ayuntamientos son los principales destinatarios de nuestra actividad supervisora; pero también se han recibido quejas donde la administración competente son los Cabildos Insulares por ejemplo por ser la vía pública de titularidad insular es el caso de la Q22/45; o por solicitar el ciudadano mejora en los accesos en la Q22/761; o por disconformidad con la ubicación de las obras ejecutadas Q-22/908; o por encontrarse inacabadas la obra públicas Q22/969, etc.

También hemos tramitados quejas donde la administración pública afectada es el Gobierno de Canarias, así por ejemplo en la Q22/772 se solicitaban infraestructuras portuarias, o en la Q22/932, donde se solicitaba la realización de obras y acondicionamiento en carretera cuya titularidad es del Gobierno de Canarias.

En esta temática podemos señalar las siguientes: Q21/2176; Q21/2610; Q21/2901; Q22/517; Q22/908; Q22/932; Q22/1158; Q22/1198; Q22/1208; Q22/1673; Q22/1766; Q22/1815; Q-22/1958; Q22/1959; Q22/ 1962; Q22/ 2303; Q22/ 2571, etc.

Responsabilidad patrimonial.

Un segundo grupo de trabajo y muy importante por el número de quejas recibidas, por la trascendencia del mismo y por la inquietud que le genera a la ciudadanía en materia de obras públicas, lo constituyen las quejas relativas a expedientes de responsabilidad patrimonial exigidas a las administraciones públicas.

Los ciudadanos y ciudadanas acuden a nuestra defensoría luego de varios meses de espera y, fundamentalmente ante la falta de respuesta y de información de las solicitudes de responsabilidad por daños, caídas y lesiones sufridas en espacios públicos, ya sean vías, zonas o infraestructuras públicas.

En todos los casos la ciudadanía nos planteaba haber presentado el escrito inicial de solicitud de responsabilidad patrimonial y haber transcurrido más de 6 meses (plazo establecido en la ley para la resolución final del expediente), incluso es una constante que en todas las quejas sobre esta materia, la ciudadanía espera más de 1 año, sin haber recibido ningún tipo de información, y sin que la administración haya dictado resolución expresa en los expedientes.

Una vez recibido el escrito de queja, y valorada la documentación presentada, damos trámite a la queja y, procedemos a solicitar informe a la administración pública implicada (normalmente la administración local). Curiosamente el inicio de nuestra actividad supervisora nos permite comprobar que es el impulso necesario al expediente administrativo, ya que la administración implicada, nos remite respuesta a nuestra petición y paralelamente podemos afirmar que se procede a continuar con la tramitación administrativa, o a brindar información sobre el estado actual de la tramitación y pasos a seguir previos a la resolución final. En este caso podemos indicar la Q22/2189 que nos informa y también a la ciudadana que su expediente se encuentra en fase de iniciación, y la Q22/1253 donde nos informan que el expediente se encuentra en la fase final pendiente de dictarse resolución pero que no pueden aseverar fecha de la misma.

Contrariamente lamentamos comprobar como en muchas ocasiones la respuesta que recibimos desde la administración, es que la ley de procedimiento administrativo prevé el silencio negativo o desestimatorio, obviamente en perjuicio del ciudadano en el plazo de seis (6) meses desde la presentación de la solicitud inicial de responsabilidad patrimonial. Si bien esta previsión legal es correcta, no es menos cierto que la misma ley prevé el deber de las administraciones públicas de dictar resolución expresa que también prevé la ley de procedimiento administrativo, y esto es un derecho del ciudadano ya que la respuesta expresa con la necesaria motivación del acto administrativo que se comunica es la mejor vía para que el ciudadano pueda presentar los recursos pertinentes con mayor garantía.

Tal ha sido el caso de la Q21/3032; o la Q21/3625, entre otras donde la administración pública insiste en la figura del silencio negativo o desestimatorio en caso de haber transcurrido el plazo de seis (6) meses desde la presentación de la solicitud de responsabilidad patrimonial.

ÁREA DE VIVIENDA

1. Consideraciones generales

Tal como hemos avanzado en otros pasajes de este informe anual, según dispone el apartado “b” del art. 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, corresponde a esta institución, entre otras funciones, la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 57.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de la propia Ley 7/2001, de 31 de julio.

En ejercicio de tales funciones, durante el año 2022 se gestionaron un total de **319** expedientes en el área de vivienda, de los cuales: **215** fueron incoados en dicho periodo de 2022; **78** provenían de 2021; y otros **26**, de 2020.

Si tenemos en cuenta las quejas presentadas a instancia de parte, se gestionaron **216**, de las cuales: **112** se presentaron en 2022; **78** persistían de 2021; y **26** eran de 2020.

De todas ellas, se inadmitieron **28** de 2022 y **3** que pendían de 2021; se cerraron **149**. Por lo tanto, a fecha 31 de diciembre se había archivado un **68,98%** del total de quejas gestionadas previa solicitud de la ciudadanía, con el siguiente desglose:

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 se inadmitieron **31** quejas, se cerraron **15** de las **112** presentadas durante aquel año por las personas usuarias de nuestros servicios (13,39%); **20** de las **103** investigaciones de oficio (**19,41%**), todas ellas incoadas avanzado octubre de aquel año; **60** de las **78** quejas pendientes de 2021 (un **76,92%**); y el total de las **26** que provenían de 2020 (**100%**).

Se produce un descenso en el número de quejas nuevas presentadas por la ciudadanía respecto a años anteriores, durante los cuales se habían obtenido registros de 134 quejas en **2019**, 140 en **2020** y 131 en **2021**, hasta las actuales 112 en **2022**.

De los **215** expedientes abiertos durante 2022, **103** corresponden a investigaciones de oficio, y **112** a quejas presentadas a instancia de parte. De entre todas ellas, a fecha 31 de diciembre de aquel año se mantenían en trámite **83** investigaciones de oficio abiertas en 2022, **61** quejas presentadas por la ciudadanía en igual año, 18 quejas de las **78** que pendían de 2021, y **ninguna** de 2020.

Las causas de inadmisión fueron las siguientes: **11** quejas por desistimiento de la persona reclamante tras su admisión a trámite, **7** por duplicidad, **4** por no entrar su objeto en las competencias de esta institución, **2** por no suponer su objeto irregularidad alguna en la actuación administrativa, **2** por no haber recurrido previamente a la administración correspondiente para presentar la reclamación oportuna, **1** por venir referida a una cuestión jurídica privada que, por tanto, debía ser resuelta en los Juzgados y Tribunales competentes, y **4** por no haber subsanado la persona reclamante los defectos observados (entre estas últimas, las 3 que provenían de 2021).

Durante 2022 las quejas que han ocupado un lugar más destacado en el área, tanto en número como por la situación de necesidad que representan, son las relacionadas con irregularidades en la convocatoria, tramitación, resolución y ejecución de las ayudas al alquiler, como con la necesidad de vivienda y situaciones de desahucio. Todas ellas representan un 62,82% de las quejas admitidas a trámite durante el pasado año, de entre las presentadas a instancia de parte.

2. Principales motivos de queja.

En el Capítulo II del presente informe, adelantábamos la distribución de las **83** nuevas quejas admitidas a trámite según su objeto. El resultado sería el siguiente.

Objeto de la queja		Quejas nuevas en 2022
1	Disconformidad con ayudas al alquiler (ICV)	22
2	Necesidad de vivienda protegida	21
3	Desahucios	9
4	Rehabilitación de viviendas	7
5	Uso lucrativo de viviendas de promoción pública	3
6	Ocupación ilegal de viviendas protegidas	3
7	Otros motivos de queja	18
Total		83

Tabla 2. Distribución de quejas nuevas presentadas en 2022, según su objeto.

Tales datos ponen de manifiesto una concentración de materias, con dos grupos preponderantes.

Así, las quejas que tienen por objeto la disconformidad de la ciudadanía con las ayudas al alquiler se presentan en número de **22**, lo que supone el **26,50%** del total. Otras **21** se presentaron dada la necesidad de acceder a una vivienda protegida, lo que supone un **25,30%**. Entre ambas **-43** quejas suman el **51,80%** del total de las quejas admitidas a trámite de entre las presentadas durante el año 2022.

Dentro del segundo grupo citado (necesidad de vivienda) podríamos añadir las **9** quejas presentadas por familias en situación de desahucio (**10,84%**), lo que incrementaría el anterior porcentaje al **62,65%**.

No obstante, se ha mantenido la distinción entre las quejas motivadas por el riesgo inminente de desahucio (**9**) y las fundadas en otros motivos: ausencia de inscripción en el Registro de Demandantes de Viviendas Protegidas de Canarias, demora en su tramitación, disconformidad con su exclusión, demora en la asignación de vivienda protegida, y otras similares.

Dicha distinción obedece a la necesidad de destacar la delicada situación económica y social que atraviesan las familias que se encuentran en riesgo inminente de desahucio, cuya necesidad de vivienda es obviamente acuciante, sin que en la mayor parte de los casos las administraciones competentes dispongan de los recursos necesarios para atender las demandas de la ciudadanía, ya sea mediante la entrega en propiedad o en arriendo de viviendas protegidas, la concesión de ayudas económicas para el acceso al alquiler, o similares.

A continuación nos referiremos a las tres principales categorías de quejas según su objeto, de entre los siete grupos ya señalados.

2.1.- Disconformidad con las ayudas al alquiler.

El principal motivo de queja de la ciudadanía ante la Diputación del Común en su área funcional de vivienda lo constituye su discrepancia con las ayudas al alquiler. Indicábamos en párrafos anteriores que durante 2022 se presentaron **22** quejas a este respecto, lo que representa el **26,50%** del total.

Las discrepancias manifestadas por la ciudadanía, a su vez, traen causa en diversos motivos: irregularidades en la convocatoria, demora en su tramitación y/o resolución, demora en el abono de las

ayudas aprobadas o, incluso, ausencia parcial y/o total de las cantidades reconocidas en resolución, junto con la demora en la tramitación de los recursos presentados.

Con motivo del elevado número de quejas presentadas respecto a esta materia, en la actualidad se encuentra en fase de valoración la posible apertura de una queja de oficio, destinada a conocer el proceso de convocatoria, adjudicación y pago de las ayudas al alquiler de los periodos 2020-2021 y 2021-2022.

Como ejemplo de este grupo de quejas citaremos la siguiente:

Q22/688. Con fecha 4 de abril de igual año esta institución emite solicitud de informe al Instituto Canario de Vivienda indicando, en síntesis, que con fecha 5 de enero de 2022 se nos había informado sobre la estimación del recurso de reforma interpuesto por la persona reclamante contra la Resolución de aquel organismo de 26/05/20, por la que se acordaba la retroacción del procedimiento, sin que la interesada hubiera tenido noticias del mismo hasta la fecha de presentación de su queja.

A fecha 31/12/22 –once meses después de su resolución inicial- no constaba a esta institución la emisión del preceptivo informe, ni la resolución definitiva del expediente administrativo que, por otra parte, se refería a la convocatoria de subvenciones al alquiler de vivienda efectuada por Resolución de 30 de julio de 2018. Cuatro años y medio después del hecho que motivó la queja de 2022, esta continuaba en trámite, y el expediente administrativo sin resolver.

2.2.- Necesidad de vivienda protegida.

Hemos incluido en este apartado las quejas relacionadas con la necesidad de vivienda de promoción pública. Aunque íntimamente relacionadas con el grupo que figura en el siguiente apartado de este informe (procesos de desahucio) se mantiene la distinción entre ambas categorías de quejas porque en aquel se incluyen las de personas que –aun precisando, evidentemente, alternativa habitacional- se encuentran incursas en juicios de desahucio, con lo cual su necesidad de vivienda resulta apremiante.

El presente grupo viene dado, en cambio, por otras diversas situaciones, siempre distintas a procesos judiciales en curso. Por lo general, son quejas relacionadas con la demora en la efectividad de la concesión de vivienda pese a la inscripción de la persona reclamante en el Registro de Demandantes de Viviendas Protegidas de Canarias, motivada por su residencia (y, con frecuencia, de sus hijos menores a su cargo) en viviendas que no cumplen habitabilidad o, directamente, en infraviviendas.

Tanto de los datos y testimonios aportados por las personas reclamantes, como de las respuestas emitidas por el propio Instituto Canario de Vivienda, se puede comprobar que en la mayoría de ocasiones transcurre un elevado número de años entre la solicitud presentada por la persona reclamante y su resolución.

Como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes anuales de esta Diputación del Común, la dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada que consagra el artículo 47 de la Constitución Española constituye un reto para la Comunidad Autónoma Canaria, que en las circunstancias actuales, de crisis económica y social, agudiza esta problemática que venimos arrastrando durante décadas y que incide especialmente en las personas con mayor vulnerabilidad.

A este respecto, durante el año en curso se han recibido quejas como las siguientes:

Q22/907. La persona reclamante vive en un contenedor que no reúne condiciones de habitabilidad ni salubridad, sin suministros de agua ni electricidad. Presenta una edad avanzada y carece de una red de apoyo familiar. Se encuentra inscrito en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de

Canarias con una antigüedad de junio de 2021, sin que haya tenido acceso a ningún tipo de alternativa habitacional pese a ser usuario de los servicios sociales de su municipio desde 2018.

Para mayor vulnerabilidad, manifiesta que debido a la oposición del propietario del contenedor a que habite en el mismo, se ha visto obligado a dormir en la calle.

A fecha 31 de diciembre de 2022, su queja continuaba en trámite.

Q22/75. La ciudadana refiere que habita en una casa-cueva, sin condiciones de habitabilidad y en compañía de sus tres hijos. Figura inscrita en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias mediante Resolución de 3 de diciembre de 2010, habiéndola renovado sucesivamente, sin que se le haya otorgado una solución real y efectiva a su problema de vivienda, por ningún medio, pese a las ayudas de emergencia social concedidas.

A fecha 31 de diciembre de 2022, su queja continuaba en tramitación.

Estas y otras quejas presentadas por familias en situaciones similares ponen de manifiesto la ausencia de una respuesta eficaz por parte de las administraciones públicas canarias ante la falta de vivienda en los sectores más desfavorecidos de la población.

Q21/1663. Ante la previsión de un riesgo inminente sobre un edificio, el Ayuntamiento ordenó su desalojo. La medida, que debió haber sido provisional, ha devenido en indefinida, dado que cinco años después la persona reclamante continuaba sin ocupar su vivienda y no había recibido alternativa habitacional.

La reclamante reside en unas estancias que no reúnen unas condiciones mínimas de habitabilidad, debiendo satisfacer alguna de sus necesidades de higiene en casa de personas vecinas. Su unidad familiar incluye menores de edad.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, esta institución emitió resolución de 4 de agosto de 2022 por la que instaba a las administraciones públicas afectadas por la queja al cumplimiento de los preceptos legales incluidos en la misma, y a la urgente activación de los mecanismos necesarios para dotar a esta familia de alternativa habitacional.

Mención específica a la situación de los menores de edad.

Muchas quejas denotan que la situación de las viviendas, habitáculos, casas-cueva o contenedores, comprometen no ya la habitabilidad de la vivienda, sino la salubridad de las condiciones de vida de sus ocupantes. Su resolución es urgente en todos los casos, pero apremiante cuando, además, conviven – como en el caso anteriormente citado-, menores de edad, e incluso bebés.

Cuando existen menores de edad conviviendo con sus familias en tales condiciones, a la habitual vulneración de los preceptos relativos a la vivienda contemplados en nuestro ordenamiento jurídico interno (p. ej: art. 47 de la Constitución Española; art. 148 del Estatuto de Autonomía de Canarias; art. 22 de la Ley Orgánica 1/2018; de 5 de noviembre; entre otros), se le une con mayor gravedad y crudeza la inobservancia de los Principios 4 y 8 de la Declaración de los Derechos de la Infancia, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1959:

Principio 4:

“Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberá proporcionarse, tanto a él como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y posnatal. Tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados”.

Principio 8:

“El niño debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro”.

Investigaciones de oficio.-

Precisamente a la vista del número de quejas presentadas por la ciudadanía con relación a la necesidad del acceso a su vivienda, y las singulares condiciones en que se encuentran algunas de las personas y familias reclamantes, durante el año 2022 se articularon diversas investigaciones de oficio.

Entre ellas, las que tienen por objeto supervisar las actuaciones administrativas con relación a la gestión del Registro de Demandantes de Viviendas Protegidas de Canarias (Q22/2112), ayudas al alquiler (Q22/2024), programa de viviendas vacías (Q22/2101), Canarias Pro-Hogar (Q22/2107), o el censo de viviendas protegidas en Canarias (Q22/2113), todas ellas para tratar de facilitar el adecuado diagnóstico y tratamiento a la situación de la vivienda en Canarias y, en definitiva, el acceso de la población a diversas alternativas habitacionales.

2.3.- Procesos de desahucio.

Las quejas presentadas durante el año 2021 con causa en el riesgo inminente de desahucio habían supuesto el 25,98% del total. Durante 2022, en cambio –y tal como indicábamos en pasajes anteriores de este mismo informe- este motivo de queja supuso un 10,84% del total de las presentadas.

Dicho porcentaje vuelve a situarnos en las cifras relativas de 2020, donde los 16 expedientes presentados por este motivo supusieron un 11,51% del total de quejas presentadas en esta área.

Este descenso porcentual de entrada de quejas por desahucio durante 2022 respecto a 2021 podría deberse en parte a las medidas adoptadas para la suspensión de los desahucios que han venido operando con motivo de las sucesivas crisis económicas y por ejemplo, con la aprobación y vigencia del Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, por el que se prorrogan las medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica; del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre; o la Resolución de 23 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de Economía y Desarrollo a la Empresa, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022, que viene a prorrogar la protección a los deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad.

En cualquier caso, y al igual que en ejercicios anteriores, la labor de orientación –presencial y telefónica- a las personas inmersas en procedimientos de desahucios, resulta fundamental para que puedan ejercitar sus derechos, así como para articular los recursos administrativos de apoyo en búsqueda de alternativa habitacional.

Con el mismo objeto, se refuerzan los mecanismos de colaboración con la administración autonómica y local y sus distintos órganos, en especial con el personal técnico del Instituto Canario de la Vivienda.

Además de la tramitación ordinaria de las quejas e investigaciones de oficio ante las administraciones públicas competentes –particularmente, ante la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias-, se ha intentado mantener una relación fluida con el Instituto Canario de Vivienda y con el Programa Canarias Pro-Hogar al efecto de impulsar la suspensión de los lanzamientos judiciales. Todo ello, con el propósito de mantener a las personas reclamantes, y a sus familias, en el uso de su domicilio hasta que se le pueda ofrecer una alternativa habitacional.

QUEJA	GÉNERO	EDAD (años)	Hijos a cargo	Observaciones	ISLA
Q22/64	Mujer	42	-	Discapacidad 65% Demandante de vivienda pública desde 15/09/21	Tenerife
Q22/338	Hombre	47	1	Demandante de vivienda pública desde 09/11/20	Tenerife
Q22/402	Mujer	42	2	Monomarental Demandante de vivienda pública desde 15/02/22	La Palma
Q22/561	Mujer	61	2	Discapacidad del 50% (ambos miembros de la pareja) Demandante de vivienda pública desde 28/06/19	Tenerife
Q22/775	Hombre	53	2	Demandante de vivienda pública desde 13/11/18	Tenerife
Q22/1430	Hombre	68	-	Discapacidad del 80%	Tenerife
Q22/1632	Mujer	36	3	Demandante de vivienda pública desde 04/06/21	Gran Canaria
Q22/2618	Hombre	36	1	-	Tenerife
Q22/2675	Mujer	38	3	-	Gran Canaria

Tabla 3. Datos de las 9 quejas de desahucio en que se han realizado funciones de actuación y supervisión

ANEXO. Datos económicos.

La obtención de una resolución favorable para la persona reclamante no siempre implica un reconocimiento económico. Por ejemplo, en casos como la aceptación de su renovación en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias, la suspensión de un lanzamiento en un juicio de desahucio, el cese de actividades molestas en una finca vecina, o el acceso a un expediente administrativo que le había sido denegado.

Otras veces, pese a recibir una prestación que potencialmente podría presentar naturaleza económica, sin embargo esta puede no resultar cuantificable. Ocurre, por ejemplo, cuando una persona solicita la retroacción de las actuaciones para que se le incluya como potencialmente beneficiaria de una ayuda de la que había sido excluida (que podrá ser, por tanto, concedida en un futuro aunque ahora sea un hecho incierto), o cuando un colectivo de personas accede a la propiedad de sus respectivas viviendas públicas que ya venían disfrutando con anterioridad.

Todos los supuestos anteriores, y otros similares -todos ellos no cuantificables- se han dado durante la tramitación de quejas en esta área durante 2022.

No obstante, existe un tercer grupo de quejas cuyo objeto es precisamente obtener un monto económico.

Respecto a este último grupo cabe destacar que durante el año 2022 y en desarrollo de las funciones de supervisión que el art. 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, atribuye al Diputado del Común, desde el área de vivienda de esta institución se ha ayudado a que las personas reclamantes obtengan el abono directo de **veintisiete mil cincuenta y tres euros con treinta y cuatro céntimos (27.053,34 €)**.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

En primer lugar, es preciso apuntar el aumento de quejas en esta área en 2022 con respecto a 2021. Las repercusiones de la crisis social laten en las inquietudes cuando controversias en relación a problemas vecinales, ruidos, la tenencia de animales, el tráfico rodado, los presuntos abusos policiales y, evidentemente, en la defensa de los derechos fundamentales, entre otros extremos. Todo ello, es materia de conocimiento de la Diputación del Común.

Con todo, persisten los elementos nucleares que conciernen a Seguridad Pública y, por consiguiente, son dirigidas estas quejas al Defensor del Pueblo cuando sus problemáticas implican a la Administración General del Estado.

2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

-Guardia Civil (Q22/115, Q22/579, Q22/693 y Q22/1005).

Al igual que sucedió en 2021, durante 2022 persiste todo aquello que atañe a la Guardia Civil. Quejas que han residenciado, en función del domicilio del interés ciudadano concreto, en los municipios de Valsequillo, La Orotava y Granadilla de Abona entre otros enclaves.

En última instancia, estas investigaciones suelen tener como conocimiento de fondo a investigar el presunto abuso de autoridad al que aluden los afectados, la eficacia de la prestación de seguridad, las facilidades o la ausencia de las mismas para formalizar una denuncia... Todo ello, en relación a la Guardia Civil.

Preservando el ordenamiento jurídico y el esquema de competencias, han sido trasladadas al Defensor del Pueblo que, a su vez, incoa las actuaciones que estime pertinentes.

-Vado (Q22/1716, Q22/1750 y Q22/2497).

En ocasiones los pormenores de la gestión municipal, ese quehacer cotidiano, alcanza la labor de esta institución. Es el caso de la solicitud del vado municipal y todo lo relacionado en materia de ordenación del aparcamiento en la vía pública.

En realidad, son investigaciones que, al margen de las cuestiones técnicas, no disponen de especial complejidad y suele emanar o no como potencial queja en función de la agilización y voluntad que disponga el consistorio de turno. Aunque puede ser que esto suceda por la ausencia de personal público que tramite las peticiones en los diversos ayuntamientos con la diligencia debida. Con todo, las quejas que durante 2022 se han conocido al respecto incumben a los municipios de Santa Lucía de Tirajana y San Cristóbal de La Laguna.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

1. Consideraciones generales.

En este año 2022 el motivo de las quejas de esta área, es en la práctica, el mismo que el de los años anteriores, donde las actuaciones han consistido en una atención directa y presencial en todas las oficinas de la institución, telefónicamente, por el portal web o vía correo electrónico. Generalmente consistieron en asesoramiento jurídico, contestación a consultas electrónicas, información del estado de la tramitación de la reclamación instada, y en orientación para la confección de una nueva queja. El

trabajo realizado con las Administraciones Públicas, se ha centrado en gestiones de forma presencial por parte del Diputado y el Adjunto, llamadas telefónicas y diligencias por medio del correo electrónico, por el personal de la institución principalmente, para agilizar la tramitación de las quejas ante el retraso en el envío del informe solicitado.

Centrándonos en la quejas registradas durante el año 2022 han sido presentadas por la ciudadanía ante esta institución un total de **121** quejas, descendiendo el porcentaje de quejas nuevas en un **21.93%** respecto de las presentadas en el año 2021 que fueron **155**.

De estas quejas nuevas, 29 fueron Inadmitidas y 15 trasladadas al Defensor de Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.

Las quejas gestionadas en esta área afectan directamente a la economía de las personas y, en la mayoría de los casos, a las más vulnerables, se centran principalmente en; *inactividad administrativa que dé respuesta a las gestiones de diferentes impuestos, como el impuesto de bienes inmuebles, tasa de basura, impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), impuesto de circulación, entre otros, además, las referidas a los embargos, facturas, tasas y procedimientos sancionadores de tráfico, representan un número importante de las quejas tramitadas en esta área. Después existen otros tipos de quejas que son igualmente relevantes, como los procedimientos sancionadores por el estado de alarma, subvenciones y ayudas, entre otras.*

En los ámbitos de los que se da cuenta en este informe, se comienza por el apartado más representativo por número de quejas, referidas a la situación de los embargos, donde son numerosas las quejas que evidencian las situaciones de las entidades reguladoras, como entidades bancarias, de la agencia tributaria canaria, cabildos y diferentes ayuntamientos de las islas.

También hay que referirse al problema que afecta a la ciudadanía, con respecto a la *inactividad administrativa que dé respuesta a las gestiones de impuestos*, sobre la falta de respuesta al recurso presentado, falta de notificación de la liquidación del impuesto en cuestión, la solicitud de devolución del abono del impuesto de bienes inmuebles de forma incorrecta, entre otros temas.

Respecto a los procedimientos sancionadores, de tráfico y del estado de alarma, son relevantes las quejas que recibe la Diputación del Común en materia de sanciones. Los problemas en la notificación de las sanciones, recaudaciones indebidas por multa de tráfico, la inactividad de la administración en resolver los recursos presentados por la disconformidad de sanciones impuestas por estacionar sobre la acera o en aparcamientos para personas de movilidad reducida. Con respecto a las situaciones de sanción ocurridas en el estado de alarma se concentran por la solicitud de anulación y devolución del importe abonado como consecuencia de la sanción impuesta por incumplimiento de las medidas de prevención frente a las COVID-19.

Existe otro grupo de quejas que reflejan las dificultades que tiene gran parte de la ciudadanía para hacer valer sus derechos a través de las reclamaciones sobre las tasas, cuando consideran que se produce un funcionamiento irregular de la administración en el cobro sobre vados, ocupación de vías públicas, zonas verdes y la falta de respuesta sobre las reclamaciones económico-administrativas.

Otras quejas de esta área que se reflejan son: modificación de número de cuenta bancaria en la Agencia Tributaria Canaria, solicitud de información sobre los costes económicos de una escultura, devolución de cuantías económicas sobre suministros y mantenimiento de la Comunidad, entre otras.

Por último, existe un número importante de quejas presentadas en esta institución, cuya competencia, una vez estudiadas las mismas, corresponde al Defensor del Pueblo estatal, lo que conlleva a su posterior traslado de aquellas, siendo a modo de ejemplo, las más significativas, un mal trato por parte del Instituto Nacional de Estadística (INE), sanciones impuesta por incumplimiento de las medidas de

prevención frente a las COVID-19, anulación del Ingreso Mínimo Vital (IMV), reclamación ante la Agencia Tributaria Estatal por devolución por ingreso de discapacidad del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) del ejercicio de 2016, entre otras.

Con respecto a la situación de las quejas cerradas este año ascienden a 151 quejas, y hay que destacar muy positivamente que se ha obtenido en las cerradas con resolución un 69.39% de respuesta favorable para la ciudadanía, siendo por resolución favorable son 44, con reconocimiento favorable 24, cierre por límite de actuaciones 30 y resto cierres sin resolución 9.

De las quejas cerradas durante el año en que se informa, **85** se corresponden con quejas presentadas durante ese año 2022. De las presentadas durante el 2021 y que continuaron su tramitación durante el pasado año fueron cerradas un total de **59**, y **7** son del año 2020.

Es destacable que se ha recuperado, como consecuencia de gestiones de la Diputación del Común en esta área de Economía y Hacienda, un total de **13.930,77 €**.

A fecha 31 de diciembre de 2022 se mantienen en trámite un total de **38** quejas, de las que **36** son del año que se da cuenta y **2** de ellas corresponden al año 2021.

Se pone de relevancia la predisposición por parte de las Administraciones Públicas a colaborar con esta Institución y amparados en el deber de colaborar que tienen todas las Administraciones Públicas entre sí, la intervención de este Alto Comisionado, tiene respuesta y sirve de impulso para la iniciación, tramitación y resolución de expedientes.

Del mismo modo, se refuerza la coordinación con la Institución del Defensor del Pueblo de España. **15** expedientes de quejas han sido derivadas, previo estudio pormenorizado de su contenido y normativa aplicable, al Defensor del Pueblo de España, por tratarse de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común.

2. Principales motivos de queja

-Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.

La falta de respuesta o el retraso en la resolución de expedientes es el detonante del mayor número de quejas presentadas en esta Defensoría por la ciudadanía, ya suponen las reclamaciones en temas sobre *impuestos, tasas y devolución de ingresos indebidos*. Una vez reclamado la resolución de sus recursos por parte de la ciudadanía, sin respuesta alguna, la vía del embargo se continúa adelante con la reclamación. Constituye el **28,69%** de las quejas gestionadas en este año frente a las administraciones públicas canarias, representando el principal motivo de presentación de quejas en el área de economía y hacienda.

La intervención de esta Diputación se dirige fundamentalmente a impulsar la tramitación de los expedientes de queja, instando a las administraciones implicadas a resolver de manera expresa y en el plazo legalmente establecido. Nos encontramos con diferentes supuestos, pero los más llamativos y numerosos son aquéllos que afectan a la devolución del Impuesto de Bienes Inmuebles (en adelante IBI) frente a los ayuntamientos (Q22/198, Q22/658, Q22/1330 y sobre el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, comúnmente conocido como la plusvalía (en adelante IIVTNU) Q22/641, Q22/724 y la Q22/2081.

Otro tipo de tributo afectado en las quejas de esta área es el de la Tasa de Residuos Urbanos, como la Q22/1567, donde en este caso la administración correspondiente empezó a cobrar la tasa de basura de una vivienda, que no correspondía al reclamante.

En estos tipos de quejas, además, en ocasiones se produce un pago indebido por distintos motivos, duplicidad en el cobro, inexigibilidad del pago por no ser titular de dicho deber, entre otros motivos.

Señalamos entre muchas quejas cerradas con resultado favorable:

La **Q22/1776** en la que se ha conseguido, mediante escrito previo al tribunal económico administrativo (en adelante TEA) del ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, sobre la reclamación sobre la devolución de la tasa de extinción de incendios y por aprovechamiento del dominio público local para el estacionamiento limitado. El reclamante formuló alegaciones en los escritos de interposición, por lo que de acuerdo con la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria no se precisó la puesta de manifiesto del expediente administrativo. En este caso se resolvió de forma favorable por parte del TEA el estimar las reclamaciones económico-administrativas interpuestas por el reclamante, con el resultado de reconocimiento del derecho a su devolución y a los intereses que correspondan.

La **Q22/443**, en la que el reclamante expone que a raíz de una sentencia absolutoria a su favor, inició el proceso de recuperación de las cantidades abonadas que tuvieron que hacer frente de cara al proceso judicial. Desde febrero de 2016 (fecha del primer escrito) han intentado recuperar ese dinero, correspondiente a la defensa letrada del reclamante, entre otros interesados, en el cumplimiento de nuestras responsabilidades y obligaciones, reclamándolo a la empresa pública insular de aguas de Lanzarote, denominada Inalsa (Insular de Aguas de Lanzarote), dependiente del Consorcio del Agua de Lanzarote, antigua gestora del agua en esta isla.

Tras un arduo trabajo en este asunto por parte de la institución se ha conseguido un decreto por parte de la empresa resolviendo “aprobar el reconocimiento y la ordenación del pago en concepto de gastos procesales y de representación legal, dimanante del procedimiento abreviado (...), a favor de: (...), por el importe total de dos mil cuatrocientos cincuenta y nueve euros, con dos céntimos (**2.459,02 euros**).

-Inactividad de las administraciones públicas por falta de resolución.

Este motivo genérico constituye el **20%** de las quejas abiertas y gestionadas ante las distintas Administraciones Públicas de Canarias en 2022 y fundamentalmente son las quejas en las que no se responden recursos frente la administración sobre asuntos tan variados como *procedimientos sancionadores de tráfico o por el estado de alarma, la devolución de facturas abonadas por proyectos de autoconstrucción y distintos escritos sobre información o pretensiones no respondidas*. Dada la obligación legal de la administración de dar respuesta expresa a las solicitudes de la ciudadanía, no puede justificarse dicha actuación, aunque exista silencio administrativo negativo.

El requerimiento de información que sigue a la admisión a trámite de una queja, logra en la mayoría de los casos, la resolución de las solicitudes cuya desatención motiva la presentación de queja, de manera que el archivo del expediente se logra por solución en buena parte de las quejas.

Destacamos, entre otras quejas con resolución favorable, la **Q22/2121** por la que el Ayuntamiento de Agüimes, estima un recurso interpuesto por el reclamante y acuerda la devolución del importe abonado en el año 2007, en concepto de impuesto de construcciones, instalaciones y obras, más sus intereses legales devengados por el importe de **2.367,86€**. De igual manera la **Q22/1500**, donde presenta queja el reclamante ante la falta de respuesta a la solicitud de abono de la deuda pendiente respecto a los servicios prestados en el año 2020 al Consorcio de Emergencia de Gran Canaria. La queja se propició archivarla al encontrarse en vías de solucionarse, ya que se están realizando las gestiones oportunas para el abono del importe adecuado a la mayor brevedad posible.

Otro conjunto de quejas en mucha menor medida, son la falta de respuesta a los recursos sobre los procedimientos sancionadores de tráfico y por los estados de alarma, subvenciones y ayudas, entre otras.

-Embargos con vulneración de los derechos de los contribuyentes

Estas quejas constituyen el **19,13%** de las presentadas este año 2022. La Administración realiza las notificaciones de iniciación de procedimiento sancionador o el de liquidaciones tributarias, en vía voluntaria o de apremio, con vulneración de los derechos y garantías de los contribuyentes, provocando la indefensión de la ciudadanía, que se entera de los procedimientos que les afectan a través del embargo en sus cuentas bancarias o embargo de sus sueldos. Los motivos son principalmente por *notificación en domicilio incorrecto, duplicidad de embargos por parte de administraciones distintas, inexistencia de deuda tributaria, o que sea inembargable el salario o prestación ingresada en cuenta bancaria.*

Hay que poner de manifiesto que con la intervención de esta Institución y comprobado, en su caso, el mal funcionamiento de las administraciones correspondientes, consiguiendo retrotraer el procedimiento al inicio del mismo en unos casos, momento en el que la Administración hace la primera notificación al contribuyente o sujeto pasivo, permitiéndole la posibilidad de auto defensa o en otros muchos casos, se observa que ha existido una recaudación errónea por las administraciones afectadas, reparando dicha situación.

En estos casos los saldos que figuran en esas cuentas, se corresponden con ingresos percibidos a través de prestaciones, necesarios e imprescindibles para la atención esencial y la vida diaria y que son inembargables. Como ejemplo de embargo indebido, cerrada por solución, la **Q22/1246** en la que recibido notificación de una sanción de embargo, en concepto de dos cobros, en cuenta bancaria del reclamante de 317,49€, se contestó mediante resolución estimatoria, reconociendo y ejecutando el derecho a la devolución de ingresos indebidos. De igual manera muchas de estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo Estatal tras comprobarse que el embargo había sido realizado por organismos cuya competencia corresponde al Estado, como puede ser la agencia tributaria estatal o la seguridad social, como la **Q22/1983**, en la que el reclamante no está de acuerdo con el origen de la deuda pendiente de 517.73€ con la Seguridad Social y el embargo ocasionado.

Y otra queja llamativa por los resultados obtenidos, tanto por la celeridad de la respuesta de la administración afectada, como por la cantidad devuelta al hecho planteado. Se trata de la registrada con la referencia de expediente **Q22/2555**, tramitado en esta área, cuyo ciudadano expuso que con fechas 10 de febrero y 27 de septiembre del año 2022, presentó sendas solicitudes de devolución de la cantidad de **2.679,63 euros**, embargada indebidamente a la comunidad de propietarios del Edificio el Peñón al Consorcio de Tributos de Tenerife. La queja se registró en nuestra institución en los primeros diez días de noviembre del año 2022 y se archivó por resolución favorable con la consecución del registro de entrada del informe del Consorcio de Tributos de Tenerife, cuando nos comunica que se ha emitido propuesta favorable al recurso presentado y que está pendiente para devolución de los ingresos.

-Otras quejas frente a la falta de respuesta de las administraciones públicas.

Otro conjunto de quejas en menor medida, son la falta de respuesta por *rectificación de datos bancarios en la agencia tributaria canaria, solicitud de fraccionamiento de deuda con el servicio canario de salud o cancelación de deudas sobre vehículo rodado*, entre otras.

La queja **Q22/2003** viene motivada por la reclamación presentada ante la Agencia Tributaria Canaria, donde se solicitó un trámite para modificar la cuenta corriente facilitada inicialmente al órgano de recaudación, en la que el reclamante, como titular, tiene domiciliado un acuerdo de pago fraccionado

por un impuesto de transmisiones patrimoniales. La sorpresa aparece cuando se le exige que para la modificación de la cuenta corriente, la persona autorizada por el reclamante debe presentar un documento de autorización, cuya validez la determina el código seguro de verificación (CSV), que es un código único que identifica un documento electrónico y que garantiza la integridad del documento mediante el cotejo en esta misma sede electrónica, en la sede electrónica del organismo que generó el documento o en la Carpeta Ciudadana.

Por lo tanto, ante la reclamación el ciudadano ante el órgano mencionado se le solicitó informe, sobre la regulación jurídica donde se especifique que la autorización para realizar gestiones a una tercera (3ª) persona, deba presentarse con la validación del CSV. Se procedió al archivo de la queja de forma favorable, ya que el reclamante nos envió un escrito, informándonos que recibió llamada de la oficina de la atención de la Agencia Canaria Tributaria, corrigiéndose de oficio la nueva cuenta corriente como solicitaba en el escrito.

Otra queja, la **Q22/69**, expresa la reclamación sobre la falta de resolución de solicitud del certificado de inscripción en el registro de asociaciones de canarias, presentado a finales del año 2021, sin que a pesar de tiempo transcurrido se haya obtenido la meritada certificación, ni razón sobre el estado de tramitación de su solicitud, sin la cual no puede operar electrónicamente con la administración, con el perjuicio que ello está causando a la asociación.

ANEXO. RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES.

Tras la intervención de esta institución las Administraciones Públicas Canarias han tenido que reintegrar o reconocer el derecho al cobro a la ciudadanía, en esta área durante el periodo del **año 2022**, al tratarse de cobros indebidos por diferentes conceptos y, en otros casos, aun cuando no se especificó por el reclamante la cantidad que generaría la resolución favorable de la queja, a corto, medio o largo plazo deviene en un beneficio económico.

Quejas gestionadas del área de **Economía y Hacienda**, de diversas instituciones, se han recuperado un total de **20.438,46 €**.

- CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE: **2.845,49 €**
- EMPRESA PÚBLICA INSULAR DE AGUAS DE LANZAROTE: **2.459,02 €**
- UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: **152,24 €**
- CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD: **52,85 €**.
- CABILDO DE FUERTEVENTURA: **1.913,48 €**
- AYUNTAMIENTOS: **6.507,69 €**
 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: **683,30 €**
 - SANTA CRUZ DE TENERIFE: **663,38 €**
 - SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA: **69,13 €**
 - AGÜÍMES: **3.067,16 €**
 - OROTAVA: **140 €**
 - VILLA DE MAZO: **1.820,22 €**
 - SANTIAGO DEL TEIDE: **60 €**
 - INGENIO: **4,5 €**

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

1. Consideraciones generales.

Las actuaciones de la Diputación del Común, en el área de Servicios Urbanos, van encaminadas a supervisar la actuación de las administraciones públicas locales y organismos adscritos a las mismas, cuando se produce una falta o deficiente prestación de los servicios públicos municipales, y recordarles, en su caso, la obligación de proporcionar dichos servicios con calidad e igualdad, en aras del bienestar de los ciudadanos, sobre todo cuando se trata de algo tan esencial como es el agua, ya que una correcta prestación, independientemente de quien lo gestione, repercute de forma positiva en la vida de los vecinos.

Como ya hemos señalado, en el área de Servicios Urbanos hemos recibido en 2022 51 quejas nuevas, lo que supone 45 quejas menos que en 2021.

2. Principales motivos de queja

En el año 2021, las quejas se referían, en su mayoría, a problemas de abastecimiento de agua potable, altas y bajas, filtraciones, facturación excesiva, (...). **Durante 2022**, el mayor número de quejas está también relacionado con dichas cuestiones, pero han aumentado las relacionadas con problemas de alcantarillado, limpieza viaria y con la ubicación de los contenedores a las puertas de las viviendas de los reclamantes, dando lugar, en este último caso, a ruidos, suciedad y malos olores.

Si bien nos congratulamos por el descenso de quejas en el área, en particular, las relacionadas con problemas de abastecimiento de agua potable, nos sigue preocupando que todavía no se garantice de forma generalizada este derecho esencial.

De igual modo nos preocupa el resto de motivos de las quejas en Servicios Urbanos, y, singularmente, la inadecuada instalación de contenedores, dado que acarrea perjuicios para la salud de los ciudadanos afectados.

En este punto debemos significar que de las 6 quejas relativas a la incorrecta ubicación de los contenedores de residuos, pendientes de las respuestas de los Ayuntamientos, 4 (Q22/1264, Q22/1278, Q22/1485 y Q21/2484) corresponden al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. Consideraciones generales.

El abanico de problemáticas que atañen a esta área son, por lo general, de competencia municipal: el alumbrado público, la limpieza viaria, la poda de árboles, los cementerios... Por lo tanto, su elemento nuclear es heterogéneo y su arreglo final está sujeto a la diligencia y atención del procedimiento de cada consistorio.

2. Principales motivos de queja en Servicios Públicos.

-Energía eléctrica (Q22/185, Q22/239, Q22/291 y 22/536, entre otras).

Un asunto permanente en esta área es todo aquello que implica a la energía eléctrica: facturación, restablecimiento del servicio, cortes frecuentes... Sin duda, son aspectos de un enorme cariz técnico que

agrava el caso concreto a tenor del malestar ciudadano que no comprende lo que sucede y que desea, lógicamente, subsanar cuanto ante su preocupación que percibe y siente con enorme injusticia.

Sin embargo, esta institución debe indicar nuevamente que el nivel de contestación, en tiempo y forma, por parte de la Dirección General de Energía del Gobierno de Canarias es manifiestamente mejorable pues cabe esperar una diligencia en su respuesta mayor y así poder atender las peticiones de la sociedad con mayor rapidez, con independencia que el interesado tenga o no razón jurídica en el caso que plantee en la queja respectiva. Y si el problema es la ausencia de personal público para llevar a cabo esta tarea, la Administración debe poner todo su esfuerzo en enmendarlo para dotar los recursos humanos necesarios.

- Alumbrado público (Q22/581, Q22/1089, Q22/1154 y Q22/1191, entre otras).

Se trata de un servicio público básico prestado por los consistorios. La reparación de farolas, la ausencia de luz suficiente en laguna vía so espacios públicos, los desperfectos de las referidas farolas fruto de los temporales y otros extremos. Solo requieren de diligencia debida por parte de los ayuntamientos para reponer o subsanar la inquietud respectiva.

En concreto, las investigaciones de referencia afectaron, entre otros, a los ayuntamientos de Puerto de la Cruz, Candelaria y Vallehermoso.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

1. Consideraciones generales

En el presente año 2022 se han registrado **49** quejas nuevas.

Debemos recordar que además de estas **49** quejas registradas en el año 2022, se han tramitado **36** quejas recibidas del año 2021, y **6** quejas procedentes del año 2020, lo que asciende al total de **91** quejas tramitadas en materia de actividades clasificadas.

Dentro de este apartado temático, desde la defensoría recibimos, atendemos y gestionamos una casuística muy variada de quejas ciudadanas; y aunque a priori pudiera parecer menos importante esta materia en cuanto al número de expedientes de quejas, no es menos trascendente el impacto y/o las molestias que en los vecinos y vecinas genera el “mirar hacia otro lado”, y la sutil desatención que especialmente desde algunas entidades locales observamos en nuestra labor de supervisión.

Cabe destacar que en materia de actividades clasificadas, es práctica habitual mantener un contacto directo –normalmente telefónico-, con los y las ciudadanas, que se dirigen a nuestra institución para precisar detalles de cada caso concreto, y también con los técnicos (sobre todo con técnicos de las oficinas municipales), para conocer el estado de tramitación de las quejas.

En cuanto a los temas de las quejas que nos traslada la ciudadanía, se han centrado casi exclusivamente en los problemas del ruidos generado por diferentes actividades empresariales en la vida de los vecinos y las vecinas; así también otro tema importante es el ejercicio de la actividad comercial o empresarial sin título habilitante o incluso cuando la actividad se ejerce con licencia pero excediéndose de lo contemplado en ella, ya sea por horarios, por aforos, por ruidos, etc.

Teniendo en cuenta que es continuo y reiterado el problema que nos traslada la ciudadanía sobre el ruido, y las consecuencias negativas y/o afecciones en el normal desarrollo de vida diaria de las personas, llegando ello a ser causa de problemas de convivencia, queremos destacar en este apartado, la importancia del problema y la toma de conciencia de la problemática del ruido en la vida de las

personas, siendo todo ello causa de la última regulación sobre el ruido, como norma necesaria en la protección de la vida y los derechos de las personas.

En nuestro ordenamiento jurídico, observamos cómo se plasma desde la cúspide de nuestra pirámide normativa -la Constitución Española-, la protección de la salud, la intimidad personal y el medio ambiente, continuando esta protección por todos los niveles normativos inferiores.

I- La **Constitución Española** declara en su art. 18 declara que: “Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen...”

Además el art. 45 declara: “1. Todos tienen derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como a conservarlo”.

II- La **Ley 37/2003 de 17 de noviembre del Ruido**, es la expresión de la toma de conciencia ante la gravedad del problema que para la ciudadanía supone la exposición a determinados niveles de ruido, dejando en manos de las Comunidades Autónomas el desarrollo de su normativa jurídica regional. En la exposición de motivos de esta ley se establece:

“El ruido en su vertiente ambiental, no circunscrita a ámbitos específicos como el laboral, sino en tanto que inmisión sonora presente en el hábitat humano o en la naturaleza, no ha sido tradicionalmente objeto de atención preferente en la normativa protectora del medio ambiente. Tratamos del ruido en un sentido amplio, y éste es el alcance de la ley, comprensivo tanto del ruido propiamente dicho, perceptible en forma de sonido, como de las vibraciones: tanto uno como otras se incluyen en el concepto de «contaminación acústica» cuya prevención, vigilancia y reducción son objeto de esta ley.

En la legislación española, el mandato constitucional de proteger la salud (artículo 43 de la CE) y el medio ambiente (artículo 45 de la CE) engloban en su alcance la protección contra la contaminación acústica. Además, la protección constitucional frente a esta forma de contaminación también encuentra apoyo en algunos derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, entre otros, el derecho a la intimidad personal y familiar, consagrado en el artículo 18.1.

Sin embargo, el ruido carecía hasta esta ley de una norma general reguladora de ámbito estatal, y su tratamiento normativo se desdoblaba, a grandes rasgos, entre las previsiones de la normativa civil en cuanto a relaciones de vecindad y causación de perjuicios, la normativa sobre limitación del ruido en el ambiente de trabajo, las disposiciones técnicas para la homologación de productos y las ordenanzas municipales que conciernen al bienestar ciudadano o al planeamiento urbanístico.

El artículo 2 de esta ley establece el Ámbito de aplicación: “Están sujetos a las prescripciones de esta ley todos los emisores acústicos, ya sean de titularidad pública o privada, así como las edificaciones en su calidad de receptores acústicos.”

El artículo 3 define:” A los efectos de esta ley, se entenderá por: “a) Actividades: cualquier instalación, establecimiento o actividad, públicos o privados, de naturaleza industrial, comercial, de servicios o de almacenamiento.

d) Contaminación acústica: presencia en el ambiente de ruidos o vibraciones, cualquiera que sea el emisor acústico que los origine, que impliquen molestia, riesgo o daño para las personas, para el desarrollo de sus actividades o para los bienes de cualquier naturaleza, o que causen efectos significativos sobre el medio ambiente”.

III- La Ley 7/2011 de 5 de abril de Actividades Clasificadas y Espectáculos Públicos de Canarias:

Artículo 1. Objeto de la presente Ley: “1-Constituye objeto de la presente ley la regulación del régimen jurídico y de los instrumentos de intervención administrativa aplicables, en el ámbito de la Comunidad

Autónoma de Canarias, a) La instalación y apertura de establecimientos físicos que sirven de soporte a la realización de actividades clasificadas (...).

2-A los efectos previstos en la presente ley, se entenderá por a) Establecimiento: cualquier infraestructura estable a partir de la cual se lleva a cabo efectivamente una determinada actividad.

2-b) Actividad: todo tipo de operación o trabajo de carácter industrial, comercial, profesional o de servicios, que se ejerce o explota en un determinado establecimiento”.

El art. 2 establece el Ámbito de aplicación: “1. Las actividades a que hace referencia el apartado 2b) del artículo anterior se agrupan en alguna de las siguientes categorías:

a) ***Las actividades clasificadas, entendiendo por tales aquellas que sean susceptibles de ocasionar molestias, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgo para las personas o para las cosas, cualquiera que sea la naturaleza jurídica del suelo donde se asienten. (...)***

2. El Gobierno de Canarias, mediante decreto, establecerá la relación de las actividades clasificadas, atendiendo a la concurrencia en las mismas de las características referenciadas en el apartado 1 a) del presente artículo”.

IV-Decreto 86/2013 de 1 de agosto por el que se aprueba el reglamento de actividades clasificadas:

El artículo 17 del decreto establece las condiciones acústicas: ***Las personas que soliciten las licencias y autorizaciones, o que presenten las comunicaciones previas que las sustituyan, deben presentar, acompañando al proyecto técnico o incorporándolo al mismo, un estudio de impacto acústico del establecimiento o del espectáculo público programado, en los casos y con el contenido requeridos por las ordenanzas o la normativa específica de protección contra la contaminación acústica.***

VI- El Real Decreto Legislativo 7/2015 de 30 de octubre por el que se aprueba la Texto de la Ley del Suelo en su artículo 5 establece en los derechos del ciudadano:

“Todos los ciudadanos tienen derecho: a) Disfrutar de una vivienda digna, adecuada y accesible, (...), que constituya su domicilio libre de ruido u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable y en un medio ambiente y un paisaje adecuados”.

Expuesta esta cascada normativa, no cabe duda que desde la cúspide con la constitucionalización del medio ambiente en el artículo 45 de la CE, luego con la Ley 37/2003 del Ruido, pasando por las legislaciones autonómicas, e incluso en las ordenanzas municipales, todas ellas plasman la protección de la salud y del medio ambiente frente a la contaminación acústica.

En definitiva, el tema del ruido que tan reiterado es en nuestra defensoría, trae a debate la importancia de este tema, de lograr por parte de las administraciones públicas lograr el difícil equilibrio entre el derecho al desarrollo de una actividad empresarial, frente al derecho al descanso y la salud. ¿Hasta qué punto está obligado un vecino o vecina a tolerar una forma de uso de la propiedad colindante, que le cause molestias materiales, o que incluso se vea afectada su salud?.

El derecho a la intimidad, a la salud, al descanso, exige para su disfrute real y efectivo, la total ausencia de inmisiones o perturbaciones procedentes del exterior, que no pueden imponer el deber de soportarlas, incluso si las molestias procedan de actividades lícitas, las cuales dejan de serlo si traspasan ciertos límites.

La protección del derecho a la intimidad y al medio ambiente también ha sido plasmado por la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y Supremo.

Así cabe destacar la STC 119/2001 de 29 de mayo según la cual: *“una exposición prolongada a unos determinados niveles de ruido, que puedan objetivamente calificarse como evitables e insoportables ha de merecer la protección dispensada al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, en la medida en que impidan o dificulten gravemente el libre desarrollo de la personalidad, siempre y cuando la lesión provenga de actos u omisiones de entes públicos a los que sea imputable la lesión producida (FJ 6)”*; y que *“cuando la exposición continuada a unos niveles intensos de ruido ponga en grave peligro la salud de las personas, esa situación podrá implicar una vulneración del derecho a la integridad física y moral”*. También las STC 16/2004 y 191/2003.

También la STS de 2 de junio de 2008: *“...la inmisión en el domicilio de ruidos por encima de los niveles establecidos supone una lesión del derecho fundamental a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario en la medida que impida o dificulte gravemente el libre desarrollo de la personalidad.”*.

2. Principales motivos de las quejas.

Molestias por ruidos, y contaminación acústica.

Este año 2022, ha sido muy importante el crecimiento numérico de quejas en las que los vecinos y vecinas trasladan a esta defensoría por razón de los ruidos generados por las actividades de ocio, ya sea ocio nocturno o simplemente locales de restauración tales como restaurantes o bares, y sobre todo terrazas, y finalmente también hemos recibido quejas de ruidos procedentes de superficies destinadas a supermercados.

Como ya anunciáramos en el informe del año anterior, los problemas de ruidos que sufren los vecinos y vecinas de diferentes municipios de Canarias, proceden principalmente de locales de ocio o restauración, y éstos se han visto incrementados con la vuelta a la normalidad posterior a la Covid-19. Las molestias que nos comunican las personas, son consecuencia no solamente de los ruidos que se producen dentro de los locales, sino ahora también en las calles y aceras al trasladarse la actividad comercial a los espacios abiertos (por razones de seguridad sanitaria), y como consecuencia por la ocupación de los espacios públicos por parte de los comercios.

Lamentamos además observar cierta laxitud en la gestión municipal de esta problemática, en primer lugar por la reiterada falta de respuesta de la administración local a las denuncias ciudadanas, sino también por la demora en dar solución al problema, ya sea por la demora de las inspecciones técnicas, o por la demora en realizar las pruebas de sonido (por lo general nos informan desde algunos ayuntamientos que carecen del sonómetros en óptimas condiciones para la realización de las pruebas), o bien por no adoptar algún tipo de medida con los empresarios responsables de generar ruidos, medida cautelar, incoación y finalización del procedimiento sancionador. Todos estos pasos necesarios para afrontar con firmeza el problema de las denuncias por ruidos, pareciera que se ralentizan muy especialmente cuando los vecinos acuden a algunas oficinas municipales denunciando el problema, o incluso cuando los vecinos y vecinas denuncian ante las policías locales los hechos.

En este grupo de quejas tramitadas, podemos señalar temas tales como restaurantes, bares o pubs, que cuentan con música en vivo o hilo musical sin contar con licencia de actividades clasificadas, sin contar el local con medida de aislamiento, incumplimiento por ello las licencias concedidas en cuanto a ruidos, en cuanto a horarios de cierre de locales, incumpliendo las ordenanzas municipales.

Entre todas las quejas recibidas por las molestias ocasionadas por los ruidos procedentes de locales de ocio podemos enumerar abajo varias de ellas al ser el grupo más amplio de quejas gestionadas. Desde nuestro estudio y análisis de cada una de ellas, debemos destacar que varias han sido archivadas por

solución o por encontrarse en vías de solución. En todos estos casos, el hecho común que las aglutina es la satisfacción de los vecinos y vecinas reclamante al tomar conocimiento de los informes municipales anunciando las visitas de inspección a los locales de ocio o restauración objeto de la queja, y sobre todo comunicando la incoación de procedimientos administrativos para la legalización de la actividad o para la instrucción de procedimientos sancionadores. Este es el caso de las Q21/2850; Q21/3254; Q21/3456; Q21/3634; Q22/535; Q22/788, etc.

Otro tema que se ha reiterado dentro de este apartado de ruidos, es el que procede de los supermercados, y en este sentido señalamos las Q21/3117; Q22/269; Q22/1079; Q22/1083; Q22/2058. En estos casos, la ciudadanía nos traslada el malestar por los ruidos y golpes continuados normalmente en los locales ubicados en los bajos de edificios y sobre todo por ser ruidos de golpes y de maquinaria de carga y descarga tanto a altas horas de la noche- 22 hs en adelante-, como muy temprano a las 5 o 6 de la mañana, afectándose así las horas de descanso de la comunidad de vecinos.

También han llegado a nuestra defensoría quejas con la problemática de ruidos procedentes de locales donde ensayan comparsas, o bandas de música (Q22/1105 y 21/1860); y también hemos tramitado quejas por los ruidos de generados por golpes y por música dentro de gimnasios (Q21/70; Q22/426; Q22/2066).

Como dato curioso, podemos añadir además que se han tramitado quejas por los ruidos procedentes de equipos de aire acondicionado en infraestructuras hoteleras, es decir varios equipos y de gran envergadura, por ejemplo entre ellas la Q22/1021; Q 22/1044, también estos resueltos con la inspección de los técnicos municipales y con la iniciación de los procedimientos administrativos correspondientes.

Señalamos aquí a título orientativo, otras varias quejas que versan sobre el problema del ruido. Q21/1142; Q21/3034; Q21/3152; Q22/519; Q22/1487; Q22/1809; Q22/1951; Q22/1972; Q22/1951; Q22/1972; Q22/2042; Q22/2140; Q22/2148; Q22/2154; Q22/2155; Q22/2156;

Actividades sin licencia de apertura o que incumplen la misma.

También en materia de actividades clasificadas, otro importante número de quejas que nos traslada la ciudadanía viene motivado por las actividades irregulares, o sea que se desarrollan sin licencia, o que incluso contando con ella, no se ajusta la actividad realmente desarrollada al título habilitante o la comunicación previa.

Como ya anunciáramos en el informe anual del año 2021, la vuelta a la normalidad después de la pandemia, supuso una eclosión de las actividades de ocio al aire libre especialmente y de todas en general. La vuelta a las calles ha traído por tanto la necesaria recuperación de la actividad comercial y empresarial, pero no siempre en equilibrio con el respecto de la legalidad y de los derechos de los vecinos que conviven en las zonas o calles donde especialmente se aglutinan las personas en torno al ocio.

Seguimos observando cierta flexibilidad o laxitud por parte de las administraciones públicas, (especialmente las administraciones locales), en lo relativo al cumplimiento de la normativa sobre actividades clasificadas; también comprobamos como muchas oficinas técnicas municipales curiosamente no cuentan con sonómetros o no están calibrados y por ello no pueden realizar los controles de ruido, demorando el trámite de revisión técnica ante el Instituto nacional de metrología muchos meses, bastante más de lo deseado por los vecinos, incluso demorando la remisión al citado centro del equipo o aparato a calibrar; muchos vecinos afectados manifiestan que tanta flexibilidad pareciera solapar un cierto trato de favor a determinadas actividades.

Dentro de este grupo de quejas podemos indicar temas tales como actividades y ruidos a todas horas de locales de supermercados en zonas del centro de ciudades, en los bajos de edificios sin ningún tipo de

limitación horaria; o irregularidades de ocupación de espacios públicos –calles, aceras o espacios públicos–por parte de comercios de restauración; actividades industriales irregulares en viviendas particulares como talleres mecánicos; actividades tales como plantas de extracción de áridos que incluso con precinto se siguen desarrollando; industrias pasteleras con horario nocturno en bajos de edificios sin licencias; ruidos procedentes de maquinaria depuradora de aguas, y un pequeñísimo número de quejas que hacen referencia a escuelas de música que generan ruidos a todas horas, y con escasa o dudosa adecuación del espacio de ensayo.

De este abanico temático, podemos concluir que existe una carencia y/o insuficiencia de controles en algunos ayuntamientos, ya que todos estos hechos han sido puestos en conocimiento de las autoridades administrativas, antes de haber acudido a la Diputación del Común.

Dentro de este grupo de quejas, podemos señalar las siguientes entre otras: Q21/1400; Q21/1464; Q21/2083; Q21/2344; Q21/3056; Q21/3253; Q21/3489; etc.

ÁREA DE EDUCACIÓN

1. Consideraciones generales.

Disponer de un sistema educativo eficiente es el instrumento fundamental con el que cualquier sociedad debe contar, para alcanzar las más altas cotas de desarrollo social y económico.

La educación es un derecho ineludible de todas las personas, que debe garantizarse en igualdad de condiciones, sin distinción alguna por motivos personales, sociales, culturales, religiosos o de cualquier otra índole. Debe orientarse a favorecer el éxito y la excelencia de todos sus alumnos y alumnas, ofreciéndoles un entorno común de aprendizaje en el que se formen y convivan en la diversidad requerida en la sociedad actual y venidera. Debe estar garantizada una educación inclusiva y equitativa, que cree oportunidades de aprendizaje de forma permanente, en igualdad de condiciones y dotando a todas las personas de los conocimientos, las competencias y los valores necesarios que le permitan vivir con dignidad y contribuyendo a las sociedades en que viven.

2. Principales motivos de queja.

VI.II.I Educación no universitaria:

1. Educación infantil, primaria y secundaria.

La educación infantil constituye la etapa educativa con identidad propia que atiende a niñas y niños desde el nacimiento hasta los seis años de edad, tiene carácter voluntario y su finalidad es la de contribuir al desarrollo físico, afectivo, social, cognitivo y artístico del alumnado, así como la educación en valores cívicos para la convivencia. La programación, la gestión y el desarrollo de la educación infantil atenderán, en todo caso, a la compensación de los efectos que las desigualdades de origen cultural, social y económico tienen en el aprendizaje y evolución infantil, así como a la detección precoz y atención temprana de necesidades específicas de apoyo educativo.

La finalidad de la Educación Primaria es facilitar al alumnado los aprendizajes de la expresión y comprensión oral, la lectura, la escritura, el cálculo, la adquisición de nociones básicas de la cultura, y el hábito de convivencia así como los de estudio y trabajo, el sentido artístico, la creatividad y la afectividad, con el fin de garantizar una formación integral que contribuya al pleno desarrollo de la personalidad de los alumnos y alumnas y de prepararlos para cursar con aprovechamiento la Educación Secundaria Obligatoria, resultando, por tanto, fundamental para el adecuado desarrollo de los niños y niñas.

En el ejercicio del que se da cuenta se registraron 8 quejas en relación con la enseñanza que titula este epígrafe. En 4 de las quejas ponían de manifiesto la difícil situación que se había estado viviendo a lo largo del curso escolar 2021/2022, en una clase de segundo de primaria, en la que uno de sus miembros precisaba de la asistencia de un auxiliar educativo en el aula, y al no tenerla, su comportamiento generaba alteraciones en el desarrollo de las clases y las distintas actividades que se realizaban durante la jornada lectiva. Tras la admisión a trámite, se recibió informe de la Dirección General de Ordenación, Innovación y Calidad en el que se hacía constar que *“(...) El caso que describe la interesada ha sido atendido desde el Servicio de Ordenación Educativa de la DGOIC, asignando al centro, durante el último trimestre del curso escolar 2021/2022, una persona cuidadora para ayudar al equipo docente a preservar la integridad del alumno y sus iguales en el centro educativo. Asimismo, al inicio del presente curso escolar (entiéndase curso 2022/2023) la DGOIC (...) ha reiterado la asignación de este recurso extraordinario (...)”*. A la vista de lo informado se procedió al archivo de las quejas por haber alcanzado una resolución favorable el asunto que las motivó (Q22/1046, Q22/1048, Q22/1051, Q22/1053).

Esta institución realiza también, una labor de información y asesoramiento a la ciudadanía, cuando los hechos que ponen de manifiesto no son motivo de supervisión por nuestra parte; así, se recibió una queja, Q22/2595, en la que los progenitores de una alumna de quinto de primaria pusieron de manifiesto que se les había denegado copia de un examen realizado por su hija, por lo que solicitaban de esta institución ser asesorados sobre si tenían derecho a obtener la copia solicitada. Los interesados no se habían dirigido por escrito a la Administración educativa, no habiendo, por tanto, ninguna actuación administrativa susceptible de supervisar, por lo que la queja se inadmitió a trámite, si bien en la comunicación que se les remitió se incluyó el siguiente texto: *“(...) el Decreto 89/2014, de 1 de agosto, por el que se establece la ordenación y el currículo de la Educación Primaria en la Comunidad Autónoma de Canarias, y en concreto en su artículo 10 se regula: 1. La acción tutorial formará parte de la actividad docente de todo el profesorado y consistirá en la atención tanto personalizada como grupal al alumnado y a sus familias (...) 3. El profesorado tutor de cada grupo, como pieza clave del liderazgo pedagógico del centro, coordinará la intervención educativa del conjunto del profesorado que incide sobre su grupo. (...) En el artículo 15, del mismo texto legal, sobre la evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje se regula que: 1. La evaluación de los procesos de aprendizaje del alumnado en esta etapa será global, teniendo en cuenta su progreso en el conjunto de las áreas, y continua o formativa. 2. En el proceso de evaluación continua o formativa, cuando el alumnado presente dificultades de aprendizaje, se establecerán las medidas de atención necesarias desde el momento en que se detecten, con la finalidad de mejorar el aprendizaje y garantizar la adquisición de las competencias para continuar su proceso educativo. 3. Los referentes para la comprobación del grado de adquisición de las competencias y del logro de los objetivos de la etapa en la evaluación continua y final de las áreas de los bloques de asignaturas troncales, específicas y de libre configuración autonómica, serán los criterios de evaluación y, en su caso, los estándares de aprendizaje evaluables, que figuran en los anexos 1º, 2º y 3º de este Decreto. En cuanto a su deseo de obtener copia del examen que refiere en su escrito de queja, le informamos que el artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas regula sobre el concepto de interesado que: 1. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo: a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos (...) En este sentido el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que: Además del resto de derechos previstos en esta Ley, los interesados en un procedimiento administrativo, tienen los siguientes derechos: a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos. Por lo expuesto, se infiere que en representación de su hija, al ser ésta menor de edad, tiene usted la condición de interesado por lo que tendría derecho a obtener una copia del examen. Le sugerimos que, en caso de continuar con su deseo de obtener copia la solicite por escrito*

conforme a lo regulado en el artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (...)"

El resto de expedientes venían motivados por la falta de atención administrativa a solicitud:

- Sobre cambio de centro educativo, para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Acerca de información sobre el centro educativo en que se encontraba matriculado su hijo, presentada por el progenitor que no ostentaba la guarda y custodia.
- Presentada por el AMPA de un centro de educación infantil y primaria, para que una de las docentes fuera nombrada, para continuar su labor docente el centro educativo, en atención a la magnífica labor que ésta había venido realizando en cursos escolares anteriores. (Q22/1046, Q22/1048, Q22/1051, Q22/1053, Q22/1708, Q22/2162, Q22/2479, Q22/2595).

2. Enseñanza en Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional.

La finalidad de la educación secundaria obligatoria consiste en lograr que los alumnos y alumnas adquieran los elementos básicos de la cultura, especialmente en sus aspectos humanístico, artístico, científico-tecnológico y motriz. Se prestará especial atención a la orientación educativa y profesional del alumnado. En este ámbito se incorporará la perspectiva de género y se tendrán en cuenta las necesidades educativas específicas del alumnado con discapacidad. El bachillerato está orientado a proporcionar formación, madurez intelectual y humana, conocimientos, habilidades y actitudes que permitan desarrollar funciones sociales e incorporarse a la vida activa con responsabilidad y competencia. Asimismo, esta etapa deberá permitir la adquisición y logro de las competencias indispensables para el futuro formativo y profesional y capacitar para el acceso a la educación superior. Finalmente, la formación profesional comprende el conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Incluye las enseñanzas propias de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores, así como las orientadas a la formación continua en las empresas, que permitan la adquisición y actualización permanente de las competencias profesionales.

A lo largo del año 2022 se recibieron **10** quejas. La motivación de las mismas fue la siguiente:

- Falta de atención administrativa a las solicitudes dirigidas por la madre de una alumna de secundaria a distintos órganos de la Administración educativa, por estar en desacuerdo con la atención académica que estaba recibiendo su hija.
- Falta de tramitación de beca para formación profesional dual.
- Desacuerdo con la incoación de expediente disciplinario a alumna por presunto acoso.
- Denegación de plaza en ciclo de formación profesional.
- Denegación de plaza en ciclo de formación profesional, a través del acceso por el cupo de personas con discapacidad.
- Desacuerdo con denegación de plaza en ciclo de formación profesional, vía telefónica.
- Falta de atención administrativa a recurso de alzada interpuesto contra lista definitiva de adjudicación de plazas para ciclo de formación profesional.
- Situación de acoso escolar a una alumna de enseñanza secundaria, no tratada en el centro educativo.

A modo de ejemplo se expone la tramitación realizada en la queja Q22/1686; la interesada manifestó, ante esta institución, su disconformidad al no haber obtenido plaza en los ciclos formativos de formación profesional de su elección, motivo por el cual había presentado un recurso de alzada, que no había sido resuelto en el momento de presentación de la queja ante esta institución. Tras valorar la

situación, se llegó a la conclusión de que el motivo para la no obtención de plaza era que la nota media de la interesada era inferior a la nota de acceso para los ciclos que había elegido. La queja fue inadmitida a trámite por no apreciarse infracción del Ordenamiento jurídico, y se remitió una comunicación a la promotora de la queja con el siguiente tenor literal: *“Una vez leído su escrito de queja, le informamos que en el Boletín Oficial de Canarias nº 55, de 18 de marzo de 2022, se publicó la Resolución de 10 de marzo de 2022, de la Dirección General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa, por la que se dictan las instrucciones sobre el proceso de admisión del alumnado en centros docentes con enseñanzas no universitarias sostenidos con fondos públicos en la Comunidad Autónoma de Canarias. Concretamente, en su instrucción general undécima se regula el cálculo de la nota media del expediente académico; al respecto, le citamos, a continuación, el enlace web donde puede consultar las instrucciones para el cálculo de la nota media del alumnado que participa en el proceso de admisión para la obtención de plazas para el curso 2022/2023: (...) Igualmente, en el mismo Boletín anteriormente citado se publica la Resolución de 11 de marzo de 2022, Dirección General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa, por la que se convoca el procedimiento de admisión del alumnado en centros docentes con enseñanzas no universitarias sostenidos con fondos públicos, para el curso escolar 2022/2023, en la Comunidad Autónoma de Canarias, donde puede consultar el calendario para cada una de las enseñanzas. En el Anexo III podrá consultar el calendario correspondiente a los Ciclos Formativos de formación profesional de grado básico, medio y superior, presenciales y semipresenciales. Por último, y en relación con el recurso de alzada que interpuso el 20 de julio de 2022 (Nº Registro: ...) le comunicamos que el artículo 122.2 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que: El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso (...). Por tanto, en este momento, no existe falta de atención administrativa al citado recurso, que justifique el inicio de actuaciones de supervisión. No obstante, si transcurrido un plazo de tiempo prudencial no le fuera notificada la resolución del recurso de alzada, puede dirigirse de nuevo a esta institución haciéndonoslo saber por medio de una nueva queja en la que deberá citar la referencia de la presente, y valoraremos la conveniencia de iniciar actuaciones de supervisión, en ese momento.”* (Q22/525, Q22/1164, Q22/1202, Q22/1292, Q22/1555, Q22/1556, Q22/1686, Q22/2019, Q22/2207, Q22/2893).

3. Escolarización alumnado con necesidades educativas especiales.

El derecho a la educación alcanza su verdadero sentido cuando las personas pueden acceder en condiciones de equidad a una educación. El sistema educativo es el instrumento fundamental, a través del cual los poderes públicos garantizan el derecho a la educación y lo hacen creando las condiciones institucionales para que todas las personas puedan alcanzar un crecimiento continuo de sus capacidades a lo largo de la vida. La Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria recoge, en el artículo 3, los principios rectores que regirán el sistema educativo canario, entre los que figura un sistema educativo de calidad, entendiéndolo como un sistema que garantice la equidad y la excelencia, con capacidad de ofrecer a cada persona el tipo de atención pedagógica que necesita, garantizando una amplia igualdad de oportunidades, que facilite la participación social, que promueva la eficacia en todos los centros para atender a las necesidades educativas del alumnado y alcance los mejores resultados de aprendizaje en éste. A mayor abundamiento, en el artículo 4 se regula que el sistema educativo de Canarias se configurará como un sistema inclusivo, orientado a garantizar a cada persona la atención adecuada, que le permita alcanzar el máximo nivel de sus capacidades y competencias.

La inclusión está orientada a transformar los sistemas educativos para responder a la diversidad del alumnado, profesorado, familias y comunidad que conforman los centros educativos. La atención a la diversidad, por tanto, se establece como principio fundamental que debe regir toda la enseñanza básica, con el objetivo de proporcionar a todo el alumnado una educación de calidad, adecuada a sus características y necesidades. La educación inclusiva consiste en mantener altas expectativas con respecto a todos los alumnos y las alumnas, y en establecer las diferentes formas en las que éstas se pueden alcanzar.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta se han incoado **33** expedientes de queja, de los cuales **23** se corresponden con la denegación de la beca para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE), mientras que los 10 expedientes restantes han estado motivados por:

- Desacuerdo con las resoluciones de escolarización en aula enclave o en centros de educación especial.
- Desacuerdo con la falta de adaptación curricular para alumnado que falta a clase porque asiste a terapia en centro sanitario.
- Ausencia de auxiliar educativo en aula, para asistir a alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Los padres y madres que se dirigieron a esta institución ponían de manifiesto en sus escrito de queja que habían presentado la solicitud de beca para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) convocada el Ministerio de Educación y Formación Profesional para el curso 2021/2022, en las que actuaba como órgano tramitador la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife, resultando que, posteriormente, habían sido requeridos por el Ministerio para aportar documentación necesaria para resolver los expedientes administrativos; tras la subsanación de la solicitud, presentando la documentación requerida, el Ministerio de Educación y Formación Profesional les había notificado la denegación de la beca, por no haber aportado la documentación que se les había requerido. Se solicitó informe a la Administración educativa en relación con las actuaciones realizadas desde la Unidad de Tramitación, particularmente, si se había producido la remisión al Ministerio, dentro de los plazos establecidos, de la documentación presentada por los promotores de las quejas en subsanación de sus solicitudes, dando cumplimiento a lo requerido.

En las distintas respuestas recibidas, correspondientes a los 23 expedientes de queja incoados al respecto, se hacía constar lo siguiente: *“(...) La documentación se envió en su totalidad; sin embargo el Ministerio de Educación y Formación Profesional (MEFP) realizó una notificación anticipada cuando aún se estaba tramitando la subsanación de la documentación requerida a los solicitantes con deficiencias en su solicitud. Esta situación se solventó en unos casos por medio de una vía extraordinaria habilitada por el propio MEFP ante la petición hecha desde la Consejería de Educación, Cultura y Deportes (CEUCD), y en otros (cuando era necesario consultar los datos económicos) atendiendo a los recursos presentados. Este año el MEFP ha puesto en marcha un nuevo formato para el desarrollo de la campaña de becas (...) Tal circunstancia ha provocado que, de manera excepcional, convivan dos modelos de campaña de becas (la del curso 2021/2022 y la del 2022/2023). Esto supuso una dificultad técnica, que fue subsanada con inmediatez cuando se produjo: el cierre anticipado del aplicativo mediante el cual se gestionan las solicitudes de becas, motivo por el cual se realizaron las notificaciones antes citadas. El mismo día en que se produce la incidencia, la CEUCD se pone en contacto con las personas responsables del MEFP, y se resuelve la situación, Así, se continúa con la tramitación de los expedientes en curso hasta la finalización del proceso, siendo los plazos de la gestión por parte de esta Unidad de Tramitación (UT) similares a convocatorias anteriores. De esta manera toda solicitud que cumpla con los requisitos estipulados en las bases será estimada (...) Las familias con resolución desfavorable han estado asistidas por la posibilidad de presentar recurso de reposición, asegurando de esta manera su derecho de revisión del expediente (...)”*. Se dio traslado de los informes recibidos a los interesados y se procedió al archivo de todos los expedientes de queja por solución, dado que todas las becas NEAE fueron concedidas. (Q22/214, Q22/350, Q22/600, Q22/616, Q22/674, Q22/706, Q22/711, Q22/719, Q22/733, Q22/734, Q22/797, Q22/820, Q22/826, Q22/834, Q22/838, Q22/841, Q22/847, Q22/861, Q22/930, Q22/977, Q22/981, Q22/1056, Q22/1138, Q22/1171, Q22/1180, Q22/1928, Q22/1975, Q22/1999, Q22/2072, Q22/2177, Q22/2279, Q22/2470, Q22/2779).

4. Enseñanza de adultos.

Conforme a lo regulado en el artículo 39 de la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria, la administración educativa canaria establecerá para cada curso escolar una oferta específica de enseñanzas para personas adultas, en los centros docentes públicos. En dicha oferta se incluirán enseñanzas dirigidas a la obtención de la titulación básica, de bachillerato y de formación profesional. Asimismo, podrán ofrecerse programas que faciliten la obtención de certificados de profesionalidad y programas que permitan la superación de módulos parciales de la formación profesional y el aprendizaje de idiomas.

El objetivo de la Ley al dar esta redacción a su artículo 39 no es otro que desarrollar aquellos aspectos formativos que permitan promover entre las personas adultas una ciudadanía activa, desarrollar el razonamiento crítico, el comportamiento cívico, la participación democrática y la producción cultural y artística, que les permita ser miembros activos de la sociedad en la que viven.

En el ejercicio del que se da cuenta se incoó una única queja, Q22/229, en relación con las circunstancias relativas a la educación de personas adultas y que vino motivada por el desacuerdo con la entrada en vigor de una modificación normativa, Orden de 27 de octubre de 2021, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, que afectaba a la Orden reguladora de las normas de organización y funcionamiento de los CEPA y los CEAD, al limitar, la referida modificación, a un máximo de cuatro años la permanencia en la formación básica inicial (FBI). El promotor de la queja, puso de manifiesto a esta institución su desacuerdo con la entrada en vigor de la Orden de 27 de octubre de 2021, por la que se modifica de la Orden de 20 de junio de 2017, que establece las normas de organización y funcionamiento de los Centros de Educación de Personas Adultas (CEPA), y la Orden de 27 de agosto de 2018, que establece las normas de organización y funcionamiento de los Centros de Educación a Distancia (CEAD), en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, y solicitaba que se procediera por parte de la Consejería a la derogación inmediata de la citada Orden. El asunto que motivaba la queja ya había sido objeto de supervisión por parte de esta institución, a través del expediente de queja Q21/3501, y tras recibir el informe emitido por la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, de fecha 15 de febrero de 2022, se archivó por entender que la situación estaba en vías de alcanzar una resolución favorable. Por lo expuesto, se inadmitió a trámite la queja Q22/229, para evitar duplicidad de actuaciones y se puso en conocimiento del promotor de la misma lo informado por la Administración educativa en el marco del expediente Q21/3501 anteriormente citado: “(...) con relación a la entrada en vigor de la Orden de 27 de octubre de 2021 , que modifica las hasta ahora vigentes normas de organización y funcionamiento de los centros de educación de personas adultas (CEPA) y centros de educación a distancia (CEAD) respectivamente:

1. *Respecto al primer punto expuesto por los interesados (...) en el que se expone que el perfil del alumnado de la Formación Básica Inicial es el de «personas mayores en proceso de envejecimiento activo que ejercen su derecho a la formación permanente, alumnado con necesidades educativas especiales, alumnado derivado de los servicios sociales municipales y alumnado extranjero con dificultades de integración a causa del idioma y, finalmente, alumnado en otras situaciones», es preciso destacar que la Orden de 19 de julio de 2017, por la que se desarrolla el currículo de Formación Básica de Personas Adultas en la comunidad autónoma de Canarias, establece que «la Formación Básica Inicial contribuirá a desarrollar en el alumnado adulto las capacidades que le permitan prepararle para incorporarse a la Formación Básica Postinicial con garantías de éxito, alcanzando los objetivos y el desarrollo de las competencias de esta etapa y obtener la titulación en Educación Secundaria Obligatoria y mejorar sus posibilidades de crecimiento personal e inserción socio-laboral a corto y medio plazo». El alumnado extranjero con dificultades de integración a causa del idioma tiene su oferta específica en las escuelas oficiales de idiomas, y no en la Formación Básica Inicial, y por ello debe ser canalizado a través de estas enseñanzas. Por ello, se detecta que existe alumnado matriculado en la Formación Básica Inicial aun a pesar de que no es está la oferta educativa que mejor responde a sus necesidades e intereses, puesto que su finalidad es la anteriormente citada.*

2. *En cuanto a (...) la modificación de la orden citada establece, al igual que ocurre con otras etapas educativas, un número máximo de cursos de permanencia, concretamente, para el alumnado de la Formación Básica Inicial, el doble de la duración establecida con carácter general más un curso con carácter excepcional. Ello supone, si lo comparamos con otras etapas educativas, un límite de permanencia mucho mayor, que se ha establecido atendiendo a las características y particularidades del alumnado que cursa la Formación Básica Inicial. De hecho, entre las etapas educativas que tienen permanencia, es la única que permite estar matriculado más del doble del número de años establecido con carácter general.*

Este número máximo de cursos establecido propicia el avance y progreso de las personas matriculadas hacia la siguiente etapa educativa, la Formación Básica Postinicial. Por todo lo anteriormente expuesto, la medida adoptada no provocará la expulsión del sistema educativo de un gran número de alumnos/as sin ofrecerles alternativas dentro del sistema educativo, vulnerando, por tanto, su derecho a la educación, tal y como se afirma en el escrito. Al contrario, propicia su avance hacia la siguiente etapa educativa.

No obstante, cabe destacar que la medida se aplica de manera progresiva a partir de este curso, de forma que el alumnado que actualmente cursa esta etapa educativa podrá permanecer matriculado en ella un máximo de cinco años, independientemente del número de años que lleve matriculado hasta este curso.

3. *Con respecto al punto tres, debemos señalar que la ley educativa ya prevé la dimensión social y formativa en todas y cada una de sus etapas educativas, así como todos los aspectos inherentes a la salud integral del alumnado. Por ello, y para favorecer el carácter integral, cabe destacar que el citado artículo 66 la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, especifica que para ofrecer a todos los mayores de dieciocho años la posibilidad de adquirir, actualizar, completar o ampliar sus conocimientos y aptitudes para su desarrollo personal y profesionales las Administraciones educativas podrán colaborar con otras Administraciones públicas con competencias en la formación de adultos y, en especial, con la Administración laboral, así como con las corporaciones locales y los diversos agentes sociales. Por esta razón se han iniciado los trámites para el nombramiento de las personas que integran la Comisión Canaria para la Educación y Formación Permanente de Personas Adultas creada por la Ley 13/2003, de 4 de abril de Educación y Formación Permanente de Personas Adultas de Canarias y poder proceder a su convocatoria.*

Esta comisión, como órgano asesor, consultivo, de participación y cooperación entre las distintas Administraciones públicas y agentes económicos y sociales más representativos implicados en la educación y formación de personas adultas está constituida, no solo por representantes de la Administración educativa, sino por tres representantes de los municipios canarios nombrados por la FECAM, un representante de los cabildos nombrado por la FECAL, un representante nombrado por el Instituto Canario de Igualdad y un representante de cada una de las siguientes consejerías:

- Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud*
- Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad*
- Agricultura Ganadería y Pesca*
- Economía, Conocimiento y Empleo*
- Turismo, Industria y Comercio*
- Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial*
- Sanidad*

Dicha comisión tiene por finalidad promover la consolidación de un modelo integral de educación y formación permanente, que garantice a las personas adultas un marco coordinado de actuación que englobe las acciones llevadas a cabo por las diferentes administraciones y entidades implicadas en este ámbito, y que responda tanto a los principios y objetivos de la Ley 13/2003, de 4 de abril como a las orientaciones y directrices que se establezcan en el marco estatal y europeo.

De esta forma buscamos alternativas educativas viables dentro del sistema público que permitan dar respuesta a todo el alumnado adulto.

- 4. Por último, con respecto a la solicitud de derogación de la orden objeto de discrepancia, cabe destacar que se celebró el pasado día 10 de diciembre una reunión con el objetivo de tratar sobre el asunto de referencia. A dicha reunión asistieron la Consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, el Diputado del Común, el Adjunto Primero de la Diputación del Común, la directora general de Formación Profesional y Educación de Adultos, la responsable de Educación de Adultos y cuatro representantes de los directores y directoras de los centros de educación de personas adultas (CEPA). A raíz de dicha reunión se acordó estudiar la singularidad de cada uno de ellos, por lo que se ha comenzado con reuniones individualizadas por centro atendiendo a su carácter específico. En ninguna de las reuniones celebradas se ha demandado la derogación total de la orden, sino la revisión del punto 2.3, referido a la permanencia en la etapa de la Formación Básica Inicial.”*

5. Servicios educativos complementarios: transporte escolar, comedor y sistema de becas y ayudas al estudio.

Los servicios educativos complementarios, regulados en el artículo 20 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria, tienen como finalidad compensar las desigualdades sociales y económicas facilitando el acceso y la permanencia del alumnado en el sistema educativo en condiciones de equidad, además de contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar.

En el ejercicio de 2022 se recibieron un total de 10 quejas en relación con la prestación de los servicios complementarios, de las cuales 6 estaban referidas a cuestiones relativas a las becas y ayudas al estudio, 3 en relación con el funcionamiento del comedor escolar, y 1 relativa a la falta de abono de la ayuda al transporte escolar.

Sirva de ejemplo el expediente Q22/1676, en el que la interesada exponía en su escrito de queja que no había recibido respuesta a la reclamación que había presentado ante la Administración educativa, al habersele denegado la plaza solicitada en el comedor escolar de un Centro de Enseñanza Obligatoria (CEO), en favor de su sobrino, un menor de 9 años de edad, sobre quien ostentaba la guarda y custodia; añadía que, ella había perdido el empleo recientemente, y esta situación de inestabilidad laboral sobrevenida le dificultaba cubrir adecuadamente las necesidades del menor. Tras admitir a trámite la queja, se recibió un informe de la Dirección General de Centros, Infraestructuras y Promoción Educativa en el que se hacía constar que “(...) el procedimiento de admisión a los comedores escolares se realiza de acuerdo al criterio sobre el orden y baremación contemplada en el fundamento tercero de la Resolución 542, de 25 de abril de 2022, de la Directora General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa, las instrucciones complementarias del procedimiento de admisión del alumnado comensal y los criterios de conexión de las subvenciones y por la que se autoriza la oferta de plazas de comensales de los centros docentes públicos no universitarios para el curso escolar 2022-2023 (...) que con fecha 12 de septiembre de 2022 se recibe en este centro directivo (...) informe del CEO (...) en el que se indica que se ha realizado la baremación y la no admisión al comedor escolar del alumno es correcta, además de haberse resuelto la reclamación presentada por la interesada en tiempo y forma (...) se concluye que el CEO (...) ha baremado adecuadamente en tiempo y forma, la situación económica y familiar del alumno (...) al tener más solicitudes al comedor escolar que plazas, para la no admisión al comedor escolar en el periodo ordinario, por lo que el alumno quedará en lista de espera hasta que surja vacante en el orden en el que se encuentre (...)”. A la vista del contenido del informe se procedió al archivo de la queja por no infracción del Ordenamiento jurídico (Q22/1048, Q22/1651, Q22/1676, Q22/1848, Q22/2171, Q218, Q222326, Q22/2659, Q22/2798).

6. Infraestructuras educativas.

En el año 2022 se incoaron 7 expedientes en relación con el estado de conservación en que se encontraban las instalaciones de los centros educativos no universitarios, motivadas por la falta de obras de reparación y mantenimiento en institutos de enseñanza secundaria (IES), en centros de educación infantil y primaria (CEIP) y en centros de educación especial (CEE). Estas quejas suelen venir promovidas por las asociaciones de madres y padres del alumnado.

En su escrito de queja, Q22/2543, la interesada ponía de manifiesto que *“Soy madre de un alumno del CEIP (...), miembro del consejo escolar y socia del AMPA. Por lo que he decidido ponerme en contacto con el Diputado del Común, para que intermedien con el Ayuntamiento de (...) en relación al escaso mantenimiento de este Centro Educativo. Ahora mismo, se encuentran sin atender las siguientes peticiones ya realizadas y hechas llegar a la Concejalía (...) desde el Centro Educativo:*

1. *Arreglar cristal roto en la ventana de la biblioteca. Además de reparar los daños hechos por los operarios del Ayuntamiento en sus numerosos intentos por arreglar las ventanas, efectuados en la fachada del edificio y alféizar de las mismas. Hay parte que está descubierta, corriendo peligro de humedad y mayor deterioro.*
2. *Poner protecciones en las ventanas, pues hay numerosas aulas que NO tienen ningún tipo de protección, siendo esto un grave peligro.*
3. *Elevar los muros de las escaleras del Centro, pues son muy bajos y hay alumnado realmente alto, observando los docentes peligro también en la subida y bajada del alumnado a sus respectivas aulas, pues un empujón o desequilibrio podría ser realmente peligroso.*
4. *Hay una baldosa despegada en una escalera exterior.*
5. *El suelo del patio de Infantil está realmente en mal estado. Hay varios resaltes puntiagudos, baldosas completamente hechas añicos, y restos de suelo que el alumnado coge y lanza con el consiguiente riesgo.*
6. *Hay baldosas en las aulas también algo sueltas, cuya superficie no es continua, siendo sencillo tropezarse con las mismas.*
7. *Hay que proteger adecuadamente bocas de desagües para que no entren animales como ratas grandes que hemos visto en el Colegio, poniéndoles unas rejillas.*
8. *Hay un huerto que se llena de pinocha y que el profesorado tiene que limpiar una y otra vez porque el Ayuntamiento no la retira.*
9. *Se pidió al Ayuntamiento que abriera agujeros en una pared para colocar cuadros del alumnado y tampoco se ha atendido dicha petición.*
10. *Revisión de puertas y zonas de madera del Centro porque creemos que tienen carcinoma.*
11. *Reponer un listón de madera que enmarca una especie de tablón de anuncios grande en uno de los edificios del Centro, que está totalmente destrozado, con el siguiente peligro para el alumnado de infantil que juega en esa zona.*
12. *Retirada de pavimento de goma de la zona infantil y reposición del mismo (...)*
13. *Pintar el Centro. Adecentarlo, tapar agujeros y rastros de instalaciones eléctricas antiguas.*
14. *Reparar el buzón de la correspondencia ordinaria del Centro.*
15. *También se pide que limpien con agua a presión los patios al menos una vez al año, bien al inicio de curso, bien cuando se produzcan grandes calimas consecutivas, y no se ha hecho.*
16. *También necesitamos que se nos teche uno de los patios. (...) Nuestros niños si llueven no pueden salir al patio, ni hacer educación física, y si hace calor deben tener gorra. (A esto último, hay niños con necesidades específicas que no soporta tener nada en la cabeza porque les agobia)*
17. *Justo a la entrada del colegio por la puerta principal, la acera no están alineada y tienen las baldosas rotas. Más de un niño se ha caído y personas adultas a punto de caer (...)*

A la vista de lo manifestado, esta institución admitió a trámite la queja y se solicitó informe a la Administración municipal concernida, estando a la espera de recibir respuesta en el momento de elaboración del presente informe (Q22/885, Q22/2297, Q22/2472, Q22/2543, Q22/2548, Q22/2602, Q22/2766).

7. Otras cuestiones relativas a la educación.

Las quejas que se incluyen en este epígrafe refieren situaciones de índole diversa, ocurridas dentro del sistema educativo, pero que escapan a las cuestiones generales que se han citado anteriormente. Se incoaron 19 expedientes con las siguientes motivaciones:

- Falta atención administrativa a solicitud:

En relación con el funcionamiento de las Escuelas Oficiales de Idiomas a distancia.
Sobre las convocatorias de pruebas de idiomas que realiza cada año la Consejería de Educación.
De ayuda para estudios convocadas por el Ayuntamiento de Granadilla de Abona.
Relativa al desacuerdo con el cambio de nombre de un centro de educación primaria y secundaria (CEIP).

- Falta de resolución expresa a recurso alzada contra resolución desestimatoria de la solicitud de enseñanza telemática.
- La interesada solicita la mediación del Diputado del Común para que fuera atendida su solicitud ante la administración educativa, para que se concediera a su hijo con discapacidad asistir a un centro educativo en el que pudiera permanecer con los que habían sido sus compañeros durante la educación primaria.
- Desacuerdo con la modificación del horario de la asignatura de religión tras la entrada en vigor de la LOMLOE.
- Queja incoada de oficio en relación con el grado de cumplimiento de la inversión del 5% del PIB de Canarias en educación, conforme a lo regulado en el artículo 72.3 de la Ley Canaria de Educación no Universitaria.
- Molestias por ruido causadas al vecindario por la sirena de un instituto de enseñanza de secundaria.
- Desacuerdo con:
La denegación de beca de postgrado a una estudiante canaria por haber residido fuera de las islas durante los últimos cuatro años, al estar realizando estudios universitarios en el extranjero.
El trato dado a su hijo, alumno con diabetes, en el centro educativo donde éste cursa educación primaria.
El cierre del CEIP Guinigüada

Esta institución tuvo conocimiento de la situación vivida por un alumno, que padece diabetes, y que según la información puesta a nuestra disposición por sus progenitores, no había sido tratado en el centro educativo conforme a lo recogido en los protocolos establecidos por la administración sanitaria y educativa. En concreto en el escrito de queja se ponía de manifiesto que: *“En febrero de 2020 a mi hijo se le diagnostica Diabetes Mellitus tipo 1, enfermedad autoinmune, crónica y reconocida como grave en el Anexo 1 del Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, que requiere atención continua, directa y permanente como así se desprende de la Sentencia del Tribunal Constitucional, STS-CONT núm. 641/2020, de 3 de junio. Al comunicar la nueva situación al centro, la Sra. Directora me informa que es el primero con esa afección en el colegio y hace hincapié en que cualquier cosa referente al niño lo hable con la profesora. A la solicitud de que ADIGRAN (Asociación de Diabetes de Gran Canaria) realice charla informativa al claustro escolar recibo evasivas. (...) Nunca se realiza (...) pese al protocolo entregado al colegio del Servicio Canario de Salud de atención a niños con Diabetes Mellitus tipo 1, en el que entre otras muchas cosas consta que no puede negarse la asistencia reiterada del menor al baño (cosa que se cumple), se asigna a su aula el baño situado en el patio cuando su aula está en la tercera planta. Mi hijo se cae varias veces por las escaleras para ir al baño en medio de las clases. Comunicado el hecho a la profesora, me comenta que no se puede hacer nada porque es el baño asignado por protocolo covid. En el curso siguiente, el aula vuelve a estar en la tercera planta, el baño asignado vuelve a ser el del patio, el niño vuelve a caerse varias veces por las escaleras y sigue sin poderse hacer nada. En el curso 20-21 era*

el único niño con esa patología en el centro. Hay que especificar que entre los síntomas de una hiperglucemia está tener la visión borrosa, sentirse débil o cansado y la necesidad de orinar mucho. En los cursos 19-20 y 20-21 mi hijo tiene la misma profesora como tutora. Dicha profesional se implicó activamente desde el principio ante la nueva situación e intentó solventar las situaciones derivadas de la enfermedad en el aula.

En el curso 21-22 la tutora de mi hijo es una profesora que hasta ese momento no ha estado en el CEIP (...). Dicha profesional muestra inquietudes ante la gravedad de la enfermedad y sí quiere una charla de ADIGRAN, pero sólo se realiza en el aula, lo que significa que la misma está dirigida a los niños y el contenido de la misma nada tiene que ver con la dirigida al claustro, ya que la de los niños principalmente trata de hábitos saludables. Desde ADIGRAN me informan de la negativa del centro escolar a que el claustro de profesores reciba una charla informativa, algo que hasta el momento no les había sucedido nunca. Me pongo en contacto a través de varios correos electrónicos con el centro (...) y no obtengo respuesta (...). Finalmente me contestan uno, cuya contestación es de otra temática, mientras va transcurriendo el curso escolar.

En el curso 21-22 tuve que ir al colegio para asistir a una hipoglucemia de mi hijo con valor de 36mg/dl de glucosa en sangre (a partir de 40mg/dl de glucosa en sangre puede llegar a entrar en coma). La Sra. Directora me lo trajo caminando a la puerta (lo primero que hay que hacer es ingerir hidratos de carbono de acción rápida que restablezcan el nivel de glucosa en sangre y mantenerse en reposo. La hipoglucemia grave puede provocar desmayos e incluso puede poner en peligro la vida de aquella persona que la sufre) e indicó a la celadora que pusiera un biombo o algo para que atendiera a mi hijo en la intimidad (el protocolo subraya la necesidad de la normalización de la enfermedad frente a la estigmatización que ha originado secuelas irreversibles a quienes intentaron ocultar la enfermedad). Estos hechos evidencian que no se ha leído el protocolo entregado de asistencia a un menor con Diabetes Mellitus tipo 1 del Servicio Canario de Salud. (...)"

En razón de lo expuesto y lo establecido en la normativa reguladora al respecto, esta institución solicitó informe a la Administración educativa, planteando las siguientes cuestiones:

"- Si es obligatorio o no, que todos los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias cuenten con un protocolo específico o plan de actuación básico con el alumnado diabético, y si éste debe estar incluido en la Programación General Anual conforme señala el artículo 125 de la Ley Orgánica de Educación, de tal forma que el personal educativo o cuidador pueda administrar la medicación o tratamiento correspondiente, en caso de necesidad, conforme a lo regulado en el art. 64.3 de la Orden de 9 de octubre de 2013.

- En caso de que no exista la obligación de que los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias cuenten con un protocolo específico o plan de actuación aprobado, para la atención al alumnado con diabetes, si un alumno/a es diagnosticado de diabetes durante el curso escolar, cuál es el proceder para elaborar y aprobar el consiguiente protocolo o plan de actuación, y plazo medio de tiempo para que el protocolo esté vigente para su aplicación, conforme a lo regulado en el art. 64.3 de la Orden de 9 de octubre de 2013, teniendo en cuenta que en el caso que nos ocupa, alumnado con diabetes, en cualquier momento durante la jornada lectiva pudiera ser necesario facilitarle ayuda y/o atención con la medicación.

- Si en aquellos centros que cuentan con alumnado que sufre diabetes se realiza, por parte de algún órgano de esa Administración educativa, algún tipo de control o supervisión del cumplimiento de los protocolos de atención al alumnado diabético que se hubieran aprobado por el Consejo Escolar.

- Si se supervisa por parte de esa Administración educativa que en los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, tanto si cuentan con alumnado que padece diabetes o no, si se llevan a cabo actividades, talleres, charlas, etc. destinados a todos los miembros de la comunidad educativa, de cara a la divulgación y adquisición de un conocimiento básico sobre la enfermedad.

- Si se tiene previsto dotar a los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias de personal sanitario que pueda prestar la atención sanitaria que el alumnado pudiera requerir en cualquier momento de la jornada lectiva. En caso afirmativo, plazo medio de tiempo estimado para que se produzca la incorporación de este personal a los centros educativos."

Estamos a la espera de recibir respuesta de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, en el momento de redacción de este informe (Q22/2002), (Q22/160, Q22/247, Q22/299, Q22/384, Q22/611, Q22/729, Q22/850, Q22/895, Q22/928, Q22/942, Q22/947, Q22/1694, Q22/1771, Q22/1816, Q22/2002, Q22/2240, Q22/2244, Q22/2446, Q22/2843).

VI.II.II Educación Universitaria.

1-Procedimientos de homologación de títulos universitarios extranjeros.

Cada año, se reciben quejas en las que se pone de manifiesto la demora en la tramitación y resolución de los expedientes administrativos de homologación de títulos universitarios extranjeros, con el consiguiente perjuicio para sus promotores que ven dilatado en el tiempo su acceso al mercado laboral y condicionada, también, su integración social en el entorno de su residencia.

En el ejercicio del que se da cuenta se incoaron 6 expedientes de queja, que fueron oportunamente trasladados al Defensor del Pueblo, por exceder tal asunto del ámbito de supervisión de esta institución. (Q22/55, Q22/147, Q22/254, Q22/1570, Q22/2508, Q22/2581).

2-Admisión y otras cuestiones académicas y servicios universitarios.

Un año más, se puede dejar constancia en este informe de la excelente colaboración que las dos universidades públicas canarias han mostrado con la actividad de supervisión de la Diputación del Común, respondiendo de manera rápida a nuestras peticiones de información, lo cual se traduce en una pronta resolución de las cuestiones sometidas a la consideración de la Diputación del Común. Se incoaron 9 expedientes de queja.

Podemos destacar como ejemplo de la supervisión realizada la llevada a cabo en el expediente Q22/1911; en el escrito de queja, la interesada ponía de manifiesto que el acceso a la universidad a través del cupo 5% reservado para personas con discapacidad solo era aplicable al alumnado que accedía en la convocatoria de junio, mientras que el alumnado que lo hacía a través de la convocatoria extraordinaria de septiembre, se encontraba con el hecho de que las plazas correspondientes a ese cupo del 5%, sobrantes de la convocatoria de junio, habían sido automáticamente asignadas al cupo general. Tras el oportuno estudio de la queja, se concluyó que la situación planteada por la ciudadana venía motivada por la actual redacción de la normativa básica reguladora, esto es el RD 412/2014 de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado, norma que es fundamento del Reglamento de Admisión y Matrícula de la Universidad de La Laguna, y que establece que las plazas del 5% para personas con discapacidad que no se cubran en la convocatoria de junio serán inmediatamente asignadas al cupo general y si son cubiertas, el alumnado que pretenda acceder a los distintos títulos de grado en la convocatoria extraordinaria de septiembre ya no tendría plaza.

Se solicitó informe a la Universidad de La Laguna, y en la respuesta que se nos hizo llegar, se argumentaba que el proceder del ente universitario era conforme a lo regulado en la normativa vigente al respecto, el RD 412/2014 de 6 de junio y el propio Reglamento de Admisión y Matrícula de la Universidad de La Laguna. Asimismo, la Universidad junto a su informe nos remitió una Recomendación del Defensor del Pueblo del año 2014, en la cual se recomendaba al órgano ministerial competente, que se procediera a la modificación del RD 412/2014, de 6 de junio, para evitar que se produjeran

situaciones como las descritas en la presente queja. A la vista de lo informado, y puesto que la solución de la situación que afecta al alumnado con discapacidad pasa por una modificación reglamentaria, cuestión ésta que al ser competencia de órganos pertenecientes a la Administración General del Estado, excede del ámbito de supervisión de esta institución, se procedió a trasladar el expediente de queja al Defensor del Pueblo. (Q22/166, Q22/1160, Q22/1814, Q22/1911, Q22/1980, Q22/2331, Q22/2559, Q22/2644, Q22/2785).

ÁREA DE CULTURA

1. Consideraciones Generales.

La Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias establece que “Toda persona tiene derecho al acceso, el conocimiento y el disfrute, así como a la transmisión y divulgación del patrimonio cultural de Canarias en los términos establecidos en la ley.” Y, en el Título III se clarifican y sistematizan las competencias que las administraciones públicas canarias ostentan en relación con el patrimonio cultural de Canarias, que de forma genérica quedan definidas como la obligación de “(...) garantizar su identificación, protección, recuperación, conservación, acrecentamiento, difusión y fomento, así como su investigación, valorización y transmisión a generaciones futuras, de forma que sirva a la ciudadanía como una herramienta de cohesión social, desarrollo sostenible y fundamento de la identidad cultural”.

2. Principales motivos de queja.

La mayor parte de las quejas han estado fundamentadas en la falta de atención administrativa a las solicitudes dirigidas, por los interesados, a las distintas administraciones públicas canarias con competencias en materia de cultura, por motivos varios.

En el expediente Q22/595, la persona promotora de la queja puso de manifiesto que no había recibido respuesta a una hoja de reclamación que había presentado ante el Cabildo Insular de Tenerife exponiendo que “(...) desde el inicio de la pandemia (...) han recortado el horario de atención en el TEA de forma drástica. De abrir las 24 horas incluidos sábados y domingos a tener solo horario de 12 horas a 20 horas. La sala de hemeroteca incluso permanece cerrada sábados y domingos. Cuando la desescalada alcanza ya a casi todos los niveles parece que nunca va a llegar a la biblioteca del TEA (...) que se restrinjan de manera tan amplia los horarios de atención al público parece ya a estas alturas exagerado (...)”. En el informe que nos remitió la Administración insular se hacía constar que “(...) en la fecha en que se interpuso dicha queja (...) por razones derivadas de las restricciones de aforo, dada la pandemia de COVID-19, dicho espacio precisaba de cita previa para el acceso y para la reserva de un puesto de lectura. En este sentido, se informa que desde el sábado 9 de este mes de abril, se puede acudir a la misma sin cita previa, donde los usuarios/as podrán ocupar los sitios que estén libres (...) se informa que el horario de la biblioteca es de 6:00 a 23:00 horas de lunes a viernes. De acuerdo con las directrices IFLA, la biblioteca municipal cumple los horarios mínimos de prestación de servicios y atención al público, según población (...) Dada la baja afluencia en horario nocturno no resulta operativa la apertura de la sala más allá del horario estipulado anteriormente indicado”. A la vista de lo informado, se puso en conocimiento del interesado y se archivó la queja por haber alcanzado una resolución favorable la falta de respuesta administrativa, que fue el motivo de admisión a trámite de la queja. (Q22/31, Q22/205, Q22/264, Q22/358, Q22/511, Q22/563, Q22/595, Q22/765, Q22/851, Q22/901, Q22/1179, Q22/2525, Q22/1391, Q22/1675, Q22/1726, Q22/1753, Q22/2246, Q22/2522, Q22/2523, Q22/2524, Q22/2525)

ÁREA DE DEPORTES

1. Consideraciones Generales.

La Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias reconoce en el artículo 2, apartado segundo, el derecho al conocimiento y a la práctica del deporte y la actividad física en plenas condiciones de igualdad efectiva, por lo que le corresponde a las administraciones públicas canarias, en el ámbito de sus competencias, garantizar la práctica de la actividad físico-deportiva.

2. Principales motivos de queja.

De las 12 quejas incoadas en 2022, el argumento genérico, más común, que se expone en los escritos de queja es la falta de atención administrativa a solicitudes de distinta índole dirigidas a las administraciones públicas canarias, con competencias en materia de deporte y actividad física.

En el expediente Q22/1233, el interesado puso de manifiesto en su escrito de queja la situación que estaba afectando a su hija, de quien manifestaba que reunía los requisitos para ser reconocida como deportista de alto rendimiento de Canarias, y que, pese a haberlo solicitado, no le había sido emitido certificado que lo acreditase, por parte de la administración autonómica canaria. Se aportaba, junto al escrito de queja, una solicitud presentada el 7 de junio de 2022 (r/e: REGAGE22...) ante la Viceconsejería de Educación, Universidades y Deportes solicitando la emisión del certificado de reconocimiento de la condición de deportista de alto rendimiento; igualmente, ese mismo día 7 de junio, el interesado remitió la citada solicitud a la Viceconsejería, por correo electrónico, tratando de agilizar la emisión del certificado, dado que, ya se había dirigido, previamente, el 26 de mayo de 2022 (r/e: RGE/.../2022), a la Dirección General de Deportes, sin que hubiera obtenido respuesta alguna. Añadía el promotor de la queja que, el certificado acreditativo de la condición de deportista de alto rendimiento era necesario para que la deportista pudiera demostrar tal condición, en su solicitud de plaza para la realización de estudios universitarios, de conformidad con lo regulado en el artículo 9, apartado primero, del RD 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento, que sobre las medidas para promover la formación y educación, y facilitar el acceso a las diferentes ofertas formativas del sistema educativo para los deportistas de alto nivel y alto rendimiento, en su apartado primero, sobre el acceso a los estudios universitarios, establece que: “Anualmente, las comunidades autónomas reservarán, para quienes acrediten su condición de deportista de alto nivel y de alto rendimiento, y reúnan los requisitos académicos correspondientes, un porcentaje mínimo del tres por ciento de las plazas ofertadas por los centros universitarios en los que se den las circunstancias previstas en el Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial, o normativa que lo sustituya (...)”. Según nos comunicó el interesado, con posterioridad a la presentación de la queja ante esta institución “(...) Como le comenté hemos presentado la preinscripción para la Universidad Politécnica de (...), donde no hemos podido acreditar la condición de “Deportista de Alto Rendimiento” a pesar de que en ella venía un apartado para ello (...)”.

En el momento de presentación de la queja ante esta institución, el promotor manifestó, además, que, si bien no había recibido respuesta de la Viceconsejería de Educación, Universidades y Deportes al escrito presentado por registro de entrada el 7 de junio de 2022 (REGAGE22...), sí recibió un correo electrónico del referido órgano administrativo el día 8 de junio de 2022, en el que se le remitía a lo regulado en los artículos 3, 4 y 6 del RD 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento, para la obtención del certificado de deportista de alto rendimiento a nombre de su hija. Sin embargo, los tres artículos citados en el correo electrónico procedente de la Viceconsejería regulan distintos aspectos en relación con los deportistas de alto nivel. Al respecto, la Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias, en su artículo 21, apartados segundo y tercero, establece que: “2. La consejería competente en materia de deporte elaborará un censo de deportistas canarios de alto rendimiento en cuyo proceso oír a las federaciones deportivas canarias (...)”.

3. Entre los criterios y condiciones que permitan obtener la calificación de deportista de alto rendimiento de Canarias deberán figurar los siguientes:
 - a. Clasificaciones obtenidas en competiciones o pruebas deportivas estatales e internacionales.
 - b. Situación de la persona deportista en las listas oficiales de clasificación deportiva aprobadas por las federaciones estatales correspondientes.
 - c. Condiciones especiales de naturaleza técnico-deportiva verificadas por los organismos deportivos.”

A la vista de lo expuesto, se solicitó informe a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes sobre los siguientes extremos:

“-Trámite administrativo dado a las solicitudes presentadas por el interesado ante la Dirección General de Deportes el 26 de mayo de 2022 (r/e: RGE/.../2022) y ante la Viceconsejería de Educación, Universidades y Deportes el 7 de junio de 2022 (r/e: REGAGE22...), respectivamente.
-Si la Consejería ha elaborado un censo de deportistas canarios de alto rendimiento, conforme regula el artículo 21, apartado segundo de la Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias.
-En caso de existir el censo, por qué motivo no se ha emitido el certificado a nombre de la deportista, el cual necesita conforme a lo regulado en el artículo 9, apartado primero del RD 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento.
-En caso de que no se haya elaborado el censo de deportistas canarios de alto rendimiento, a qué se debe dicho incumplimiento de la Ley de la Actividad Física y el Deporte de Canarias.
-En caso de no existir el censo de deportistas canarios de alto rendimiento, qué medidas se tiene previsto adoptar para evitar el perjuicio que dicha situación pudiera estar causando a todos los deportistas canarios de alto rendimiento, que pretendan acogerse a lo establecido en el artículo 9, apartado primero, del RD 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento, para facilitar su acceso a los estudios universitarios.”

Nuestra petición de informe tuvo que ser reiterada y ante la falta de respuesta se remitió un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus actuaciones, conforme a lo regulado en por el artículo 30.1 de nuestra Ley reguladora. Al continuar sin recibir el informe solicitado se remitió a la Administración pública concernida una advertencia de declararla obstruccionista y entorpecedora de las funciones de la Diputación del Común, conforme establece el artículo 34 de la Ley del Diputado del Común. A fecha de elaboración del presente informe continuamos a la espera de recibir respuesta.

Es de destacar también, la tramitación del expediente Q22/602. Esta queja tiene su antecedente en el expediente de referencia Q20/1919, que se tramitó por la falta de resolución expresa de la solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en el registro de entrada del Organismo Autónomo de Deportes del

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, el 6 de febrero de 2017 (r/e núm. ...), por la interesada en nombre de su hija, al ser ésta menor de edad. Fruto de la tramitación del expediente de queja Q20/1919, el 31 de agosto de 2021 (r/s: REGAGE 21e...) se recibió informe emitido por el Organismo Autónomo de Deportes en el que se podía leer “(...) Decimosexto.- Mediante Resolución de inicio número 293/2021 de 30 de agosto, (...) se acordó admitir la reclamación e iniciar el procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños físicos sufridos el 28 de enero de 2016. Asimismo, se requirió a la interesada para que aportara la documentación necesaria para la tramitación del expediente. (...)”. A la vista de lo informado se procedió al archivo de la queja por al entender que el asunto que había motivado la misma estaba en vías de alcanzar solución. No obstante, a comienzos del año 2022 la

interesada volvió a dirigirse a esta institución para manifestar que, pese a lo informado por el Organismo Autónomo de Deportes, y tras haber transcurrido más de seis meses, no había recibido ningún tipo de comunicación respecto al expediente de responsabilidad patrimonial incoado por Resolución de inicio número 293/2021, de 30 de agosto. Considerando el lapso de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial, registrada en el Organismo Autónomo de Deportes del municipio el 6 de febrero de 2017, y considerando, igualmente, el contenido del informe emitido por el Organismo Autónomo de Deportes el 31 de agosto de 2021, esta institución se dirigió de nuevo al Organismo Autónomo, y además de recordarle la obligación legal de cumplir lo regulado en los artículos 20.1 y 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se le solicitó informe acerca del estado de tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial incoado por Resolución de inicio número 293/2021, de 30 de agosto. Se recibió oficio de la Administración municipal, dándonos traslado del informe evacuado por el personal técnico de administración general. Pero, dado que este informe estaba fechado en abril de 2022, y se trasladó a esta institución en noviembre de 2022, no quedaba claro de su contenido, si se había solicitado el dictamen preceptivo al Consejo Consultivo, conforme establece la Ley.

5/2002, de 3 de junio, del Consejo Consultivo de Canarias. Igualmente, tampoco quedaba claro si ya se había dictado resolución expresa en el expediente de responsabilidad patrimonial, y si ésta había sido notificada a la interesada. Por lo que, esta institución solicitó una segunda petición de informe aclaratoria, para poder concluir adecuadamente el expediente de queja. A fecha de cierre del ejercicio del que se da cuenta se estaba a la espera de recibir contestación. (Q22/233, Q22/602, Q22/814, Q22/978, Q22/1043, Q22/1233, Q22/1575, Q22/1587, Q22/2549, Q22/2580, Q22/2708).

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

1. Consideraciones Generales.

En el año 2022 se ha registrado un descenso de las quejas incoadas en el área de la que se da cuenta pues, se ha pasado de las **12** quejas registradas en 2021, a las **4** incoadas en 2022.

2. Principales motivos de queja.

La motivación de las quejas iniciadas en el ejercicio 2022 ha sido la siguiente:

- Falta de aplicación del descuento por subvención en la tarifa del agua agrícola.
- Desacuerdo con la denegación de la solicitud de subvención para jóvenes agricultores, ganaderos y jóvenes empresarios agrícolas.
- Desacuerdo con la venta de productos lácteos por debajo del costo (queja incoada de oficio).
- Falta de atención administrativa a escrito por existencia granja de ganado caprino sin controles sanitarios.

Se culminó la tramitación de un expediente que se había iniciado en el ejercicio inmediato anterior. El interesado había puesto de manifiesto en su escrito de queja que, el 27 de diciembre de 2017 (r/e 1...) había presentado ante el Consorcio de Abastecimiento de Aguas de Fuerteventura (CAAF) una solicitud de retirada de un punto de conexión de agua agrícola, instalado en una parcela de su propiedad, sin que el fuera titular de esa conexión, ni la hubiera solicitado, correspondiendo la misma, a su juicio, al titular de una parcela colindante con la suya. Añadía el interesado que, pese al tiempo transcurrido y las distintas gestiones personales realizadas, no se había procedido por el Consorcio a la retirada de la referida conexión. Se solicitó informe sobre el trámite administrativo dado a la solicitud presentada por el interesado y cuál era el plazo medio de tiempo estimado para resolver y notificar la resolución adoptada, al respecto. Tras reiterar nuestra petición de informe hasta en tres ocasiones, el CAAF nos

contestó que “(...) Cada contador está ubicado en su respectiva parcela, según la información del Sistema de Información Territorial de Canarias-IDE Canarias. Incluso existen unas piedras que delimitan ambas parcelas.

Resultando, por tanto improcedente la solicitud de cambio de ubicación de contador solicitado por D. (...) Entendemos que los contadores están bien situados y si existe alguna diferencia entre ambos vecinos en relación a los lindes de sus respectivas parcelas, este Consorcio de Abastecimiento de Agua no tiene competencia para mediar entre dichos vecinos (...)”. Se puso en conocimiento del promotor de la queja el contenido del informe y se procedió al archivo del expediente.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

1. Consideraciones.

Durante el año 2022, tal y como se indicó en un apartado anterior, se tramitaron un total de **45** quejas, de las cuales **36** se corresponden con las presentadas por los reclamantes en el transcurso del año, **8** se correspondían con quejas que quedaban por resolver del año 2021 y **1** del año 2020.

También se tramitan las que afectan a los descuentos de residentes, el aumento de las tarifas de vuelos interinsulares, los perjuicios ocasionados por las compañías de transporte aéreo y las que denuncian un uso irregular de las viviendas destinadas a turismo vacacional en zonas residenciales.

2. Principales motivos de queja.

Turismo

Puede apreciarse quejas presentadas por reclamantes que denuncian las molestias que se generan por usuarios de viviendas destinadas a turismo vacacional y demandan el uso responsable y con respeto hacia los residentes de viviendas colindantes, evitando los ruidos molestos, sobre todo los generados por las entradas y salidas de madrugada o en horas de descanso y por las fiestas que se celebran durante la estancia.

Por otro lado, se han presentado quejas en las que los reclamantes se dirigen a la Administración en aras de exigir el cumplimiento de la normativa de aplicación y la prohibición de permitir el uso y destino de viviendas ubicadas en zonas exclusivamente residenciales a viviendas vacacionales y, en contraposición unas y otras, también se ha presentado queja demandando a los responsables públicos, el cumplimiento de la Ley de Ordenación del Turismo en Canarias, en lo que se refiere al destino de viviendas sitas en zonas turísticas a la explotación turística y gestionados exclusivamente por empresas dadas de alta a tal fin y no al uso residencial o explotadas por particulares.

Transporte

Entre los principales motivos de queja, tal y como se indicó en un apartado anterior, destacan los que se tramitan debido a las deficiencias y a su vez, demanda de mejoras del servicio público de transportes, tanto en lo que se refiere a taxis como a las guaguas y, con especial incidencia a las que aún no reúnen las condiciones o anclajes óptimos para el acceso seguro de las personas con movilidad reducida y que hacen uso de sillas de ruedas. Los reclamantes, en estos casos, demandan, por un lado, la mejora en las infraestructuras destinadas a las paradas de guagua, la limpieza de los transportes destinados a tal fin, el aumento de las frecuencias y por otro lado, la instalación de sistemas de fijación más seguros para las sillas de ruedas que acceden a las guaguas, ya que según, hacen referencia en los escritos de queja, a pesar de que existen sistemas de fijación, no les ofrecen absoluta seguridad al no ir fijados al suelo.

Por otro lado y no menos importante, se presentan quejas dirigidas a demandar la aplicación del descuento de residentes, a los Canarios que, por circunstancias personales, laborales o por estudio, residen en territorio peninsular, pero retornan de manera regular a su domicilio familiar en las islas y han de hacer frente al elevado coste de los billetes de avión sin el indicado descuento. Asimismo, también se presentan quejas por personas de nacionalidad extranjera que tienen reconocido el permiso de residencia temporal en España, para los que no resulta de aplicación el indicado descuento de residente, así como las que demandan la aplicación de dicho descuento para los perros. En estos casos, se remiten las quejas al Defensor del Pueblo por tratarse de asuntos cuya competencia tiene atribuida la Administración del Estado.

Asimismo, se tramitan quejas frente a los perjuicios ocasionados por la cancelación de vuelos y pérdidas o daño de equipaje, así como las que se presentan debido a la imposibilidad de presentar reclamación directa contra las compañías aéreas, que no tienen habilitados procedimientos ágiles destinados a tal fin. Por el contrario, establecen procedimientos on line o telefónicos con operadoras de por medio que requieren de trámites diversos que generan impotencia al usuario, el cual termina desistiendo de poner la reclamación que corresponde.

En menor medida, se han tramitado quejas debido a la falta de atención administrativa, la inactividad a la hora de resolver expedientes de reclamación patrimonial o en la emisión de certificados.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

1. Consideraciones generales

Durante el año 2022, se han tramitado en esta Área de Discapacidad **404** quejas, de las cuales, 274 han sido incoadas en dicho periodo 2022.

Se ha producido un incremento del 31,73% de quejas nuevas, con respecto al año anterior (125 en 2019, 144 en 2020, 208 en 2021, 274 en 2022).

En este ejercicio se ha procedido, en el Área de Discapacidad, al archivo de 268 expedientes, de los cuales 203 se han cerrado de forma favorable, por encontrarse en vías de solución o haberse solucionado la problemática planteada. Además de han cerrado 12 por desistimiento, 14 por límite de actuaciones y 1 por encontrarse el asunto planteado pendiente de resolución judicial.

De los expedientes archivados, 150 pertenecen a quejas incoadas en 2022, 104 a expedientes de 2021 y 14 a expedientes incoados en 2020.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2022, se han producido un total de 36 inadmisiones, (de las cuales 7 corresponden a quejas registradas en 2020), siendo las causas las siguientes: 5 por duplicidad; 27 por desistimiento antes de la admisión a trámite o no aportar la información o documentación que se ha solicitado; 3 por no existir irregularidad en la actuación de la administración; 1 por no contr con competencia para realizar la actuación.

El primer bloque en porcentaje de quejas, esto es un 44,53% (122 de 274) de las registradas en 2022, lo ocupan aquellas relacionadas con los procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad de los reclamantes o sus tutelados. Encadenamos otro año consecutivo la denuncia de la ciudadanía en la demora por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, en resolver los expedientes de solicitud del reconocimiento o revisión del Grado de Discapacidad. De las 274 quejas abiertas en el año 2022 en esta área, 100 se refieren a la demora en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, y 18 al retraso en la resolución de su

solicitud de Revisión del grado que ya les ha sido reconocido. A éstas hay que añadir las 4 por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso interpuesto.

Las medidas sanitarias impuestas para frenar la expansión del virus, que supusieron en la práctica la suspensión temporal de los procesos de valoración, continúan lastrado las listas de espera, incrementando la demora en la resolución de los expedientes de valoración y/o revisión del grado de discapacidad, sin que se haya adoptado medidas suficientemente efectivas que permitan corregir estas demoras.

La Dirección General de Dependencia y Discapacidad, continúa informando que en los procedimientos de valoración y revisión del grado de discapacidad, se produjo la cancelación de todas las citaciones que estaban programadas desde el 14 de marzo de 2020, quedando además paralizadas las citaciones presenciales para valoración por los técnicos/as del EVO, han aumentado el tiempo de espera para citación que había anteriormente en más de 4 meses por dicha paralización de las citas presenciales. El restablecimiento del servicio, en cuanto se adoptaron las medidas de protección sanitarias necesarias para poder llevar a cabo un reconocimiento seguro, tuvo lugar el 16 de julio 2020, y pese al refuerzo de los medios personales en la Dirección General, no se ha revertido la situación. Informa la Dirección General que actualmente (noviembre de 2022) se están resolviendo las solicitudes que se registraron en julio/agosto de 2019 (se refiere a la resolución de solicitudes en las que no concurren ninguna circunstancia para su priorización).

Se han emitido siete resoluciones a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento o revisión del grado de discapacidad, e instando a la implementación de medios personales y material que permitan el cumplimiento de los plazos de resolución establecidos normativamente.

Un segundo bloque, que va adquiriendo gran importancia para la ciudadanía y que está siendo impulsado en gran medida por las asociaciones representativas de los distintos colectivos con diversidad funcional, son las relativas a consecución de la accesibilidad universal.

Las actuaciones de oficio realizadas para impulsar medidas que garanticen la accesibilidad universal, así como las quejas presentadas por la ciudadanía en esta materia, representa el 39,05% (107 de 274) de las quejas de esta área funcional de discapacidad.

Las mayoría de las quejas de este bloque inciden en la necesidad de exigir a las administraciones públicas aplicación del Diseño Universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Tras las demandas de los colectivos afectados, que reivindican la necesidad de regular y aplicar la **adaptación de los aseos públicos** para personas ostomizadas, del mismo modo que existe regulación relativa a baños adaptados a personas con movilidad reducida, se acordó la correspondiente investigación de oficio con los 88 municipios canarios. La adaptación se considera esencial para garantizar una igual real y efectiva de las personas con diversidad funcional no visible.

En materia de accesibilidad universal, la igualdad de acceso y condiciones en el ámbito educativo, como un pilar fundamental para la integración, viene impuesta a los poderes públicos, que prestarán a las personas con discapacidad y diversidad funcional la atención especializada que requieran y el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración. Adoptar medidas positivas que faciliten este acceso en todos los ámbitos de desarrollo personal, es básico para alcanzar la igualdad real.

Varias son las quejas presentadas por jóvenes estudiantes que acuden a la Diputación del Común ante la frustración que les causa la imposibilidad de completar sus estudios porque los edificios no son accesibles. Las barreras arquitectónicas existentes en el centro educativo, les impide realizar sus prácticas sin las cuales no pueden obtener el título, dado que el laboratorio se ubica en la planta superior.

En este apartado debemos destacar también, **la Q22/1614**, en la que el ciudadano reclamante con discapacidad reconocida del 33%, manifiesta que en el Conservatorio Profesional de Música de Tenerife, contraviniendo, el Real Decreto Legislativo 1/20013 de 29 noviembre, no le eximen del abono de tasas, al que tiene derecho por tener discapacidad.

Evidenciada una diferenciación desde el punto de vista regulatorio de las tasas, en el ámbito de las exenciones y bonificaciones, respecto a las actividades administrativas y prestaciones de servicios de las enseñanzas y procedimientos descritos en el art. 80 y las prestadas en los conservatorios profesionales de música, art. 90 bis (enseñanzas elementales y profesionales de música), y su clara confrontación entre lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1/1994, de 29 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias y el contenido del artículo 19 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que establece la gratuidad de la enseñanza para las personas con discapacidad, se dirigió petición de informe a la Consejería de Hacienda, que remitió el 3 de mayo de 2022, y en la que responde que atendiendo a la reivindicación realizada va a proceder a incluir la equiparación de los beneficios fiscales de las tasas por servicios prestados en conservatorios profesionales de música a las Tasas académicas, en el Anteproyecto de ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias año 2023, a través de una modificación del Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de tasas y precios públicos aprobado por Decreto legislativo 1/1994, de 29 de julio, al existir habilitación para ello de acuerdo con el artículo 7.4 de este Decreto legislativo.

2. Principales motivos de queja

Reconocimiento y/o revisión del grado de discapacidad.

Otro año más, se incrementan las quejas relativas a la demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad o la revisión del mismo, por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (122 de las 274 quejas abiertas este año).

De las 274 quejas abiertas en el año 2022 en esta área, 100 se presentan ante el retraso en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, 18 por retraso en la resolución de su solicitud de revisión del grado que ya les ha sido reconocido y 4 por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso presentado.

Se acompaña cuadro de comparativa con años anteriores:

AÑO	QUEJAS NUEVAS ÁREA	QUEJAS POR DEMORA RECONOCIMIENTO	QUEJAS POR DEMORA REVISIÓN	QUEJAS POR DISCONFORMIDAD RESOLUCIÓN	TOTAL QUEJAS PROCEDIMIENTO DISCAPACIDAD
2020	144	66	23	8	97
2021	208	81	29	5	110
2022	274	100	18	4	122

Como sabemos, el plazo máximo para la resolución del procedimiento, regulado en el artículo 5.3 de la Orden de 18 de octubre de 2012, de la Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC 210, de 25.10.2012; c.e. BOC 243, de 13.12.2012), por la que se determina el Procedimiento para la Valoración y Calificación del Grado de Discapacidad de las personas en el ámbito de Canarias será de tres meses, plazo que la administración incumple reiteradamente.

El incremento en cuatro meses, informado por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, en las listas de espera para valoración por el equipo médico y psicosocial provocado por suspensión de la tramitación de expedientes administrativos acordada con la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020, hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos, que tuvo lugar el 1 de junio de igual año, todo ello a causa de la pandemia ocasionada por el Covid-19, y las restricciones de movilidad y las medidas sanitarias impuestas para frenar la expansión del virus, que supusieron en la práctica la suspensión temporal de los procesos de valoración, no se ha revertido, y continúa agravando la demora en la resolución de los expedientes que se viene denunciando por la ciudadanía ante esta Defensoría.

De los datos que podemos extraer de las quejas que se han tramitado en este año 2022(*) se infiere que el plazo medio, de las quejas tramitadas, para lograr la resolución de un expediente de reconocimiento/revisión del grado de discapacidad en Canarias, es:

Año 2020: 25 meses y 10 días. (*)

Año 2021: 26 meses. (*)

Año 2022: 19 meses (*), y 39 meses para la resolución de las no prioritarias(**)

(*) Los datos se refieren a los expedientes de los que tiene conocimiento la Diputación por la tramitación de la correspondiente queja.

(**) Este dato lo ha facilitado en noviembre de 2022 la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Pese a que la media de resolución que apuntamos (y que extraemos de las quejas registradas en la Diputación), se sitúa este año en 19 meses, debemos mencionar que en el 50% de esas quejas, la persona afecta es un menor de 6 años, o mayor de 80 años. En estos casos, concurre causa de priorización del expediente.

*“La Dirección de los Centros de Valoración de la Discapacidad deberá velar por la adecuada organización de los equipos, pudiendo establecer prioridades en las condiciones de prestación del servicio en los casos que presenten una limitada esperanza de vida, un alto grado de exclusión social, en la adecuación de puestos de trabajo o en las situaciones de discapacidad de un menor de cero a seis años. En función igualmente de la demanda y del volumen de solicitudes registradas **podrá establecer criterios de tramitación diferenciados**, atendiendo al hecho insular, a fin de evitar situaciones desventajosas para las solicitudes de personas residentes de las islas no capitalinas”. (Art. 3.3 ORDEN de 18 de octubre de 2012, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias).*

Por ello resulta necesario aclarar que, la propia Dirección General de Dependencia y Discapacidad, ha informado, a fecha noviembre de 2022, que se están resolviendo, las solicitudes ordinarias (sin priorización) registradas en julio/agosto de 2019 (por tanto, con una demora de 36 meses respecto al plazo máximo legal establecido).

La demora en la resolución del reconocimiento del grado de discapacidad impide a la ciudadanía disfrutar de los derechos y beneficios a los que tendría acceso y entre los que podemos señalar los siguientes:

- Acceso a las medidas de fomento del empleo para personas con discapacidad.

- Adaptación del puesto de trabajo.
- Adaptación de pruebas selectivas en el acceso al empleo público.
- Jubilación anticipada.
- Acceso a la vivienda de protección pública.
- Subvenciones y/o ayudas de carácter individual: tratamientos rehabilitadores, productos de apoyo, accesibilidad y adaptaciones en el hogar, etc.
- Tratamientos rehabilitadores y de apoyo.
- Recursos y apoyos educativos.
- Pensión no contributiva (PNC) por invalidez.
- Prestaciones económicas y sociales para personas con discapacidad: Asistencia Sanitaria y Prestación Farmacéutica y Subsidio de Movilidad y Compensación para Gastos de Transporte.
- Prestaciones familiares: Asignación económica por hijo o menor con discapacidad acogido a cargo, o mayores de 18 años con un grado de discapacidad igual o superior a 65%.
- Ampliación del periodo de descanso por maternidad en los supuestos de discapacidad del hijo o menor acogido.
- Ingreso en Centros.
- Beneficios fiscales: Necesidad de ayuda de tercera personas para desplazamiento a lugar de trabajo, movilidad reducida, necesidad de vivienda adaptada, etc.
 - ✓ Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
 - ✓ Impuesto sobre Sociedades (IS).
 - ✓ Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
 - ✓ Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
 - ✓ Impuesto especial sobre determinados medios de transporte (IEDMT).
 - ✓ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM.)
- Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Bono-taxi.
- Reducciones en medios de transporte.
- Otras ayudas y servicios para el colectivo de personas con discapacidad que se contemplen en los organismos competentes en materia de Servicios Sociales ya sean municipales, autonómicos o estatales, o de la iniciativa privada social.

La tabla adjunta proporciona información sobre la edad y el sexo de las personas afectadas por procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad que han presentado queja (bien sus titulares o sus representantes legales), en el año 2022. En ella se refleja que la franja de edad con mayor número de quejas afecta a las personas de edades comprendidas entre los 56 y 65 años, y en cómputo total, afecta prácticamente en la misma proporción a ambos géneros.

EDAD	0-6	7-16	17-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	76-85	86-90	>90	TOTAL
HOMBRE	4	3	4	4	6	13	10	6	2			52
MUJER	5		5	3	10	6	14	4	8		1	56
INDETERM.(*)												14
TOTAL	9	3	9	7	16	19	24	10	10		1	122

(*) Sin datos que permitan determinar sexo y edad.

Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

La accesibilidad universal y por tanto, la supresión de las barreras físicas, sensoriales, y cognitivas, es el segundo motivo de queja en el área, (107 quejas en 2022, que suponen un 39,05% de las iniciadas en este ejercicio).

La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles,

utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Como en años anteriores, las asociaciones y fundaciones que representan a los colectivos con diversidad funcional, son los principales precursores de las quejas relativas al cumplimiento de la accesibilidad.

Para hacer efectivo el disfrute de derechos por parte de las personas con discapacidad, la Ley 51/2003 señala las dos vías de acción esenciales: medidas contra la discriminación, que ayuden a eliminar las barreras de todo tipo que mantienen factores de exclusión sobre las personas con discapacidad (arquitectónicas, de comunicación, sociales, etc.); y medidas de acción positiva, que apoyen a las personas con discapacidad en su camino hacia la completa inclusión.

Las mayoría de las quejas de este bloque inciden en la necesidad de exigir a las administraciones públicas la aplicación del Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

Aún queda mucho por hacer en este campo. Los entornos imponen barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acceder a la formación profesional o universitaria elegida, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda.

Contar con acceso a un aseo público, adaptado a las necesidades específicas de algunos colectivos, como las personas ostomizadas, representa una reivindicación reiterada de dichos colectivos, que ha motivado distintas acciones e investigaciones, como la realizada con los 88 municipios canarios, para dar visibilidad, sensibilizar en la problemática que afectan a las personas ostomizadas, e impulsar la necesaria adaptación de baños públicos para este colectivo, y que pretende la mejora de la calidad de vida de estos pacientes.

Las personas afectadas por esta enfermedad intestinal, solicitan la adaptación de los baños públicos para personas ostomizadas, sin los cuales, ven diariamente mermada su autonomía personal y su vida independiente. Para ello piden la implantación de aparatos sanitarios exclusivos y adaptados, situados a la altura adecuada al orificio abdominal por donde estos pacientes evacúan las heces y orina.

Reivindican la necesidad de regular y aplicar la adaptación de los aseos públicos, del mismo modo que existe regulación relativa a baños adaptados a personas con movilidad reducida. Adaptación que consideran necesarias para garantizar una igual real y efectiva de las personas con diversidad funcional no visible (en tramitación).

Accesibilidad en los medios de transporte.

Para que las personas con discapacidad y diversidad funcional puedan participar plenamente de la vida económica y social, precisan de la posibilidad de acceder, en igualdad de condiciones, a los servicios de transporte públicos, que le permitirán estudiar, trabajar, acudir a centro sanitarios, participar en actividades de ocio y deporte, etc., son actividades que, en ausencia de transporte para todos, limitan los derechos de las personas con diversidad funcional.

Es el caso de este ciudadano reclamante (Q22/1221) que padece dos enfermedades de las denominadas “raras”, a consecuencia de las cuales se le ha reconocido un Grado de Discapacidad de 79% y el Grado II de Dependencia (Severa). Requiere para sus desplazamientos de una silla rueda eléctrica.

Desde 2017, viene denunciando los problemas de movilidad a los que se enfrenta en el transporte público en Santa Cruz de Tenerife, siendo diversas las reclamaciones presentadas ante el Cabildo de Tenerife y al ayuntamiento capitalino.

Reclama a MetroTenerife medidas correctoras, dado que el uso de las bicicletas dentro del tranvía compromete la seguridad de los usuarios, y especialmente de las personas con discapacidad, más vulnerables ante el posible desplazamiento de las bicicletas por frenazos o cambios bruscos de dirección, puesto que las bicicletas no están sujetas. Habiendo sugerido la puesta a disposición de un vagón, bien para las bicicletas o para las personas que usan sillas de ruedas, no ha sido respondida.

Con respecto a las guaguas de TITSA denuncia los problemas de accesibilidad a los que se enfrenta diariamente. En las zonas destinadas para las sillas de ruedas algunas no tienen el espacio suficiente para que se pueda colocar en dirección contraria al conductor, como así indican las pegatinas con la señalización. Describe la falta de seguridad a la que se enfrenta cuando viaja a bordo de ellas, puesto que cuando la guagua gira y acelera, la silla se sale de su ubicación porque el firme resbala y carece de anclajes, con el peligro de sufrir un accidente.

Pese a que se afirma que todas las guaguas están homologadas y por lo tanto son accesibles, se encuentra con unidades en las que la rampa o plataforma de acceso no desciende completamente hasta tocar la acera, y que le impiden el acceso. Desplazarse de forma autónoma al centro de salud, al centro deportivo donde realiza la rehabilitación, etc., se convierte en una carrera de obstáculos. Debe llamar previamente para saber a qué hora pasará una unidad adaptada, trasladarse hasta la parada y comprobar que la rampa no llega al nivel de la acera, si lograr subir, debe sortear la posibilidad de golpes o salidas de la silla por la brusquedad en la conducción, entre otras incidencias todas ellas, que impiden un uso del transporte público puntual, accesible y seguro.

La misma problemática se expone en la Q22/509, en la que el ciudadano reclamante indica que es cuidador de su padre, una persona mayor dependiente con movilidad reducida. Se ha dirigido a las administraciones públicas afectadas, Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera y Cabildo insular, exponiendo la grave situación a la que debe enfrentarse cada día cuando pretende desplazarse con su padre fuera del domicilio, pues no existe transporte adaptado, ni en el municipio de San Sebastián de La Gomera donde reside su padre, ni en los vehículos de transporte discrecional insular.

Accesibilidad en instalaciones.

Q22/2277: Barreras arquitectónicas en centro educativo. CIFP Los Gladiolos.

La estudiante afectada refiere que el centro no está adaptado y que por tanto no podrá completar los estudios en los que se ha matriculado, dado que aunque las clases teóricas se desarrollan en la planta baja, las prácticas de laboratorio se imparten en la planta superior, a la que por sus problemas de movilidad reducida no puede acceder, siendo dichas prácticas esenciales para superar los estudios.

Q22/2512: Barreras arquitectónicas en centro educativo. I.E.S. Felo Monzón Grau-Bassas.

El alumno del centro en cuestión, indica que desde 2019 (4 años) lleva esperando la instalación del ascensor o montacargas que le permitan disfrutar de las actividades que se realizan en el teatro de la institución educativa.

El centro oferta el ciclo superior en integración social y el ciclo superior en mediación comunicativa, sin embargo, éste no dispone de los recursos necesarios para que los alumnos que presentan problemas de movilidad accedan al teatro, y otros espacios de los que disfruta el resto de la comunidad educativa.

Q22/1770: Falta de accesibilidad a baños adaptados, así como escasez de dichos aseos en el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria.

Debido a las dimensiones de la silla de ruedas eléctrica que precisa este ciudadano para desplazarse, se encuentra con muchas dificultades en sus múltiples visitas periódicas a los servicios sanitarios de centros de salud y en este caso, hospitalarios. Rampas de acceso con pendiente excesiva, marcos de puertas estrechos que impide su acceso al centro, o a determinados aseos adaptados. También solicita que el HUNSC o el SCS lleve a cabo campañas de concienciación para usuarios y trabajadores del hospital, para un uso prioritario y adecuado de esos baños adaptados necesario para las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Q22/804: Problemas de accesibilidad del Albergue Juvenil “Vagamundo”, las barreras arquitectónicas impiden el acceso al centro a las personas con problemas de movilidad, excluyendo de este servicio a dicho colectivo (queja impulsada por Adfilpa).

Otras quejas relativas a la accesibilidad física, son las siguientes.

Accesibilidad en vías y espacios públicos, itinerarios peatonales no accesibles.

Como la **Q22/1261**, que pone manifiesto la falta de accesibilidad en una calle de Ingenio que dificulta también el acceso a equipos sanitarios, también la **Q22/2856**, cuya reclamante de 70 años, que vive con su hijo con discapacidad reconocida del 65%, denuncia los problemas de accesibilidad de una calle en Hoya de la Plata, Las Palmas de Gran Canaria, que impide que los servicios de emergencias y sanitarios puedan llegar hasta su vivienda. Su hijo apenas puede salir de casa debido a sus problemas de movilidad y la falta de accesibilidad de la vía.

Q22/2531 Denuncia la Asociación Adfilpa que el mes de enero de 2020 visitó las obras de la Calle Cruz Roja en Santa Cruz de la Palma para verificar el estado de los accesos, y que posteriormente envió informe al consistorio municipal al encontrarse varios puntos que impiden el acceso a personas con movilidad reducida, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta, pese al tiempo transcurrido.

Q22/1956: Se ha presentado escrito ante el Ayuntamiento de Antigua, solicitando la construcción de una rampa, en la playa de Caleta de Fuste, lo más cerca posible de los aseos, dado que según indica, la ausencia de dicha rampa, obliga a las personas que se desplazan en silla de ruedas a realizar un recorrido de medio kilómetro para poder llegar a los aseos, sin que haya sido respondida su solicitud.

Q22/1957: Solicitud de construcción en la Playa de la localidad de Salinas del Carmen, de rampa, pasillo y plataforma adecuados para su uso por las personas con problemas de movilidad y especialmente aquellas que se ven obligadas a desplazarse en silla de ruedas, dado que actualmente la infraestructura existente impide a este colectivo el baño en dicha playa, al no reunir las condiciones técnicas necesarias para ello, siendo por tanto inaccesible para ellos.

Q22/83: Patinetes eléctricos. La queja se centra en el descontrol que, a su juicio, existe con los patinetes eléctricos en Santa Cruz de Tenerife. Patinetes que no sólo circulan por zonas peatonales, sino que se dejan tirados en cualquier esquina. Esto supone la creación de barreras difíciles de salvar por las personas con discapacidad, cuando se trata de un elemento abandonado en la zona peatonal, o un grave peligro si circulan por zonas peatonales, ya que la capacidad de respuesta de una persona con limitaciones físicas o sensoriales le hace doblemente vulnerable en esa situación. Lospatines dejados en cualquier lugar, bloqueando el paso a usuarios de sillas de ruedas y a personas ciegas y sordociegas, que utilizan las fachadas de los edificios como referencia en su caminar por las ciudades. Incluso se permite que estén los patinetes colocados, en zonas peatonales, para su alquiler.

Estos vehículos, que nacen al amparo de la sostenibilidad, no colaboran en la consecución de los ODS. Están excluyendo de las ciudades a personas con discapacidad y a personas mayores, para los que representa un problema grave enfrentarse a estas barreras. Finalmente el ayuntamiento habilitó lugares concretos para aparcar los patinetes.

Otras quejas sobre accesibilidad universal.

Debemos destacar la **Q22/1614**, en la que el ciudadano reclamante con discapacidad reconocida del 33%, manifiesta que en el Conservatorio Profesional de Música de Tenerife, contraviniendo, según expresa el Real Decreto Legislativo 1/20013 de 29 noviembre, no le eximen del abono de tasas, al que tiene derecho por tener discapacidad. Recibido informe de Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, se evidencia una diferenciación desde el punto de vista regulatorio de las tasas, en el ámbito de las exenciones y bonificaciones, respecto a las actividades administrativas y prestaciones de servicios de las enseñanzas y procedimientos descritos en el art. 80 y las prestadas en los conservatorios profesionales de música, artículo 90 bis (enseñanzas elementales y profesionales de música), y la clara confrontación entre lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1/1994, de 29 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias y el contenido del artículo 19 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que establece la gratuidad de la enseñanza para las personas con discapacidad. Ello motivó la petición de informe a la Consejería de Hacienda, que remitió el 3 de mayo de 2022, que atendiendo a la reivindicación realizada va a proceder a incluir la equiparación de los beneficios fiscales de las tasas por servicios prestados en conservatorios profesionales de música a las Tasas académicas, en el Anteproyecto de ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias año 2023, a través de una modificación del Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de tasas y precios públicos aprobado por Decreto legislativo 1/1994, de 29 de julio, al existir habilitación para ello de acuerdo con el artículo 7.4 de este Decreto legislativo.

Q22/1183: Adaptación de normativa de perros de asistencia para personas con discapacidad.

TERAPICAN y ATAP Canarias presentan queja ante la ausencia de desarrollo reglamentario de la Ley 3/2017 de 26 de abril de perros de asistencia para personas con discapacidad en la Comunidad Autónoma de Canarias. El reglamento se inicia en mesa de trabajo del Gobierno de Canarias en junio de 2019 y consensuado septiembre 2020 por ONCE, SIMPROMI, FUNCASOR, AUPGCAN y TERAPICAN. Sin embargo, continúan esperando información sobre su conclusión y aprobación definitiva.

La ausencia de desarrollo reglamentario está provocando inseguridad jurídica, en la expedición de certificaciones, requisitos de entidades que pueden adiestrar y entregar perros de asistencia, sanciones por prohibir el acceso a cualquier tipología de perro de asistencia, recordemos que los perros guías están incluidos, y nadie podrá sancionar dado que la ley habla de las sanciones, pero se desarrolla en el reglamento.

Insisten en la importancia de que se apruebe y publique, cuanto antes, el reglamento y se ponga en marcha el registro correspondiente, para evitar que haya usuarios que, o bien no pueden acceder a un perro de asistencia, o bien se les proporcione un perro de asistencia que no cuente con respaldo legal.

Plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad.

Dentro de este apartado se desarrollan los aspectos fundamentales de las quejas presentadas entre las que se destacan:

- Por denegación de la concesión de reserva de estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida, resuelta por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Indican que el afectado

tiene reconocida una discapacidad del 69% y que tras dicho reconocimiento sufrió un ictus que ha agravado significativamente sus problemas de movilidad, ello y la avanzada edad del matrimonio, dificultan enormemente el traslado del titular, desde su domicilio al centro médico, que debe realizar diariamente, por lo que solicitan la mediación de la Institución para la revisión de su solicitud (Q22/22466).

- Solicita la colaboración de la administración municipal para la ejecución de la señalización horizontal de reserva de estacionamiento PMR y demás señales y elementos necesarios exigidos por la normativa, dado que con la Pensión No Contributiva, que tiene reconocida, no puede hacer frente a los gastos que ello implica y que según refiere asciendan a 400 € (Q22/1786)
- Disconformidad con la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. (Q22/1623 y Q22/2763)
- Demora en la resolución de solicitud de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida (Q22/5, Q22/261 y Q22/2262)

Recursos de atención a las personas con discapacidad en Canarias.

En materia de accesibilidad universal, la igualdad de acceso y condiciones en el ámbito educativo, como un pilar fundamental para la integración, viene impuesta a los poderes públicos, que prestarán a las personas con discapacidad la atención especializada que requieran y el disfrute de los derechos constitucionales que permitan su integración.

En este apartado debemos destacar **Q22/2913: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias**, investigación de oficio con la finalidad de las líneas de subvenciones en materia educativa para entidades del Tercer Sector de Acción Social de ámbito autonómico de atención a personas con discapacidad, especializadas en las personas con Síndrome de Down.

Igualmente, la **Q22/2899** investigación de oficio con el objeto de averiguar, en qué estado se encuentra el expediente sobre el centro especializado para personas con síndrome de Down, con servicios de atención temprana, logopedia, fisioterapia y atención educativa, módulos dirigidos a mayores y el envejecimiento activo, cuyas obras se iniciaron en enero de 2019, ubicado en Barrio de el Coromoto, en el municipio de San Cristóbal de La Laguna, dado que hasta la fecha se desconoce la fase de finalización y entrega de la obra.

Q22/2907: Investigación de oficio acordada tras la reunión mantenida el pasado 22 de diciembre de 2022, por Diputado del Común y el Adjunto Primero, con la Asociación Tinerfeña Trisómicos 21, Down Tenerife, quienes han manifestado su preocupación ante la necesidad de implantar nuevas unidades de atención temprana en Canarias para aquellos niños y niñas que requieren de apoyo para tratar las dificultades cognitivas, sensoriales y motoras que padecen, y concretamente, de los afectados por Síndrome de Down. Se ha dirigido petición de informe a la Consejería de Sanidad para conocer el estado de tramitación del expediente sobre la creación de centros de atención temprana en Canarias para aquellos niños y niñas con alguna discapacidad y concretamente, para los menores con Síndrome de Down, prevista para el año 2023, profesionales adscritos en la actualidad a cada una de las unidades existentes, e implementación medios personales prevista, en su caso.

Siendo las personas con discapacidad psíquica, un colectivo especialmente vulnerable en tanto, que requieren en muchos casos, de la asistencia o apoyo de una tercera persona u organismo para obtener los cuidados y atenciones necesarios que les permitan cubrir sus necesidades básicas, debida atención emocional, y desarrollo personal, así como en algunos casos, gestión patrimonial, las quejas presentadas por sus familiares deben ser atendidas con especial atención. Ejemplo de ello es la **Q22/136**, en la cual, cuyo reclamante denuncia que la persona afectada, declarada incapaz por sentencia judicial firme, y cuya tutela ha asumido la Comisión Tutelar del Mayor legalmente incapacitado, se encuentra desatendido y en desprotección absoluta, dado que no percibe ingresos de ningún tipo, ni recibe ayuda

asistencial alguna, que nadie asiste a su sobrino para las necesidades más elementales, comida vestido, y aseo, y que tiene que ser él el que le provea de los mismos. Denuncias parecidas se contienen en las **Q22/249 y Q22/2073**, en este último caso, se ha dado traslado al Ministerio Fiscal, a fin de que pueda actuar ante la desprotección de la persona incapaz, sin así se concluyera de la investigación correspondiente.

ÁREA DE DEPENDENCIA

1. Consideraciones generales.

Conforme dispone el apartado “b” del art. 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, corresponde a esta institución, entre otras funciones, la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias a la luz de lo dispuesto en los artículos 103.1 de la Constitución y 22.2 del Estatuto de Autonomía de Canarias, con la finalidad establecida en el artículo 1 de la propia Ley 7/2001, de 31 de julio.

Según preceptúa la Disposición Adicional Tercera, punto 7, del Decreto 183/2015, de 21 de julio, por el que se determina la estructura central y periférica así como las sedes de las Consejerías del Gobierno de Canarias (BOC núm. 143, de 23/07/15), la competencia en materia de dependencia y de discapacidad viene asignada en la actualidad a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias.

Es por ello que, como cada año, la mayor parte de las quejas presentadas ante nuestra institución tienen como órgano afectado a la citada Dirección General de Dependencia y Discapacidad (DGDD).

La distribución de líneas de actuación tramitadas por la Diputación del Común con las administraciones públicas canarias, en el área funcional de Dependencia y durante 2022, fue la siguiente:

Administración/ Órgano administrativo/ Entidad	Actuaciones
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud	1
Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos	1
Consejería de Sanidad	1
Dirección General de Dependencia y Discapacidad	402
Cabildo Insular de Gran Canaria	3
Cabildo Insular de Tenerife	2
Ayuntamiento de Arrecife	1
Ayuntamiento de los Llanos de Aridane	1
Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana	1
Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna	1
Ayuntamiento de la Vega de San Mateo	1
Total	415

Tabla 9. Distribución orgánica de las 415 líneas de actuación

Hay que matizar que durante 2022 la Diputación del Común tramitó directamente con el Instituto Social y Socio-Sanitario (INSS) de Gran Canaria, y con el INSS de Tenerife, los expedientes en que cada uno figuraba como órgano afectado por la queja.

No obstante, ambas entidades son organismos autónomos de sus respectivos Cabildos Insulares. Por este motivo y como cada año, a efectos estadísticos hemos incluido las quejas tramitadas con cada uno de los IASS, dentro de los datos de sus respectivos Cabildos.

Así, durante 2022, las dos (2) quejas computadas en la tabla anterior al Cabildo Insular de Tenerife fueron dirigidas al IASS de Tenerife, y las tres (3) quejas computadas al Cabildo Insular de Gran Canaria, se tramitaron con el IASS de aquella isla.

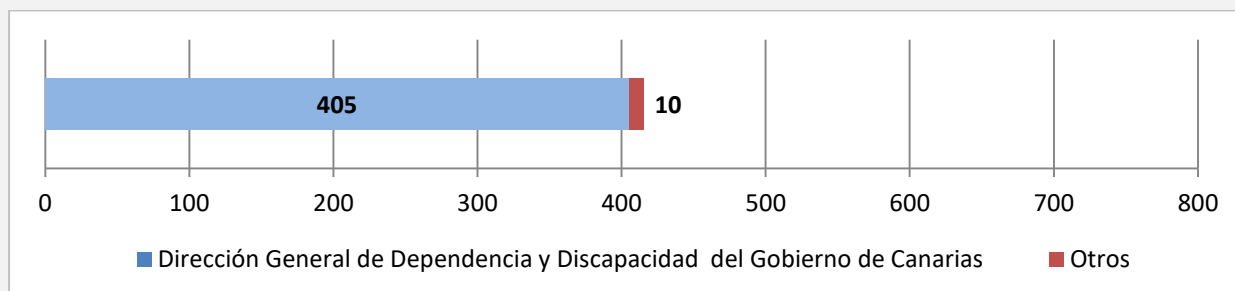


Gráfico 4. Comparativa entre la DGDD y el resto de órganos administrativos

El mayor número de líneas de actuación desplegadas en el conjunto de quejas presentadas, corresponde por tanto, y como cada año, a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. En esta ocasión, con **402** líneas de actuación, que suponen un **96,86%** del total.

2. Principales motivos de queja.

A efectos de facilitar el análisis de las quejas registradas durante 2022, y al igual que hicimos en el informe anual de esta Diputación del Común, correspondiente al año 2021, se ha optado por dividir el número total de quejas presentadas en 7 grandes grupos.

En la siguiente tabla se identificada cada uno de aquellos, seguidos de sus sendos números de queja.

Grupos de materias		Quejas registradas en 2022
1	Reconocimiento del grado de dependencia	128
2	Aprobación del Programa Individual de Atención (PIA)	108
3	Revisión del grado	94
4	Revisión del PIA	21
5	Resolución de recursos de alzada	21
6	Reclamaciones de cantidad	20
7	Otros	30
Total		422

Tabla11. Principales grupos de quejas registradas en 2022

El **grupo "7"** comprende asuntos relacionados con la deficiente presentación del servicio por parte de las empresas adjudicatarias (**7** quejas), demora en la efectividad de los recursos aprobados (**6**), disconformidad con las prestaciones recibidas (**1**), disconformidad con las cuantías abonadas (**2**), disconformidad con el funcionamiento de un centro sociosanitario (**1**), ausencia generalizada de información sobre la solicitud y beneficios de la tarjeta AA (**1**), demora en el traslado de expedientes (**1**), denegación de su condición de cuidadora (**1**), resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial (**1**), demora en la respuesta ante solicitud de ayuda a domicilio a servicios municipales (**1**), disconformidad con el trato profesional dispensado por una persona valoradora (**2**), silencio ante solicitud de información (**2**), rectificación de errores materiales en una resolución administrativa (**1**), silencio antes diversas solicitudes (**2**), además de una (**1**) queja presentada sin asunto.

El número de quejas incluido en la tabla anterior, de división por las materias a las que se refiere (**422**) resulta superior al número de quejas presentadas y admitidas en 2022 (**404**) porque en ocasiones un mismo expediente puede tener distintos objetos. Por ejemplo, cuando una persona familiar de la

dependiente presenta una misma queja respecto a la aprobación de su Programa Individual de Atención y a la resolución sobre la revisión de su grado.

Menciones específicas a algunas quejas destacadas.

Acto seguido enumeramos algunas de las quejas registradas, intentando que sean representativas de los principales grupos anteriormente señalados, que destacamos por los motivos que en cada una de ellas se indica.

Q22/12

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias

Reconocimiento del grado

Alta de la queja: 30/12/21.

Con fecha 12/11/20 se había solicitado el reconocimiento del grado ante la DGDD, sin que se hubiera notificado su resolución pese al tiempo transcurrido, **13** meses, cuando el plazo legalmente establecido para “dictar y notificar” resolución es de 3 meses (art. 9.2. del Decreto 54/2008, de 25 de marzo).

Con fecha 02/03/22 se recibe informe de la DGDD, por el que se nos viene a indicar que en la resolución de expedientes se está siguiendo el orden de entrada de las solicitudes en registro, por lo que se está pendiente de cita para la valoración. En ese momento, habían transcurrido 15 meses desde la solicitud de reconocimiento del grado, sin que tan siquiera se hubiera concedido cita a efectos de valoración.

Cuatro meses después –habiéndose transcurrido, por tanto, 19 meses desde la solicitud inicial- y siguiendo el trámite legalmente establecido, se acordó el cierre de la queja por haberse alcanzado el límite a nuestras posibles actuaciones, sin que conste la resolución de su solicitud.

Traemos a colación esta queja, entre tantas otras con plazos similares, y aún mayores, puesto que en este caso la persona dependiente –mayor de 60 años al inicio de su expediente- presentaba multipatologías y tenía reconocida una discapacidad superior al 70% desde 2018, todo lo cual incrementaba su situación de vulnerabilidad.

Su situación clínica personal no fue suficiente para que se alcanzara una resolución favorable por parte de la administración, ni siquiera habiéndose multiplicado por 6,3 veces (19 meses) el plazo máximo legalmente establecido para dictar y notificar su resolución (3 meses).

Q22/21

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias

Reconocimiento del grado

Alta de la queja: 03/01/22.

En parecida situación a la anterior se encuentra la persona dependiente afectada por esta queja, que había formalizado su solicitud de reconocimiento del grado en enero de 2021. En este caso, habiéndose admitido a trámite la queja en ese mismo mes, se recibe informe con entrada de 20/04/22, donde se nos indica que el ciudadano se encuentra pendiente de cita para ser valorado. En ese momento habían transcurrido 15 meses desde la solicitud inicial sin que se hubiera tan siquiera valorado al interesado.

Continuada la tramitación de la queja a la vista de la insuficiencia del contenido del informe administrativo, aquella continuaba abierta a fecha 31 de diciembre. Habían transcurrido por tanto 23 meses desde la solicitud inicial, sin que nos constara resolución expresa de su expediente.

Como en el caso anterior, este supuesto resulta especialmente significativo no ya por los tiempos de espera, sino porque la persona dependiente, de edad superior a 80 años, presentaba entre otras patologías una invidencia cercana al 90% y trastorno cognitivo por demencia senil. Además, tenía reconocida por el INSS su situación de Invalidez Absoluta Permanente desde hacía más de una década.

Todo ello, insistimos, sin que se hubiera resuelto su expediente pese a haber transcurrido un periodo de tiempo 7,3 veces superior (22 meses) al plazo máximo legalmente establecido para su resolución (3 meses).

Q22/2586

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias

Reconocimiento del grado

En este caso, la reclamante alegaba que en diciembre de 2020 se había solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, con edad superior a 80 años, sin que se hubiera dictado la correspondiente resolución pese al transcurso de 23 meses desde su solicitud (7,6 veces el plazo máximo legalmente previsto para ello).

Destaca la queja, sin embargo, porque en un mismo domicilio conviven cuatro personas en situación de dependencia. Pese a todo, a fecha 31 de diciembre continuaba en tramitación, sin que hubiera recaído resolución expresa.

Q22/279

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Aprobación del Programa Individual de Atención

Alta de la queja: 04/02/22.

Cabe recordar que según dispone el art. 12.3 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo –y salvo las excepciones previstas en sus apartados 4 y 5- la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención de la persona dependiente deberá producirse en el plazo máximo de tres meses desde la fecha de notificación de la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia. Todo ello, con relación de lo dispuesto en la Disposición Final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

Es decir, que la aprobación del Programa Individual de Atención viene precedida de la Resolución sobre el reconocimiento del grado, cuya desproporcionada demora ha quedado patente con los ejemplos anteriormente expuestos.

Pues bien, como muestra de la demora que se produce, a su vez, con la aprobación del Programa Individual de Atención, exponemos la presente queja, donde con fecha 01/12/20 se reconoce la situación de Gran Dependencia en Grado III, y con fecha 21/03/22 se tenía prevista la visita a efectos de valoración.

En este caso, como en tantos otros, la visita (no ya la resolución) tiene lugar 15 meses después de haberse concedido el grado cuando la normativa, como anunciábamos al inicio de este ejemplo, prevé un máximo de 3 meses para emitir y notificar su resolución. La administración quintuplicó el tiempo máximo legalmente fijado para ello y aun así no había dictado la resolución correspondiente.

Q22/336

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Aprobación del Programa Individual de Atención

Alta de la queja: 11/02/22.

En parecida situación al caso anterior, con fecha 29/11/19 se reconoce la situación de Dependencia Severa en Grado II, habiéndosenos notificado mediante informe de 18/03/22 que se habían realizado todos los trámites necesarios para dictar resolución, la cual sería emitida y notificada próximamente.

Esto sitúa la espera en un tiempo de 27 meses desde la aprobación del grado (29/11/19) hasta la emisión de dicho informe (18/03/22) –esto es, 9 veces el plazo máximo de 3 meses legalmente previsto para ello-, sin que se hubiera emitido y notificado su preceptiva resolución.

Q22/1431

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado mediante recurso de alzada

Alta de la queja: 06/06/22.

Con fecha 24/09/20 se había dado de alta la queja Q20/2080 promovida en favor de una persona dependiente que tenía reconocida desde el 15/04/19 la situación de Dependencia Moderada en Grado I, y respecto a quien se había solicitado con fecha 16/04/19 la revisión de su situación de dependencia mediante recurso de alzada, sin que se hubiera recibido visita para su oportuna valoración, pese a haberse comunicado por la DGDD a esta institución la procedencia de su revisión.

Durante la tramitación de la indicada queja se nos remitió informe con Nº General 614615 y Nº Registro DIDJ/101810, de 23/12/20, por el que se nos comunicaba que se había acordado proceder a la revisión de su situación de dependencia, para lo cual sería citada en su domicilio “a la mayor brevedad posible”.

En aquel momento, habían transcurrido ya 20 meses desde la interposición del recurso de alzada (16/04/19) hasta la indicada comunicación (23/12/20).

Tras emitirse por esta institución, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, la Recomendación General de fecha 3 de agosto de 2021, se recibe respuesta de 29/09/21 igualmente negativa, que dio lugar al cierre de la citada queja con número de expediente Q20/2080 por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones.

Pues bien, iniciada nueva queja a los mismos efectos a instancia de la familia de la persona dependiente, ya con 96 años, esta vez con referencia Q22/1431, alta de 06/06/22 y petición de informe de 11/07/22, con reitero de dicha petición de 14/09/22, a fecha 31 de diciembre continuábamos sin recibir respuesta de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Es decir, que en aquella última fecha la administración había dejado transcurrir ya 14,33 veces (43 meses) el plazo máximo legalmente fijado para la resolución de los recursos de alzada (3 meses, según art. 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre), coincidente con el que se ha fijado para la revisión del grado (art. 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por remisión de lo dispuesto en el art. 10 del mismo texto normativo), todo ello sin que conste que se hubiera emitido y notificado resolución al respecto.

Q22/1629

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado

Alta de la queja: 06/06/22.

En parecida situación, aunque esta vez con reconocimiento favorable a su pretensión, se encuentra la persona dependiente afectada por esta queja.

Con fecha 23/08/18 se había solicitado la revisión de su situación de Dependencia Severa en Grado II, habiéndose dictado Resolución el 05/09/22. Es decir, 48 meses después de su solicitud, equivalente por tanto 16 veces el plazo máximo de 3 meses legalmente establecido para la emitir y dictar resolución sobre la revisión del grado.

La situación familiar era especialmente delicada, ya que la persona dependiente padece Alzheimer severo, insomnio, aplastamiento de vértebras y fractura de cadera. Se encontraba ingresada desde 2021 en un centro residencial, donde ocupaba plaza privada con un coste de 1.900 € mensuales cuando por todo ingreso percibía una pensión de 636 € mensuales y una prestación económica vinculada al servicio de atención domiciliaria por importe de 288 € mensuales. Convivía además con otra persona dependiente, que se encontraba encamada, y ambas eran cuidadas por la misma persona, no profesional.

Q22/322

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del Programa Individual de Atención .

Alta de la queja: 09/02/22.

En esta ocasión, con fecha 27/11/20 se había interesado la revisión del Programa Individual de Atención, que se finalmente fue aprobado mediante Resolución de 21/04/22. Esto es, 17 meses después de la solicitud, lo que supone un periodo de espera 5,6 veces superior al plazo máximo legalmente establecido que, como en los ejemplos anteriores, resulta ser de 3 meses.

Q22/2026

Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.

Ausencia de información sobre la solicitud y beneficios del distintivo AA en la Tarjeta Sanitaria

Alta de la queja: 19/09/22.

La persona reclamante expuso en su momento, y en síntesis, que la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias no informa a la población en general -y, en particular, a los familiares de personas con reconocimiento de su situación de Gran Dependencia en Grado III- de la existencia de la Instrucción nº 12/2018 de 13/10/18, por la que se adoptan medidas para facilitar la accesibilidad y acompañamiento (AA) necesarios para prestar una asistencia sanitaria adecuada a sus necesidades a colectivos con dificultades especiales, ni asimismo informa de los beneficios y trámites para solicitar la tarjeta AA.

Destacamos la queja por su propio objeto, y también para ponerla en relación con la reforma operada por la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

El distintivo AA es un claro ejemplo de las medidas que pueden articularse para promover la autonomía de las personas en situación de dependencia y discapacidad y, su promoción, una necesidad para la

población residente en Canarias susceptible de incluirse en su ámbito subjetivo de aplicación, y para sus familias.

3. Datos relativos al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en Canarias.

Al igual que ocurriera en ejercicios anteriores, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), entidad gestora de la Seguridad Social adscrita al Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030 del Gobierno de España, ha publicado varios documentos comprensivos de la atención social referida al año 2022.

En particular, el documento denominado “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, y el complementario al anterior, bajo el título de “Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, publicados ambos en enero de 2023, permiten conocer la situación de la dependencia a nivel nacional y desglosada por comunidades autónomas, a 31 de diciembre de 2022.

3.1. Solicitudes.

En número absoluto, las solicitudes realizadas en Canarias ascendieron a **57.712** lo que supone un 2,91% del conjunto nacional, cuyo total se eleva a **1.982.018**.

En términos relativos, considerando el número de solicitudes presentadas en cada territorio con relación a su población, esas **57.712** representan un **2,66%** de la población canaria, cifrada en 2.172.944 habitantes¹.

Tal porcentaje (2,66%) sitúa a Canarias en el **último lugar** del conjunto del Estado, seguida por Ceuta y Melilla (2,92%) y Galicia (2,95%), muy alejada del promedio nacional (4,18%), y de Castilla y León (6,17%), comunidad que ocupa la primera posición del Estado, seguida de Extremadura (5,36%) y Andalucía (4,99%).

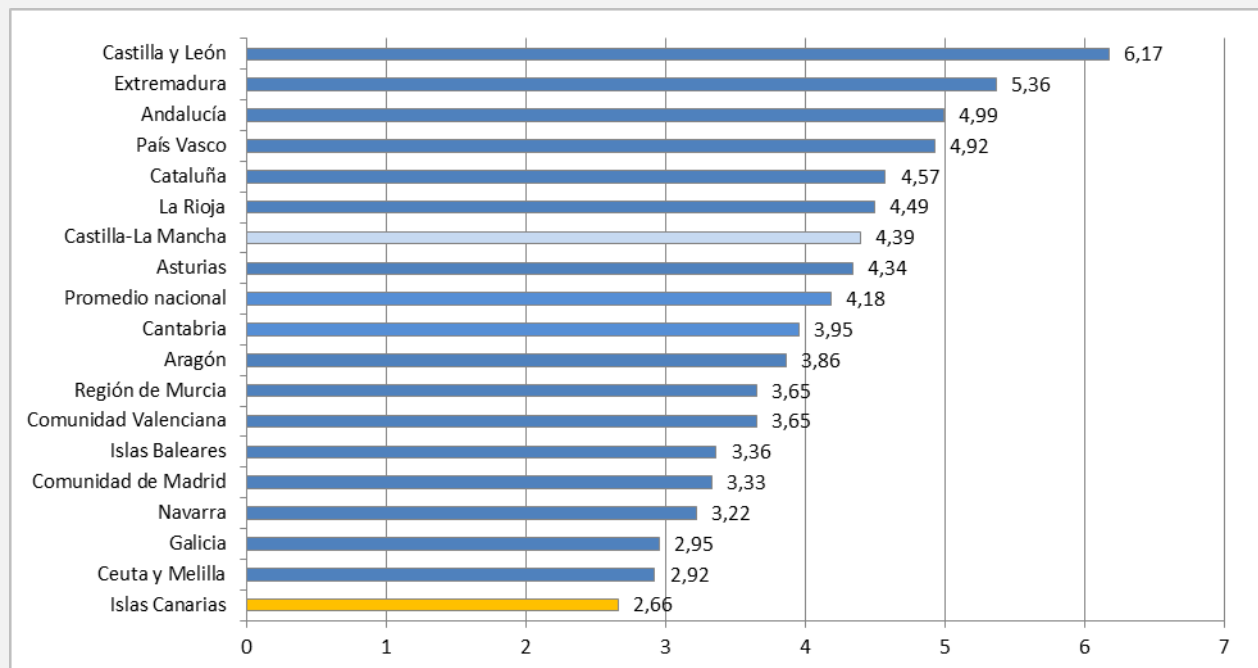


Gráfico 5. Porcentaje de solicitudes de cada territorio con relación a su población²

¹ Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Población residente en Canarias a 01/01/22.

² Fuente: “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, enero de 2023.

3.2. Resoluciones de grado.

En número absoluto, las resoluciones de reconocimiento del grado emitidas en nuestras islas por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, ascendieron a **47.498**.

En términos relativos, esas **47.498** resoluciones equivalen al 82,30% de las solicitudes realizadas, y a un 2,19% de la población canaria, cifrada, como habíamos comentado en el apartado anterior, en 2.172.944 habitantes³.

Ese porcentaje ubica a Canarias (2,19%), nuevamente, en el **último lugar** del conjunto nacional, seguida por Ceuta y Melilla (2,77%) y Galicia (2,93%), igualmente alejada del promedio nacional (3,90%), y de Castilla y León (5,84%), que nuevamente ocupa la primera posición del Estado, seguida de Extremadura (5,09%) y País Vasco (4,90%).

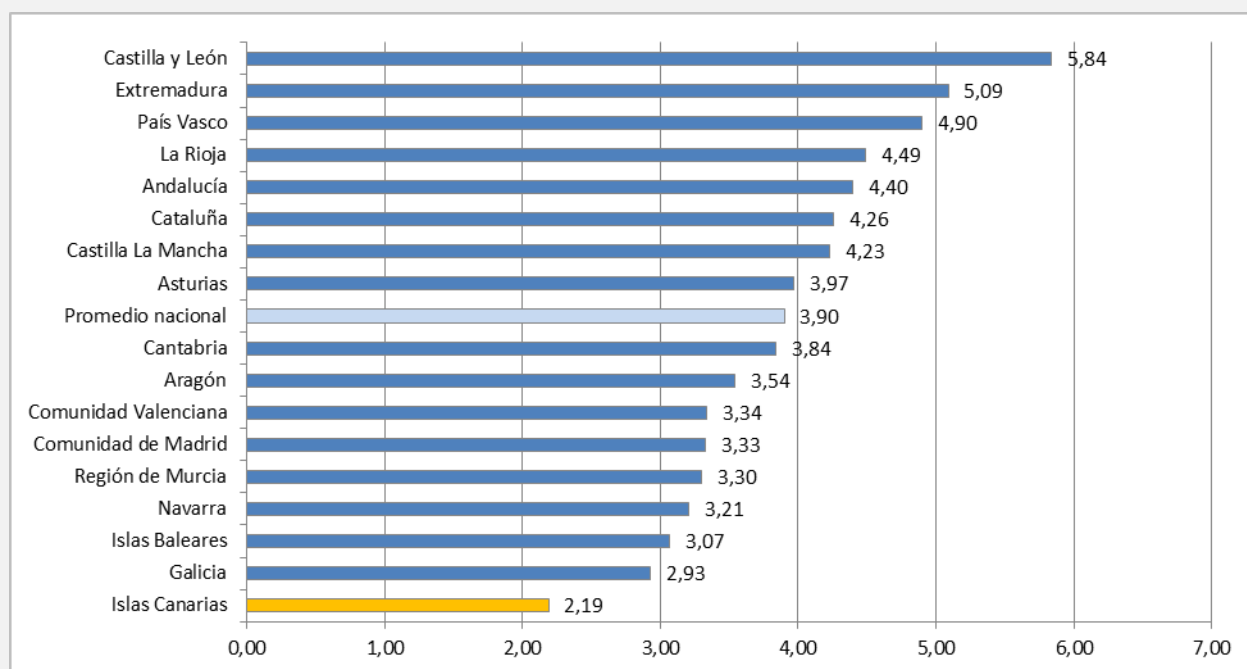


Gráfico 6. Porcentaje de Resoluciones de grado emitidas con relación a la población de cada territorio⁴

No obstante el posicionamiento de Canarias en el conjunto del Estado, hay que señalar que el número de resoluciones dictadas en Canarias durante 2022 (47.498) supera el del año anterior (42.298), así como que el porcentaje actual de resoluciones sobre las solicitudes formuladas (82,30%) supera igualmente el de 2021 (72,91%).

Por otro lado, las **47.498** resoluciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Canarias se corresponden a los siguientes grados y niveles. Lo que se indica a título informativo, puesto que el análisis comparativo por este concepto figura en el gráfico anterior.

³ Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Población residente en Canarias a 01/01/22.

⁴ Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, enero de 2023.

Grado y Nivel	Canarias	
	Núm.	%
Sin grado	5.730	12,06
Grado I	13.241	27,88
Grado II	14.412	30,34
Grado III	14.115	29,72
TOTAL	47.498	100%

Tabla 11. Total de resoluciones dictadas en Canarias según grados y niveles⁵

3.3. Ratio de prestaciones por cada persona con resolución por la que se aprueba su Programa Individual de Atención.

Durante el año 2022, Canarias otorgó 1,11 prestaciones por cada persona a la que aprobó su Programa Individual de Atención.

Este dato ubica a nuestra comunidad autónoma (1,11%) en el **último lugar** del conjunto nacional, igualada con Extremadura (1,11%) y seguida por Aragón (1,16%), Cataluña (1,21%) y Galicia (1,21%), nuevamente alejada del promedio nacional (1,32 %), y de los territorios con mejores porcentajes: Islas Baleares (1,60%), Cantabria (1,57%) y La Rioja (1,50%).

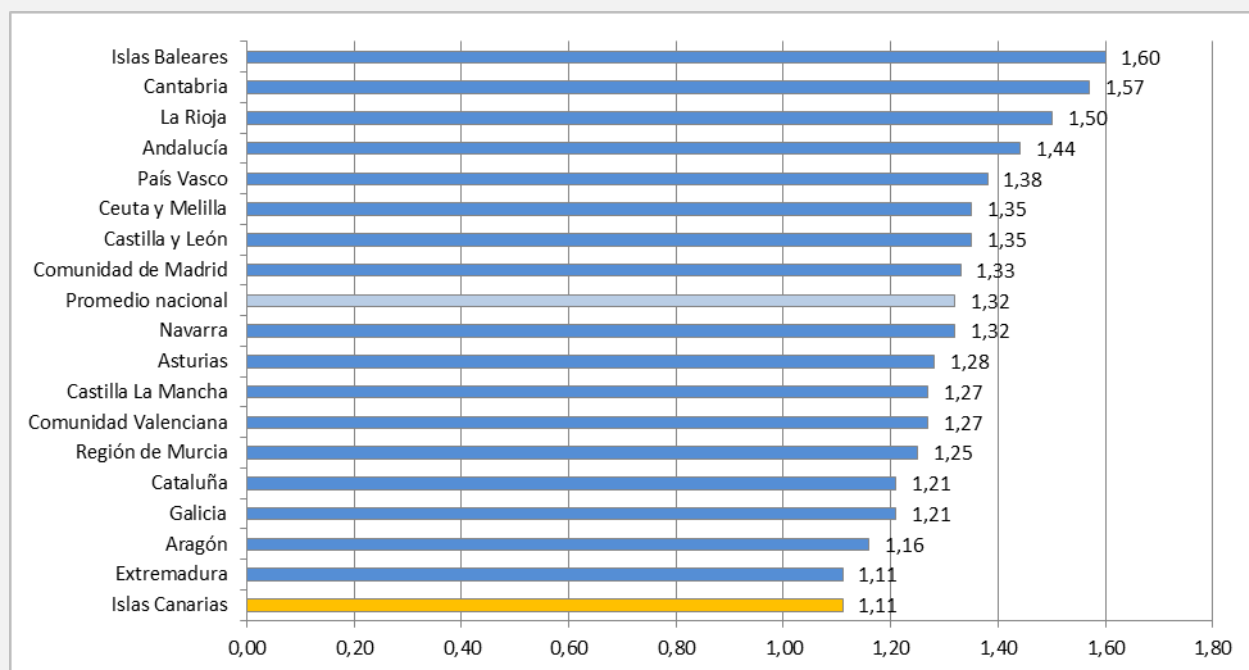


Gráfico 6. Ratio de prestaciones por personas con resolución del PIA⁶

3.4. Personas beneficiarias y prestaciones.

Respecto a las **34.697** resoluciones relativas a la aprobación del PIA, la Comunidad Autónoma de Canarias otorgó durante 2022 un total de **38.665** prestaciones, dividida en **7** categorías.

⁵ Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, **enero de 2023**.

⁶ Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, **enero de 2023**.

Se ha incluido en este informe una 8ª categoría, la Prestación económica por asistencia personal, para subrayar que nuestra comunidad autónoma es, junto con Aragón, Baleares, Cantabria, Extremadura, La Rioja, Ceuta y Melilla, uno de los 8 territorios del Estado que no tiene implantada esta prestación, tal y como indicábamos en el “Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias” presentado ante el Parlamento de Canarias el 2 de junio de 2022, al que en todo caso nos remitimos para dar a conocer un mayor detalle sobre la situación de nuestro archipiélago a este respecto.

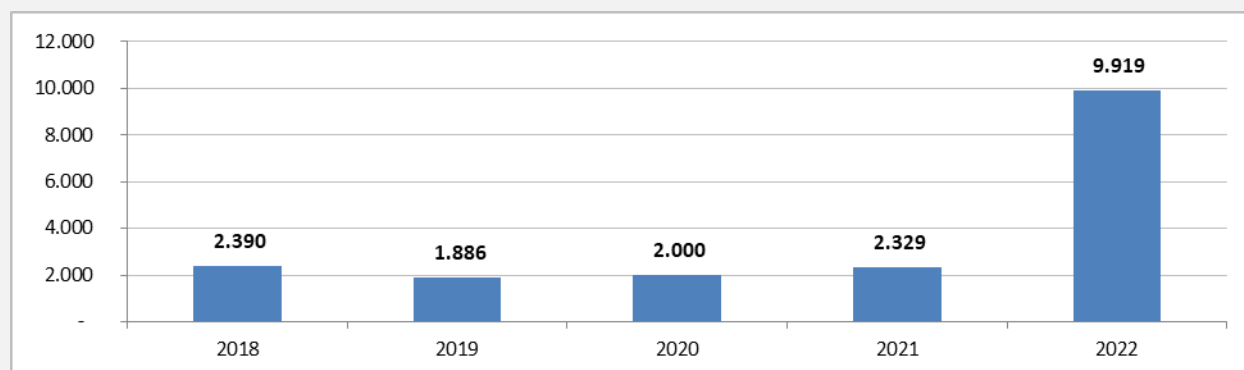
Prestaciones	Núm.	%	Ratio de prestaciones por persona con resolución de PIA
Prevención dependencia y promoción a la autonomía personal	1.083	2,80	
Tele-asistencia	1.819	4,70	
Ayuda a domicilio	476	1,26	
Centros de día	5.126	13,26	
Atención residencial	4.399	11,38	
Prestación económica vinculada al servicio	12.018	31,08	
Prestación económica por cuidados familiares	13.744	35,55	
Prestación económica por asistencia personal	0	0,00	
Total	8.665	100%	1,11%

Tabla12. Prestaciones reconocidas en Canarias durante 2022⁷

El último dato ofrecido –porcentaje de prestaciones reconocidas con relación a las personas con resolución del PIA- nos permite realizar un análisis comparativo con el resto de territorios del Estado, ya expuesto y comentado en el anterior epígrafe 3.3. de este mismo Capítulo VI, sobre las resoluciones relativas a la aprobación del Programa Individual de Atención, con Canarias en la peor posición del Estado.

No obstante, las **34.697** resoluciones relativas a la aprobación del PIA dictadas durante 2022 superan en número las 26.787 de 2021, al igual que las actuales **38.665** prestaciones reconocidas superan 28.747 del año anterior, si bien la ratio de prestaciones por persona beneficiaria se mantiene casi idéntico, en un 1,11%, frente al 1,07 de 2021.

El siguiente gráfico refleja la comparativa entre las prestaciones totales (económicas y de servicios, reconocidas en Canarias desde 2018 hasta 2022⁸.

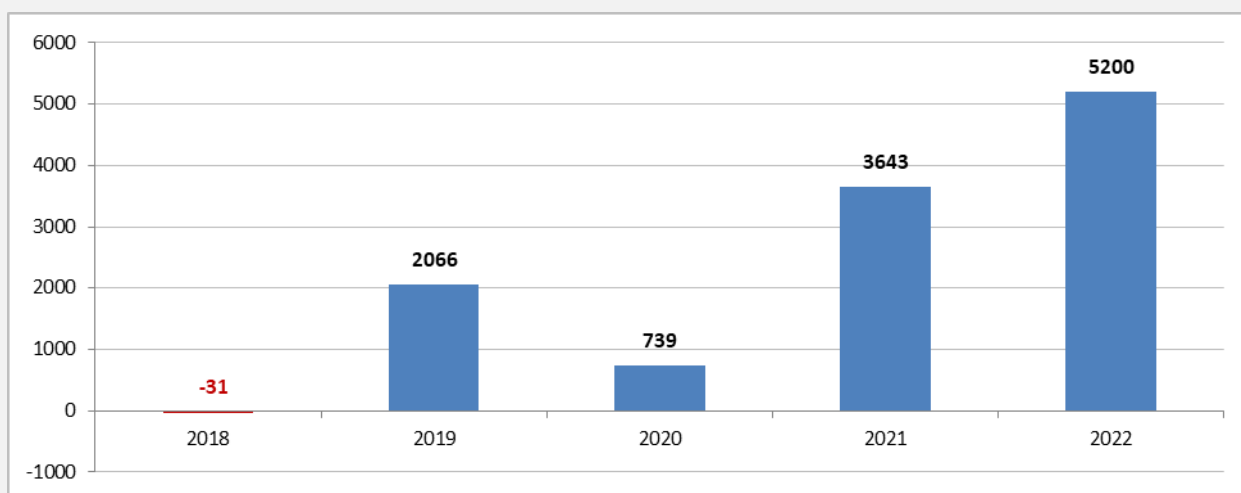


1. Evolución de prestaciones en Canarias (2018-2022)

Por su parte, el siguiente cuadro refleja el crecimiento anual de las resoluciones relativas al reconocimiento del grado, igualmente de 2018 a 2022⁹.

⁷ Fuente: “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, enero de 2023.

⁸ Fuente: Gobierno de Canarias.



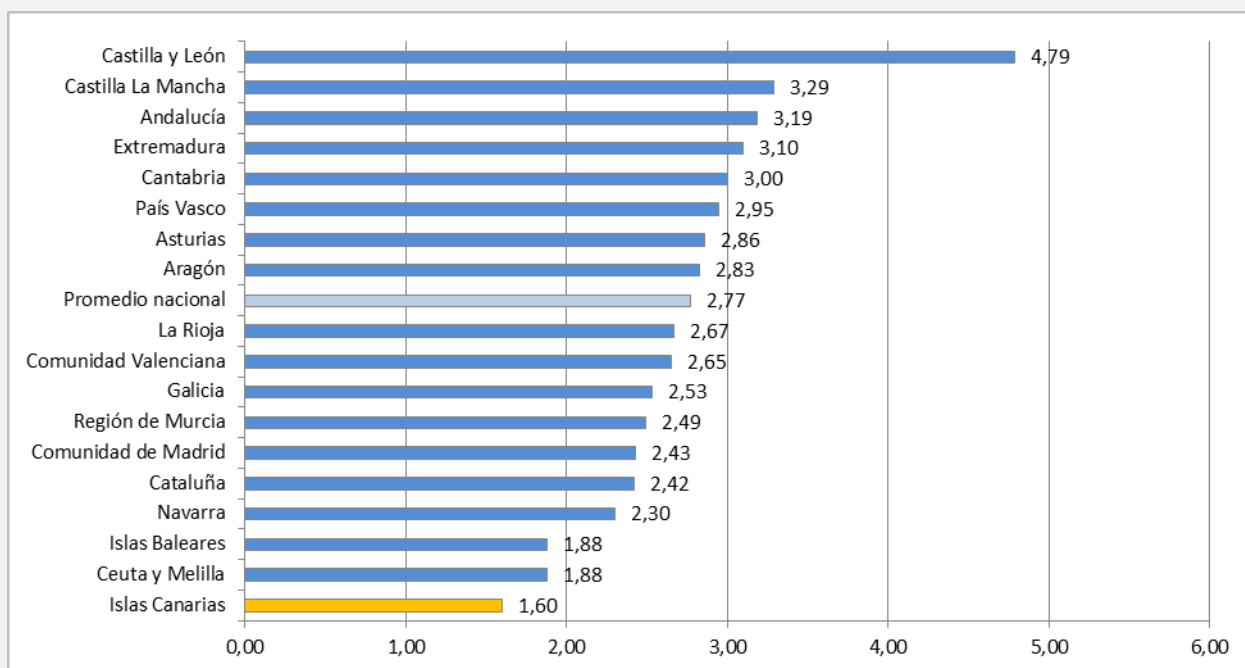
2. Incremento anual de resoluciones del grado en Canarias

3.5. Personas con resolución del PIA con relación a la población de las comunidades autónomas.

En Canarias y durante 2022 hubo un total de 34.697 personas con resolución de su Programa Individual de Atención.

Si analizamos las estadísticas relativas al número de personas beneficiarias con prestaciones, con relación a la población de cada territorio, encontramos que nuestras islas (**1,60%**) presentan la peor ratio de España, seguidas de Ceuta y Melilla (**1,88%**) y Baleares (**1,88%**).

El promedio nacional es de **2,77%**. Y el mejor dato lo presenta de nuevo Castilla y León (**4,79%**), seguida de Castilla-La Mancha (**3,29%**) y de Andalucía (**3,19%**).



⁹ Fuente: Gobierno de Canarias.

Gráfico 8. Personas con resolución del PIA con relación a la población de las comunidades autónomas¹⁰

3.6. Personas beneficiarias y pendientes de concesión de prestación ¹¹

Grado I. A fecha 31 de diciembre de 2022 nos encontramos con 515.590 personas beneficiarias del Grado I en el conjunto general nacional, de las cuales, 419.029 tienen prestación reconocida, lo que supone un 81,27% de cobertura nacional, restando por reconocerse sus prestaciones 96.561 personas (18,73%).

En la correspondencia entre las personas beneficiarias de prestación y personas pendientes de concesión, respecto al Grado I de dependencia, Canarias ocupa la **séptima** peor posición del Estado (**80,91%** de personas con prestación reconocida; **18,73%** pendientes), por delante de Andalucía, Región de Murcia, Extremadura, País Vasco, La Rioja y Cataluña, esta última con un 60,36% de personas beneficiarias y un 39,64% de personas pendientes. Remonta así Canarias cuatro puestos respecto al año anterior, y se acerca al promedio nacional, que resulta de un **81,27%** de personas con prestaciones reconocidas, frente a un **18,73%** pendiente de reconocimiento.

La región mejor situada sigue siendo Castilla y León (**99,78%** frente a un **0,22%**), seguida de Castilla-La Mancha (**95,77%** frente a un **4,23%**).

Grados II y III. Si analizamos los mismos parámetros (personas beneficiarias con prestación reconocida, en contraposición a las que continuaban pendientes de reconocimiento a 31 de diciembre de 2022), encontramos un total de 975.270 personas beneficiarias, de las cuales 894.408 (91,71%) tienen la prestación reconocida.

Canarias ostenta la **segunda peor** posición del Estado (**84,07%** reconocidas, frente al **15,93%** pendiente de reconocimiento), si bien mejora los datos respecto al ejercicio anterior, que había sido de un **76%** de prestaciones reconocidas frente al **24%** pendiente de reconocimiento.

Tras el cierre del año 2022, por detrás de nuestras islas solo se sitúa Cataluña (con un 82,61% de prestaciones reconocidas, frente al 17,39% pendiente). En la mejor posición de España, de nuevo Castilla León, con un 99,84% de prestaciones reconocidas, y solo un 0,16% pendiente de reconocimiento. La media nacional fue de un 91,71% frente al 8,29%.

3.7. Personas pendientes de recibir prestación, con relación al total de personas que tienen reconocido ese derecho (todos los grados de dependencia).

Con el mejor resultado del Estado, Castilla y León (0,22%), apenas tiene personas pendientes de recibir prestaciones, de entre las que la tienen reconocida. La siguen Castilla-La Mancha (4,23%) y Ceuta (5,72%).

Canarias con un 19,09%, ofrece el **séptimo peor porcentaje** de España que, por su parte, promedia el 18,73%.

El dato mejora el de 2021, cuando Canarias, con un porcentaje del 27,08% (en lugar del actual 19,09%), ocupaba la 17ª posición del país (frente a la actual 13ª).

En la siguiente gráfica figura el análisis comparado de todos los territorios.

¹⁰ Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, **enero de 2023**.

¹¹ Fuente: "Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, **enero de 2023**.

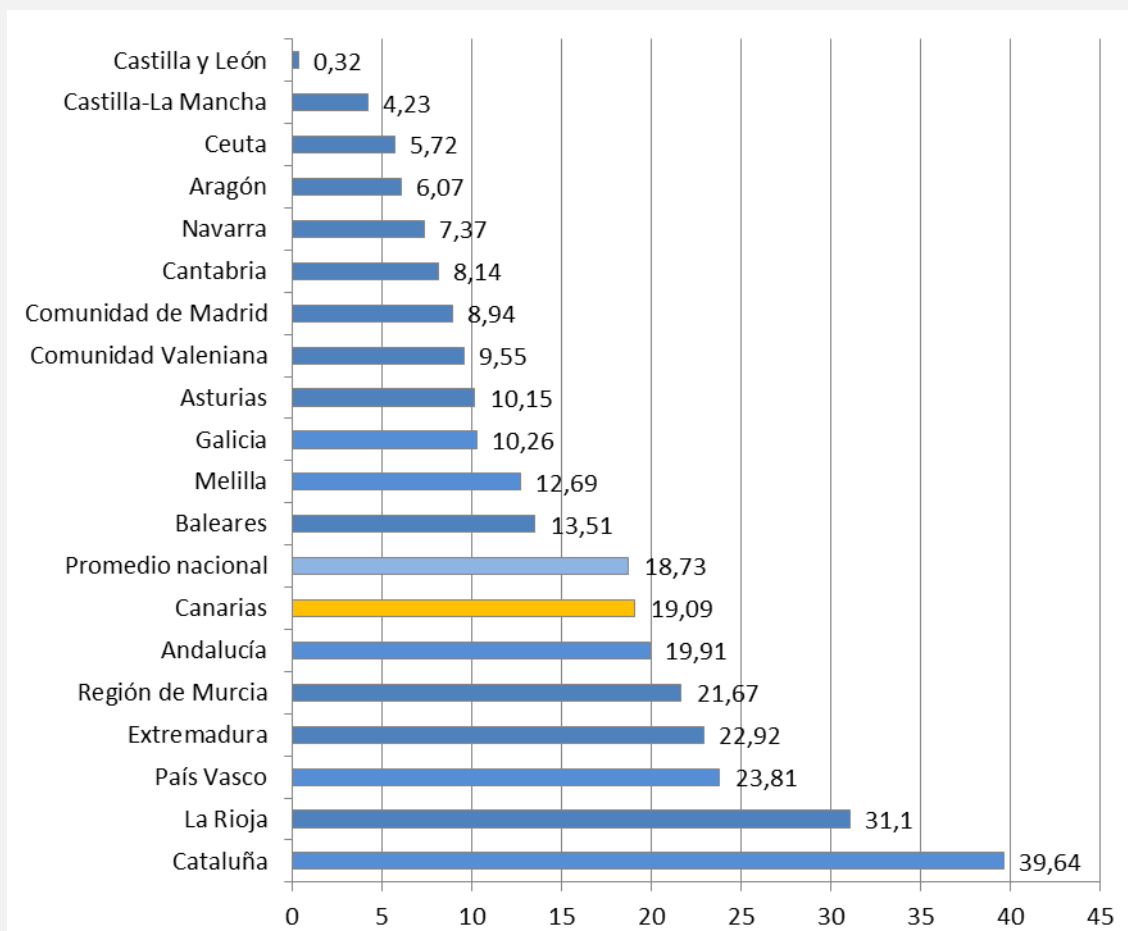


Gráfico 10. Personas pendientes de recibir su prestación (en %), con relación al número total de personas con derecho a prestación¹².

ANEXO I AL CAPÍTULO VI:

Datos económicos

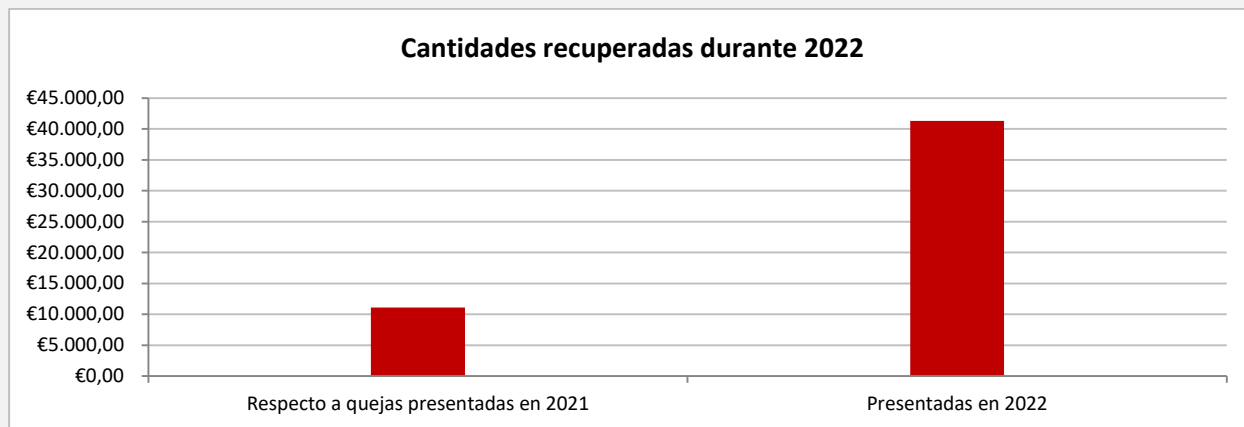
Al igual que ocurre en las restantes áreas funcionales de la Diputación del Común, la mayor parte de los reconocimientos favorables a la ciudadanía tienen un valor intangible (resolución de expedientes que llevaban demora, reconocimiento de un grado superior al inicialmente concedido, resolución de recursos de alzada, ...) El reconocimiento de los derechos subjetivos reconocidos a la ciudadanía en estos casos no podría cuantificarse económicamente.

Otras prestaciones obtenidas implican mejoras económicas. Por ejemplo, el incremento del grado dependencia, generalmente llevará aparejado un aumento de las prestaciones. Aunque ya con un marcado carácter económico, estas prestaciones tampoco podrían determinarse, pues desconocemos variables como por cuánto tiempo continuarían prestándose, o si sufrirán modificaciones en el futuro.

Frente a aquellos dos grupos de quejas, en este apartado nos referiremos, por el contrario y únicamente, a los importes que se han ayudado a obtener en esta área a consecuencia de reclamaciones de cantidad. En estos casos, la ciudadanía no reclama el reconocimiento de un derecho subjetivo (tenga sustantividad económica o no) sino, directamente, que se le abone una cantidad determinada y líquida.

¹² Fuente: "Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del Ministerio de Derechos Sociales, **enero de 2023**.

Así, durante el año 2022 y en desarrollo de las funciones de supervisión que el art. 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, encomienda al Diputado del Común, desde el área de Dependencia se ha ayudado a que las personas y asociaciones reclamantes obtengan el abono directo de **cincuenta y dos mil trescientos cincuenta y seis euros con treinta y seis céntimos (52.356,36 €)**.



ANEXO II AL CAPÍTULO VI:

Personas cuidadoras familiares no profesionales

Durante los días 3, 4 y 5 de noviembre de 2022, coincidiendo con la conmemoración del día de las personas cuidadoras, tuvo lugar en el Aula Magna “César Manrique” de la Universidad de La Laguna el **“I Congreso Internacional sobre Cuidados”**, organizado por la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigo/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE).

Con la asistencia de unas 2.500 personas, que pudieron seguirlo de manera presencial (alrededor de 600) y mediante retransmisión en “streaming”, el Congreso puso el foco sobre un colectivo, el de las personas cuidadoras no profesionales de Canarias, que la propia ACUFADE se había ocupado de identificar y reforzar justamente el año anterior, con la publicación del **“I Estudio sobre Personas Cuidadoras Familiares de Canarias”**.

Las quejas presentadas en el área de Dependencia de la Diputación del Común incluyen a menudo un grito de auxilio de las personas reclamantes que, en la inmensa mayoría de los casos, son las propias cuidadoras familiares de las personas dependientes. En no pocas ocasiones, manifiestan no poseer conocimientos para medicar a sus mayores, ni fuerza para darle la vuelta en la cama, o la ciencia necesaria para curarles las llagas. “La situación es insostenible”, “necesito ayuda” o, directamente, “no puedo más”, son expresiones ampliamente reiteradas por la ciudadanía en estas quejas.

A las personas cuidadoras familiares parece exigírseles que acompañen, asistan, cuiden, alimenten y mediquen a sus mayores, todo ello sin el reconocimiento social que tienen otros colectivos, sin respiro, sin cuidados, sin asistencia y sin prestaciones. A menudo son esas mismas personas cuidadoras quienes solicitan el reconocimiento del grado ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad por lo que, además de cuidadoras, son gestoras.

Es frecuente que junto a los informes clínicos de las personas dependientes se nos indiquen las patologías físicas y psicológicas de las propias cuidadoras: trastornos del sueño, ansiedad, estrés, hernias, cervicalgias, dolores musculares. Resulta innegable la importancia que el cuidado personal tiene para el tejido social pero, paradójicamente, las administraciones parecen hacer oídos sordos a esa

realidad, presuponiendo que se trata de un problema doméstico o familiar, cuando, precisamente por afectar potencialmente a toda la población, debería ser tratado como un problema social.

En aquel “Primer Estudio sobre Personas Cuidadoras Familiares en Canarias” se planteaban, entre otras, las siguientes reivindicaciones: valorar la situación y necesidades de la persona cuidadora y acceder a un Plan Individualizado de Atención exclusivo para ella; la creación de una cartera de recursos específicos para el cuidado, como apoyo emocional, fisioterapia, grupos de apoyo mutuo o servicios de respiro; legislar su situación mediante un Plan Nacional de la Persona Cuidadora; crear una Ventanilla Única para informar de las ayudas al cuidado y gestionarlas de manera ágil y coordinada; la creación de un carnet de las personas cuidadoras, con atenciones y beneficios para ellas; el reconocimiento de un ingreso mínimo que permita sufragar dignamente los gastos asociados a los cuidados; que no exista incompatibilidad entre estas prestaciones y las que en cada caso correspondan a las personas dependientes y cuidadas; que la cotización a la Seguridad Social como cuidadora sea compatible con la cotización laboral o con cualquier prestación de la Seguridad Social; y, en definitiva, profesionalizar el trabajo de las personas cuidadoras familiares y legalizarlo.

En la actualidad, este colectivo presenta otras demandas, como la creación de un complemento a las prestaciones económicas contempladas en la Ley de Dependencia, modificar el régimen de incompatibilidades entre prestaciones, estudiar la viabilidad de una renta canaria de los cuidados, dejar sin efecto la Instrucción Técnica por la que se prioriza la Prestación Económica por Cuidados en el Entorno Familiar frente a otras prestaciones, y promover ante el Parlamento de Canarias, el Gobierno de Canarias y, en particular, ante su Dirección General de Dependencia y Discapacidad el impulso de una Ley Integral de Protección de los Cuidados de ámbito estatal.

Hemos querido hacernos eco de esa realidad en el presente informe, en primer lugar, porque las personas que presentan sus quejas ante esta institución en materia de dependencia son, en su mayoría, las propias cuidadoras familiares y, en segundo lugar, porque una vez presentado aquel primer estudio (2021), y celebrado aquel primer congreso internacional (2022), superada ya por tanto su invisibilidad como colectivo, el año 2023 será, probablemente, aquel en que se impulsen las iniciativas necesarias para reconocer legalmente sus derechos.

Precisamente durante la celebración de aquel “I Congreso Internacional de los Cuidados”, la Diputación del Común propuso a las parlamentarias presentes en la jornada del 5 de noviembre de 2022, valorar la posibilidad de crear una comisión de estudio con relación a la situación de las personas cuidadoras familiares en Canarias.

Con el amparo de lo dispuesto en el art. 56, siguientes y concordantes del Reglamento del Parlamento de Canarias, aprobado en sesión plenaria del 17 de abril de 1991, en su redacción vigente, el art. 57 del mismo texto citado establece como único requisito para la constitución de una comisión no permanente sobre cualquier asunto de interés público que exista propuesta previa del Gobierno, de la Mesa, de dos grupos parlamentarios o de la quinta parte de los miembros de la Cámara,

Con fundamento en lo dispuesto en el art. 47.1, apartado h), de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, nos ha parecido correcto reiterar aquella posibilidad en este informe -dirigido precisamente al Parlamento de Canarias- a efectos de que los órganos citados puedan valorar si consideraran de interés proponer al propio Parlamento la creación de dicha comisión no permanente. Asimismo, reiteramos nuestra mayor disposición a colaborar con el Parlamento de Canarias en todo cuanto fuera necesario si este comisionado fuera llamado para ello.

ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

En la presente área, el Diputado del Común supervisa la actuación de las administraciones públicas canarias en aquellos casos en los que los ciudadanos alegan vulneración de derechos en relación con la contratación pública.

Durante 2022, se recibieron 12 quejas, muy pocas en relación con las que se han registrado en otras áreas de esta Institución.

Como ya hemos expuesto en informes anuales anteriores, no es ésta un área en la que el volumen de quejas sea considerable, lo que estimamos podría obedecer al hecho de que de la contratación pública no se derivan abundantes problemas para la ciudadanía.

2. Principales motivos de queja

7 de las 12 quejas de 2022, fueron presentadas por una asociación de vecinos, que alegaba que el Ayuntamiento de Santa Úrsula no les facilitaba información relativa a contratos que les afectaban. 5 de ellas se cerraron, una vez transcurrido el plazo para alegaciones, acerca de los informes remitidos por el consistorio, sin que la asociación reclamante presentara escrito alguno.

El resto de quejas se referían igualmente a otros problemas derivados de expedientes de contratación. En la Q22/2544, el reclamante alegaba demora del Cabildo de Gran Canaria en el pago de un suministro. En este caso, se ha recibido informe y se ha dado traslado al reclamante para alegaciones.

3. Colaboración de las administraciones y organismos públicos con el Diputado del Común.

Las administraciones públicas afectadas han colaborado activamente con esta Institución, con la excepción del Cabildo de Lanzarote, al que ya se le ha dirigido Advertencia de Declaración de Obstruccionismo, en la queja Q22/67.

ADJUNTÍA SEGUNDA

La capacidad humana ha de progresar en tiempos difíciles. Las grandes amenazas, la inflación, las guerras o la inestabilidad que los seres humanos arrastramos, han de convivir para mantener la luz encendida hacia una sociedad mejor, donde la ciudadanía sea capaz de trabajar en conjunto. No podemos permitirnos, ni permitir ser individualista, anestesiados por un egoísmo que raya los Derechos Humanos. Los seres humanos existen de carne y hueso, seamos conscientes de ello, el avance ha de ir unido a esa existencia.

El desarrollo de nuestras necesidades, de las necesidades de la ciudadanía de la comunidad autónoma, ha de tener en cuenta que los poderes públicos han de estar comprometidos con las mejores condiciones de vida de las personas, los avances son posibles, pero sin olvidar las carencias existentes y siempre manteniendo los pilares básicos: sanidad, educación, servicios sociales, menores, mayores...

Corresponde desde esta Institución el compromiso de hacer valer los Derechos Humanos a las administraciones públicas, debemos de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices, deber de velar y defender a las personas en situación de vulnerabilidad.

El ser humano y sus derechos han de ser el eje del crecimiento sostenible. Tenemos que asumir las realidades de nuestra sociedad y el avance hacia esa inteligencia artificial, tecnología sostenible, y otros cambios de progreso. No es posible enmascarar, ni olvidar las diferencias sociales y las carencias existentes, las desigualdades, la incertidumbre.

La inteligencia de todos y todas ha de ser para un cambio justo sin olvidos necesarios “con inteligencia creativa y de impulso real”. La energía lo es todo. Pues bien, la energía tiene que estar presente en nuestra sociedad, en nuestros regidores para lograr un futuro mejor, en convivencia social necesaria para lograr una convivencia en paz y seguridad.

Se ha de tener mayor dotación del gasto social porque la administración tiene que cumplir las normas o principios a los que debe estar sujeto, su actuación cotidiana del interés general. Ha sido eficiente ante tantas adversidades, pero se ha de ser más eficiente.

Las administraciones públicas y la ciudadanía se han de ajustar a la capacidad que desarrollamos y que el día a día nos conduce en una demanda a gran velocidad. Las crisis son momentos de hacer las cosas diferentes, de innovaciones radicales, ante realidades existentes y no aumentadas. Con ello se gana eficiencia en lo que se hace bien, que se refleja, existe y no es posible obviarlo, porque de su resultado se avanza en la creación de lo nuevo, de una sociedad mejor y más próspera en su compromiso con la mejora real de las condiciones de vida de las personas. La visibilidad también es importante en nuestra labor. Podemos salvar el planeta, pero sin olvidar a las personas.

Todos y todas tenemos argumentos de trabajo hacia el progreso de nuestra Comunidad Autónoma, que solo esté presente la eficacia, si no nos une el amor, que al menos no nos unifique el odio, solo lo que nos cohesionan como seres humanos, lo que nos dota de identidad propia. Avanzar incorporando respeto

y diálogo, hacia un mundo mejor, para saber esperar un buen logro que todos y todas queremos alcanzar. No añadamos ni integremos a nuestro compromiso ni a nuestra sociedad una guerra más.

Milagros Fuentes González,
Adjunta Segunda

ÁREA DE JUSTICIA

1. Consideraciones generales.

Se han tramitado un total de ciento treinta y seis (136) expedientes de queja, habiendo sido registrados ciento veinte (120) expedientes durante el ejercicio 2022 y procediendo dieciséis (16) expedientes de queja del año 2021. Se ha registrado, por tanto, una queja más que en 2021, cuando se recibieron 119 quejas.

Se han seguido realizando atenciones directas y entrevistas con la ciudadanía por parte de la asesora del área tanto vía telefónica como presencial; repitiéndose las causas que motivan dichas intervenciones, por lo que se ha vuelto a poner de manifiesto que la situación de la justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo una situación que ocasiona un claro colapso que dificulta la tramitación de los procedimientos judiciales con dilaciones indebidas, generando indefensión a la ciudadanía.

En lo que respecta a los órganos judiciales a los que se solicitó información previa, al amparo del artículo 19.2 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, y con base en el Convenio de Colaboración, suscrito el día 11 de octubre de 2019, entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, debemos destacar, como en anteriores informes, la buena cooperación de los mismos.

Este convenio suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, cuyo objeto es el de colaborar en aquellas áreas de interés común para ambas partes, fue prorrogado en el año 2021 con el fin de seguir manteniendo la fluidez y rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

Por otra parte, a nivel autonómico, el Diputado del Común, don Rafael Yanes, y el Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, don Julio Pérez, firmaron en fecha 21 de octubre de 2020 un Acuerdo Institucional de Cooperación que tiene por objeto articular la cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Diputación del Común para compartir los datos estadísticos dimanantes de los órganos judiciales y obrantes en los aplicativos informáticos de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de delitos contra la integridad moral, contra la trata de seres humanos, contra la libertad e indemnidad sexuales y delitos de violencia de género y reforzar la investigación de la Diputación del Común respecto de los mismos.

Dicho acuerdo tenía una vigencia de un año por lo que, por parte de ambas instituciones, se ha acordado firmar un nuevo Acuerdo de cooperación con una vigencia mayor a fin de reforzar y acrecentar la colaboración que han venido manteniendo hasta el momento.

2. Principales motivos de queja.

- Funcionamiento anormal de Juzgados y Tribunales

Como viene sucediendo desde hace años el motivo principal de queja en los expedientes del área de Justicia es el funcionamiento irregular de los Juzgados y Tribunales, en su mayoría, por dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales. Esta dilación, en muchos de los casos, se debe a la escasez de medios personales y materiales en los órganos de la Administración de Justicia, cuya gestión corresponde a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad de la Comunidad Autónoma de Canarias, al haber sido transferidas las competencias en dicha materia. Sin embargo, en los últimos años, estas dilaciones no obedecen a una única causa, pues la suspensión de plazos procesales y la adopción de medidas de seguridad e higiene frente al coronavirus durante el periodo de confinamiento, han tenido un gran impacto en la actividad

de los órganos judiciales sitos en el territorio canario con importantes reducciones en la interposición de demandas y otros escritos, en gran medida causadas por la inactividad procesal.

- **Registro Civil**

De forma paralela a la dilación existente en la tramitación de los procedimientos judiciales se han denunciado ciertas irregularidades en la tramitación de los expedientes registrales por parte de los Registros Civiles radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias, entendiéndose que la causa principal de dicha dilación es la falta de disponibilidad de recursos personales y materiales y la falta de control de los responsables de dichos Registros Civiles.

- **Colegios profesionales**

Siguiendo la división establecida en los informes anteriores, las quejas registradas a partir de la interposición de reclamación ante alguno de los colegios profesionales de la Comunidad Autónoma de Canarias pueden ser agrupadas en dos sub-materias:

- **Dilación en la actuación de los colegios profesionales**

Por una parte, nos encontramos con quejas derivadas del retraso existente en la actuación de determinados colegios profesionales, mayoritariamente los colegios de abogados, a la hora de resolver las quejas que se formulan ante una posible actuación irregular por parte de sus colegiados y colegiadas o por la falta de respuesta ante la interposición de dichas quejas.

En relación con el procedimiento disciplinario de los abogados y abogadas, son varias las quejas registradas en las que se denuncian irregularidades en la tramitación de dicho procedimiento. Si bien, en este informe hemos de destacar que se ha producido un descenso en el número de quejas que se interponen en relación con la mala praxis profesional de los y las letradas, de modo que entendemos que, si bien se siguen interponiendo denuncias ante los colegios por este motivo, estas corporaciones están actuando con una mayor diligencia en la resolución de las mismas.

- **Solicitud de asistencia jurídica gratuita**

Y por otra parte, nos encontramos con aquellas quejas interpuestas en relación con el reconocimiento a la asistencia jurídica gratuita. Varias de ellas se presentan debido al retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, cuyas primeras gestiones corresponden a los colegios de abogados, pues hay una demora manifiesta en la concesión de cita para la formalización de la solicitud así como en la designación provisional de letrado/a. Asimismo, existen otros expedientes en los que la ciudadanía denuncia la situación de indefensión generada por la presentación de informes de insostenibilidad por parte de los letrados/as designados, una vez concedido el beneficio; y por falta de comunicación entre los letrados y las personas beneficiarias de justicia gratuita.

Aunque el retraso en la tramitación de la solicitud de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita normalmente se produce en la fase inicial de procedimiento, es cierto que, en ocasiones, dicho retraso se produce en la emisión de resolución de concesión definitiva por parte de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

Como siempre recalcamos en nuestros informes, nos reiteramos en la necesidad de que se mantenga una mejor coordinación entre los colegios profesionales de Canarias y la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, con el fin de lograr una formación adecuada de los profesionales del Turno de Oficio para que la atención y el asesoramiento que presten a los y las beneficiarias se haga con la sensibilidad necesaria que requiere la protección de sus derechos fundamentales.

- Instituciones Penitenciarias

En este ejercicio 2022 hemos seguido recibiendo quejas de personas que se encuentran privadas de libertad en alguno de los Centros Penitenciarios localizados en la Comunidad Autónoma de Canarias. Siendo esta materia competencia del Defensor del Pueblo, esta Institución ha mediado y ha prestado atención de forma directa a estas personas con el objeto de impulsar la resolución de sus reclamaciones con la celeridad que requiere, ante la situación de privación de libertad en la que se encuentran.

Los motivos planteados en los escritos de queja continúan repitiéndose: denegación de permisos, traslado de módulos, no devolución de pertenencias, traslado de centro penitenciario, supuestos malos tratos por parte de los funcionarios/as de prisión, dificultades en el acceso a la asistencia sanitaria – en muchos casos por no efectuar el traslado hasta el centro hospitalario para acudir a citas médicas -, etc. También se plantean otras cuestiones que no están relacionadas con la situación padecida en los centros penitenciarios sino con la discrepancia en las decisiones adoptadas por los Jueces o Magistrados en las causas penales que han originado el ingreso en prisión o con el planteamiento de la revisión de la prisión provisional.

- Falta de ejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración.

Son varios los casos en los que los reclamantes alegan inejecución de resoluciones judiciales por parte de la Administración Pública, de modo que esta Institución ha acordado supervisar la actuación de las corporaciones locales y autonómicas, ante un posible incumplimiento de determinadas resoluciones judiciales.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

1. Consideraciones generales.

Iniciamos nuestra exposición destacando que este año 2022 ha habido un cierto cambio de tendencia en los motivos de las quejas presentadas a esta defensoría, en esta área.

La temática primordial y general, es la falta de respuesta y atención de la administración pública a los escritos y reclamación presentados por la ciudadanía, ya que mayoritariamente reclaman la no respuesta en tiempo y forma por las oficinas municipales y/o insulares de atención al consumidor.

Este año 2022, y en concordancia con el ejercicio anterior, respecto a las reclamaciones y/o denuncias en materia de consumo ante organismos autonómicos, tanto a instancia de personas físicas, como por asociaciones de consumidores y usuarios, estamos en condiciones de afirmar sin duda, que se han agilizado las respuestas, una vez supervisado el expediente de queja y requerido el informe que determine la actuación realizada por la administración autonómica, en este caso, Dirección General de Comercio y Consumo quien ha comunicado las acciones de mediación realizadas o la activación de la potestad sancionadora en materia de consumo, así como informando, orientando y asesorando a los consumidores y usuarios sobre sus derechos y formas de ejercer los mismos en los ámbitos que exceda de sus competencia. En este ámbito en concreto, merece ser destacada la excelente colaboración de la Dirección General de Comercio y Consumo con esta institución, ya que la existencia de una persona de contacto para la recepción o entrada de nuestras peticiones, ha facilitado y agilizado la tramitación de las quejas ciudadanas.

Una vez que se han recibido las respuestas en la mayoría de los expedientes se ha procedido al archivo, comunicando que, en el caso, de no considerar la respuesta de la administración adecuada a sus

intereses deberá activar acciones en jurisdicción competente al objeto de instar una resolución judicial favorable a sus pretensiones.

2. Principales motivos de queja

FALTA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA A LAS RECLAMACIONES DE LA CIUDADANÍA.

En la mayoría de los casos, es causa común, que cuando los ciudadanos y ciudadanas presentan escrito de queja ante esta Diputación, solicitan respuesta expresa ante una discrepancia o conflicto como consecuencia de la adquisición de un producto o prestación de servicios como consumidores y usuarios finales, sin que consigan una resolución favorable a sus peticiones.

Esta es la situación más frecuente con la que nos hemos encontrado en el año que se informa, ya que la mayoría de las quejas presentadas lo son porque los ciudadanos y ciudadanas han presentado su hoja de reclamación ante las oficinas municipales de consumidores –OMIC-, o bien ante la Dirección General de Comercio y Consumo del Gobierno de Canarias y, a pesar del tiempo transcurrido desconocen la situación de su reclamación, o no han obtenido nunca una respuesta expresa a su reclamación.

Iniciado nuestra actividad supervisora, sobre las administraciones locales o la autonómica, podemos afirmar que se recibe respuesta a nuestras peticiones de informe con total normalidad y fluidez; (prueba de ello es el escaso número -2- de firmas de recordatorios del deber legal), y podemos comprobar cómo la ciudadanía puede acceder a la información solicitada conociendo así el estado de su reclamación.

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (FACUA)

De las quejas tramitadas por organizaciones no gubernamentales de consumidores tales como FACUA-Consumidores en Acción se han recibido en nuestra Institución ante falta de respuesta de las reclamaciones presentadas ante los órganos directivos del Gobierno de Canarias. La problemática que se eleva a la Administración Pública Canaria es variada, desde asuntos de disconformidad con entidades financieras, compañías de seguro, compra cursos formación on-line que no lo son, compañías aéreas de entre otras.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones.

A medida que la incidencia de la pandemia originada por el Covid-19 ha pasado a un segundo plano, van aflorando los grandes fantasmas de la sanidad canaria, que nos alejan aún más del ya idílico objetivo de alcanzar un grado óptimo de satisfacción en la prestación de los servicios sanitarios.

Desde el punto de vista de la tramitación de las quejas recibidas en el año 2022, han recuperado protagonismo los problemas que ya eran motivo principal de queja antes de la pandemia. Los usuarios sanitarios siguen insistiendo en la necesidad de buscar el apoyo y la intervención de la Diputación del Común como último recurso para conseguir un reconocimiento favorable de su pretensión.

Han sido temas relevantes las interminables listas de espera para consultas y tratamientos, incluidos los de rehabilitación (Q22/176; Q22/2153; Q22/294; Q22/695; Q22/739; Q22/481), falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario interpuestas por los pacientes (Q22/337; Q22/548; Q22/2126; Q22/2161), listas de espera quirúrgicas (Q22/66; Q22/2258; Q22/890; Q22/1783; Q22/2138; Q22/1738), retrasos en realizar operaciones ya programadas, en recibir diagnóstico o por diagnóstico tardío (Q22/207; Q2/1444; Q2/1450; Q22/1504; Q22/483; Q22/1940), solicitudes no atendidas de una segunda opinión médica o de derivación a otros centros hospitalarios fuera de Canarias (Q22/532;

Q22/963; Q22/816), deficiente atención médica en general y falta de información del estado de los pacientes en el servicio de urgencias (Q22/444; Q22/2485; Q22/102; Q22/873), solicitudes no atendidas de reintegro de gastos (Q22/586; Q22/618; Q22/1784; Q22/2201), falta de resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial (Q22/131; Q22/184; Q22/690; Q22/2127), solicitudes de documentación clínica no atendidas (Q22/39; Q22/1243; Q22/2221), cobro indebido de servicios sanitarios y facturación por el servicio de la "RED CENTINELA" (Q22/149; Q22/457; Q22/2529) y solicitudes de transporte sanitario no atendidas (Q22/1357; Q22/1432; Q22/2360).

Se han tramitado quejas que abordan la problemática de las enfermedades raras en Canarias, como Legg-Calve-Perthes (Q22/1049), sensibilidad química múltiple (Q22/2145; Q22/2146), así como sobre la solicitud de cribado neonatal para la Atrofia Muscular Espinal (Q22/122).

También se ha investigado la situación de falta de espacio en infraestructuras sanitarias y de baños adaptados para personas ostomizadas (Q22/58; Q22/1061).

Con respecto a las quejas recibidas en relación al Covid-19, y aunque su número ha decrecido notablemente, mantenemos un apartado especial para su tratamiento en este informe.

Por tanto, el mayor número de quejas recibidas siguen afectando a las listas de espera y a los retrasos en la prestación de los servicios sanitarios en general, incluyendo los servicios administrativos, siendo considerable el aumento de quejas que afectan a la falta de resolución de las reclamaciones en el ámbito sanitario presentadas por la ciudadanía.

En cuanto al nivel de colaboración de la Administración con la Diputación del Común, en líneas generales seguimos apreciando que la canalización de las quejas a través de los Servicios de Régimen Jurídico de la Consejería de Sanidad, ha supuesto un notable avance en la colaboración con este Comisionado Parlamentario y en la resolución de los expedientes, aunque no ha desaparecido el retraso a la hora de que el organismo o centro hospitalario interpelado emita el informe solicitado.

2. Principales motivos de queja.

Listas de espera sanitarias

Según los datos publicados por la Consejería de Sanidad, la lista de espera quirúrgica de los hospitales del Servicio Canario de la Salud (SCS) se incrementó un 7,2% entre enero y junio de este año respecto al último semestre de 2021, pese a que se llevaron a cabo un 6,5 % más de intervenciones.

Los datos facilitados por la Administración evidencian que 32.918 pacientes esperan en las islas para ser intervenidos quirúrgicamente, de los cuales 8.158 lo hacen desde hace más de seis meses. El 63% de la lista de espera quirúrgica se concentra en tres especialidades: traumatología, oftalmología y cirugía general.

Las quejas recibidas son un fiel reflejo de esta tendencia al alza, y una muestra real de que el problema de las listas de espera en Canarias está lejos de alcanzar una mejora aceptable, aun cuando ha disminuido la posible influencia negativa de la crisis sanitaria del covid-19, que paralizó muchas intervenciones programadas y contribuyó a incrementar las listas de espera en los distintos hospitales de Canarias.

Quejas que han encontrado un reconocimiento favorable por parte de la administración sanitaria, al anunciar en su informe el inicio del procedimiento quirúrgico (Q22/66). Otras se han solucionado por haberse producido finalmente la intervención quirúrgica oftalmológica, y con el dato añadido proporcionado por la administración sanitaria de que el tiempo de demora media para intervención

quirúrgica en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria es de 127,23 días (Q22/1883). En otros casos nos vemos obligados a archivar la queja cuando llegamos al límite de actuaciones previstas en la Ley, como sucede en este caso, donde el Servicio de Neurocirugía por patología tumoral de columna del Hospital Universitario de Canarias informa de que el paciente, atendiendo a la frecuencia de la patología reseñada y los medios disponibles, tiene un plazo de previsión para ser intervenido de 257 días. Además, existen 725 pacientes en lista de espera con un promedio de intervención programadas de 32 pacientes en 2022 (Q22/1738).

Listas de espera para consulta, según los datos ofrecidos por la Consejería de Sanidad, pasó de 116.561 pacientes a 31 de diciembre de 2021 a 113.515 en junio, mientras que la demora media para una consulta con el especialista disminuyó en 16,3 días, situándose en 101,3 días.

El 70% de la lista de espera de consultas la conforman las especialidades de oftalmología, dermatología, traumatología, rehabilitación y otorrinolaringología.

Si lo extrapolamos a las quejas recibidas, apreciamos que existen casos en los que no se observa irregularidad porque la administración sanitaria está en plazo para contestar al reclamante, pero queda patente que la carencia de profesionales puede ser una de las causas del incremento de las listas espera (Q22/176). En otros casos, la queja encuentra solución tras la intervención del Diputado del Común y haber recibido finalmente el paciente la consulta (Q22/739). En el informe se aportan datos reveladores de la situación actual de la demora de pacientes en primera consulta de traumatología en el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, que es de 93,94 días (Q22/2153).

En lo que se refiere a la lista de espera de pruebas diagnósticas, los datos oficiales son que disminuyó en un 5,2% durante el primer semestre de este año, situándose en 22.977 personas, período en el que se realizaron un total de 433.375 pruebas, lo que representa un incremento del 6,8% respecto a diciembre de 2021. En total, se realizaron 165.521 pruebas más que en el mismo periodo de 2021.

A tenor de las quejas tramitadas, en algunos casos el problema del retraso encuentra solución desde que se solventan los problemas organizativos indicados en el informe remitido por la administración sanitaria (Q22/1444; Q22/1450). En otros casos, la prueba diagnóstica puede llegar a tal retraso, que el tratamiento que pudo haberse iniciado con tiempo ya no puede evitar la metástasis (Q22/1940).

Falta de respuesta a las reclamaciones en el ámbito sanitario

La administración sanitaria no está exenta del rigor formalista que establece nuestro Ordenamiento Jurídico, y al igual que los ciudadanos/as debe estar sujeta al cumplimiento de los plazos establecidos en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, y Decreto 147/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 94/1999, de 25 de mayo.

Hemos tramitado un considerable número de quejas relacionadas con este motivo, y aunque su contenido puede versar sobre la distinta problemática que afecta a nuestro sistema sanitario, en la práctica se evidencia que, en ocasiones, los reclamantes deben enfrentarse no sólo al retraso en una cita médica, en la resolución de una discrepancia con el facultativo (Q22/337; Q22/2126) o, incluso, con la falta de respuesta ante la solicitud de revisión tras una intervención quirúrgica ineficaz (Q22/2161), sino que además deben sufrir el incumplimiento de los plazos para que sus reclamaciones en el ámbito sanitario reciban contestación.

Expedientes de responsabilidad patrimonial

Con respecto al año anterior, hemos detectado un ligero incremento de las quejas recibidas que se afectan a la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial en el ámbito sanitario, derivada de la obligación que tienen las Administraciones Públicas de indemnizar aquellos daños que provoque el Servicio Público de Salud a sus pacientes.

Los procedimientos de resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial se dilatan tanto en el tiempo que existe un incumplimiento de los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la C.E. y artículo 91 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Q22/131; Q22/2127; Q22/1239). En cuanto a los motivos que originan las quejas, la presunta negligencia médica representa un número importante de ellas (Q22/690; Q22/311; Q22/924; Q22/2210).

COVID-19

Aunque se ha detectado un descenso considerable del número de quejas relativas a esta problemática, no podemos decir que haya disminuido su importancia, a pesar de que en noviembre de 2022 el nivel de alerta que se indicó tras la valoración por la Dirección General de Salud Pública conforme el documento "Estrategia de Vigilancia y Control de COVID-19 tras la fase aguda de la Pandemia aprobado el 23 de marzo de 2022 por la Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial de Salud, fue de nivel de riesgo bajo en toda Canarias.

El Covid-19 sigue estando presente a nivel sanitario y social en la ciudadanía canaria, lo que se demuestra en las 15 quejas recibidas durante el año 2022, que representan un 0,77% menos que en el ejercicio anterior.

La no presentación del certificado de vacunación fue el motivo de que se le denegara el acceso de los reclamantes a una biblioteca pública de Canarias (Q22/221; Q22/217; Q22/218; Q22/219; Q22/220; Q22/222; Q22/223; Q22/257; Q22/271).

Alegaban que en la Orden de 22 de diciembre de 2022 de la Consejería de Sanidad, apartado 3, que relaciona los centros donde se exige certificado covid, no se encuentran las bibliotecas públicas. Las quejas fueron archivadas por no apreciarse irregularidad en el procedimiento administrativo, toda vez que los reclamantes habían iniciado correctamente el proceso de reclamación previa ante la Administración.

El desacuerdo con las medidas de seguridad implantadas en el nivel 4 de alerta fue motivo de queja (Q22/236). La reclamante consideraba que dichas medidas perjudicaban la actividad de los menores. La queja fue archivada por no apreciarse infracción del Ordenamiento Jurídico por parte de la Administración. Las medidas implantadas por el Gobierno de Canarias en los distintos niveles de riesgo siguieron el procedimiento administrativo oportuno según la norma vigente y legalmente aprobada.

Se tramitó una Queja (Q22/453) en la que el reclamante manifestaba que su padre no había podido vacunarse con la tercera dosis porque al Servicio Canario de la Salud no tenía constancia de los datos de la vacunación anterior. Su padre pertenece a MUFACE y las dosis anteriores le fueron inoculadas en Hospiten. Tras la intervención del Diputado del Común la queja se archivó por solución al aclararse los trámites burocráticos aplicables.

El Certificado COVID Digital de la UE (certificado de recuperación), es un documento que permite viajar entre países de la UE acreditando de forma sencilla que una persona ha sido vacunada contra la COVID-19, se ha recuperado de la enfermedad o tiene una prueba negativa en las últimas 24/72 horas según

establezcan los diferentes países, pero cuando la prueba de anticuerpos se realiza en un laboratorio privado y no se puede establecer la fecha en la que estuvo en contacto con el virus, no se otorga validez al certificado, por lo que la queja se archiva al no apreciarse infracción del Ordenamiento Jurídico (Q22/492).

COVID persistente.

Es una nueva afección presente en personas que han sufrido la infección por el virus SARS-CoV-2, que no tiene relación con cómo ha sido su proceso en la fase aguda. También se conoce como "COVID prolongado", "síndrome COVID crónico" "long COVID" o "síndrome de COVID postagudo" En la queja que hemos tramitado una asociación de personas afectadas plantea una serie de necesidades e inquietudes que esperan sean tenidas en cuenta en un Plan de abordaje de la COVID persistente en Canarias (Q22/1823). La queja fue archivada por no apreciarse infracción del Ordenamiento Jurídico por parte de la Administración, toda vez que del informe recibido se desprende que el Plan fue presentado a la asociación promotora de la queja, y actualmente existe una Estrategia COVID persistente en Canarias, puesta en marcha por la Consejería de Sanidad.

Facturación por los servicios de "RED CENTINELA".

Hemos recibido una queja (Q22/2529), que por su contenido puede afectar a otros ciudadanos/as, por la que el reclamante nos indica que ha recibido dos liquidaciones practicadas por el Servicio Canario de la Salud por los conceptos de: "Teleconsulta Asistencia Primaria" y "Prueba PCR Covid-19". La queja se encuentra en trámites, toda vez que a cierre de este informe no hemos recibido repuesta de la administración sanitaria a nuestra petición de información, a fin de que se aclare, entre otros datos, el hecho de si los servicios facturados consistían en poner en conocimiento de la "RED CENTINELA" los síntomas, control del aislamiento domiciliario e informar de contactos estrechos.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1. Consideraciones

2. Principales motivos de queja

El descenso de quejas en el área de Servicios Sociales, durante 2022, viene motivado por el desarrollo del Ingreso Mínimo Vital, prestación complementaria con la anteriormente denominada Prestación Canaria de Inserción, modificada por Ley 5/2022, de 19 de diciembre, de la Renta Canaria de Ciudadanía. De manera que únicamente un 10% de los escritos de esta área de protección social recogen demora en la aprobación de la renta de ciudadanía, en la disconformidad con la cuantía aprobada, falta de pago tras resolución favorable de recurso de alzada, discrepancia con los criterios del plan de integración propuestos, con la valoración social, entre otros motivos.

El más numeroso motivo de queja, un 47% de las incorporadas en esta área, son de solicitantes, o en su caso, beneficiarios de pensión no contributiva tanto de discapacidad como de jubilación. La dilación, de más de dos años en el reconocimiento de la condición de persona con discapacidad conlleva, a su vez, al retraso, en la resolución del derecho a la pensión. En las quejas de personas perceptoras se acude a la esta institución parlamentaria considerando vulneración de derechos por suspensión de cobro por revisión anual, por falta de aportación de documentación cuando no han sido efectivas las notificaciones, por el complemento para titulares de pensión no contributiva que residan en vivienda alquilada, entre otros.

Si bien, como hemos dicho, se han presentado quejas relacionadas con dilación en la tramitación de las Pensiones No Contributivas, en los últimos informes que nos ha remitido la Dirección General de

Derechos Sociales e Inmigración, con bastante premura, se ha hecho constar que se están realizando actuaciones para agilizar la tramitación y cumplir los plazos legalmente establecidos, y en particular, “(...) el servicio de Pensiones No Contributivas se reforzará con hasta 16 personas, especialmente en la parte de tramitación inicial, para agilizarla. Igualmente se continúa con la implantación y mejora del nuevo aplicativo por parte del servicio de modernización de la SGT de esta Consejería.

Hay un importante número de quejas, casi un 20%, referidas al reconocimiento de prestaciones de especial necesidad y de emergencia social, cuya gestión directa recae en la administración municipal. Estas quejas visibilizan la actual situación de la sociedad canaria, en indicadores de pobreza. Resulta, cuanto menos inverosímil que un importante grupo de personas en esta comunidad autónoma continúe demandando bienes de primera necesidad, alimentos, ropa y, a esto se suman las quejas que vienen motivadas por el acceso a los servicios de primera necesidad como agua, luz, telefonía, quejas que son tratadas con absoluta prioridad por ser una obligación de las administraciones públicas la garantía de estos derechos esenciales.

De manera paralela a las quejas de prestaciones básicas se tramitan diversas quejas sobre el funcionamiento de los servicios sociales municipales, se cuantifican en un 10%, agrupando las referidas a listas de espera para dar cita, falta de respuesta a los cambios de profesionales de referencia, falta de coincidencia en el diagnóstico, sobre todo en municipios de mayor número de habitantes. Es esencial dotar a estos servicios de atención primaria y comunitaria de los profesionales necesarios para dar respuesta a todas y cada una de las prestaciones aprobadas en el catálogo de servicios y prestaciones el pasado mes de octubre.

En estas insuficiencias del sistema de servicios sociales preocupan las personas que acuden a esta institución parlamentaria por no disponer de ningún tipo de ingresos y/o viven en una situación de sin hogar que corresponde con un 11% de las quejas. El amplio abanico de prestaciones al que determinadas personas no acceden por falta de documentación al estar en situación de retorno, de emigración indocumentada, por vulnerabilidad sobrevenida, por un cúmulo de factores estructurales que llevan a un estado grave de carencias personal y/o familiar, se muestran como una de las mayores vulneraciones de derechos que las distintas administraciones públicas deben afrontar, dotando de medios, sin que exista justificación alguna para eludir tal cumplimiento.

Desde este informe del área de servicios sociales se apela a fortalecer el sistema público, garantizando el cumplimiento de cada una de las prestaciones aprobadas en el catálogo de prestaciones y servicios en cumplimiento de la legislación en servicios sociales y no se quede en un mero trámite como ha ocurrido con otros planes sociales y sociosanitarios. Ello implica no sólo dotación económica, implica formación de los agentes comprometidos, conciencia, voluntad y eficiencia en los servicios.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Consideraciones Generales.

Las quejas presentadas en materia de seguridad social durante este año 2022, no difieren especialmente en su temática a las de años anteriores. Las cuestiones denunciadas sobre las actuaciones administrativas suelen exceder del ámbito competencial de la Diputación del Común por pertenecer el organismo afectado a la administración general del Estado y en este caso corresponder la supervisión al Defensor del Pueblo.

Los grandes problemas que nos traslada la ciudadanía hacen referencia una y otra vez a la falta de respuesta expresa a los escritos de solicitud que dirigen a la administración pública; o bien nos trasladan la disconformidad con resoluciones desfavorables de las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social y Servicio Público de Empleo Estatal,

siendo en todos estos casos los organismos afectados pertenecientes a la Administración General del Estado, es por este motivo y por razón de competencia, que se han llevado a cabo el traslado de la queja al Defensor del Pueblo para que por esa defensoría se lleve a cabo la supervisión a las administraciones estatales.

Los organismos afectados por las discrepancias ciudadanas son las Direcciones Provinciales del INSS, TGSS y SEPE, que una vez requeridos remiten los informes que se encontraban pendientes, y/o resolución expresa.

Un importante número de quejas se debe a la imposibilidad de la ciudadanía de obtener una cita preferentemente presencial en las oficinas de la seguridad social de las islas, llegando incluso esta dificultad a no poder acceder siquiera a una cita telefónica con dicha administración para realizar simples consultas, o para aclaración de comunicaciones.

La mayor parte de las resoluciones que se encuentran pendientes de emitir están relacionadas con las prestaciones por desempleo, o por reclamaciones frente a la resolución de denegación del ingreso mínimo vital atendiendo a los criterios de la normativa actual, o por la dilación en su tramitación.

Merecen ser destacados varios expedientes de queja fundamentados en solicitudes de pensiones jubilación en ámbito de convenios bilaterales que se dilatan en el tiempo ante falta de respuesta del país de origen, o ante dificultades en la tramitación.

2. Principales motivos de quejas.

SIN RESOLUCION EXPRESA DE LA ADMINISTRACIÓN

La falta de resolución expresa por parte de la seguridad social constituye el motivo que mayor número de quejas aglutina. **44** quejas se han presentado con esta problemática.

La situación de alta vulnerabilidad social ha supuesto un importante acercamiento de la ciudadanía a los sistemas asistenciales sociales ya sea de ámbito municipal como de ámbito ministerial que aquí nos ocupa; así, la demanda del Ingreso Mínimo Vital (IMV) para muchas familias que encuentran dificultades para incorporarse al ámbito laboral desde los inicios de la pandemia, ha llevado implícito un incremento en las solicitudes de esta ayuda sin resolver en tiempo y forma, dilatándose excesivamente la resolución del expediente a pesar de los grandes esfuerzos de administraciones para dotar recursos humanos en las distintas administraciones. Por ello la ciudadanía continúa trasladando sus quejas por las dilaciones en la resolución del expediente, o por la falta de respuesta a los recursos interpuestos,

Hemos tomado conocimiento también de algunos expedientes de queja relativos a situaciones de desamparo ante la imposibilidad de acceder a prestaciones de la seguridad social por la existencia de deudas contraídas que no se pueden abonar al carecer de recursos económicos, sin oportunidad para incorporarse al mundo laboral y cada vez más alejado de la posibilidad de fraccionar o aplazar la deuda con la administración.

También hemos gestionado quejas relacionadas con solicitudes de jubilación y/o prestaciones anticipadas, donde la ciudadanía nos traslada que no son resueltas favorablemente a pesar de contar con edad para solicitarlas según refieren los promotores de los expedientes. A título de ejemplo podemos señalar la Q22/262, o la Q22/415 y Q22/580 donde en ambos casos los vecinos llevan desde el año 2020 esperando una respuesta sobre su solicitud de jubilación.

PROBEMAS CON EL INGRESO MÍNIMO VITAL (IMV)

Un segundo grupo de quejas recibidas y gestionadas, y no menos importante, son las referidas a las dificultades que deben afrontar los ciudadanos y ciudadanas para poder acceder a la prestación del ingreso mínimo vital (en adelante IMV); sobre todo por el excesivo tiempo de espera para obtener una resolución. Dentro de este grupo hemos recibido 35 quejas.

Relacionado con el IMV, nos comunican los ciudadanos y ciudadanas, la disconformidad con la resolución que establece la cuantía del ingreso; o la disconformidad con la resolución desestimatoria de la prestación por no concurrir las condiciones para ser considerado por la administración en situación de vulnerabilidad social de acuerdo con el cómputo de los ingresos y del patrimonio (ex RD 20/2020 en su art. 7.1.b), y sin que lamentablemente proceda la aplicación de los supuestos de vulnerabilidad económica y cuyas alegaciones no permiten por imputación del patrimonio no disponible, determinar irregularidad en la actuación de la administración una vez recibida la respuesta expresa de desestimación.

DIFICULTADES PARA OBTENER CITA PRESENCIAL Y/O TELEFÓNICA EN LAS OFICINAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

En los últimos meses del año hemos venido observando la presentación de quejas continuas, además de consultas a través de las citas presenciales en nuestras oficinas, por la dificultad de la ciudadanía en general para poder obtener una cita presencial y acceder a consultas con los funcionarios de las oficinas de la seguridad social, donde en ocasiones se producen grandes colas en la vía pública y una falta de sensibilidad/o empatía para la atención de la ciudadanía. En igual medida nos comunican las dificultades de obtener una cita telefónica, y ello a pesar de estar a tres años de inicio pandemia. Asimismo refieren y agradecen que una vez planteada su disconformidad por escrito y supervisado por parte de la Diputación del Común se resuelve la queja por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería de la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal.

Dentro de este grupo de quejas podemos señalar más de 10 quejas, Q22/2; Q22/179; Q22/1000; etc.

PENSIONES DE JUBILACIÓN Y CONVENIOS BILATERALES CON TERCEROS PAÍSES.

En menor medida se han recibido y tramitado quejas donde personas que no tienen la nacionalidad española pero procedentes de países de la Unión Europea, nos trasladan el excesivo tiempo de espera (en ocasiones más de 12 meses) para poder percibir sus pensiones procedentes de países de la Unión. Generalmente se logra llegar al final del expediente y obtener una resolución favorable, si bien lo gravoso es el excesivo plazo para su resolución.

Así podemos reseñar la Q22/580 donde el ciudadano nos trasladaba las dificultades para percibir su pensión procedente de Suiza; o la Q22/640 relativa a una jubilación de ciudadana de nacionalidad italiana; o la Q-22/99 de un ciudadano de nacionalidad británica, o la Q22/2218 de un ciudadano alemán, o el caso de la Q22/348 donde la demora en la resolución de la jubilación le impide a la ciudadana el acceso a la tarjeta sanitaria.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

La calidad y excelencia de los servicios públicos, garantía de la igualdad de oportunidades y de los derechos fundamentales, depende del personal empleado público, capital humano que, como parte actora de las políticas públicas, debe de garantizar la calidad y excelencia de los servicios.

La articulación de una administración más moderna, ágil y transparente, debe estar presidida por la orientación hacia las personas que deben regir el proceso de transformación de la administración pública, pues la ciudadanía, en su conjunto, es la receptora de la acción administrativa.

En el ámbito de la función pública, con respecto al proceso de transformación de la Administración Pública, se han aprobado la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, y, por otro lado, el Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, primeros pasos del proceso de transformación que sientan las bases para un empleo estable y de calidad, transformador del mercado de trabajo. Estas medidas urgentes, persiguen mejorar las condiciones laborales del empleado público, incrementando la productividad, el dinamismo en la economía y por ende el refuerzo de los servicios públicos.

La transformación de la Administración Pública también afecta a los instrumentos de planificación y de ordenación de la política de recursos humanos y a los criterios que deben orientar los procesos de selección del talento necesario que requiere la Administración. Es precisamente en este contexto, donde la oferta de empleo público adquiere un papel fundamental, al ser el instrumento que ofrece respuestas y soluciones, en forma de recursos humanos, a las necesidades y demandas de la sociedad en un momento determinado, así como a las necesidades futuras de la misma.

La oferta de empleo público se encuentra indisolublemente ligada a la Ley de Presupuestos Generales del Estado de cada año y ha de estar alineada con ella en la consecución de los grandes retos del país. Ambos instrumentos normativos, Ley de presupuestos por un lado y la oferta de empleo público por otro, son el anverso y reverso de la política de recursos humanos de la Administración General del Estado que persigue un objetivo común que es garantizar la prestación de unos servicios públicos en condiciones de excelencia y capaces de garantizar los derechos y prestaciones de tercera generación.

Pues bien, a este objetivo común contribuyen la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, y el Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.

En este sentido, la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022, presenta importantes novedades en cuanto a la oferta de empleo público.

En primer lugar, la ley contempla una tasa de reposición de efectivos del 120 por cien en los sectores prioritarios y del 110 por cien en los demás sectores, que se eleva al 125% en el caso de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

En segundo lugar, se establece el procedimiento de cálculo de las tasas de reposición de efectivos, en el que, como novedad, se han introducido una serie de reglas de flexibilización de la tasa de reposición, de forma que no computarán para la tasa de reposición y, por tanto, no se tendrán en cuenta para su cálculo, entre otras: las plazas que las empresas externas destinaban a la prestación de servicios que pasan a estar internalizados y las plazas necesarias para la puesta en marcha y funcionamiento de nuevos servicios cuyo establecimiento venga impuesto en virtud de una norma estatal, autonómica o local.

En tercer lugar, con el fin de permitir una mayor cobertura de las plazas, se permite, conforme al artículo 20.2 de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2022, que las plazas no cubiertas tras la ejecución de una convocatoria podrán convocarse nuevamente siempre que no hayan transcurrido más de tres años desde la publicación de la oferta. Esta previsión será aplicable a las convocatorias de procesos selectivos derivadas de ofertas de ejercicios anteriores a 2022, incluidas las que ya han sido publicadas.

La oferta de empleo público aporta seguridad jurídica y transparencia de cara a los futuros procesos selectivos, de modo que la ciudadanía puede conocer no sólo las plazas a convocar, sino también en qué áreas de actividad, conociendo de antemano las reglas básicas a las que se sujetarán las convocatorias.

Precisamente, la inmensa mayoría de quejas recibidas, y tramitadas en el año 2022, siguen estando relacionadas con el acceso al empleo público, retraso de las convocatorias, desarrollo de los procesos selectivos, motivación de las calificaciones de los tribunales calificadoros, acceso a copias de los exámenes, funcionamiento de las listas de empleo, entre otros motivos.

Las administraciones públicas fundamenten, en gran medida, las deficiencias de su actuación precisamente en la ausencia de medios personales, lo cual evidentemente conlleva una ineficiente atención que repercute en el funcionamiento de los servicios públicos, por ello, desde la institución de la Diputación del Común se le recuerda, a la administración pública concernida, el deber legal de responder expresamente las solicitudes y recursos que le son planteados y se les recomienda trasladar a los órganos competentes las necesidades concretas de personal que juzguen imprescindibles para el cumplimiento de sus cometidos como administración pública; las altas tasas de temporalidad y la inadecuada planificación de los recursos humanos, que se viene padeciendo desde hace años, como consecuencia de la mencionada temporalidad, se ha empezado a corregir con los procesos de estabilización del empleo temporal que esperamos poder valorar el resultado de los mismos en próximos informes.

Por otro lado, debemos de reseñar que se siguen recibiendo quejas sobre provisión de puestos de trabajo, movilidad, retribuciones, prevención de riesgos laborales, teletrabajo y conciliación, entre otras materias.

De nuevo, la atención telefónica sigue siendo el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía, tanto para realizar consultas sobre el estado de tramitación de sus quejas, como para informarse sobre posibles vías de actuación o sobre qué actuaciones pueden ser objeto de supervisión. Nuestra intervención concluye con ofrecer una adecuada atención en cumplimiento del cometido de esta institución, que no es otro que garantizar el pleno sometimiento de la Administración Pública a la Ley y al Derecho, pues seguimos velando para que las Administraciones Públicas resuelvan, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados por la ciudadanía, no solo para dar cumplimiento a lo establecido en nuestra Ley reguladora (artículo 27), sino también a lo dispuesto en el artículo 103 (CE), e, igualmente, a lo dispuesto en Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículo 21). Nuestra Constitución, como ya hemos expuesto, limita las tradicionales prerrogativas y privilegios de la Administración Pública (posición jurídica de superioridad respecto a la ciudadanía), al mandato de pleno sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho.

Concluimos informando que desde el área de Trabajo y Función Pública se han realizado 2.603 actuaciones durante el año 2022, por parte del personal que tiene a su cargo la citada área.

El total de las quejas tramitadas en 2022 en el área fueron 246 de las cuales 164 fueron presentadas este año y 82 de años anteriores.

El total de las quejas inadmitidas fue de 35 por los siguientes motivos: 4 por duplicidad, 13 por no subsanación, 5 por encontrarse en vías de solución, 1 sin competencia y 12 no existir irregularidad.

Con respecto a los ocho (8) expedientes de queja ha sido derivado al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

2. Principales motivos de queja.

-Derecho a la Carrera Administrativa.

En el presente ejercicio, daremos cuenta del seguimiento de la recomendación que formulamos, al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, sobre la inactividad de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, en cuanto a la convocatoria de concurso de méritos del personal funcionario de la citada administración.

Se hace obligado reseñar que la Diputación del Común había recomendado que se adoptaran las medidas que procedieran para garantizar el derecho a la carrera profesional, del personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, mediante la convocatoria de los concursos de méritos.

Igualmente, esta Defensoría recordó el deber legal de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, al cumplimiento del artículo 30.1 y 2 de la Ley 2/1987, de 30 de marzo, de la Función Pública Canaria, y del artículo 6 del Decreto 48/1998, de 17 de abril, por el que se regula la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de la administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

La recomendación fue aceptada y se nos informó de la publicación del Decreto Ley 6/2019, de 10 de octubre, de medidas urgentes de ordenación del empleo público en las Administraciones Públicas Canarias, en cuyo artículo primero, regla tercera, se establecía que el Gobierno de Canarias vendrá obligado a efectuar los correspondientes concursos de provisión de puestos, en el ámbito de la Administración General, a la finalización de los procesos selectivos de las ofertas públicas de empleo de los años indicados (2015, 2016 y 2017), y en todo caso antes del día 1 de julio de 2021.

Pues bien, por Resolución de 28 de junio de 2021, la Dirección General de la Función Pública aprobó las bases específicas y convocó concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (Boletín oficial de Canarias núm. 133 de 30 de junio de 2021).

En el presente ejercicio, por Resolución de 12 de septiembre de 2022, se aprobó la lista definitiva de adjudicación de puestos de trabajo del concurso de méritos adscritos a los Grupos, Subgrupos, Cuerpos, Escalas y, en su caso, Especialidades, convocado por Resolución de 28 de junio de 2021, de la Dirección General.

En relación al concurso de méritos se han recibido varias quejas motivadas por los problemas informáticos que aducían a la hora de presentar la solicitud de participación (Q22/1335, Q22/1573, Q22/1791 y Q22/1796).

En la Q22/1335 se ponía de manifiesto que un determinado número de funcionarios no había sido incluido en las listas provisionales de admitidos y excluidos debido a problemas informáticos, ya que sólo se permitía presentar las solicitudes a través de un programa informático usado por primera vez para la resolución del concurso.

Esta institución solicitó a la persona promotora de la queja que aclarara si comunicó a la Dirección General de la Función Pública los problemas informáticos ocurridos que impidieron la presentación de las solicitudes, y si los mismos fueron documentados en soporte.

Igualmente, se solicitó a la interesada que nos aclarase si presentó recurso de reposición contra la resolución que aprobaba las listas de definitivas de admitidos y excluidos, a la vista de la fecha de su solicitud de subsanación aportada junto al escrito de queja.

Finalmente, la queja no pudo ser admitida a trámite, al no apreciar esta Institución actuación susceptible de supervisión, vista la fundamentación jurídica de la resolución que desestimaba el recurso de reposición interpuesto por la interesada.

En el caso de la Q22/1573, solicitado informe a la Administración autonómica, se recibió contestación en la que se comunicaba la desestimación del recurso de reposición, acompañando copia de la resolución.

En la resolución de desestimación se exponía, por una lado, que las bases que rigieron en el proceso de provisión constituyeron “la ley” del procedimiento al que han de quedar sujetas tanto la Administración pública como las personas participantes y que una vez firmes y consentidas, tal y como tiene declarada la jurisprudencia, se ven revestidas bajo la consideración de ley del procedimiento de selección/provisión, resultando vinculantes tanto a la Administración convocante, como a quienes tomaron parte en el mismo; bases que si bien pudieron ser impugnadas, habían de serlo en los casos y en los plazos previstos en el Ordenamiento Jurídico, lo que de no llevarse a cabo impide normalmente, la ulterior impugnación de la resolución que recaiga en el proceso correspondiente por motivos que en su día pudieron y debieron hacerse valer por medio del oportuno recurso; motivos relativos a posibles defectos de la citada convocatoria, sin perjuicio de la impugnación fuera de plazo a través de los actos de aplicación.

Por otro lado, se argumentaba en la desestimación, que el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé: *“Cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados”*

Asimismo, se añadía, en la resolución, que la articulación telemática de la participación en el procedimiento de provisión convocado por la Administración pública quedaba regulada jurídicamente, al amparo de lo previsto en el artículo 14.2. e) de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, conforme con los términos previstos en los apartados 1 y 5 de la base específica 5ª, habiendo informado a todas las personas interesadas del formulario web específico a través del que articular su participación en el procedimiento de provisión.

En concreto, se exponía que el apartado primero de la citada base 5ª recogía: *“Teniendo en cuenta lo dispuesto en los artículos 14.2 e) y 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas(BOE nº 236, de 2.10.2015), quienes deban o deseen participar en esta convocatoria, deberán formalizar su solicitud de participación exclusivamente vía telemática, a través de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias: <https://sede.gob-can.es/sede/>, a la que el personal al servicio de la administración autonómica canaria podrá acceder igualmente a través del Portal de Personal (hexágono Concursos): <https://www.gobiernodecanarias.net/empleado.>”*

Adicionalmente, el apartado quinto de las bases sancionaba con la exclusión definitiva del procedimiento de provisión a aquellas personas que *“no la presenten telemáticamente a través de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, o no utilicen para sus solicitudes, o cualesquiera de los documentos que las deben acompañar, los modelos oficiales que figuren como anexos.”*

Por otro lado, se especificaba que el plazo de presentación de instancias tenía carácter preclusivo. El apartado cuarto de la base específica 5ª, de la resolución de convocatoria, fijó el plazo de presentación de instancias de participación el 13 de septiembre de 2021. No obstante, el citado plazo fue ampliado,

por resolución de 27 de septiembre de 2021 de la Dirección General de la Función Pública, que acordó *“ampliar en siete días hábiles el plazo inicial de presentación de solicitudes en este procedimiento de provisión previsto en el apartado cuarto de la base específica quinta, aprobadas por Resolución nº 974/2021, de 28 de junio.”*, conllevando la finalización de la presentación de instancias el 13 de octubre de 2021, no siendo posible reabrirlo.

Concluía el informe que, en el presente caso no nos encontramos ante el acceso al empleo público, y con ello, ante el ejercicio de un derecho fundamental previsto en el artículo 23.2, puesto en relación con el artículo 14, ambos preceptos de la Constitución Española. En particular, el artículo 14.2 e) de carácter básico de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre*, determina la obligación de relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones públicas *“los empleados públicos (...) para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público”*, extremo que se produce en el presente caso al tratarse de un procedimiento de provisión de puestos. Por tanto, no operaba en el presente caso la interpretación pro actione a favor de la interesada recurrente, en tanto no concurre en su plenitud el derecho fundamental de acceso al empleo público, extremo sí considerado por el Tribunal Supremo en la valoración del supuesto que se había planteado en el recurso de la interesada. Sino opera su obligación de relacionarse telemáticamente con la Administración Pública.

Por lo que siendo la interesada funcionaria de carrera de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, el ejercicio ordinario de su actividad profesional queda vinculado necesariamente al empleo de las plataformas corporativas del Gobierno de Canarias de firma electrónica, hiperreg y sede electrónica, distinguiendo claramente entre firma electrónica y resguardo acreditativo del registro electrónico de su presentación.

No se puede alegar, en este caso, que se trataban de términos ajenos a su ejercicio profesional sobre el que están obligados a ejercer su actividad. No se trataba de un/a ciudadano/a ajeno al ámbito electrónico sobre el que puede ampararse una interpretación favorable en base a su desconocimiento.

Por último, se exponía en la resolución de desestimación, entre otras cuestiones, que examinada la plataforma de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias, la solicitud de la interesada quedó validada pero sin llegar a registrar su presentación, y por tanto, sin obtener registro de entrada.

En concreto, se añadía que, en la propia Sede Electrónica se mostraba visualmente y se informaba con detalle el proceso para la presentación de instancias, no sólo mostraba un mensaje informativo a las personas interesadas, advirtiéndoles que la presentación correcta de su instancia finalizaba con la obtención del recibo acreditativo de su presentación en el que mostraba el registro de entrada, sino también de forma visual en el que se informaba del tanto por ciento del proceso de presentación, estructurado en 3 fases, siendo la última de ellas la de confirmación de su presentación.

Por todo lo anterior, se concluyó que, expirado el plazo inicial de presentación de instancias, no es posible subsanar aquello que nunca se llegó a presentar por registro, por lo que con estos argumentos se procedió a desestimar el recurso de reposición interpuesto por la interesada y esta institución archivó la queja al no apreciar actuación susceptible de supervisión.

- Permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

En el pasado informe, dimos cuenta de la tramitación realizada en la Q21/1514, motivada por la falta de resolución expresa de la solicitud realizada por un funcionario del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, relativa al permiso por cuidado de su hijo.

Hicimos mención a la realización de gestiones previas, con la Jefa de Sección de Recursos Humanos del Ayuntamiento concernido, para que se agilizará la resolución del procedimiento, habida cuenta de la fecha de la solicitud del interesado que databa del año 2020.

Asimismo, se formuló, por parte de esta Institución, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, un recordatorio de deberes legales y una recomendación para que procediera a resolver la solicitud del permiso del funcionario de esa Corporación, a la luz de la doctrina legal fijada por el Tribunal Supremo y, de conformidad con las consideraciones que le trasladamos y que reseñamos de nuevo en este informe de manera sucinta:

- En primer lugar, sobre la obligación legal de resolver, recordándole lo que establece el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y, de la obligación de esta institución de velar porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados.
- Igualmente, se le recordó que nuestra Constitución limita las tradicionales prerrogativas y privilegios de la Administración Pública, posición jurídica de superioridad respecto a la ciudadanía, al mandato de pleno sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho, principio de legalidad que debe regir el actuar de la Administraciones Públicas, cuya materialización se produce, fundamentalmente, a través del denominado procedimiento administrativo.
- En segundo lugar, se le recordó la obligatoriedad de los términos y plazos, que obligan a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes, para la tramitación de los asuntos, así como de la responsabilidad en la tramitación, recordando que el procedimiento administrativo se encuentra sometido al principio de celeridad y que se impulsará de oficio en todos sus trámites (Artículo 79 LPACAP) y que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación, adoptando las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (artículo 20.1 LPACAP).
- En tercer lugar, se le recordó que dicho permiso garantiza una reducción mínima de la mitad de la jornada laboral, sin pérdida retributiva para el personal funcionario, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 49 e) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP). Igualmente, se le recordó que la única limitación, para el ejercicio simultáneo por ambos progenitores, de dicho permiso, es que ambos progenitores presten servicios en el mismo órgano o entidad y por razones fundadas en el correcto funcionamiento del servicio, por lo que, en el presente caso dicho permiso no estaba condicionada a los problemas de efectivos que tiene la Plantilla de la Policía Local de Icod de los Vinos, cuanto menos de la falta de medios de la Guardia Civil, por lo que se solicitó a la Administración municipal que aclarase, ante esta institución, cuál era el requisito que no se cumplía para la concesión del permiso, conforme a la normativa de aplicación artículo 49 e), vista la documentación e instrucción realizada en el procedimiento y, teniendo en cuenta la Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo Sección Cuarta, Sentencia núm. 641/2020 (Nº de Recurso:78/2018), respecto al ingreso hospitalario, que fija la doctrina de la Sala por ser de interés casacional; la Sala entiende que el art. 49 e) EBEP resulta de aplicación en aquellos supuestos en que no resulta necesaria la hospitalización del menor, pero si es necesario un cuidado directo, continuo y permanente, aunque el menor se encuentre escolarizado.

Por último, también se hizo necesario recordarle, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, que la atención de las personas menores, el cuidado de su salud, el apoyo de sus progenitores en

el transcurso de la patología grave que padezcan, ha llevado al legislador a arbitrar un mecanismo que haga posible esa atención y ese cuidado y todo ello en atención de su interés superior y desde la obligación que tienen los poderes públicos de protección a la familia y a la infancia (artículo 9.2, 14, 15 y 39 de la Constitución Española), por lo que hacer una interpretación restrictiva de este derecho que nos ocupa conducirá a resultados evidentemente injustos y no queridos por el legislador.

Finalmente, le trasladamos, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de los Vinos, que facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, del personal al servicio de la Administración que preside como Alcalde, al ostentar la superior dirección del personal al servicio de la Administración municipal, repercute en una mejora de las condiciones personales y profesionales del personal empleado público, generando de este modo un vínculo bidireccional que refuerza el compromiso y la implicación del personal, con una organización sensible a sus necesidades, máxime en el caso del permiso que nos ocupa, en el que el legislador establece para estos permisos que se concederán “En todo caso (...)”.

Pues bien, en el presente ejercicio, no hemos recibido respuesta aceptando o rechazando la Resolución que formuló esta Institución, si bien se recibió comunicación, por parte del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, que estaban a la espera de poder obtener la prueba que confirmara una información que les había llegado; que el funcionario les justificara si a su esposa se le había reconocido un 50%, que al parecer, informaba el Alcalde, se seguía discutiendo judicialmente incluso el 100% y el cuidado, por terceras personas, que el hijo estaba recibiendo, así como sobre la escolarización del menor en el próximo curso escolar.

Ante la comunicación del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, se hizo necesario reiterarle íntegramente las consideraciones expuestas en la Resolución de la Diputación del Común de 19 de julio de 2021.

Igualmente, se le recordó que la solicitud del ciudadano era de julio de 2020, reformulada en agosto de 2020, y que la única limitación que establece el artículo 49 e) EBEP es que “ambos presten servicios en el mismo órgano o entidad”, por lo que se podrá limitar el ejercicio simultáneo del permiso “solo por razones fundadas en el correcto funcionamiento del servicio” supuesto que no se da en el caso que nos ocupa.

Por último, se solicitó al Alcalde que aclarase a esta institución cuál es el requisito que no se cumple para la concesión del permiso solicitado conforme a la normativa de aplicación artículo 49 e) EBEP, al no quedar fundamentada la exigencia, conforme a la normativa de aplicación, de justificar situaciones no contempladas en la normativa de aplicación, como se le exige al funcionario para resolver su solicitud, a la vista del contenido último escrito remitido a esta Diputación antes reseñado.

Asimismo, se puntualizó a la Administración municipal que, cuestión distinta es la relativa a las retribuciones a percibir por el funcionario, en el caso de que la progenitora cobre sus retribuciones íntegras en virtud de este permiso, pero esto no exime de la concesión del permiso solicitado, cuanto menos de la obligación legal de resolver la solicitud del funcionario, que ha sido el motivo de queja en esta institución.

Por último, esta institución le trasladó al Alcalde, que no entendemos el contenido de su contestación con respecto a que un menor reciba cuidados por terceras personas profesionales y que el menor se escolarice en el próximo curso, puesto que la normativa de aplicación, artículo 49 e), no hace alusión a estos aspectos para la limitar la concesión del permiso solicitado, argumentos que ya expusimos en la Resolución formulada al Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, en la que se citaba Sentencia del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo Sección Cuarta núm. 641/2020 (Nº de Recurso:78/2018), fundamento de derecho octavo en el que se podría leer: “ La respuesta a la cuestión sometida a interés casacional. La Sala entiende que el art. 49 e) EBEP resulta de aplicación en aquellos

supuestos en que no resulta necesaria la hospitalización del menor, pero si es necesario un cuidado directo, continuo y permanente, aunque el menor se encuentre escolarizado (...)”.

Por último, esta Institución estimó necesario trasladarle a la Alcaldía que la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuesto Generales del Estado para el año 2022, en su disposición final vigésima modifica la letra e) del artículo 49 del (EBEP) ampliando el permiso hasta que el hijo, o hija o persona que hubiere sido objeto de acogimiento permanente o de guarda con fines de adopción cumpla los 23 años. En consecuencia, el mero cumplimiento de los 18 años de edad del hijo, hija o menor sujeto a acogimiento permanente o a guarda con fines de adopción, no será causa de extinción de la reducción de la jornada, si se mantiene la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente.

A fecha del cierre del ejercicio no hemos recibido respuesta por parte del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, por lo que daremos cuenta en el próximo informe anual de la conclusión del expediente.

-Derechos Retributivos.

Damos cuenta de la finalización de la Q21/104 promovida por representante sindical, por la falta de atención administrativa a los escritos que había presentado ante la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, relativos a adelantos de dietas y gastos a los funcionarios por los desplazamientos a islas no capitalinas, para la celebración de juicios.

A finales del ejercicio anterior se formuló recordatorio de deberes legales al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad para que diera estricto cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio, en concreto al artículo 19, para que el personal perciba por adelantado el importe aproximado de las dietas, pluses, residencia eventual y gastos de viaje, sin perjuicio de la devolución del anticipo, en la cuantía proceda en su caso, una vez finalizada la comisión de servicios.

En el presente ejercicio se recibió respuesta de la Viceconsejera de Justicia en la que se ponía de manifiesto, entre otras consideraciones, que la citada administración se encargaba de abonar directamente a las empresas hoteleras, de transporte y a las agencias de viajes, en nombre del trabajador, los servicios de alojamiento y de transporte con derecho a indemnización, que les fuese necesario, eximiéndoles por tanto de dicho gasto, que podría llegar a un 80% del total de la indemnización por razón del servicio en los desplazamientos sin pernocta teniendo en cuenta que forman parte de la liquidación que debe presentar el trabajador, junto con la documentación justificativa de la realización de la comisión de servicio, tanto de los gastos de viaje abonados por la administración autonómica directamente a esas empresas en su nombre, como los sufragados directamente por el trabajador.

Asimismo, se añadía en la contestación que, con respecto al sistema retributivo de los trabajadores, si bien no se discutía su reserva de ley en cuanto a su regulación, consideraba la Viceconsejera que, en dicho concepto, no se podía incluir a las indemnizaciones por razón de servicio, al no tener naturaleza jurídica de retribución, que según exponía, se trata de una compensación por los gastos originados por la prestación de un servicio, incluido en el capítulo 11 de gastos corrientes de los presupuestos, si bien se hizo necesario aclararle a la Viceconsejera que las indemnizaciones por razón de servicio se encuentran establecidas en el Estatuto Básico del Empleado Público Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en concreto en el Título III, Capítulo III Derechos retributivos artículo 28. Indemnizaciones *“Los funcionarios percibirán las indemnizaciones correspondientes por razón de servicio”*.

Igualmente, damos cuenta de la conclusión de la Q20/2196 en la que se formuló recomendación, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, para que dejara sin efecto lo establecido en la instrucción nº 15/2015 relativa a solicitud, petición, registro y control de los servicios

extraordinarios (horas extraordinarias), de la policía local, pues a juicio de esta institución excede de las competencias propias del Jefe de la Policía hacer una interpretación restrictiva en cuanto al acceso a los servicios extraordinarios del personal funcionario que se haya encontrado de baja por incapacidad, a la vista del contenido de la instrucción y de la interpretación que de la misma nos trasladó el Jefe de la Policía Local; entendía que la ausencia temporal al servicio por una incapacidad favorece computar menos horas extraordinarias a aquellos policías que han estado ausentes temporalmente, y así adelantar en la lista de acceso a éstas, frente a quienes han estado realizando el servicio soportando la carga de trabajo de aquellos/as.

Finalmente, la queja fue archivada al haber llegado al límite de actuaciones con la Administración municipal, a la vista de la respuesta a la recomendación en la que se argumentaba que en ningún momento se trata de desfavorecerse a ningún funcionario o funcionaria policial sino todo lo contrario, se buscaba un trato igualitario favoreciendo también el interés público en aras de dar un mejor servicio en una materia tan sensible como es la seguridad de la ciudadanía, y que la Jefatura tiene la responsabilidad de liderar con órdenes para conseguir ese fin .

-Demora en toma de posesión de personal docente interino

Damos cuenta de la conclusión de la Q21/2005 en la que se ponía de manifiesto que una veintena de docentes, pertenecientes a las listas de empleo, adscritas a la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación del Gobierno de Canarias, fueron nombrados con adjudicación provisional de destino definitivo en agosto, con el objetivo de tomar posesión, cada uno en sus respectivos centros de destinos, el día 1 de septiembre, si bien, llegado el día, recibieron, por parte de las direcciones de los centros educativos, la noticia de que no podían tomar posesión y que debían recoger una resolución que les enviaba la Dirección General de Personal, en la que se especificaba que no podían tomar posesión en el centro, debido a la situación de incapacidad temporal en el curso pasado 2019/2020, hasta que no fueran valorados por la Inspección Médica con valoración positiva.

En el presente ejercicio se formuló sugerencia a la Dirección General de Personal de la Administración educativa, para que reconociera el derecho del interesado a percibir sus retribuciones y las cotizaciones sociales correspondientes, desde el momento en que debió tomar posesión el 1 de septiembre de 2020, conforme a la siguiente consideración:

- La Orden de 22 de mayo de 2011 por la que se determina el procedimiento de constitución, ordenación y funcionamiento de las listas de empleo para el nombramiento de personal docente interino en el ámbito educativo no universitario de la Comunidad Autónoma de Canarias establece en el artículo 13.5: *"(...) Además de las condiciones y requisitos exigidos en el artículo 4 de la presente Orden, cada vez que se produzca un nombramiento deberá acreditarse mediante declaración responsable el cumplimiento de los siguientes requisitos: a) Poseer la capacidad funcional necesaria para el ejercicio de las tareas habituales correspondientes a la especialidad a la que pertenezca la plaza objeto del nombramiento y no padecer enfermedad ni estar afectado por limitación física o psíquica que sea incompatible con el ejercicio de las funciones correspondientes a la especialidad (...)"*.
- por su parte la Base 10 del procedimiento de adjudicación de destinos provisionales del curso 2020/2021 dispone que: *"Conforme a lo que se establece en el artículo 6 del Decreto 113/2013, de 15 de noviembre, de evaluación médica del personal del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias (...) la Comisión de Evaluación Médica del Gobierno de Canarias efectuará el reconocimiento y la evaluación del cumplimiento de requisitos de capacidad del profesorado funcionario interino que obtenga destino en el presente procedimiento de adjudicación y preste servicios por primera vez. El reconocimiento y evaluación se efectuará con anterioridad a la toma de posesión de los destinos adjudicados en el procedimiento de adjudicación a propuesta de esta Dirección General de Personal. A estos efectos, el profesorado*

propuesto será citado por la Inspección Médica del Gobierno de Canarias. El profesorado, que preste servicios por primera vez y que no haya sido citado, deberá ponerse en contacto con este órgano lo antes posible al correspondiente reconocimiento médico (...)”.

- en primer lugar, debe tenerse en cuenta que el docente no era la primera vez que tomaba posesión como funcionario interino para el ejercicio de docencia, pues así se extrae de la información que nos trasladaba la Dirección General de Personal y, en segundo lugar, de conformidad con la normativa antes citada, no era exigible el reconocimiento y evaluación por la Comisión de Evaluación Médica previamente a su toma de posesión, sino que era suficiente con la presentación de una declaración responsable, por ello la administración debió haber admitido la declaración responsable a la hora de tomar posesión y su toma de posesión debió haberse producido el 1 de septiembre de 2020, sin esperar a que fuera evaluado.
- por otro lado y en cualquier caso, con respecto al Informe de la Comisión de Evaluación Médica, debe de tenerse en cuenta la fecha del mismo, así como que esté relacionado con proceso de I.T del docente, pues en la fecha del mismo el interesado no había causado alta médica, por lo que, de entender la Administración que debía ser evaluado, por haber estado en situación de I.T., en el curso escolar anterior, esta evaluación debió producirse antes del nombramiento, no encontrándose justificada la demora en la toma de posesión.
- Por último, no debe olvidarse lo dispuesto en el *Decreto 113/2013, de 15 de noviembre, de evaluación médica del personal del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias, artículo 6. Evaluación de la capacidad para el acceso al empleo público: 1. La Comisión de Evaluación Médica correspondiente efectuará el reconocimiento y la evaluación del cumplimiento de requisitos de capacidad de las personas seleccionadas para el acceso al empleo público, de acuerdo con lo previsto en la normativa reguladora del mismo, cualquiera que sea el vínculo jurídico y su duración. 2. El reconocimiento y evaluación se efectuará con anterioridad a su designación, nombramiento o contratación y a propuesta del órgano competente para la tramitación del expediente y dentro del plazo concedido por dicho órgano a las personas seleccionadas.*

Se recibió contestación a la sugerencia rechazando la misma al haberse desestimado el recurso interpuesto por el interesado, exponiendo que dicha cuestión había sido suficientemente fundamentada en la resolución de desestimación, si bien añadían, en la contestación, que el interesado fue declarado apto para el desempeño de sus funciones docentes posteriormente, tomando posesión y que de nuevo inició periodo de I.T. durante todo el curso escolar 2020/2021.

-Indemnización por incapacidad permanente total

Ausencia de abono de indemnización por incapacidad permanente total, incumpliendo el Acuerdo Corporación-Funcionario del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (Q21/3344).

Solicitado informe a la administración municipal se comunica a esta institución que no había sido tramitada la solicitud del funcionario, por el Servicio de Recursos Humanos del Ayuntamiento, al entender que el reconocimiento del derecho del funcionario nace a partir de la fecha establecida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, como fecha límite para poder llevar a cabo la revisión de la declaración de incapacidad permanente total para la profesión habitual del solicitante.

A la vista de la contestación recibida, se ha considerado oportuno solicitar informe aclaratorio para que nos expliquen por qué razón jurídica se condiciona el cobro de la indemnización, por incapacidad permanente total del funcionario, a la fecha de revisión de la declaración de incapacidad permanente total, pues, del contenido de lo pactado en el Acuerdo Corporación-Funcionarios, queda claro de su literalidad el riesgo garantizado que no ofrece duda sobre lo querido por las partes en el Acuerdo, pues

de lo contrario se hubiera pactado la cobertura de la invalidez permanente absoluta con la condición de irreversible.

A fecha del cierre, no se ha recibido respuesta, por lo que esperamos dar cuenta de la conclusión del expediente de queja en el próximo informe anual.

- Permiso por matrimonio o inscripción en el Registro Oficial de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En el pasado ejercicio dimos cuenta de la conclusión de la Q20/1426, motivada por denegación de permiso por matrimonio o inscripción en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma, al no reconocer, a los efectos de días de permiso por matrimonio, la constitución de la pareja de hecho, mediante escritura pública ante notario.

Recordemos que esta institución formuló recomendación, al Consejero de Sanidad, para que procediera a la modificación de la redacción dada al Manual de Permisos del Personal adscrito a las instituciones sanitarias, del Servicio Canario de Salud (aprobado por la Instrucción 5/2012 del Director del SCS), en concreto, con respecto al permiso que nos ocupa (apartado K) número 5), en consonancia con lo establecido en la *Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias*.

La recomendación fue formulada con base en varias consideraciones que reflejamos de manera sucinta:

- la interpretación literal de la redacción dada al apartado K) número 5, del Manual de Permisos del Personal adscrito a las instituciones sanitarias, del Servicio Canario de Salud (aprobado por la Instrucción 5/2012 del Director del SCS), puede conllevar a un tratamiento diferenciado, en cuanto a la forma de acreditación del matrimonio o de la constitución de la pareja de hecho.
- no hay una justificación objetiva y razonable para un tratamiento diferenciado en las formas de acreditación, por lo que no se puede ignorar la atribución de efectos jurídicos a las uniones de hecho cuya acreditación y publicidad puede verificarse mediante su inscripción en los registros pertinentes o constancia en otro documento público.
- la *Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias*, establece, en su artículo 4.1, que la inscripción en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias tendrá efectos declarativos sobre la constitución, modificación y extinción de las mismas, y el artículo 6, de la citada Ley, establece las formas de acreditación.

Por lo tanto, debe atenderse a la finalidad de los permisos contemplados en la legislación de función pública. En concreto, con respecto al permiso de matrimonio, la finalidad se reduce a permitir al personal ausentarse de su puesto de trabajo, para disponer del tiempo necesario para todo lo relacionado con los preparativos de la celebración y, conceder unos días de descanso posterior, por lo que, para evitar situaciones como la analizada en la queja de referencia, sobre la interpretación literal del apartado k) número 5, se recomendó proceder a la modificación de la redacción dada al Manual de Permisos del Personal adscrito a las instituciones sanitarias, del Servicio Canario de Salud, que permitiera la acreditación de la pareja de hecho de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la *Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias*, o en su caso, evitar un tratamiento diferenciado, exigiendo tanto en el caso de los matrimonios, como en el de parejas de hecho, la inscripción en el respectivo registro (Registro Civil, o Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma).

Pues bien, en el presente ejercicio se ha recibido respuesta aceptando la recomendación formulada y se ha procedido a modificar el Manual de Gestión en Materia de Permisos del Personal adscrito a las

instituciones sanitarias del Servicio Canario de la Salud en su apartado K número 5 , recogiendo para ambos supuestos la acreditación de la inscripción en el registro correspondiente: "(...) *documento acreditativo del matrimonio en el que conste la inscripción en el Registro Civil o inscripción de constitución en el registro oficial de parejas de hecho de la Comunidad Autónoma de Canarias (...)*".

Esta actualización del Manual ha comenzado a aplicarse desde el 1 de enero de 2022.

- Proceso selectivo para la configuración de una lista de empleo de conductores de transporte urbano y operarios de servicios múltiples.

Damos cuenta de la finalización de las Q21/650, Q21/713 y Q21/1044 motivadas por la ausencia de publicación, en boletín, de la resolución final del proceso selectivo para la configuración de listas de empleo en distintas especialidades

Se formuló sugerencia a la Alcaldesa-Presidente del Ayuntamiento de Arrecife, para que procediera a ajustar su proceder a los principios que deben regir su actuación, la buena fe y la confianza legítima y que, conforme a los mismos, se procediera a publicar el Decreto que aprobaba la lista específica de empleo de las convocatorias que nos ocupaba, pues entendía esta institución que, de no de hacerlo se estaría vulnerando los principios mencionados, generando en el interesado una situación que no tiene del deber jurídico de soportar, esto es, la imposibilidad de recurrir la resolución que aprueba la lista de empleo, si así lo estimara oportuno a sus legítimos intereses.

Recordemos que, entre las consideraciones que trasladamos a la Alcaldesa, hicimos referencia a la doctrina de los actos propios cuyo fundamento es la protección de la confianza y en el principio de la buena fe, que impone un deber de coherencia y limita la libertad de actuación cuando se han creado expectativas razonables (SSTS 9/12/2010, 09/03/2012, 25/02/2013).

Esta técnica exige que los actos de una persona que pueden tener relevancia en el campo jurídico marcan los realizados en un devenir, lo que significa que en ningún caso pueden contradecir a los anteriores provocando una situación de incertidumbre que desconcierta a terceros afectados por los mismos y que rompe el principio de buena fe determinado en el artículo 7.1 del Código Civil.

En el caso analizado cabía entender que la actuación de la Administración municipal había vulnerado el principio de confianza legítima de las personas interesadas, conclusión que en este caso se apoyaba especialmente en la existencia de «actos concluyentes» de la Administración local que generaron una razonable convicción en las personas interesadas de que existía una voluntad inequívoca de la Administración en el sentido correspondiente.

Pues bien, en el presente ejercicio hemos recibido contestación a la sugerencia formulada aceptando la misma, por lo que las quejas de referencia fueron archivadas al haber concluido nuestra intervención por haberse solucionado el motivo de las mismas.

-Lectura de examen en proceso selectivo.

Se ha concluido la Q21/917 motivada por la denegación de solicitud de cambio de hora para la lectura de examen en un proceso selectivo.

Recabado informe al Ayuntamiento de la Villa de la Orotava, se formuló sugerencia al entender que no se incumplían las bases de la convocatoria en el caso que nos ocupaba, bases que vinculaban tanto a la Administración convocante como al tribunal calificador, así como al aspirante mediante su solicitud de participación y que nada hubiera obstado acceder a lo solicitado por el aspirante; lectura del examen el mismo día en que se convocaba al aspirante pero en horario de mañana, al coincidir hora de lectura con examen de otra convocatoria en la que participaba el aspirante.

A juicio de esta institución, acceder a lo que solicitaba el interesado no le colocaba en mejor posición que al resto de los aspirantes, pues se trataba de la lectura de un ejercicio ya realizado en horario de mañana, horario que solicitaba, y no en horario de tarde, tal y como fue convocado, por coincidirle con otro proceso selectivo en el que participaba.

Por lo expuesto, se sugirió a la Administración municipal que, en futuros procesos selectivos, se permita el cambio siempre que se acrediten las circunstancias que lo motivan y queden garantizados los principios que deben regir todo proceso de acceso al empleo público, pues, como ya se ha expuesto, acceder a lo solicitado, previa acreditación de las circunstancias que motivan la solicitud, no conculca los derechos del resto de aspirantes del proceso selectivo.

-Eliminación de la estatura mínima para admisión a pruebas de acceso al cuerpo de la Policía Local en Canarias

El Diputado del Común incoó una queja de oficio a finales del ejercicio de 2016, al haberse recibido una queja relativa a la exigencia de una estatura mínima para la admisión a las pruebas de acceso al cuerpo de la Policía Local en Canarias.

En el ejercicio de 2017 se formuló Resolución al Consejero de Presidencia, Justicia e Igualdad, en la que se recomendó que modificara la normativa de acceso a la policía local de Canarias, permitiendo que aspirantes de cualquier talla pudieran acceder a dichos cuerpos; estableciendo, como único criterio de exclusión, la no superación de las pruebas físicas, que tienen por objeto determinar si cuentan con las capacidades físicas suficientes para el desempeño de las funciones policiales.

La Resolución fue aceptada por informe de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, que comunicaba la voluntad de iniciar la tramitación puntual de la modificación de la letra b) del apartado 2 del artículo 8 del Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de Policía Local de Canarias.

Nuevamente se solicitó informe para saber si se había iniciado la modificación del Decreto antes mencionado, comunicándose a esta institución que finalmente se descartaba la eliminación absoluta del criterio de estatura.

Pues bien, en el presente ejercicio se ha dictado la Orden de 27 de octubre de 2022, por la que se aprueba un nuevo cuadro de exclusiones médicas que ha de regir en los procedimientos para el acceso y provisión de puestos de trabajo en las diferentes escalas y empleos del Cuerpo General de la Policía Canaria (BOC nº 221, de 9.10.2022), dejando sin efecto la Orden de 5 de diciembre de 2018, lo cual ha supuesto la eliminación, como causa de exclusión, de la exigencia de una altura mínima para acceder al Cuerpo General de la Policía Canaria.

-Carencia de Infraestructura para realizar prácticas de Tiro Cuerpo de la Policía Local.

Se recibió escrito de queja (Q22/290) en el que se ponía de manifiesto la carencia de infraestructuras para realizar las prácticas de tiro, por parte de la policía local, lo cual suponía un mal funcionamiento de la gestión municipal que afecta al conjunto del servicio público de seguridad y un incumplimiento del Decreto 20/2020 de 5 de marzo, que establece criterios básicos de seguridad para el personal de la Policía Local, entre ellos, la realización de prácticas y ejercicios de tiro con el objeto de mantener al personal en un estado óptimo de preparación que garantice la seguridad, tanto del personal funcionario como de la ciudadanía, especialmente en los espacios públicos.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, se recibió respuesta en la que se daba cuenta del informe de la Jefa de Prevención de Riesgos Laborales en el que se concluía que se

“deberá habilitar una dependencia para las prácticas de tiro de la Policía Local que reúna los requisitos desde el punto de vista preventivo que la normativa vigente exige”, por lo que con base en ese informe se suspendió desde ese momento las prácticas de tiro.

Si bien, se añadía que la Jefatura de Policía Local remitió al Servicio de Urbanismo, "Informe de Necesidad", en que se argumenta jurídicamente la necesidad inaplazable de acometer las obras que sean indispensables para que la Policía Local de Las Palmas de Gran Canaria disponga de un nuevo centro de formación para prácticas de tiro policial e intervención, todo ello acorde a la normativa que ampara tales actividades.

Por último, se informaba que se habían dirigido a la Delegación del Gobierno y a la Jefatura Superior de Policía Nacional, solicitando de forma provisional la colaboración para paliar la situación transitoria de la falta de prácticas de tiro policial, por parte de su personal mediante la utilización de sus instalaciones, si bien añadían que no habían obtenido respuesta por escrito hasta el momento, por lo que se encontraban en un impasse de tiempo entre el inicio y la culminación de las obras presupuestadas para el presente año, entre las que figura la construcción del nuevo Centro de Tiro Policial e Intervención, tal y como constaba, entre otros, en los acuerdos de la Junta de Gobierno Local del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

En virtud de lo expuesto, se consideró oportuno, por parte de esta Institución, solicitar informe de colaboración a la Delegación del Gobierno y a la Policía Nacional para que nos comunicaran si se iba a prestar la colaboración solicitada por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, para paliar la situación transitoria de la falta de prácticas de tiro policial por parte del personal funcionario, mediante la utilización de sus instalaciones.

Se recibieron los informes solicitados en los que se daba cuenta de la colaboración prestada, por lo se procedió a archivar la queja al encontrarse en vías de solución el motivo de queja planteado en esta Institución, si bien se conminó al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canarias para que nos mantuviera informados del inicio y de la culminación de las obras de construcción del nuevo centro de formación para prácticas de tiro policial e intervención, por lo que daremos cuenta del seguimiento del expediente en el próximo informe anual.

-Porcentaje de reserva por discapacidad para nombramientos de personal docente.

Asegurar la supresión de cualquier discriminación por razón de discapacidad y el fomento del ingreso en la función pública de las personas con discapacidad, ha exigido una serie de medidas legislativas, tanto europeas como estatales, entre ellas la transposición de la Directiva 2000/78/C.E. de 27 de noviembre, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, así como la Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre acceso al empleo público de personas con discapacidad.

La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada en 2006 y firmada y ratificada por España en 2008, estableció en su artículo 27 que *“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.”*

En nuestra Constitución Española se dispone, en su artículo 49, que los poderes públicos realizarán una política de integración de las personas con discapacidad, a las que ampararán especialmente para el disfrute de los mismos derechos que el resto de la ciudadanía.

En cuanto al ingreso en la función pública, el artículo 23.2 (CE) reconoce el derecho de toda la ciudadanía a acceder en condiciones de igualdad a los cargos y funciones públicos, mientras que el artículo 103.3 del mismo texto, exige que dicho acceso se realice de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 42 estableció una reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Igualmente, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), dispone en su artículo 59 una reserva no inferior al 7% en las vacantes de empleo público. En el ámbito autonómico, el artículo 16 del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformado por la Ley Orgánica 1/2018, de 5 noviembre, regula los derechos sociales de las personas con discapacidad, acogiendo los principios de igualdad de trato, de oportunidades y de accesibilidad.

Pues bien, en el presente ejercicio se recibió escrito de queja en relación con la disconformidad en el porcentaje de reserva para nombramientos de personal docente de personas con discapacidad (Q22/1781).

Valorada la queja, esta Institución estimó oportuno dirigir petición de informe a la Dirección General de Personal de Educación, así como a la Dirección General de la Función Pública a las que se ha solicitado que nos informen si se va a proceder a modificar la ORDEN de 9 de agosto de 2021, por la que se establece el procedimiento de constitución, ordenación, actualización y funcionamiento de las listas de empleo para el nombramiento de personal docente interino en el ámbito educativo no universitario de la Comunidad Autónoma de Canarias, modificando el porcentaje de los nombramientos para las listas de reserva por el turno de discapacidad, ampliando el mismo, al menos, al 7%, en consonancia con lo establecido en el EBEP.

A fecha del cierre no se ha recibido contestación, por lo que esperamos dar cuenta de la conclusión del expediente de queja en el próximo informe anual.

- Inoperatividad del aplicativo del sistema integral del control horario para la gestión de los permisos.

Se recibió escrito de queja (Q22/1607) en el que se ponía de manifiesto que el portal para la gestión de permisos, en el servicio canario de la salud, estaba inoperativo y que si bien se había realizado una reclamación, le habían contestado que era una incidencia generalizada del Gobierno de Canarias.

Añadía, el interesado, que esta situación le impedía ver su cómputo para realizar las solicitudes de días, y que la única solución que le daban era remitir un correo electrónico con su solicitud.

Solicitado informe, a la administración sanitaria, para que nos informaran qué medidas se iban a adoptar para garantizar un correcto funcionamiento del sistema integral del control horario (SICHO), que permitiera gestionar a sus usuarios directamente los servicios que se prestan a través de este aplicativo, se nos informó que no tiene competencias sobre el mencionado sistema de control, correspondiendo a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias a la que se ha solicitado informe.

A fecha del cierre no se ha recibido contestación, por lo que esperamos dar cuenta de la conclusión del expediente de queja en el próximo informe anual.

-Teletrabajo

Recordamos que el pasado ejercicio dimos cuenta de la tramitación de la Q21/1366 motivada por la desestimación de solicitud de teletrabajo, como personal vulnerable a la COVID-19.

Recabados los oportunos informe de la Administración educativa, se comunicó que la empleada cumplía los criterios para ser considerada vulnerable frente a la COVID-19 y que se confirmaba que era posible la adaptación del puesto, si bien no podría ser posible la asignación de trabajo no presencial hasta que se le dotara de equipo informático.

Solicitado informe aclaratorio, a la vista de las alegaciones recibidas de la interesada, se concluía por parte de la Administración concernida que se observaron, en materia de teletrabajo, las directrices/instrucciones dictadas por la Dirección General de la Función Pública vigentes en cada momento en las que se establecía que, el personal que no pudiera desarrollar la prestación de sus servicios a través de cualquiera de las modalidades no presenciales previstas, por no disponer de los medios necesarios para ello, efectuarían dicha prestación de forma presencial y que únicamente quedaba habilitada la modalidad no presencial total, realizando funciones por medios telemáticos, respecto personal que se catalogara por el servicio de prevención correspondiente como especialmente sensible por inmunodeficiencia o en tratamiento por cáncer, o los que se así se determinaran por la autoridad sanitaria en función de las recomendaciones que se establezcan por el servicio de prevención en cada caso.

Finalmente, se recalca que las recomendaciones del Servicio de Prevención habían sido las medidas de adaptación del puesto, dado que por el Servicio de Prevención se consideraba persona vulnerable, no especialmente sensible.

A fecha del cierre del presente ejercicio no se ha podido concluir el expediente, al no haberse recibido informe acerca del trámite administrativo dado al recurso de reposición interpuesto, del que manifiesta la interesada que no le ha sido notificada resolución alguna al respecto.

-Incumplimiento del Acuerdo entre el Servicio Canario de Salud y el Comité de Huelga de la Junta del Personal Funcionario de los órganos centrales y territoriales del Servicio Canario de la Salud.

Se presentó escrito de queja (Q22/1030) relacionado con incumplimiento de Acuerdo entre el Servicio Canario de Salud y el Comité de Huelga de la Junta del Personal Funcionario de los órganos centrales y territoriales del Servicio Canario de la Salud, en relación con los Técnicos Inspectores de Salud Pública.

Solicitado informe a la Administración sanitaria, se recibió contestación dando cuenta que se había impulsado las actuaciones correspondientes para la aplicación de lo dispuesto en los acuerdos efectuados con los Comités de Huelga, en relación a los puestos de Técnicos Inspectores de Salud Pública adscritos a las Direcciones de Área de Salud del Servicio Canario de la Salud, y que pasan por la emisión de las propuestas correspondientes que, antes de su aprobación por el órgano competente, generalmente, Consejo de Gobierno deben ser objeto de informe preceptivo previo por determinados órganos con competencia en la materia, de acuerdo con la normativa dictada en el seno de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En concreto, el contenido del acuerdo versaba:

- Equiparación de los complementos de destino y específico de los puestos de trabajo de Técnico Inspectores de Salud Pública (en adelante TISP del SCS), a las restantes puestos con labores de inspección en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Solución al problema del desplazamiento para realizar las funciones inherentes al personal en puesto de trabajo de TISP en el SCS, en términos similares a los restantes puestos de inspección de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Horarios de trabajo: solución a los horarios nocturnos de mataderos.

La Administración sanitaria comunicó las actuaciones realizadas dando lugar a la tramitación de varios expedientes.

A fecha del cierre no se ha dado por finalizada nuestra intervención por lo que se dará cuenta del seguimiento del expediente en el próximo informe anual.

-Otros motivos de queja.

Se recibieron numerosas quejas relacionadas con la reducción de personal durante el periodo vacacional en el Servicio de Urgencias de Pediatría del Hospital Universitario Materno Infantil del Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil (CHUIMI) (Q22/1400, Q22/1403, Q22/1422, Q22/1424, Q22/1429, Q22/1433, Q22/1434, Q22/1435, Q22/1443, Q22/1447, Q22/1448, Q22/1449).

Recabado informe de la administración sanitaria, se recibió respuesta en la que se comunicaba que el servicio de Urgencias de Pediatría tiene una dotación de personal de 34 profesionales de Enfermería y 33 profesionales Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) y que en la actualidad, de los 34 profesionales de enfermería, un efectivo realiza actividades de ayuda a la supervisión en turno fijo de mañana, y el resto realiza actividades asistenciales distribuidas en 25 efectivos en turno rotatorio de 12 horas, y 8 reasignados en turno diurno de 12 horas.

Añadía el informe que en el caso del personal TCAE no existe puesto fijo de mañana, es decir, la totalidad de la plantilla de esa categoría cumple las mismas características de distribución que la expuesta para profesionales de enfermería, no existiendo turno diurno consolidado.

Por otro lado se señalaba, que en relación a la programación en dicho servicio del calendario vacacional, en el que se debe asegurar la misma cobertura mínima de personal que en el resto del año de 6 profesionales de Enfermería/TCAE en turno diurno, y 5 profesionales de Enfermería/TCAE en turno nocturno de lunes a domingo, se había planificado precisando para la misma 28 efectivos activos.

Concluía exponiendo que, según los datos expuestos, como mínimo se disponía de 28 efectivos que aseguran la cobertura mínima establecida por turnos, superando en algunos casos dicho mínimo, además se indicaba que el número de sustituciones reflejado solo respondía a las sustituciones en concepto de vacaciones, de darse otras necesidades de sustitución (IT, permisos, ausencias, etc...), estas serían gestionadas y valoradas en el momento que surgiera la necesidad, por lo que en este sentido, para las sustituciones inmediatas y urgentes existía una plantilla a tal fin, de forma que ante un evento no previsto y que fuera necesario sustituir se destinarían recursos de dicha plantilla volante.

Por último, manifestaba que la Dirección del CHUIMI había mantenido reuniones con representantes de trabajadores y trabajadoras del Servicio, asistidos y acompañados de representantes del sindicato SATSE, así como con representantes de otras fuerzas sindicales y que dichas reuniones eran conocidas por el personal del Servicio. Daremos cuenta en el próximo informe anual de la conclusión del expediente de queja.

Por otro lado, se han recibido varias quejas (Q22/1854, Q22/1889, Q22/1892, Q22/1935) en las que se ponía de manifiesto la falta de transparencia en la gestión de lista de reserva de personal laboral, en la categoría de personal auxiliar administrativa, en la Administración autonómica, de las que informaremos de su tramitación en el próximo informe anual cuando se reciban contestación a los informes solicitados.

Q22/1819 incumplimiento del Acuerdo de Funcionarios de la Corporación local del Ayuntamiento de San Cristóbal al no haberse procedido a abonar la indemnización de 10 mensualidades íntegras por jubilación anticipada. Se informará de su tramitación en el próximo informe, cuando se reciba contestación de la administración municipal.

ÁREA DE MIGRACIONES

1. Consideraciones

La insularidad, el aislamiento y la condición de ser región ultraperiférica, así como el reducido tamaño del territorio y la posición geoestratégica son las mayores particularidades de Canarias, lo que hace que el fenómeno migratorio tenga especial incidencia en esta región.

Como hemos hecho en años anteriores, es importante señalar los datos incorporados en el informe de migración del Ministerio de Interior, pero este año hay que destacar que las cifras correspondientes al año 2022 en la Comunidad Autónoma de Canarias han sufrido una clara variación, con la caída en el número de personas extranjeras que arriban a las costas canarias desde que reactivó la ruta atlántica en 2019, habiéndose ralentizado además el ritmo de esas llegadas.

Canarias ha recibido un total de 15.682 migrantes por vía marítima entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, lo que ha supuesto un descenso del 29,7% con respecto al mismo periodo del 2021 cuando alcanzaron las costas del archipiélago 22.316 personas, es decir, 6.634 personas menos.

En cuanto a las embarcaciones irregulares llegadas a las islas, se ha alcanzado la cifra de 350 embarcaciones, a diferencia de las 542 correspondientes al año 2021, lo que supone un descenso del 35,4%.

A lo largo del año 2022 se han tramitado un total de cincuenta y cinco (55) expedientes de queja, habiendo sido registrados cuarenta y cinco (45) expedientes durante el ejercicio 2022 y procediendo diez (10) expedientes del año 2021.

En julio del año 2018 con la creación de esta nueva área de actuación, se registraron veinte (20) expedientes de queja en ese período, cifra que durante el año 2019 ascendió hasta cuarenta y uno (41) expedientes, a cincuenta y nueve (59) en 2020, a sesenta y tres (63) en 2021 y que junto a los cuarenta y cinco (45) registrados en este último ejercicio 2022 asciende a la cifra total de doscientos veintiocho (228) expedientes.

2. Principales motivos de queja.

- Extranjería

En materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo, el Defensor del Pueblo tiene competencia exclusiva, por lo que los expedientes son trasladados a este Alto Comisionado de las Cortes Generales.

Durante este ejercicio 2022, las quejas estaban fundamentadas, al igual que en ejercicios anteriores, en las dificultades para la obtención y/o renovación de las autorizaciones de residencia; los obstáculos

encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar y para la emisión de visados de estancia; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia. Es este último motivo en el que se sustentan la mayoría de quejas, ello a pesar de que ya en el año 2019 el Defensor del Pueblo nos había comunicado que la Secretaría de Estado de Justicia había puesto en marcha un plan de choque con varias medidas para hacer frente a esta acumulación de expedientes y, consiguiente dilación en la tramitación de los mismos, como eran los incentivos de carácter voluntario para el personal funcionario del Ministerio de Justicia así como la posibilidad de teletrabajo.

Hemos de mencionar que el caso de las solicitudes presentadas ante las Oficinas de Extranjería, dependientes de la Delegación del Gobierno en Canarias, cuando el motivo de la queja deriva del retraso en la tramitación y resolución de dichas solicitudes, hemos procedido a realizar diversos trámites y actuaciones de apoyo en el funcionamiento para la investigación con dichos organismos y traslado del expediente al Defensor del Pueblo, al tratarse de unidades que integran los diferentes servicios de la Administración General del Estado competentes en materia de extranjería e inmigración en cada ámbito provincial.

Destacan en este sentido las denuncias que traen causa de la imposibilidad de obtener cita previa de extranjería para la realización de trámites o para la presentación de solicitudes de autorizaciones de residencia – especialmente las solicitudes y renovaciones de protección internacional - ante el Cuerpo Nacional de Policía y las Oficinas de Extranjería, por no existir citas disponibles en la web <https://icp.administracionelectronica.gob.es>.

En estos casos hemos acordado dirigirnos a la Delegación del Gobierno en Canarias para que se nos informe sobre lo expuesto y sobre las medidas llevadas a cabo para facilitar la obtención de cita para aquellos trámites que no se pueden realizar directamente a través de la Sede Electrónica de las Administraciones Públicas, como sucede en el caso expuesto.

- **Prestaciones y pensiones**

En muchos casos, se plantea la demora de los Ayuntamientos en la concesión de esos servicios y prestaciones sociales, así como la demora por parte de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en resolver los expedientes de las diferentes prestaciones sociales.

También, como en años anteriores, son varias las quejas registradas ante el retraso en la tramitación de las solicitudes de ayudas destinadas a atender una situación de extraordinaria necesidad de españoles retornados y de pensiones asistenciales, como es la de ancianidad. En estos casos, y aun cuando se trata de delegaciones territoriales de la Administración General del Estado, en varias quejas, para agilizar la tramitación administrativa se ha procedido a solicitar informe a la Delegación del Gobierno en Canarias, quien en estos casos nos comunica que el expediente se ha remitido a la Dirección General de Migraciones del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, unidad competente para resolver, encontrándose pendiente de resolución.

Debido a ello, tras la realización de gestiones con la administración autonómica, en estos casos procedemos a la remisión al Defensor del Pueblo de los expedientes correspondientes, acordando el archivo de la queja en lo correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por nuestra Institución.

Las personas migrantes encuentran dificultades tanto en el acceso a la vivienda como en la integración en el mercado laboral, la homologación de estudios y la adaptación social al nuevo entorno. Y si hablamos del colectivo de pensionistas emigrantes canarios-venezolanos retornados a Canarias, mayores de 65 años y residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias, la problemática derivada del impago de las pensiones de jubilación de la Seguridad Social de la República Bolivariana de Venezuela.

Junto a los asuntos relacionados con la situación administrativa -dificultades para la obtención y/o renovación de las autorizaciones de residencia; los obstáculos encontrados para la emisión de visado una vez concedidas las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar y para la emisión de visados de estancia; y el retraso en la tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia-, las cuestiones antes mencionadas son las que motivan las quejas presentadas ante Institución, destacando de manera significativa, por una parte, aquellas presentadas ante una falta de atención por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de su municipio, al que han acudido a fin de que les asesoren sobre la solicitud de pensiones españolas u otras prestaciones de carácter no contributivo o asistencial, ante la carencia de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades básicas vitales, y, por otra, la dilación en la tramitación de las solicitudes de ayudas destinadas a atender una situación de extraordinaria necesidad de españoles retornados y de pensiones asistenciales, como es la de ancianidad.

La tramitación ordinaria de expedientes en la Diputación del Común revela la existencia de muy diversos problemas relacionados con la vivienda en Canarias, generalmente ligados a la ausencia de un número suficiente de viviendas libres y accesibles en el mercado, tanto de promoción pública como privada, y tanto en régimen de compra como de alquiler; así como al nivel de rentas de las familias demandantes de las distintas líneas de actuación ofrecidas por nuestras administraciones públicas.

- **Atención y asesoramiento**

Se han registrado quejas que, aunque inciden también en otras áreas de actuación, ponen de manifiesto la situación de vulneración de derechos fundamentales que sufre la persona reclamante por su condición de migrante, como es el caso de las dificultades que encuentran los extranjeros para empadronarse en el municipio en el que residen. Si bien no es de las problemáticas más usuales, se han generado investigaciones a raíz de una indebida inscripción en el padrón municipal de los ciudadanos lo que supone un obstáculo en la concesión de autorizaciones de residencia y de ayudas u otras prestaciones económicas.

Nuevamente destacan de manera significativa las quejas presentadas por emigrantes canarios retornados y por inmigrantes que acuden a esta Institución ante una falta de atención por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de su municipio, al que han acudido a fin de que les asesoren sobre la solicitud de pensiones españolas u otras prestaciones de carácter no contributivo o asistencial – mencionadas en el apartado anterior - ante la carencia de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades básicas vitales.

ÁREA DE MENORES

Ver toda la información en el **Capítulo VIII**.

ÁREA DE MAYORES

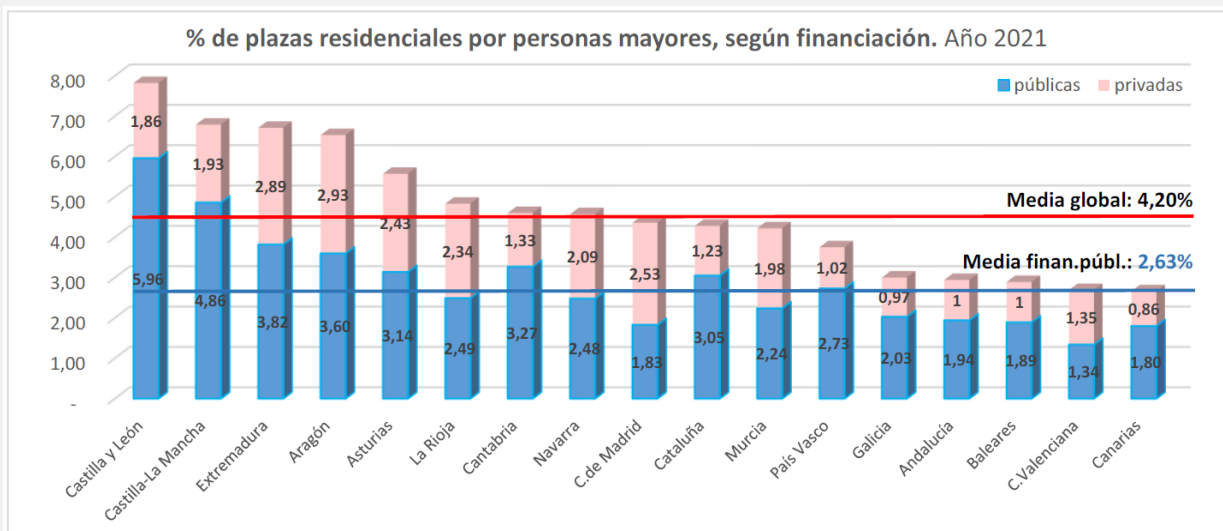
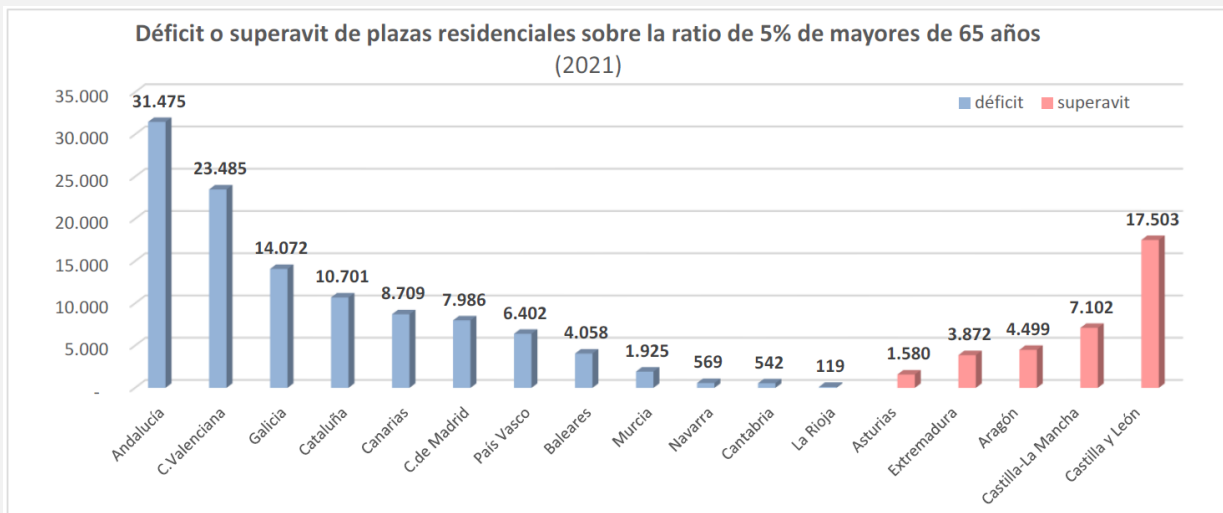
1. Principales motivos de queja

Durante el año 2022 se han presentado en el área de personas mayores 32 quejas, Un 44% de quejas están promovidas por familiares de personas que residen o acuden a centros de atención a personas mayores. Alegan irregularidades en dichos centros, tales como incumplimiento de ORDEN conjunta de 4 de marzo de 2022, por la que se actualizan las medidas de prevención aplicables al régimen de visitas, salidas y desplazamientos, retornos y nuevos ingresos en centros residenciales de personas mayores y con discapacidad, públicos o privados, durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Canarias, la pérdida de objetos, la

detección de falta de personal, la falta de actividades, la no respuesta de los propios centros ante las demandas de estos familiares. Anomalías que además de tratar como queja individual y personalizadas se incorporan en nuestro haber para los informes extraordinarios que esta institución ha hecho y prevé hacer sobre centros de atención a personas mayores.

Un 28% de las quejas atienden a la dilación en la respuesta de acceso a centros de atención sociosanitaria de personas mayores. Se diferencian de la falta de respuesta de PIA del SAAD porque son recursos tales como el Hospital de Dolores, cambio de centros concertados, etc. La lista de espera es otro de los asuntos que denunciemos cada año en este informe y que constatamos que durante este año 2022 no se han creado plazas sociosanitarias en Canarias, a pesar de la clara tendencia de aumento de personas mayores en esta comunidad autónoma. 6444

De hecho, según la asociación estatal de directores y gerentes en servicios sociales, a nuestra comunidad autónoma, le faltan 8.709 plazas para alcanzar la ratio de cinco plazas por cada 100 habitantes mayores de 65 años.



Paralelo a esta falta de plazas en recursos residenciales para persona mayores, hay un 3% de quejas referentes al acceso de la prestación de Servicio de ayuda a domicilio, de falta de respuesta de ayudas para acondicionamiento de vivienda accesible,

Las quejas no englobadas en estos apartados son diferentes en cuanto al motivo por el que la administración incumple la protección de las personas mayores, falta de respuesta de prestaciones públicas cuando se carece de ingresos mínimos, de incumplimiento de plazos de prestaciones para personas mayores migrantes. Mención específica merece una de las quejas sobre funcionamiento de una asociación de personas mayores por la importancia que supone el contexto social de las personas en soledad en los ámbitos rurales y competencia de la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana con el cumplimiento de los preceptos de la Ley 4/2003, de 28 de febrero, de Asociaciones de Canarias.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

1. Consideraciones.

Sin duda, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) despliegan una serie de herramientas que mejoran nuestra vida diaria, pero también es evidente que han generado una brecha digital, considerada como el desequilibrio entre las personas para acceder a estas herramientas tecnológicas que nos conectan entre particulares y con la propia Administración. La brecha digital es un problema que ha estado presente en mayor o menor medida, pero a raíz de la pandemia de covid-19 se ha visto agravado por el incremento en la utilización del trabajo y la educación en línea, entre otros motivos.

Cuando analizamos las quejas que recibimos constatamos que ha surgido una nueva figura de marginación, la discriminación tecnológica, que puede constituir una forma de pobreza y exclusión social, al privar a una parte de la ciudadanía de recursos esenciales para desarrollarse y generar riqueza.

Para detectar los problemas reales que origina el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación debemos acercarnos a los datos que ofrece la Federación Canaria de Municipios (FECAM), quien ha comunicado el aumento de la brecha digital tanto por falta de cobertura de fibra óptica como de datos por telefonía móvil, y que afecta a un servicio que hoy por hoy es de primera necesidad.

Según la Federación Canaria de Municipios un 64 por ciento de los ayuntamientos canarios manifiestan sufrir en sus territorios la brecha digital, lo que les impide disponer de un acceso a internet de calidad, según un estudio en el que han participado 59 municipios.

2. Principales motivos de queja

Solicitudes de acceso a información no atendidas por la Administración.

Aunque se haya solucionado la queja tras la intervención de la Diputación del Común, y haberse dictado resolución por parte del ayuntamiento reconociendo el derecho de acceso a información pública de la asociación reclamante, en ocasiones algunas administraciones locales hacen caso omiso al ejercicio de un derecho que se ejercita en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por la Ley de Transparencia (**Q22/162; Q22/1365**).

Falta de fibra óptica y mal estado de las infraestructuras de canalización.

La falta de actuación de los ayuntamientos a la hora de proporcionar las infraestructuras necesarias para que las compañías operadoras puedan instalar la fibra óptica, o la inadecuación y mal estado de las existentes, hacen que los usuarios se vean imposibilitados para contratar el servicio y tener un acceso a internet con garantías (**Q22/216:Q22/2488**).

La colocación de antenas de telefonía cerca de viviendas.

La preocupación que genera en la ciudadanía la colocación de antenas de telefonía cerca de viviendas origina que acudan a la Diputación del Común, a fin de acelerar la intervención de la administración local (**Q22/445**). En ocasiones, la falta de actuación de las administraciones ante las denuncias de los ciudadanos/as es la causa de que el ayuntamiento tarde más de tres años en incoar el oportuno expediente sancionador, y ordene la retirada de los elementos constructivos ilegales (**Q22/522**).

Igualmente ha supuesto la apertura de expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística por parte del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, la colocación de antenas 5G cerca de residencias de personas mayores, que han culminado con el anuncio de la revocación de licencia de instalación a la compañía operadora. (**Q22/1713**; **Q22/11714**).

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Ver toda la información en el **Capítulo VII**.

ÁREA ESPECÍFICA E INTEGRAL VOLCÁN CUMBRE VIEJA LA PALMA

1. Consideraciones generales.

La respuesta que la Administración ha dado a los afectados por el volcán de La Palma ha supuesto la adopción de una serie de medidas y actuaciones que, opinión de algunos afectados, no han llegado de forma objetiva a la ciudadanía. Las quejas recibidas en la Diputación del Común argumentan que la gestión que se ha llevado a cabo por las distintas administraciones no está exenta de defectos y carencias, que necesitan de una visión más finalista de una catástrofe natural de tales características, así como el abordaje de las soluciones planteadas de una manera más prioritaria y urgente para la ciudadanía, a la par que eficaz y efectiva a largo plazo, teniendo en cuenta la carga emocional.

Bajo las prerrogativas de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común, nuestra actuación ha supuesto, por un lado, y en lo que respecta al cumplimiento de las normas de ámbito estatal, una estrecha colaboración con el Defensor del Pueblo, a quien le hemos dado traslado de varias quejas, tanto por la actuación del Consorcio de Compensación de Seguros como de la Administración General del Estado en la tramitación de las ayudas e indemnizaciones aprobadas y destinadas a los afectados del volcán (**Q22/1166**; **Q22/128**; **Q22/2577**; **Q22/1994** y **Q22/2192**). Por otro lado, y en cuanto a la actuación de la administración autonómica, local o insular en el cumplimiento de la normativa existente o que se dicte en un futuro, el Diputado del Común ha supervisado no sólo la falta de actividad, retrasos o silencio administrativo, sino todas aquellas cuestiones que se establecen por la norma reguladora como un derecho de la ciudadanía afectada por la erupción volcánica.

Los temas abordados a través de las quejas presentadas/tramitadas se refieren, principalmente, a los siguientes:

Ayudas que ha concedido la Administración a los afectados por el volcán. La insuficiencia de las indemnizaciones. La construcción de nuevos accesos y el uso de la propiedad privada para realizar obra pública sin iniciarse los procesos expropiatorios. El silencio administrativo ante solicitudes y recursos interpuestos por los afectados. Solicitud de declaración de ruina técnica de las zonas afectadas. Solicitudes de reconstrucción tras el volcán en otros municipios la Isla. Reconstrucción en suelo rústico

de protección paisajística. Prohibición de acceso de los afectados a zonas de exclusión en la Bombilla y Puerto de Naos.

Breve referencia al perfil de los reclamantes.

Se han recibido quejas provenientes tanto de reclamantes individuales como de colectivos (plataformas organizadas de forma espontánea por los propios afectados y asociaciones constituidas para la defensa de los derechos de los afectados por el volcán). En un alto porcentaje, la ciudadanía ha optado por el asociacionismo para relacionarse con la Administración, toda vez que de esa manera pueden hacer llegar su voz con más fuerza, apreciándose una evolución desde los primeros momentos, en los que se optaba por la fórmula de las plataformas vecinales, hasta las actuales asociaciones legalmente constituidas y registradas, que a su vez agrupan a un número importante de afectados.

Breve referencia a las administraciones implicadas en las quejas tramitadas.

Las quejas recibidas se refieren a los tres ayuntamientos afectados (Tazacorte, El Paso y Los Llanos de Aridane), al Cabildo Insular de La Palma, a la administración autonómica y a la administración estatal. Otros organismos implicados han sido el Consorcio de Compensación de Seguros y la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife (denuncia interpuesta por un ciudadano por la construcción de carreteras sobre terrenos particulares (Q22/830)).

2. Principales motivos de queja.

Ayudas para los afectados del volcán.

Si examinamos los motivos de las quejas presentadas observamos que, en muchas de ellas, se aborda el tema relacionado con el retraso en entregarse las ayudas anunciadas.

a) Cuando hablamos de ayudas nos referimos principalmente a las económicas por la pérdida de vivienda de 30.000 euros aprobadas por el Gobierno de Canarias (Q22/1195; Q22/1254), y de 10.000 euros que corresponden al Cabildo de La Palma.

Con respecto a las ayudas económicas por pérdida de vivienda de 60.000 euros que otorga el Estado, y aunque a efectos de la competencia del Diputado del Común debamos archivar la queja, de su análisis hemos detectado que la Delegación del Gobierno en Canarias, a la hora de fundamentar la denegación de la ayuda, dictamina con un criterio desfavorable al afectado (Q22/2687). Según la Administración, el interesado no acredita la residencia en el momento de la erupción en base a un certificado de empadronamiento emitido por el ayuntamiento, donde se especificaba que el alta en el Padrón Municipal se produjo en fecha posterior a la erupción. La resolución era denegatoria a pesar de que el reclamante presenta un informe de la Policía Local donde consta que habitaba la vivienda con anterioridad al 19 de septiembre de 2021.

b) Siguiendo con los retrasos en la concesión de las ayudas por pérdida de vivienda, hemos tramitado quejas donde los reclamantes insisten en que, una vez fueron dados de alta en el Registro de personas afectadas por el volcán, no han tenido más noticias sobre las ayudas que le corresponden (Q22/1979; Q22/2031). Por la respuesta de la Viceconsejería de la Presidencia del Gobierno de Canarias, que se encarga de gestionar dicho Registro, muchos afectados desconocen que la tramitación de las ayudas se realiza por la administración y departamentos que las hayan implementado. Según se desprende de las quejas recibidas, no está llegando de forma efectiva a los ciudadanos/as la información de que la inscripción en el Registro de personas afectadas no supone el inicio de la tramitación de las ayudas que les corresponden.

c) El retraso en las ayudas para enseres tramitadas por la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, propició una queja que presentaba una asociación en nombre de varios afectados que aún no la habían recibido (Q22/2247). La Queja se encuentra pendiente de las alegaciones al informe remitido por la Administración.

d) La incertidumbre sobre el futuro de la ganadería en la zona afectada por el volcán, así como de la agricultura no platanera y ecológica de la zona, y el olvido que sienten los agricultores y ganaderos caprinos que han sufrido daños irreparables por la falta de infraestructura y pastos disponibles, motivó que una asociación de afectados se dirigiera a la Diputación del Común en busca de respuesta de la Consejería de Agricultura del Gobierno de Canarias y del Cabildo Insular de La Palma a sus demandas (Q22/1267). Son quejas donde, aparte del retraso en la respuesta, no puede apreciarse una infracción del Ordenamiento Jurídico por parte de la Administración, pero sí evidencian que existen sub sectores agrícolas y ganaderos que no se han tenido en cuenta a la hora de configurar el paquete de ayudas al sector (Q22/15; Q22/1268).

e) Insuficiencia de las ayudas e indemnizaciones. La respuesta a la pregunta de si son suficientes las ayudas aprobadas para compensar a los afectados por el volcán la encontramos en las quejas recibidas, donde los reclamantes manifiestan que las indemnizaciones otorgadas nunca podrán paliar la pérdida material y sentimental que ha sufrido (Q22/190).

La construcción de nuevos accesos y el uso de la propiedad privada para realizar obra pública sin iniciarse los procesos expropiatorios.

El intento de las administraciones competentes por recuperar las infraestructuras viarias con celeridad tras el fin de la erupción, ha originado algunos problemas que no se han tenido en cuenta a la hora de programar las obras. La falta de información sobre el trazado de la nueva carretera Puerto de Naos-Tazacorte y la posible comisión de irregularidades por parte de la Administración, dio lugar a que el reclamante presentara denuncia ante la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife (Q22/830).

Según una asociación de afectados, no se les ha informado del destino de sus propiedades, y se está realizando obra pública sobre los mismos sin iniciarse los procesos expropiatorios o compensarlos por el uso público del terreno con fines turísticos (Q22/1206). Tras el informe del Cabildo Insular de La Palma, la Queja se ha archivado por límite de actuaciones.

Silencio administrativo ante las solicitudes y recursos interpuestos por los afectados.

Un reclamante solicitaba la intervención del Diputado del Común para que se resolviera lo antes posible un Recurso de Suplicación, tramitado por un Juzgado de lo Social. Tras la intervención de la esta Institución, la queja se solucionó (Q22/1973).

En ocasiones, los reclamantes demandan que el acto administrativo cumpla con una serie de requisitos de forma, de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y que las comunicaciones de las administraciones se escriban en un lenguaje de fácil comprensión para todos, y no estén dirigidas a personas con una alta especialización, salvo excepciones que así lo requieran (Q22/1205).

También ha sido motivo de queja la solicitud sin respuesta de una asociación, que solicitaba a los tres municipios afectados información sobre la necesidad de solicitar nuevamente las licencias de apertura de los locales comerciales sepultados por el volcán. Hasta el momento no hemos recibido la totalidad de los informes solicitados (Q22/1481).

Solicitud de declaración de ruina técnica de las zonas afectadas.

La solución que planteaba una asociación reclamante para resarcir a los afectados por la erupción de volcán de Cumbre Vieja era la declaración de ruina técnica de las edificaciones destruidas o dañadas. En este caso, de los ayuntamientos consultados sólo el de El Paso ha respondido a nuestra petición de informe, manifestando que no considera necesaria la declaración de ruina técnica para el cálculo de las indemnizaciones que procedan, toda vez que el Consorcio de Compensación de Seguros no tiene en cuenta ese dato. El Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane se ha limitado a informar de una próxima reunión con los afectados, y el Ayuntamiento de Tazacorte no ha respondido hasta el momento (Q22/1192).

Solicitudes de reconstrucción tras el volcán en otros municipios la Isla.

En ocasiones, observamos la legislación aprobada como consecuencia del volcán de La Palma no tiene en cuenta algunos aspectos relacionados con disponibilidad de terrenos para la reconstrucción. El Decreto-Ley 4/2022, de 24 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en materia urbanística y económica para la construcción o reconstrucción de viviendas habituales afectadas por la erupción volcánica en la isla de La Palma, permite la construcción de nuevas viviendas, en sustitución de las destruidas, en cualquier parcela respecto de la que se acredite la titularidad de cualquier derecho subjetivo suficiente y que esté clasificada como suelo urbano o suelo rústico de asentamiento, y cualquier terreno ubicado en el resto de municipios de la isla de La Palma sobre el que se demuestre ser titular de cualquier derecho subjetivo suficiente con anterioridad al 19 de septiembre de 2021. La asociación reclamante considera dicho criterio como restrictivo, al impedir a muchos afectados reconstruir sus vidas, dado que no disponen de terrenos antes de la fecha estipulada, pero sí se les ha presentado la oportunidad de adquirir un nuevo terreno en fechas posteriores a la erupción (Q22/1214). La queja se encuentra archivada, tras responder la Dirección General de Ordenación del Territorio y Aguas que corresponde a cada municipio adoptar las medidas para ajustar la aplicación de la mencionada norma a la realidad de las personas que pretenden reconstruir su vivienda y no disponen de terrenos adquiridos antes del 19 de septiembre de 2021.

Reconstrucción en suelo rústico de protección paisajística Bd. 1.4

Los intentos de reconstrucción de los afectados en terrenos de su propiedad en uno de los municipios afectados, se vieron truncados inicialmente por una dificultad legal derivada de la incompatibilidad de la legislación aprobada para paliar los efectos del volcán y la propia normativa urbanística de la zona, toda vez que, según el Plan General de Ordenación (PGO) vigente de El Paso, aprobado por la COTMAC el 26/09/2012, y publicado el 22/05/2013, los terrenos se encuentran en suelo rústico de protección paisajística Bb1.4. En este sentido, y coincidiendo con el criterio del Cabildo de La Palma, se hizo saber a la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial, la necesidad de modificación del apartado 3 del artículo 4 del Decreto Ley 1/202, dada la contradicción apreciable entre éste y el Plan Insular de Ordenación, aprobado por Decreto 71/2011, de 11 de marzo (Q22/1338; Q22/1340; Q22/1341; Q22/1342). Las quejas se encuentran archivadas por solución, tras dictarse por Presidencia del Gobierno el Decreto Ley 9/2022, de 21 de septiembre, que modifica el Decreto Ley 1/2022, de 20 de enero, en sentido favorable para los reclamantes.

Prohibición de acceso de los afectados a zonas de exclusión.

La necesidad de regular los accesos a zonas restringidas tras el volcán, derivó en el Decreto del Cabildo de La Palma 2022/9047, mediante el que se establecen unas zonas de exclusión para el acceso de las personas residentes y evacuadas de las zonas de Puerto de Naos y la Bombilla. Un grupo de 32 afectados ha presentado 7.

queja, que se ha acumulado a un solo expediente, alegando que el colectivo de los residentes es el único que no tiene acceso a la zona, toda vez que otras personas como trabajadores de obra, trabajadores de servicios esenciales, empresas, regantes y empaquetados, personal científico, veterinarios y protectoras, pueden acceder sin acompañamiento, con limitación de horario en algunos casos y con material protector en otros, pero sin que se ofrezca una alternativa por parte de la administración local (Q22/2264). En estos momentos seguimos a la espera de recibir el informe solicitado al Cabildo Insular de La Palma.

Peligrosidad de los gases en la Bombilla y Puerto de Naos.

Las discrepancias entre los vecinos de Puerto de Naos y la Bombilla y el Cabildo de La Palma sobre los gases que impiden que puedan volver a sus hogares, ha sido motivo de la tramitación de varias quejas que han sido acumuladas (Q22/2065), y donde se investiga si por parte de la administración competente se han agotado todos los recursos disponibles para mantener informados puntualmente a los vecinos afectados de la situación de acceso a sus hogares, así como si se ha asegurado el origen de los gases que impiden el retorno de los propietarios, y con la adopción de las medidas necesarias para reducir el impacto negativo en las vidas de la ciudadanía. En estos momentos seguimos a la espera del informe solicitado al Cabildo Insular de La Palma.

ANEXO. RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES EN DISTINTAS ÁREAS

Los expedientes de quejas cerradas durante el periodo del **año 2022** con resultado positivo para la ciudadanía, repercuten directa e indirecta, en la economía y el bolsillo de los ciudadanos, habida cuenta de que en unos casos se cuantifica directamente en dinero que han recuperado de las administraciones públicas, al tratarse de cobros indebidos por diferentes conceptos y, en otros casos, aun cuando no se especificó por el reclamante la cantidad que generaría la resolución favorable de la queja, a corto, medio o largo plazo deviene en un beneficio económico.

Con respecto a las áreas de **Economía y Hacienda, Dependencia y Vivienda**, las cuales se resuelven la mayoría de las resoluciones económicas favorables hacia los ciudadanos, se ha de decir que en este año 2022 se ha conseguido la devolución de **99.848,16 €**. Respecto a las quejas en las cuales se identificó claramente la cuantía económica a devolver a los reclamantes, podemos destacar:

- Quejas gestionadas del área de **Economía y Hacienda**, de diversas instituciones, se han recuperado un total de **20.438,46 €**.
 - CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE: 2.845,49 €
 - EMPRESA PÚBLICA INSULAR DE AGUAS DE LANZAROTE: 2.459,02 €
 - UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: 152,24 €
 - CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD: **52,85 €**.
 - CABILDO DE FUERTEVENTURA: **1.913,48 €**
 - AYUNTAMIENTOS: **6.507,69 €**
 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: **683.30 €**
 - SANTA CRUZ DE TENERIFE: **663.38 €**
 - SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA: **69,13 €**
 - AGÜÍMES: **3.067,16 €**
 - OROTAVA: **140 €**
 - VILLA DE MAZO: **1.820,22 €**
 - SANTIAGO DEL TEIDE: **60 €**
 - INGENIO: **4,5 €**
- Así mismo, del área **Dependencia** se han gestionado:

- **GOBIERNO DE CANARIAS.** Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud:
 - Dependencia: **52.356,36 €**
- Del área de **Vivienda** se han recuperado un total de **27.053,34 €**.
 - **GOBIERNO DE CANARIAS.** Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda): **25.630,34 €****20438.46**
 - Ayudas al alquiler: **16.080 €**
 - Subvenciones para accesibilidad: **9.236,42 €**
 - Intereses por la devolución fianza: **9,92 €**
 - Deudas con la comunidad de propietarios: **304 €**
 - **AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE:** **1.423 €**

TOTAL: 99.848,16 EUROS

Capítulo VII

Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y
Hombres y Violencia de Género

Desde que asumí el reto de liderar la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común el 1 de agosto de 2018, mi objetivo ha sido estar a la disposición de la ciudadanía para combatir la violencia y las desigualdades que aún existen en materia de género y que, desgraciadamente, parecen no disminuir.

Aunque nuestra función como Institución se está ejerciendo con entrega y dedicación como lo pone de manifiesto el alto porcentaje de resoluciones favorables para las personas que han acudido a nosotros, la realidad sigue siendo desalentadora y los datos, cuando menos, preocupantes.

Con respecto al mapa de la violencia de género en nuestro país, queda claro año tras año su crecimiento, no solo por el aumento de asesinatos, sino también por el número de denuncias registradas y de acusados condenados por la justicia.

El sistema sigue fallando en la protección de las víctimas de violencia de género, algo que se puso de manifiesto en el pasado mes negro de diciembre con un total de 11 muertes de mujeres a manos de sus parejas o exparejas. Esta situación de extrema gravedad pone en tela de juicio la eficacia de los métodos utilizados para amparar a las víctimas, y debe hacer replantearnos cuáles son los puntos débiles de las actuaciones diseñadas y desarrolladas para su protección.

El compromiso de todos los poderes públicos para intensificar las actuaciones que defienden la integridad y los derechos de las mujeres víctimas y sus hijos e hijas debe ser más firme, así como la necesidad de la revisión del sistema.

Los datos con respecto a la brecha de género entre mujeres y hombres también dejan un panorama desalentador. Me refiero en concreto al incremento de la diferencia entre las prestaciones contributivas medias de ambos géneros, las pensiones femeninas deberían aumentar en, al menos, un 33% para poder equipararse a las de los hombres.

Nuestra Institución sigue atendiendo quejas relacionadas con la conciliación familiar o la discriminación en el ámbito laboral, y continuamos sin obtener los mejores resultados en cuanto a la representatividad de la mujer en puestos de altos cargos.

Mi compromiso con las mujeres sigue y seguirá siendo una prioridad en mis actuaciones, tanto así que, en el mes de diciembre, fui elegida coordinadora general de la Red de Defensorías de Mujeres (RDM) de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO).

Este nuevo cargo pone en valor el trabajo realizado durante estos cuatro años por la Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, desde la que seguiremos trabajando firmemente para defender la igualdad real y amparar los derechos de las mujeres que se vean vulnerados.

Beatriz Barrera Vera
Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

I. INTRODUCCIÓN

La labor principal de esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género reside en la lucha contra la desigualdad entre mujeres y hombres y la violencia machista, protegiendo los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres, y poniendo de manifiesto las discriminaciones por razón de género que se produzcan.

Desde la instauración de la Adjuntía Especial en agosto del año 2018, la Institución ha registrado en esta área un total de cuatrocientas noventa y dos (492) quejas, repartidas entre particulares e investigaciones de oficio. Un número que ha ido creciendo desde el 2018, en el que se registraron 33 quejas (7 investigaciones de oficio y 26 quejas a instancia particular) hasta el presente ejercicio en el que se constatan 72 reclamaciones (10 investigaciones de oficio y 62 quejas a instancia particular).

Si hablamos de porcentajes esta Adjuntía ha contabilizado en el período 2018-2022 un aumento del 118,18% en el número de expedientes que tramita, relacionados con la defensa de los derechos de las mujeres y la lucha contra la violencia machista. Unos datos que reflejan la necesidad de la ciudadanía de contar con instituciones que defiendan sus derechos y les ayuden a dar solución a sus conflictos en esta materia.

En el ejercicio de 2022 las llamadas al 016 por violencia de género ascendieron a 93.924, un 7,58% más que el año anterior. Lo mismo ha sucedido con las denuncias, que durante los tres primeros trimestres de 2022 aumentaron un 13,39 % con respecto a este mismo periodo en 2021.

En el ámbito autonómico, los datos no se alejan de la realidad nacional y muestran un incremento de las llamadas al 016 del 26,75 % durante el año 2022. Asimismo, las denuncias también aumentaron durante los tres primeros trimestres del año en un 5,64% con respecto a este mismo periodo en 2021.

Según reflejan los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2022 también ha estado marcada por el asesinato de 49 mujeres en España, de las cuales dos fueron en Canarias, ambas en la isla de Tenerife. Un dato muy diferente al de 2021, en el que no se registró ningún asesinato en el Archipiélago.

En cuanto a los menores, la violencia de género ha dejado en el presente ejercicio un total de 38 huérfanos y 2 víctimas mortales en nuestro país.

Canarias sigue posicionándose en el cuarto lugar con respecto al resto de comunidades autónomas en violencia de género, con 54.655 casos y 48.432 víctimas, según el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén).

Cuadros comparativos. Año 2021-2022

AÑO 2021

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)									
COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL	
Las Palmas	992	1.036	173	13		2.214	24.145	26.359	23.524
Santa Cruz de Tenerife	903	1.125	334	12	1	2.375	22.068	24.443	21.756
Canarias	1.895	2.161	507	25	1	4.589	46.213	50.802	45.280
TOTAL	31.472	29.055	8.353	578	11	69.469	590.462	659.931	593.088
								CASOS BAJA	675
								CASOS EXTRANJERO	9.455
								TOTAL CASOS	670.061

AÑO 2021

Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén)									
COMUNIDAD AUTÓNOMA / PROVINCIA	NIVEL DE RIESGO (Casos activos)					CASOS			VÍCTIMAS
	No apreciado	Bajo	Medio	Alto	Extremo	ACTIVOS	INACTIVOS	TOTAL	
Las Palmas	1.020	1.196	210	21	1	2.448	25.940	28.388	25.205
Santa Cruz de Tenerife	838	1.239	504	28	1	2.610	23.657	26.267	23.227
Canarias	1.858	2.435	714	49	2	5.058	49.597	54.655	48.432
TOTAL	31.470	32.429	10.497	726	18	75.140	637.929	713.069	636.424
								CASOS BAJA	737
								CASOS EXTRANJERO	11.323
								TOTAL CASOS	725.129

La violencia de género se refleja en la sociedad a través de numerosas manifestaciones contra las que llevamos luchando desde la creación de la Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género. Durante el ejercicio 2022 la Diputación del Común ha actuado para abordar algunos de estos aspectos, entre los que se encuentra la trata con fines de explotación sexual, para la que Canarias sigue siendo un lugar frecuente de destino y uno de los países con mayor demanda; la Mutilación Genital Femenina (MGF), para la que el archipiélago aún no ha desarrollado protocolos propios, a pesar de ser la sexta región española con más prevalencia de mujeres afectadas; el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral, y la obligación de arbitrar protocolos de actuación con medidas preventivas y de protección en las administraciones públicas; o la educación afectivo-sexual, sobre la que existe un desconocimiento preocupante y una falta de información que desembocan en una urgente necesidad de políticas públicas coordinadas.

Esta Adjuntía también ha actuado en distintos ámbitos de Igualdad, y ha abierto quejas de oficio y a demanda de la ciudadanía relacionadas con la representatividad de la mujer, la conciliación familiar y la discriminación en el ámbito laboral, los planes de igualdad en las empresas o la situación sobre la espera en Canarias de mujeres mayores de 65 años por el cobro de la pensión no contributiva, entre otros.

En la actualidad, hay un total de 4 presidentas autonómicas frente a los 15 cargos ostentados por hombres, 1.806 alcaldesas frente a los 6.307 alcaldes o solo un 26 % de mujeres embajadoras. Todos

estos datos reflejan una realidad bastante evidente: la representación femenina en puestos de poder aún sigue siendo una asignatura pendiente en nuestra sociedad.

Todos los datos expuestos en esta introducción reflejan la necesidad de que las administraciones públicas trabajen con perspectiva de género en sus políticas y luchen coordinadamente para combatir de forma efectiva las desigualdades y la violencia de género.

La Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común seguirá trabajando en su tarea de supervisión del sistema y dando voz a la ciudadanía en la denuncia de cualquier vulneración de los derechos fundamentales en la materia, mediante la presentación de informes extraordinarios o la organización de actos encaminados a dar visibilidad a las distintas problemáticas existentes en estos ámbitos.

II. DATOS GENERALES

1. Quejas nuevas

En el área de Igualdad y Violencia de Género se han registrado setenta y dos (**72**) quejas nuevas, de las cuales, 10 son actuaciones de oficio y 62 han sido presentadas a instancia de parte.

Hemos centrado nuestra actividad en supervisar el trabajo de las administraciones públicas, buscando el origen de la problemática que existe en materia de violencia de género en Canarias y hemos continuado trabajando en colaboración con las instituciones que tienen competencia en esta materia.

De forma concreta, en relación con las quejas registradas en este año 2022, tenemos que distinguir dos grupos de materias:

- Violencia de Género, habiéndose tramitado un total 42 quejas, y que a su vez se divide en varias sub-materias:

Acceso a recursos	12
Ámbito judicial	23
Prevención violencia de género	4
Otros	3

- Igualdad, habiéndose tramitado un total de 30 quejas, y que a su vez se divide en varias sub-materias:

Políticas públicas	7
Discriminación de género	8
Ámbito sanitario	12
Acceso a recursos	3

2. Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2022 y sus causas

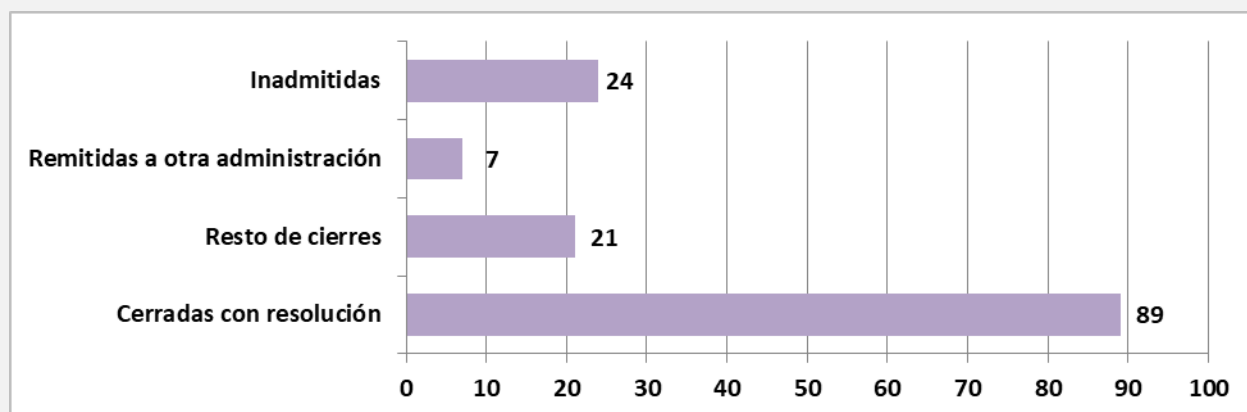
Se ha procedido al archivo de ciento cuarenta y uno (**141**) expedientes durante el periodo anual de 2022, correspondiendo veintiocho (28) al año 2022, noventa y siete (97) de ellos al año 2021, quince (15) al año 2020 y uno (1) al año 2019.

De éstas, ochenta y nueve (89) quejas se cerraron con resolución, de las cuales setenta y nueve (79) tuvieron un resultado positivo, lo que representa el **88,76%** de las cerradas con resolución.

Además, siete (7) se trasladaron a otras instituciones, de ellas cuatro (4) al Defensor del Pueblo y tres (3) al Consejo General del Poder Judicial; veinticuatro (24) se inadmitieron y el resto de cierres, ascienden a veintiuno (21).

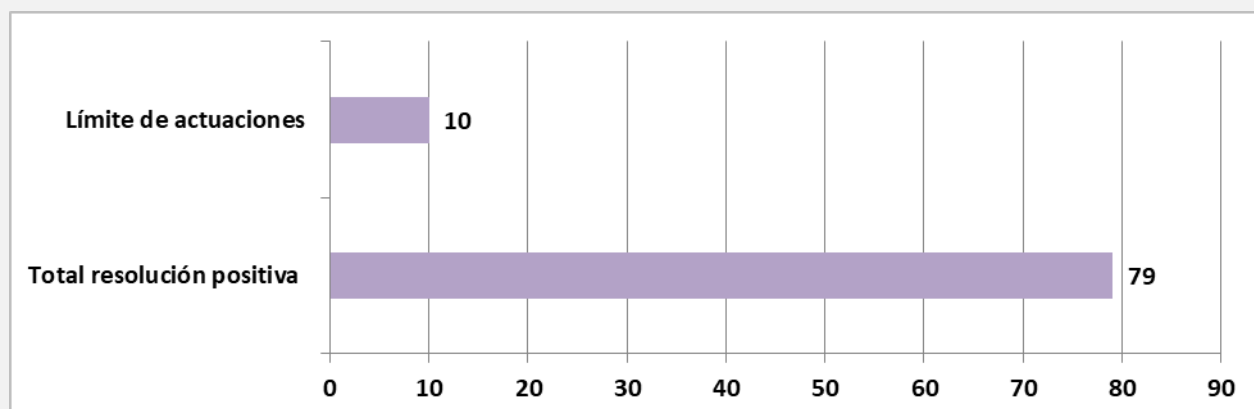
- **Datos generales**

Cerradas con resolución	89	63,12%
Resto de cierres	21	14,89%
Remitidas a otra administración	7	4,96%
Inadmitidas	24	17,02%
Total quejas cerradas	141	100%



- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	35	39,32%
Reconocimiento favorable	44	49,43%
Total resolución positiva	79	88,76%
Límite de actuaciones	10	11,23%
TOTAL	89	100%



1. Cierres con Resolución

1.1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron setenta y nueve (**79**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **88,76%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: treinta y cinco (**35**) quejas se han archivado, lo que representa un **39,33%**.

Una vez recibida la respuesta de la administración se ha procedido al archivo de expedientes vivos de años anteriores y del año en curso, obteniendo un resultado favorable hacia el reclamante.

En veintiocho (28) de los expedientes se ha formulado una Recomendación que ha sido aceptada por la Administración correspondiente. Y los otros siete (7) expedientes han sido archivados tras haberse obtenido una solución sobre el asunto planteado. En el primer caso, la mayoría de los expedientes en los que se efectuó Recomendación son los relacionados, por un lado, con el cumplimiento del principio de representación equilibrada que debe regir en los organismos dependientes de las diferentes administraciones públicas canarias –incoados en el ejercicio 2020- y, por otro, con la implementación en las entidades locales de un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral – incoados en el ejercicio 2021-.

En el segundo, los motivos por los que se interpuso queja en estos casos son variados, incluyéndose también en este caso expedientes relacionados con el protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral donde la administración afectada nos comunica que ya se ha procedido a la aprobación del mencionado protocolo.

- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: cuarenta y cuatro (**44**) quejas cerradas, lo que supone el **49,44%**.

En estos expedientes la respuesta de la Administración supone que el asunto planteado se encuentra en vías de ser solucionado. En estos casos se lleva a cabo un seguimiento del expediente, con independencia de que se encuentre archivado, a fin de averiguar si en un tiempo prudencial desde la comunicación efectuada por la Administración se procede a poner en práctica las medidas acordadas.

También aquí las causas que motivan las quejas son variadas y también en este caso nos encontramos expedientes relacionados con el protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo antes mencionado.

1.2. Límite de Actuaciones, cuando el expediente llega a un punto en el que ya no es posible continuar con su tramitación por parte de la Diputación del Común. En este apartado se cerraron diez (**10**) quejas, lo que supone el **11,24%** de las cerradas con resolución.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman veintiuna (**21**) quejas, las cuales después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas por no observarse irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración y por desistimiento de la persona promotora de la queja.

Uno de los expedientes corresponde a una remisión al Defensor del Pueblo tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica.

No existe irregularidad	20	95,23%
Remisión a otra Administración tras admisión	1	4,76%
TOTAL	21	100%

3. Remisiones a otra administración

Se han remitido siete (7) expedientes de queja a otras administraciones: cuatro (4) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y tres (3) al Consejo General del Poder Judicial. Se trata de asuntos cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

No obstante, hay que mencionar que un (1) expediente más ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo tras, previamente, haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica.

Traslados al Defensor del Pueblo	4	57,14%
Traslados al Consejo General del Poder Judicial	3	42,85%
TOTAL	7	100%

4. Inadmisiones y sus causas

Las veinticuatro (24) inadmisiones se dividen como sigue:

Siete (7) por no subsanación, cinco (5) por duplicidad, tres (3) por carecer de competencia del asunto planteado la institución de la Diputación del Común, dos (2) por encontrarse el asunto en vías de solución, dos (2) por desistimiento, dos (2) por tratarse de un asunto jurídico-privado, dos (2) por no existir irregularidad y una (1) por cuestiones que se encuentran en vía judicial.

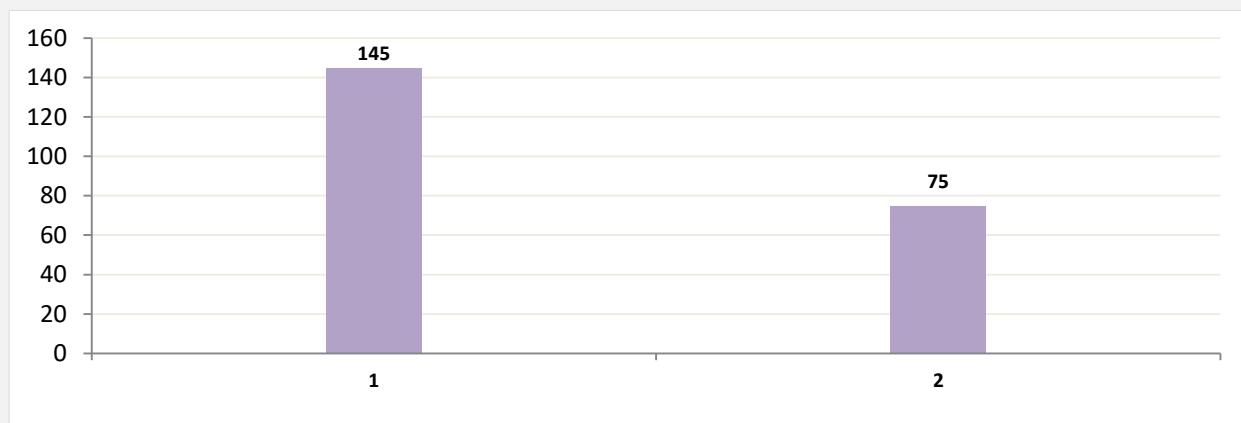
- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	7
Duplicidad	5
Sin competencia	3
No existe irregularidad	2
Desistimiento	2
Jurídico-privada	2
En vías de solución	2
Sub Iudice	1
Total Inadmitidas	24

3. Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022

Al finalizar el año 2022, a fecha 31 de diciembre, se encontraban en tramitación setenta y cinco (75) expedientes de queja, de las que cuarenta y cuatro (44) fueron registradas en 2022, veintiséis (26) fueron en 2021 y cinco (5) en 2020.

Otro dato relevante, se trata de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021 (**145**) y las quejas nuevas en todo el año 2022 (**72**), dando un resultado total de doscientos diecisiete (**217**) expedientes.



4. Actuaciones de oficio

A lo largo del ejercicio 2022 se ha procedido a la incoación de diez (**10**) investigaciones de oficio, 9 en materia de Violencia de género y 1 en materia de igualdad. A continuación, se detallan de forma general el contenido de estas actuaciones.

- **Q22/779.- Situación y funcionamiento de los Puntos de Encuentro familiar. Viceconsejería de Justicia**

Se ha iniciado investigación de oficio sobre el funcionamiento y labor que realizan los Puntos de Encuentro Familiar de Canarias en el ejercicio de los sistemas de custodia de las familias sometidas a procesos de ruptura para su adaptación, así como su intervención en la forma y medios con los que cuentan para solventar los conflictos que surgen tras la misma, con especial mención de la atención prestada a las mujeres víctimas de violencia de género.

El Gobierno de Canarias, atendiendo a la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, establece que la Viceconsejería de Justicia es la responsable de "La promoción, en colaboración con los órganos administrativos competentes en materia de infancia y familia como servicio social especializado, del establecimiento de una Red de Puntos de Encuentro Familiar en Canarias, así como su coordinación con el servicio público de justicia".

El Punto de Encuentro Familiar es un recurso social especializado que ofrece un espacio neutral e idóneo en el que, con el apoyo de un equipo técnico multidisciplinar, se facilite la relación de los niños, niñas y adolescentes con sus progenitores y demás miembros de la familia en situaciones de conflictividad familiar o cuando la relación se encuentra interrumpida o dificultada, realizándose en los mismos un programa individualizado de intervención.

Considerando que la calidad en la intervención que realizan estos servicios es especialmente importante para preservar los derechos de los menores, fue aprobado a nivel nacional el Documento Marco de Mínimos para Asegurar la Calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, por Acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familias de 13 de noviembre de 2008. Las disposiciones previstas en este documento recogen los acuerdos alcanzados por los entonces Ministerios de Educación, Política Social y Deporte y de Igualdad con las diferentes comunidades autónomas, con la finalidad de determinar el marco que sirviera de orientación tanto para aquéllas que

pretendieran regular este tipo de recursos como para todas las entidades públicas o privadas que desarrollaran esta actividad. Su objetivo, por tanto, se centró en ofrecer un modelo normalizado y consensuado en relación a su organización y funcionamiento que sirviera de referencia a cualquier comunidad autónoma y pudiera ser de aplicación a todos los existentes en el territorio nacional.

La Comunidad Autónoma de Canarias, concretamente, cuenta con una red de Puntos de Encuentro Familiar destinados al apoyo de las familias derivadas por los órganos judiciales y por el organismo competente en materia de protección a la infancia.

Siendo estos servicios especializados de responsabilidad pública, la Diputación del Común ha estimado conveniente, en consideración al interés superior del menor, desarrollar una investigación de oficio con la finalidad de analizar en profundidad su funcionamiento. Para tal fin hemos acordado solicitar informe respecto a lo siguiente:

- Regulación jurídica de los Puntos de Encuentro Familiar.
- Planificación y extensión de los Puntos de Encuentro Familiar, con distinción de los PEF especializados en atención a víctimas de violencia de género.
- Organización, funcionamiento y gestión de los Puntos de Encuentro Familiar.
- Seguridad de las mujeres y niños/as víctimas de violencia de género usuarias del PEF, tanto en los PEF especializados en atención a víctimas de violencia de género como en el resto de PEF.

Se recibe respuesta de la Viceconsejería de Justicia en el expediente Q22/779, en la que, entre otras cuestiones, comunica lo siguiente:

La regulación actual de los PEF en Canarias ha sido muy escasa, pues se ha limitado a una breve mención en la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres y, en el Decreto 144/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la ley de Mediación Familiar.

A falta de una norma específica de regulación, el Documento Marco de mínimos para asegurar la calidad de los Puntos de Encuentro Familiar, aprobado por acuerdo de la Comisión Interautonómica de Directores y Directoras Generales de Infancia y Familia el 13 de noviembre de 2008, ofrece un modelo normalizado y consensuado de organización y funcionamiento de los PEF en el territorio nacional, además de orientar las futuras normativas en la materia.

La Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad en colaboración con la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en el desarrollo de sus competencias y conscientes de las necesidades de la ciudadanía y las administraciones en esta materia, está trabajando en la tramitación de una norma autonómica específica que regule el funcionamiento y organización de los PEF y que tenga como referencia y como bien a proteger, el interés superior de las personas menores.

El futuro proyecto de Decreto por el que se aprueba el reglamento de organización y funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar, se encuentra en la última fase de su tramitación, habiéndose recibo ya el informe del Consejo Consultivo de Canarias y encontrándonos en la fase de incorporar sus observaciones, tras lo cual será aprobado definitivamente por el Gobierno

La Viceconsejería de Justicia dispone en su presupuesto de una línea de subvenciones para el fomento de los PEF, dentro del programa 232 B "Promoción de la Igualdad de oportunidades para mujeres".

Actualmente hay 9 Puntos de Encuentro Familiar de carácter general en funcionamiento. Asimismo, a partir del año 2020, se ha venido concediendo subvenciones para PEF específicos para Violencia de Género o programas especializados dentro de los PEF generales, en el marco del Pacto de Estado contra la Violencia de Género. El proyecto tiene como objetivo garantizar una respuesta y atención adecuada a

los niños y niñas víctimas de la violencia de género de forma tal que el cumplimiento de una resolución judicial que establezca un determinado régimen de visitas se realice siempre atendiendo a su condición de víctima y tomando como principio fundamental de actuación la protección y salvaguarda de las personas menores. De igual manera se hace necesario que los PEF constituyan también instituciones capaces de prevenir y detectar casos de violencia de género entre las usuarias y usuarios que acuden a los mismos, para lo cual deberán contar con profesionales altamente especializados y protocolos específicos de actuación, además de espacios idóneos para que, en el caso de que tenga que verificarse un concreto régimen de visitas, este pueda hacerse con seguridad y garantizando la integridad física y moral de los menores y sus madres para que, en el caso de que tenga que verificarse un concreto régimen de visitas, este pueda hacerse con seguridad y garantizando la integridad física y moral de los menores y sus madres.

Los PEF son gestionados a través de Organizaciones y/o Fundaciones sin ánimo de lucro y subvencionados por esta Viceconsejería. La relación subvencional supone la financiación por interés público de una actividad que no es propia de la entidad concedente y por lo tanto no se realiza directamente ni indirectamente mediante contratación administrativa.

Ante la respuesta de la Viceconsejería de Justicia se hace necesario incoar seis **(6)** nuevas investigaciones de oficio, a fin de dirigirnos a cada una de las entidades que gestionan los Puntos de Encuentro Familiar de Canarias, que cuentan con programas especializados para violencia de género y los Puntos de Encuentro Familiar especializados para violencia de género.

Funcionamiento y labor de los Puntos de Encuentro Familiar especializados y los Puntos de Encuentro Familiar con programas especializados para violencia de género.

- **Q22/1725** **Santa Cruz de Tenerife.**
- **Q22/1732** **Tenerife Norte.**
- **Q22/1733** **Viogensur.**
- **Q22/1734** **Lanzarote.**
- **Q22/1735** **Gran Canaria.**
- **Q22/1736** **Fuerteventura.**

Hemos incoado investigación de oficio sobre el funcionamiento, la influencia y la labor que realizan cada una de las entidades que gestionan Puntos de Encuentro especializados de violencia de género – en el caso del PEF de Gran Canaria - o Puntos de Encuentro con programas especializados para violencia de género – en el resto de PEFs mencionados - así como su intervención en la forma y medios con los que cuenta para solventar los conflictos que surgen. De igual modo, pretendemos conocer cuáles son las necesidades del centro, si cuenta con los medios necesarios para el ejercicio de su labor y las propuestas que puedan efectuar para un mejor ejercicio de sus funciones a la vista de los problemas que se les pueden presentar en su día a día.

Es por ello que solicitamos información sobre las siguientes cuestiones:

1. Dónde se ubica el centro, características físicas del mismo (entre ellas la accesibilidad) número de trabajadores con los que cuenta, titulación de los mismos y estabilidad laboral.
2. Si considera correctas las instalaciones donde ejercen sus funciones y en su caso qué aspectos de podrían mejorar, ' qué carencias o deficiencias existen o si por el contrario considera que estas son suficientes.
3. Si cuentan con medidas de seguridad personales y materiales para poder efectuar su trabajo en adecuadas condiciones y si en alguna ocasión han hecho uso de las mismas por haber vivido

alguna situación de violencia o tensión con los usuarios y cuáles serían sus propuestas en este aspecto.

4. Cuál es el número de familias que actualmente hacen uso del servicio de punto de encuentro. Al hilo de ello diga si estima que es un número escaso, normal o excesivo para el correcto ejercicio de sus funciones.
5. De forma aproximada cuál es la media de edad de los progenitores y de los menores.
6. Cuando por primera vez una familia va a hacer uso del punto de encuentro cuál es el protocolo que se sigue.
7. Qué idea cree que tienen los progenitores de lo que es un punto de encuentro, que es lo que esperan de éste cuando llegan al mismo y si su concepción se ajusta a la realidad. Cree que son conscientes de su labor.
8. Como es el funcionamiento día a día del punto de encuentro familias (ej. Qué días de la semana hay mayor afluencia de gente, los horarios de mayor actividad, si los niños se separan por franjas de edad en las visitas tuteladas, cómo se actúa con los progenitores a la llegada y a la salida...)
9. Qué porcentaje de familias acuden al centro con problemática de violencia de género y cómo se procede en estos casos.
10. Cuántos son los casos en los que se realizan visitas en el centro y cuáles únicamente para entregas y recogidas de los menores.
11. Cuál diría que es el nivel de cumplimiento y sometimientos de los progenitores a las medidas establecidas en las resoluciones judiciales en relación a la custodia y las visitas.
12. Cuáles son los incumplimientos más frecuentes.
13. De producirse éstos que actuación llevan cabo.
14. Cada cuánto emiten informes para el procedimiento judicial sobre la evolución y cumplimiento de las medidas establecidas.
15. Mantienen contacto (telefónico, personal,...) con los magistrados/as para seguimiento de los asuntos, incidencias o propuestas que se estimen oportunas.
16. Además de la actuación que atañe a los menores, qué actuaciones llevan a cabo con los progenitores, qué problemáticas frecuentes se plantean por estos y cómo se resuelven.

Se ha recibido contestación por parte de todas las entidades que gestionan Puntos de Encuentro especializados de violencia de género o con programas especializados para violencia de género, en la que se da respuesta a todas las preguntas mencionadas. Además, se han realizado visitas a varios de ellos, en concreto, el PEF de Lanzarote, el PEF VIOPEN Sur y el PEF de Santa Cruz de Tenerife; y se continuará realizando visitas a otros centros a lo largo del año 2023.

- **Q22/1094.- Atención a las víctimas de trata. Instituto Canario de Igualdad**

Se ha incoado investigación de oficio sobre la situación de la trata en Canarias y la falta de atención de los poderes públicos a este fenómeno hasta el momento, pese a ser considerado una forma de violencia de género en la Ley 16/2003 de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la violencia de Género.

Algunas Comunidades Autónomas han elaborado Protocolos de desarrollo del Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos con fines de Explotación Sexual en su ámbito territorial, sin embargo, la Comunidad Autónoma de Canarias no es una de ellas.

Existe preocupación por la situación de la trata en Canarias y falta de atención de los poderes públicos a este fenómeno hasta el momento, pese a ser considerado una forma de violencia de género en la Ley 16/2003 de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la violencia de Género, ya que su artículo 21, estipula que el sistema de servicios sociales frente a situaciones de violencia contra las mujeres debe asumir las siguientes funciones:

- a) Informar a las víctimas de violencia de género o en situaciones de riesgo, de sus derechos de todo orden para su defensa, protección, asistencia y su reintegración social.
- b) Asistir a las víctimas de violencia de género o en situaciones de riesgo, prestándoles el asesoramiento legal, la asistencia sanitaria física, psíquica y psicológica que requieran y garantizando, a las mismas y a las personas de ellas dependientes, los medios de manutención y alojamiento que requieran.
- c) Prestar acogimiento a las víctimas de violencia de género y personas de ellas dependientes, cuando carezcan de medios propios para ello o cuando exista riesgo razonable de que el retorno al domicilio habitual puede dar lugar a nuevas situaciones de violencia.
- d) Denunciar ante las autoridades competentes las situaciones de violencia de que tuvieran conocimiento, previa conformidad de la víctima.
- e) Colaborar con las autoridades competentes en la adopción de medidas asistenciales que tengan por objeto la protección de la víctima ante futuras situaciones de violencia de género, o la aportación de medios probatorios relacionados con la comisión de actos de violencia.

Se consideran usuarias del sistema de servicios sociales contra la violencia, las mujeres, cualquiera que sea su edad, estado civil, nacionalidad o lugar de residencia, que se encuentren en territorio de la Comunidad Autónoma, respecto a los servicios y prestaciones de intervención y asistencia ante situaciones inminentes de violencia de género o riesgo de las mismas, siempre que cumplan con los requisitos que se establecen en la presente Ley.

Sin embargo, es necesario que las víctimas se integren en el sistema de protección y sostenibilidad de tales víctimas y en concreto, en el caso de Canarias, en el Sistema Canario Integral de Prevención y Protección de las Mujeres contra la Violencia de Género.

Así lo prevé la medida 262 del Pacto de Estado contra la Violencia de Género: reforzar la persecución de oficio del delito de trata, y poner en marcha servicios y programas de protección social y recuperación integral de las personas que han sido explotadas.

No obstante, son las organizaciones no gubernamentales las que ofrecen atención especializada a mujeres en situación de prostitución, víctimas de trata con fines de explotación sexual o en situación de exclusión social. Las organizaciones especializadas en la atención a mujeres y niñas víctimas de trata con fines de explotación sexual reciben subvenciones para la financiación de proyectos y son las que atienden, protegen y previenen a las mujeres víctimas de violencia de género por prostitución o por trata con fines de explotación sexual, mediante la detección y/o atención integral a las mismas, además de facilitar la formación especializada sobre dicho fenómeno a la población en general, especialmente a jóvenes entre 15 y 30 años y a agentes sociales, educativos, sanitarios, jurídicos y policiales y cuerpos de seguridad del Estado.

En base a ello se solicita informe al Instituto Canario de Igualdad sobre los siguientes extremos:

- Aprobación del Protocolo de desarrollo del Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Aprobación de un Protocolo de actuación para la asistencia a víctimas de trata en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas en la Comunidad Autónoma de Canarias (actualmente oficina virtual).
- Y cualquier otro tipo de actuaciones que se estén llevando a cabo en relación con la situación en la que se encuentran las víctimas de trata.

No se ha recibido respuesta por parte del Instituto Canario de Igualdad.

- **Q22/1176.- Regulación de perros de protección a víctimas de violencia de género. Instituto Canario de Igualdad**

A finales del año 2018 se incoó investigación sobre la falta de regulación de los perros de asistencia a las víctimas de violencia de género, con el objeto de que estos fueran equiparados a los perros de asistencia (Q18/1958).

En mayo del año 2019 se dictó Resolución por la que se recomienda elaborar un proyecto de ley de perros de protección y terapéuticos para mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Canarias y se firmen convenios de colaboración con asociaciones para desarrollar proyectos de terapia y recuperación a través del acompañamiento de perros adiestrados, siendo en junio de ese ejercicio 2019 cuando se recibe respuesta del Instituto Canario de Igualdad (ICI), en el que la Directora se compromete a poner el asunto planteado en la agenda de asuntos a tratar con la próxima titular del puesto a fin de que se inserte en la planificación de acciones de la nueva legislatura. Ante eso se reiteraron las Recomendaciones formuladas a fin de que la nueva dirigente del ICI se pronunciara sobre las mismas, sin obtener respuesta, por lo que se procedió al archivo del expediente al llegar al límite de actuaciones posibles.

Durante este ejercicio 2022, el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife ha aprobado una moción, a instancias de Unidas Podemos, para ofertar un nuevo recurso a las mujeres víctimas de violencia de género a través de los perros de protección.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género viene a establecer medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijos menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia.

A nivel comunitario, la Ley 16/2003, de 8 de abril, de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género, tiene como objetivo establecer y ordenar el sistema canario de prevención y protección integral de las mujeres contra la violencia de género. Dicho sistema está integrado por un conjunto de actividades, servicios y prestaciones que tienen por finalidad la prevención de las situaciones de violencia contra las mujeres, así como la asistencia, protección y reinserción de sus víctimas para garantizar su dignidad personal y el pleno respeto de sus entornos familiares y sociales. Así lo establece la Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias en su artículo 15.2, el cual dispone que “se adoptarán medidas efectivas para educar en valores de igualdad, no sexistas, así como políticas y acciones activas que proporcionen a las mujeres protección integral a las víctimas de la violencia machista, prestando especial atención a las medidas preventivas”.

La iniciativa legislativa corresponde, entre otros, al Gobierno de Canarias, en los términos que establece el Reglamento del Parlamento, tal como recoge el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias. Mediante el desarrollo de una regulación específica en las normas de rango territorial en materia de violencia de género se cumpliría el objetivo de reconocer el derecho del uso de perros de protección a mujeres víctimas de violencia de género en los mismos términos y condiciones que a los usuarios de perros de asistencia. En esta Comunidad Autónoma ya se ha regulado el uso de perros de asistencia para personas con discapacidad, mediante la Ley 3/2017, de 26 de abril, por lo que sus preceptos podrían tomarse como base para la regulación de las condiciones en las que se debe permitir el acceso al entorno urbano con perros de asistencia y protección para las mujeres víctimas de violencia de género en Canarias, así como sus derechos y sus obligaciones, salvando así los obstáculos que se pudieran encontrar a la hora de regular esta materia.

Igualmente, la Comunidad Autónoma de Canarias tiene competencia para adoptar medidas preventivas de protección para las víctimas de violencia de género, como podría ser en este ámbito territorial, el derecho de acceso al entorno a las mujeres víctimas de violencia de género que, para su protección, precisen de la utilización de un perro de asistencia.

Por todo ello, acordamos iniciar nueva investigación de oficio en relación a la falta de regulación del uso de perros de acompañamiento o protección a las víctimas de violencia de género, de modo que solicitamos que se nos informe sobre si se piensan adoptar medidas preventivas de protección a las mujeres víctimas de violencia de género con perros de acompañamiento o protección y si se ha valorado la elaboración de un proyecto de ley que regule la materia.

La respuesta del Instituto Canario de Igualdad es que los objetivos y políticas del organismo de igualdad del Gobierno de Canarias ya están definidos y aprobados por los órganos competentes a tal fin y es a esa programación a la que debe ajustarse el ICI, quien, por otra parte, considera prioritarias otras políticas de atención integral que tienen un mayor impacto en número de usuarias.

- **Q22/1830- Dilación en la resolución de la PNC, cuyas solicitantes son en su mayoría mujeres. Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración**

Se ha incoado investigación de oficio, en el área funcional de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, registrada con la referencia de expediente Q22/1830, en relación con la dilación en la tramitación y resolución de las solicitudes de pensiones no contributivas, donde el perfil mayoritario de solicitantes son mujeres mayores de 65 años que han trabajado en casa o fuera de ella pero sin haber estado de alta en la Seguridad Social.

Las Pensiones No Contributivas (PNC) aseguran a la ciudadanía en situación de jubilación o invalidez y en estado de necesidad, una prestación económica, asistencia médico- farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios, aunque no se haya cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión Contributiva. En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias, la gestión es competencia de la actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y se lleva a cabo a través de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración.

El procedimiento para el reconocimiento del derecho a las pensiones no contributivas de la Seguridad Social, por invalidez o jubilación se ajustará a lo dispuesto en el Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, y a la previsto, con carácter general, en la Ley de Procedimiento Administrativo.

El artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas estipula que “cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.”

En base a ello solicitamos informe sobre lo siguiente:

- Listado de mujeres con solicitudes pendientes de resolución, en el que aparezca la fecha de presentación de la solicitud de pensión no contributiva individualizada en cada uno de los casos.
- Número y porcentaje de mujeres solicitantes respecto al total de solicitantes.
- Tiempo medio de resolución de las solicitudes.

Una vez recibida la respuesta se procede al archivo del expediente, entendiendo que el asunto expuesto se encuentra en vías de ser solucionado.

III. SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE CANARIAS

1. Consideraciones

GESTIÓN DE QUEJAS	
Quejas nuevas	72
Quejas en trámite a 31/12/2021	145
Quejas gestionadas	217

Se han tramitado un total de doscientas diecisiete (**217**) expedientes de queja, habiendo sido registrados setenta y dos (72) expedientes durante el ejercicio 2022 y procediendo ciento veintitrés (123) del año 2021, veinte (20) del año 2020 y dos (2) del año 2019.

Desde agosto de 2018 hasta final del mes de diciembre de 2022 la cantidad total de quejas registradas ha ascendido a la cantidad de cuatrocientos noventa y dos (492) expedientes, habiendo ido aumentando de forma progresiva el número de quejas.

De forma concreta, el descenso en el número de quejas registradas en 2022 está relacionado con el descenso en la incoación de quejas de oficio ya que debemos recordar que durante el año 2021 se iniciaron noventa y tres (93) actuaciones de oficio en relación a la implementación de protocolos de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en las entidades locales- mientras que se han incoado diez (10) actuaciones en este año 2022.

Una vez más el principal reclamo de la ciudadanía es la orientación e información sobre sus derechos en los procedimientos administrativos, así como la obtención de respuesta expresa por parte de la Administración, como garantía que impida la vulneración de los mismos ante una atención ineficaz y dilatada por parte de la misma.

Durante este año 2022, hemos seguido manteniendo el nivel de participación de la ciudadanía de todas las islas y hemos reforzado la intervención y contacto directo con los diferentes colectivos y reclamantes, así como el impulso de actuaciones incoadas de oficio ante una posible vulneración de derechos por acciones u omisiones de las administraciones públicas canarias.

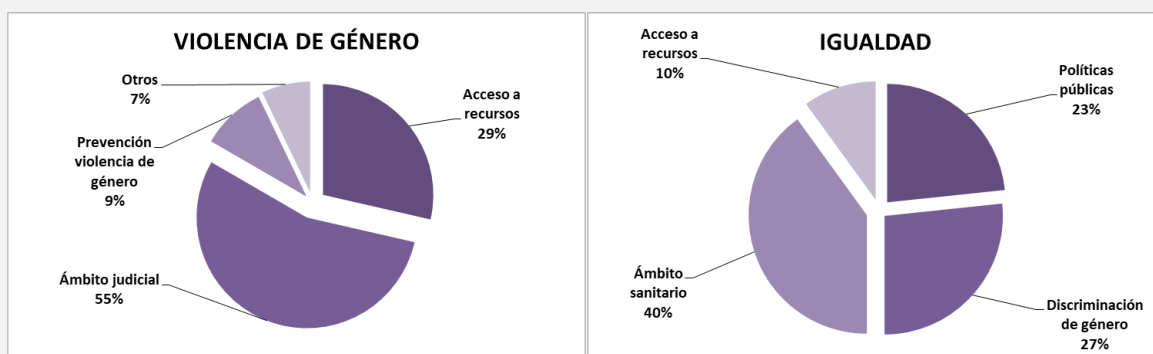
Asimismo, destacan, como sucedía en años anteriores, las quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda pues son varios los casos de mujeres que se encuentran en una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional.

En general, se detectan deficiencias en la dotación de medios personales que generan retrasos o falta de atención administrativa a la ciudadanía por parte de las administraciones públicas, así como falta de coordinación entre las mismas, lo que en algunos casos, genera indefensión a las mujeres en el ámbito judicial, y en otros, impide que puedan acceder a diversos recursos o servicios, así como ser receptoras de prestaciones y ayudas asistenciales.

2. Principales motivos de queja

Esta área de igualdad y violencia de género es un área transversal, por lo que nos podemos encontrar asuntos de diversa índole pero que derivan de la existencia de una situación de violencia de género, respecto a la que se han incoado 42 quejas, o de una situación de desigualdad, siendo en este caso 30 las quejas iniciadas.

Como se puede observar, las quejas versan sobre diferentes cuestiones, no obstante, si tuviéramos que agruparlas por materia, nos encontraríamos con los siguientes temas:



RESPECTO A LA VIOLENCIA DE GÉNERO:**A. Acceso a recursos y servicios****Prestaciones y ayudas a las mujeres víctimas de violencia de género**

Son varias las quejas que se han recogido en relación con la falta de ayudas o prestaciones a víctimas de violencia, con la demora en la tramitación de prestaciones y ante la necesidad de asistencia psicológica o de ayuda económica, ya que son muchas las mujeres víctimas de violencia de género que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, con hijos a su cargo, y que, en ocasiones, también cuentan con algún tipo de discapacidad o se encuentran en una situación de dependencia.

Problemas habitacionales y de necesidad de vivienda

Continúa destacando el número de quejas incoadas a raíz de problemas habitacionales y la necesidad de vivienda de mujeres víctimas de violencia de género,

A la condición de víctima se unen otros muchos factores de vulnerabilidad que agravan su situación - como hemos avanzado en el apartado anterior - y que las colocan en un contexto de exclusión social. En la mayoría de los casos se trata de titulares de familias monomarentales con menores a cargo; algunas de ellas tienen algún tipo de discapacidad reconocida, y en otros casos, alguno de los hijos/as ellas son los cuentan con alguna discapacidad. Lo más frecuente es que no cuenten con ingresos ni empleo, y en el caso de que lo tengan se trata de empleos precarios. Se presentan situaciones de ocupación de viviendas, públicas o privadas de entidades financieras, sin título legal para ello; o de desahucio por falta de pago de la renta de la vivienda que tienen alquilada.

Son diversos los expedientes en los que se presenta una situación de desamparo y respecto a las cuales las administraciones públicas, ante la posibilidad de un desahucio inminente, no han dado una solución habitacional. Nuevamente debemos señalar que el Instituto Canario de la Vivienda (ICAVI) que continúa siendo una de las entidades que más tardan en atender nuestros requerimientos de información.

En otros casos nos encontramos ante situaciones de especial vulnerabilidad, como ya hemos mencionado en el apartado anterior, donde a pesar de contar con un recurso alojativo temporal la situación de desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos es manifiesta. Por esta razón, la actuación de las corporaciones locales debe ser inmediata y efectiva, debiendo instrumentalizarse a través de la atención directa, la prestación de ayudas de carácter social y de asesoramiento a la afectada y su unidad familiar.

B. Ámbito judicial

A la Diputación del Común se suelen dirigir las mujeres víctimas de violencia de género para denunciar una serie de vulneraciones relacionadas con el ámbito de la administración de justicia.

Se trata de una cuestión que adquiere una relevancia manifiesta, más si hablamos de datos, pues en el año 2022, de las quejas recibidas en materia de violencia de género, aquellas relacionadas con el funcionamiento de la administración de justicia ascienden a la cantidad de 23, lo que supone el 55% de ellas.

Los motivos para la interposición de queja son variados, aunque si tuviéramos que clasificarlos nos encontraríamos con los siguientes:

Funcionamiento anormal de los órganos adscritos a los órganos judiciales por falta de medios personales

- Dilaciones indebidas en la tramitación de procedimientos por parte de los órganos judiciales.
- Falta de respuesta a escritos o instancias presentadas ante los órganos judiciales.
- Dilación en la emisión de informes periciales.
- Discrepancia con la valoración de los profesionales del IML.

En lo referente a los órganos judiciales, la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales sigue siendo el principal motivo de las quejas y, la razón es la deficiencia que se ha detectado en la falta de personal, principalmente el especializado, lo que genera retrasos o falta de atención administrativa, así como la falta de coordinación entre las instituciones y las administraciones que intervienen en esta materia.

Especialmente preocupante es la acumulación y el retraso en la emisión de los informes periciales forenses (médicos y psicológicos) por parte de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Canarias (IMLCF) respecto de mujeres y niños inmersos en un procedimiento judicial, ello por falta de medios personales, motivo de queja en ocasiones hasta por parte de los propios operadores judiciales.

Tras reiterados requerimientos, la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia está comenzando a trabajar en el incremento de la dotación de medios humanos. En el próximo ejercicio 2023 esta adjuntía tiene como prioridad trabajar en el seguimiento de este asunto.

Discrepancia con las valoraciones por parte de los órganos judiciales

Si bien no es competencia de esta institución, tenemos que señalar que son varias las ciudadanas que presentan denuncia contra las decisiones adoptadas por los órganos judiciales, destacando, entre ellas, la queja que han presentado algunos colectivos ante esta institución con el objetivo de denunciar las diferencias advertidas en los porcentajes de adopciones de órdenes de protección por parte de los diferentes Juzgados que tramitan procedimientos de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Canarias, de modo que una vez observados los datos de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer y los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción, o de Instrucción en su caso, que atiendan materias que correspondan a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en la Comunidad Autónoma de Canarias, desde al año 2018 hasta la actualidad, hemos dado traslado del expediente al Consejo General del Poder Judicial, por el ser el competente para estudiar el asunto expuesto.

Igualmente nos encontramos quejas de mujeres víctimas de violencia de género que consideran que no han recibido un trato adecuado a lo largo de la tramitación del procedimiento, exponiendo que han sido revictimizadas, lo que puede verse reflejado en algunas resoluciones judiciales emitidas.

Asistencia jurídica gratuita

- Dilaciones en la resolución de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita.

- Denuncias por la actuación de letrados/as. Falta de formación y sensibilización en género y violencia de género.

Turno de oficio especializado para menores

Es importante señalar la Q22/514, en la que se alega que, raíz de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2021, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia contra la violencia, se hace necesaria la creación de un Turno de Oficio especializado de Violencia contra la Infancia y Adolescencia, que debe estar integrado por abogados y abogadas especializadas en la materia.

Este colegio profesional se ha reunido con la Viceconsejería de Justicia para solicitar que la creación de este Turno de Oficio especializado así como una mayor dotación de letrados/as, a lo que dicha Viceconsejería se ha negado.

Puntos de Encuentro Familiar

De manera concreta, y tal como señalamos en el apartado de “Actuaciones de oficio”, se inició investigación de oficio (Q22/779) sobre el funcionamiento y labor que realizan los 9 Puntos de Encuentro Familiar de Canarias en el ejercicio de los sistemas de custodia de las familias sometidas a procesos de ruptura para su adaptación, su intervención en la forma y medios con los que cuentan para solventar los conflictos que surgen tras la misma, con especial mención de la atención prestada a las mujeres víctimas de violencia de género.. Asimismo, pretendemos conocer cuáles son las necesidades del centro, si cuenta con los medios necesarios para el ejercicio de su labor y las propuestas que puedan efectuar para un mejor ejercicio de sus funciones a la vista de los problemas que se les pueden presentar en su día a día.

Se recibe respuesta de la Viceconsejería de Justicia en la que se comunica actualmente hay 9 Puntos de Encuentro Familiar de carácter general en funcionamiento, y que a partir del año 2020, se ha venido concediendo subvenciones a Organizaciones y/o Fundaciones sin ánimo de lucro para PEF específicos para Violencia de Género o programas especializados dentro de los PEF generales, en el marco del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

El proyecto tiene como objetivo garantizar una respuesta y atención adecuada a los niños y niñas víctimas de la violencia de género de forma tal que el cumplimiento de una resolución judicial que establezca un determinado régimen de visitas se realice siempre atendiendo a su condición de víctima y tomando como principio fundamental de actuación la protección y salvaguarda de las personas menores.

Ante la respuesta de la Viceconsejería de Justicia se hace necesario incoar nueva investigación de oficio a fin de dirigirnos a cada una de las entidades que gestionan Puntos de Encuentro especializados de violencia de género – en el caso del PEF de Gran Canaria - o Puntos de Encuentro con programas especializados para violencia de género – en el resto de PEFs mencionados - así como su intervención en la forma y medios con los que cuenta para solventar los conflictos que surgen (Q22/1725, Q22/1732, Q22/1733, Q22/1734, Q22/173 y Q22/1736). De igual modo, pretendemos conocer cuáles son las necesidades del centro, si cuenta con los medios necesarios para el ejercicio de su labor y las propuestas que puedan efectuar para un mejor ejercicio de sus funciones a la vista de los problemas que se les pueden presentar en su día a día.

C. Prevención de la violencia de género

Acoso sexual y por razón de sexo

Como ya hemos mencionado con anterioridad, durante el ejercicio 2021 llevamos a cabo una serie de actuaciones encaminadas a comprobar la obligación que tienen las administraciones públicas canarias

de arbitrar protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

En fecha 15 de junio de 2021 se celebró una reunión entre la Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, doña Beatriz Barrera, y la presidenta de la Comisión de Cooperación, Juventud, Igualdad y Diversidad de la Federación Canaria de Municipios (FECAM), Macarena Fuentes, a raíz de la cual se decidió iniciar actuación para comprobar el cumplimiento del artículo 33 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, a través del cual se obliga a las Administraciones públicas canarias a arbitrar protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias para hacer frente a situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el ámbito laboral.

Dicho artículo 33 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, indica que las administraciones públicas de Canarias adoptarán las medidas necesarias, en su ámbito competencial, para que exista un entorno laboral libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo y que “se considerarán discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, y, a tal efecto, las Administraciones públicas arbitrarán los protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias frente a las consecuencias derivadas de estas situaciones”.

La misma norma da indicaciones para que se establezcan medidas que deberán negociarse con los representantes de las trabajadoras y los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

Por consiguiente, se ha procedido a la apertura de 88 actuaciones dirigidas a todos los Ayuntamientos de Canarias y 5 dirigidas a los Cabildos insulares no capitalinos, lo que da un total de 93 expedientes, para saber si por parte de esas administraciones locales se cuenta con protocolos de actuación ante situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo; o si, en caso contrario, han valorado la posibilidad de aplicar algún instrumento jurídico al que se puedan acoger como ente de la Administración general del Estado; y, asimismo, ofrecer la colaboración de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género para su elaboración.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 62, especifica que “para la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, las Administraciones públicas negociarán con la representación legal de las trabajadoras y trabajadores, un protocolo de actuación”.

Dicho protocolo deberá basarse en, al menos, los siguientes principios:

- a) El compromiso de la Administración General del Estado y de los organismos públicos vinculados o dependientes de ella de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- b) La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- c) El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa de régimen disciplinario.
- d) La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia.

Del mismo modo, en el ámbito autonómico, el artículo 33 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, indica que las administraciones públicas de Canarias adoptarán las medidas necesarias, en su ámbito competencial, para que exista un entorno laboral libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo y que “se considerarán

discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, y, a tal efecto, las Administraciones públicas arbitrarán los protocolos de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias frente a las consecuencias derivadas de estas situaciones”

La misma norma da indicaciones para que se establezcan medidas que deberán negociarse con los representantes de las trabajadoras y los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

La Ley canaria 16/2003, de 8 de abril, de Prevención y Protección Integral de las Mujeres contra la Violencia de Género, entre las manifestaciones de violencia de género estipuladas en el artículo 3.2, en relación con el ámbito laboral recoge lo siguiente:

- e) Violencia en el ámbito laboral: consistente en la violencia física, sexual o psicológica que puede producirse en el centro de trabajo y durante la jornada laboral, o fuera del centro de trabajo y del horario laboral si tiene relación con el trabajo, y que puede adoptar dos tipologías:

Acoso por razón de género: lo constituye un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona en ocasión del acceso al trabajo remunerado, la promoción en el puesto de trabajo, el empleo o la formación, que tenga como propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de las mujeres y crearles un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

El documento refundido de Medidas del Pacto de Estado contra la violencia de género, en su Medida 254 contempla lo siguiente: *"Diseñar programas de prevención, detección y protocolos especializados o actualizar los existentes en atención y actuación, adaptándolos a las especificidades de las diferentes violencias sexuales. Asimismo desarrollar protocolos de intervención y detección precoz en todos los ámbitos de la Educación Infantil, Primaria y Secundaria, así como en el ámbito universitario."*

El Real Decreto 1023/2020, de 17 de noviembre, por el que se actualizan las cuantías, los criterios y el procedimiento de distribución de las transferencias para el desarrollo de nuevas o ampliadas competencias reservadas a las entidades locales en el Pacto de Estado en materia de violencia de género recoge en su artículo 2 cuál sería el posible destino de los fondos.

Al amparo de dicho artículo, los municipios deberán destinar los fondos que reciban, de conformidad con el ámbito material de competencias para la realización de actuaciones contra la violencia de género atribuidas en el artículo 25.2.o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, a la ejecución de programas dirigidos a la erradicación de la violencia de género que desarrollen las nuevas o ampliadas competencias reservadas a las entidades locales en el Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, de acuerdo con las medidas del Informe de la Subcomisión para un Pacto de Estado en materia de violencia de género, aprobado por el Congreso, en su sesión plenaria del 28 de septiembre de 2017, y del Informe de la Ponencia de Estudio para la elaboración de estrategias contra la violencia de género, aprobado por el Senado, en su sesión plenaria del 13 de septiembre de 2017.

En relación con ello, en el BOE del lunes 13 de septiembre fue publicada la Resolución de 8 de septiembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, de transferencias para el desarrollo de nuevas o ampliadas competencias reservadas a las entidades locales en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género para el ejercicio 2021.

Los programas financiados con cargo a estos fondos abarcarán el período de ejecución comprendido entre 1 de julio de 2021 y 30 de junio de 2022.

A lo largo de los ejercicios 2021 y 2022 hemos ido recibiendo respuesta por parte de los diferentes organismos requeridos, que van poniendo de manifiesto que la situación no es igual en todas las administraciones públicas, ya que nos encontramos con corporaciones locales que, incluso tratándose de municipios de pequeña dimensión, sí cuentan con dicho protocolo, frente a municipios de mayor tamaño que no cuentan con protocolos para hacer frente al acoso sexual y/o por razón de sexo o género, y que, en ocasiones, tampoco cuentan con un Plan municipal de igualdad.

De las 93 administraciones, 19 ya contaban con un protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo –en algunos casos, se trata de un protocolo de acoso laboral en el que se contempla el acoso sexual y por razón de sexo como uno tipo de acoso- .

Son 38 las entidades que debido a la actuación de esta institución han comenzado a elaborar un protocolo propio de actuación con las medidas de prevención y protección necesarias frente a las consecuencias derivadas de las situaciones de acoso sexual y por razón de sexo. De estos, 3 son Cabildos y el resto (35) ayuntamientos.

Otros 5 han aprobado los mencionados protocolos, de modo que se ha procedido al archivo de los expedientes al haberse solucionado del asunto planteado.

En base a todo lo expuesto anteriormente, en aquellos casos en los que la entidad local no cuenta con un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo, es decir, en el caso de las 23 administraciones locales restantes (22 ayuntamientos y un cabildo), hemos procedido a emitir una Resolución sobre el Fondo mediante la que, de forma genérica – en ciertas quejas se añade alguna indicación de forma concreta-, se incluye la siguiente Recomendación:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Por lo tanto, con respecto a la respuesta dada por los Ayuntamientos, se corresponde, de la siguiente forma:

MAZO	Pendiente de respuesta
SAN MIGUEL DE ABONA	Aceptada
HERMIGUA	Aceptada
ALAJERÓ	Pendiente de respuesta
BETANCURIA	Aceptada
ARRECIFE	Aceptada
HARÍA	Aceptada
ALDEA DE SAN NICOLÁS	Pendiente de respuesta
ARTENARA	Aceptada
SANTA BRÍGIDA	Pendiente de respuesta
VEGA DE SAN MATEO	Aceptada
TEJEDA	Aceptada
LA GUANCHA	Aceptada
LOS SILOS	Aceptada
BUENAVISTA DEL NORTE	Pendiente de respuesta

EL TANQUE	Aceptada
SANTIAGO DEL TEIDE	Pendiente de respuesta
GRANADILLA DE ABONA	Aceptada
PUNTALLANA	Aceptada
FUENCALIENTE	Aceptada
TEGUISE	Pendiente de respuesta
BREÑA ALTA	Aceptada

Y con respecto al Cabildo se trata de:

CABILDO DE EL HIERRO	Aceptada
----------------------	----------

Por tanto, son 16 administraciones las que han aceptado la Recomendación emitida y 7 las que aún se encuentran pendientes de remitir una respuesta (Teguisse, Santiago del Teide, Buenavista del Norte, Santa Brígida, La Aldea de San Nicolás, Alajeró y la Villa de Mazo).

Las 8 administraciones restantes son aquellas que aún no han contestado a la petición de información emitida. En algunos casos se trata de la petición inicial que ha sido reiterada, respecto a la cual se emitido recordatorio de deber legal e incluso advertencia de que si no colaboran se les declarará obstruccionistas y entorpecedoras de la labor de esta institución. En otras se trata de una segunda petición de informe que se ha formulado debido a que en el informe recibido no se ha dado total respuesta a lo planteado en la petición realizada.

Estos ayuntamientos son: La Oliva, Tinajo, Tazacorte, Puntagorda, San Bartolomé de Tirajana, La Matanza de Acentejo, Arico e Icod de Los Vinos.

A instancia de parte también se han recibido quejas en las que se expone una situación de acoso en el ámbito de trabajo y, en otros dos casos, los padres de menores escolarizados en un centro educativo denuncian casos de acoso sexual respecto de sus hijas.

Mutilación genital femenina

Hemos de destacar igualmente los expedientes relacionados con la prevención de la mutilación genital femenina (**Q21/3075, Q21/3372 y Q21/3379**) donde se reclama un protocolo propio de actuación y prevención contra la mutilación genital femenina (MGF) en Canarias, donde estiman que hay 761 niñas de 0 a 14 años en riesgo de sufrirla.

Canarias es una de las pocas Comunidades Autónomas que aún no ha desarrollado un protocolo propio, ya que en otras CCAA los departamentos de salud, servicios sociales, género, educación y/o inmigración, están incluyendo medidas de prevención y sensibilización sobre la MGF en programas y planes integrales.

Reclama la creación de un plan multidisciplinar que ayude a la prevención de la mutilación genital femenina y de acompañamiento y atención social a las víctimas en la Comunidad Autónoma de Canarias. Los datos recogidos sobre la mutilación genital femenina sitúan a Canarias como la sexta región española con más prevalencia de mujeres afectadas por esta práctica.

Es necesario, por tanto, un protocolo de actuación integral y coordinado, que aborde, especialmente desde el ámbito sanitario, esta forma de violencia contra la mujer con el objetivo de constituirse en herramienta básica para orientar actuaciones homogéneas en el conjunto del Sistema Canario de Salud, que permitan mejorar la salud de las mujeres y las niñas a las que se ha practicado la mutilación genital femenina, así como trabajar en la prevención y detección del riesgo de su práctica en niñas que están en

una situación de especial vulnerabilidad. También es necesario que la formación y sensibilización alcance no sólo a los profesionales del ámbito sanitario sino también que se promueva en el ámbito educativo.

Esta institución se dirige a varias administraciones para pedir información sobre la inexistencia de un plan integral para la prevención y actuación ante la mutilación genital femenina.

En el caso de la Consejería de Sanidad, se ha solicitado que nos informe sobre los motivos de la inexistencia de un protocolo sanitario específico y coordinado que unifique y determine las actuaciones a la hora de abordar casos de mutilación genital femenina. Igualmente solicitamos que se nos informe respecto a lo siguiente:

- Si las mujeres que han sufrido mutilación genital femenina son atendidas por un equipo multidisciplinar, que incluya a ginecólogos, sexólogos y psicólogos, así como fisioterapeutas especializados en uro-ginecología.
- Si las mujeres que han sufrido mutilación genital femenina son informadas sobre la reconstrucción genital.
- Si se está trabajando en la concienciación y formación específica de los y las profesionales sanitarias para mejorar la detección, prevención y tratamiento de la MGF.
- Si se está concienciando a la población sobre los efectos negativos que esta práctica tiene en la salud de las niñas y mujeres que la sufren, e informando a las familias sobre las consecuencias de la realización de este tipo de prácticas.

En relación con el ámbito educativo, hemos requerido a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes que nos indiquen qué medidas se están llevando a cabo para la consecución de los siguientes objetivos:

- Realizar acciones de sensibilización y formación específica a profesorado y demás profesionales del ámbito educativo.
- Llevar a cabo acciones formativas en los centros educativos sobre la realización de esta práctica y los riesgos que conlleva.

También el Instituto Canario de Igualdad ha sido consultado en relación con la cuestión planteada, ya que el protocolo requiere una actuación integral y coordinada por parte de todas las administraciones con competencia sobre la materia.

La Consejería de Educación informa que, con el objetivo de continuar con la promoción e implementación de proyectos coeducativos que contribuyan a la prevención de la violencia de género, proporcionado claves en la construcción de relaciones afectivas, sexuales y amorosas basadas en el buen trato, la igualdad, el respeto y el cuidado, se lleva a cabo una acción donde se trata el tema de la mutilación genital femenina: *Más allá de un te quiero es un te cuido*, una iniciativa pionera en el ámbito educativo a nivel autonómico y que consiste en una formación online tutorizada para alumnas entre 14 y 17 años. Parte de la premisa de que el trabajo sistémico y guiado propicia el aprendizaje más profundo y facilita la modificación del sistema de creencias de matriz patriarcal.

Además, los Centros Escolares en cada centro nombran un responsable de coeducación y de impulsar medidas educativas que fomenten la igualdad y prevengan la violencia, promoviendo los instrumentos necesarios para hacer un seguimiento de las posibles situaciones de violencia de género.

La Consejería de Sanidad, por su parte, indica que ha realizado las siguientes actuaciones:

1. En junio de 2021 se publicó el Protocolo de Recomendaciones para la Asistencia al Menor Migrante africano asintomático coordinado desde la Dirección General de Programas Asistenciales.
2. Creación de un documento de compromiso informado de no realización de Mutilación, ni en España ni en viajes a su país de origen.
3. Actividades para la difusión de información a profesionales de Atención primaria sobre tema.

Mientras, por parte del Instituto Canario de Igualdad, aún no se ha recibido respuesta.

Atención a las víctimas de trata

Como ya hemos indicado anteriormente, hemos incoado investigación de oficio sobre la situación de la trata en Canarias y la falta de atención de los poderes públicos a este fenómeno.

Actualmente son las organizaciones no gubernamentales las que ofrecen atención especializada a mujeres en situación de prostitución, víctimas de trata con fines de explotación sexual o en situación de exclusión social, gracias a las subvenciones que reciben para la financiación de proyectos y son las que atienden, protegen y previene a las mujeres víctimas de violencia de género por prostitución o por trata con fines de explotación sexual, mediante la detección y/o atención integral a las mismas, además de facilitar la formación especializada sobre dicho fenómeno a la población en general, especialmente a jóvenes entre 15 y 30 años y a agentes sociales, educativos, sanitarios, jurídicos y policiales y cuerpos de seguridad del Estado.

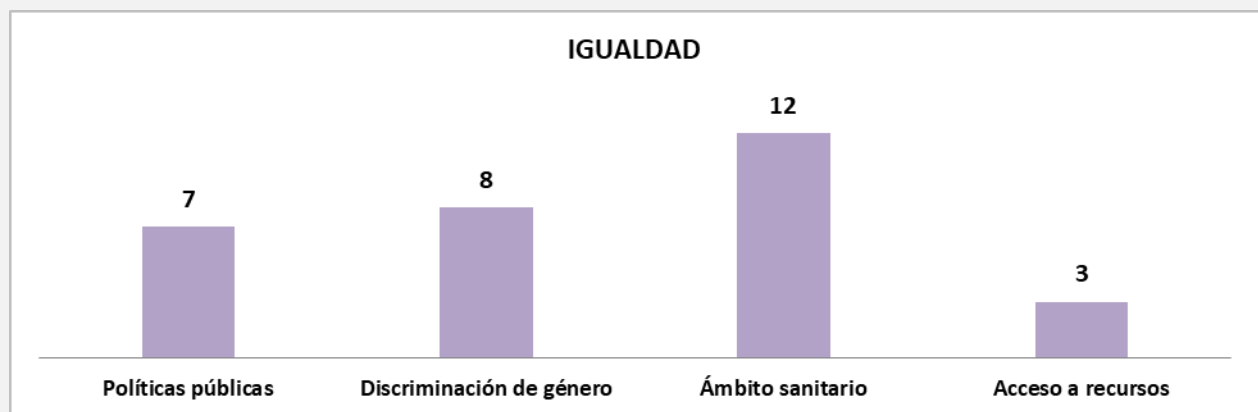
Sin embargo, es necesario que las víctimas se integren en el sistema de protección y sostenibilidad de tales víctimas y en concreto, en el caso de Canarias, en el Sistema Canario Integral de Prevención y Protección de las Mujeres contra la Violencia de Género.

Se ha solicitado información al Instituto Canario de Igualdad sobre las actuaciones que se están llevando a cabo en relación con la situación en la que se encuentran las víctimas de trata así como sobre la aprobación del Protocolo de desarrollo del Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata de Seres Humanos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, y respecto a lo que nos encontramos pendiente de respuesta.

Otros motivos

Son varias las quejas que no se pueden agrupar en ninguno de los apartados anteriores pero que afectan a una mujer víctima de violencia de género. En algunos de estos casos se tratan de asuntos que no son competencia de esta institución, por tratarse de asuntos jurídico-privados.

RESPECTO A LA IGUALDAD



A. Discriminación y desigualdad en el trato por razón del género o sexo

En cuanto a la tramitación de quejas relacionadas con discriminaciones por motivos de género o sexo, nos encontramos con cuestiones muy diversas entre sí pero que traen causa de un hecho común como es el trato discriminatorio.

Discriminación en el ámbito deportivo

Se interpuso una queja (**Q22/315**) en la Diputación del Común ante la decisión arbitraria y discriminatoria de la Federación de Lucha Canaria tras no permitir la participación del C.L. Tenercina en la Liga CaixaBank femenina de Tenerife, alegando que la denegación no había sido motivada y lo consideraban discriminatoria e injusta al encontrarse en una situación idéntica al Club masculino de Lucha Unión Agüimes de Gran Canaria.

Se solicitó informe a la Dirección General de Deportes para que nos informara acerca de los siguientes extremos:

- Incoación de procedimiento disciplinario al Presidente de la Federación Regional de Lucha Canaria por parte del Comité Canario de Disciplina Deportiva, con la consecuente suspensión del mismo.
- Revocación de la delegación de funciones de la Federación Regional de Lucha Canaria y designación de una comisión gestora que asuma las funciones bajo la supervisión de esa Consejería.
- • Adopción con carácter inmediato de las medidas oportunas y necesarias que permitan subsanar este agravio comparativo y supuesta discriminación de género, permitiendo, como se hizo con el club Unión Agüimes, la participación del Club de Lucha Canaria Tenercina en la ligas de Lucha Canaria.

A pesar de haber remitido una petición, un posterior reitero y un recordatorio del deber legal de colaboración, la Dirección General de Deportes no ha respondido a lo planteado.

Con independencia de ello, y gracias a las gestiones realizadas por la Adjunta Especial, se ha logrado que el Club Femenino Tenercina participara, además de en la LIGA DISA GOBIERNO DE CANARIAS, en la LIGA INSULAR CAIXABANK de Tenerife.

Discriminación en el ámbito laboral

Aunque no se trata de una queja incoada en este ejercicio 2022, debemos recordar el asunto expuesto en la **Q20/1658** en la que la reclamante presenta queja tras la publicación, por parte de la Dirección General de Seguridad y Emergencias de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, de la Resolución de 1 de julio de 2020, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso, por el sistema general de acceso libre, en el Cuerpo General de la Policía Canaria, Escala Básica, Empleo Policía (Grupo C, Subgrupo C1), de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC núm. 138, de 9 de julio), cuyo Anexo III apartado B) establece respecto a la prueba de salto de longitud una marca mínima de 2.00 metros para las mujeres a fin de superar la prueba.

En su escrito de queja la reclamante indicaba que esta marca mínima resulta desproporcionada en comparación con las marcas mínimas exigidas para el acceso a los cuerpos de Policía Local del resto de Comunidades Autónomas, señalando que la marca mínima exigida que opera como media es 1.85 metros. Igualmente indica que las mayoría de las aspirantes mujeres que no han superado las pruebas físicas lo han hecho en la prueba de salto, siendo más alto el número de "no aptas" frente a las "aptas".

Una modificación de la marca mínima exigida en la prueba de salto horizontal lograría hacer más asequible el acceso a la condición de policía local a las mujeres, como así lo han hecho recientemente

otros Cuerpos de Seguridad del Estado, donde se han rebajado significativamente las marcas exigidas para superar las pruebas físicas.

En fecha 5 de abril de 2021, se emite una Recomendación general para que la Dirección General de Seguridad y Emergencias procediera a la revisión de la marca mínima exigida en la prueba de salto de longitud establecida para las mujeres en el acceso al Cuerpo General de la Policía Canaria y de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias, al considerarse que podría constituir el principal obstáculo que disuade a las mujeres de acceder a la condición de policía en los mencionados Cuerpos. Dicha recomendación fue aceptada en base a lo siguiente:

“En cuanto a las medidas adoptadas en cumplimiento de la recomendación para el Cuerpo General de la Policía Canaria, se informa:

En el Proyecto de Decreto que se encuentra en tramitación que regula la selección y promoción del Cuerpo General de la Policía Canaria, se recogen medidas para favorecer la presencia de las mujeres en todas las escalas y empleos, con especial atención a la condición de la maternidad, de manera que esta no pueda ser obstáculo alguno para superar las diferentes pruebas, siendo este un criterio que ha de regir en las bases de selección. También se establece en el citado proyecto de decreto, en aras de implementar medidas para el incremento de la presencia de las mujeres en el Cuerpo General de la Policía Canaria, el criterio de desempate en las pruebas preferente respecto de la mujer hacia el hombre.

En cuanto a las pruebas físicas el proyecto, tiene por objeto determinar que las personas aspirantes reúnen las capacidades físicas necesarias y requeridas para el ejercicio de la función policial en el empleo de la escala al que se accede. Valorando las condiciones de equilibrio, velocidad, resistencia y coordinación o cualesquiera otras que se consideren adecuadas, en base a ello para la superación final de esta prueba habrán de alcanzarse o mejorar las marcas mínimas de cada una de ellas. Para ello se aprobarán, a propuesta del centro directivo competente en materia de seguridad, el contenido y desarrollo de las pruebas físicas que será específico para cada empleo y su escala, atendiendo a las funciones, competencias y actividad a desempeñar en cada uno y que le son exigibles, no pudiendo ser generales para todas las escalas. Informar además la previsión establecida en las disposiciones transitorias del proyecto, en cuanto a las convocatorias que se tramiten en tanto no se aprueben por el departamento competente de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias los diferentes contenidos y desarrollo previsto en el citado proyecto para las pruebas físicas, estos serán los que se aprueben y determinen en cada convocatoria y sus bases y para las convocatorias publicadas antes de la entrada en vigor de este Decreto, sea cual sea la fase de desarrollo en que se encuentre, seguirán rigiéndose por las disposiciones vigentes en el momento de su publicación, todo ello conforme a la disposición transitoria primera y segunda del proyecto citado.

En cuanto a las medidas adoptadas en cumplimiento de la recomendación para los Cuerpos de la Policía Local, se informa:

A raíz de la publicación del Decreto 2/2020, de 31 de enero, que modifica el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias, en referencia a la estatura mínima exigida para hombres y mujeres, considerando que, por consiguiente, resulta adecuado la revisión de las pruebas físicas establecidas en la Orden de desarrollo del citado Decreto de fecha 24 de marzo de '2008, en estos momentos estamos trabajando en el Proyecto de Decreto por el que se modifica el Decreto 178/2006, de 5 de diciembre, por el que se establecen las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias incluyendo la modificación de las pruebas de acceso.

Por todo ello, en las futuras convocatorias, este Centro Directivo tendrá en cuenta la recomendación formulada en relación con la marca mínima exigida en la prueba de salto horizontal, como en el resto de pruebas físicas, con el objetivo de hacer más asequible el acceso a la condición de miembro de la Policía Canaria a las mujeres.”

Es con fecha 16 de agosto de 2022 se publica en el Boletín Oficial de Canarias Resolución de la Dirección General de Seguridad y Emergencias de 3 de agosto de 2022, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso, por el sistema de acceso turno libre, en el Cuerpo de la Policía Canaria, Escala Básica, Empleo Policía (Grupo C, Subgrupo C1), de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. En el Anexo III de dicha resolución se recoge las marcas mínimas y resto de puntuaciones exigidas a los y las aspirantes en la prueba de salto horizontal.

Se observa que esa Dirección General ha llevado a desarrollo la Recomendación remitida, ya que se ha procedido a la revisión de las marcas mínimas exigidas a las aspirantes en la prueba de salto de longitud horizontal, ya que para considerar a una aspirante apta en dicha prueba se le exige que supere la marca de 1,90 metros.

Conciliación laboral y familiar

La queja **Q22/2345** es un ejemplo de discriminación por razón de género. En esta queja se expone la desigualdad en el trato sufrida por las abogadas por razón de la maternidad y lactancia de sus hijos, siendo numerosos los casos en los que “se nos deniega la suspensión de vistas y plazos por circunstancias relacionadas con la maternidad”, viéndose obligadas numerosas letradas a acudir a una vista o a un señalamiento cuando se encuentran a punto de dar a luz o inmediatamente después de haber tenido un hijo/a.

Esta circunstancia se debe a que no existe una regulación específica que regule los aplazamientos de juicios o señalamientos, o suspensión de plazos por motivos de maternidad, que actualmente depende de la discrecionalidad de los Jueces o Letrados de la Administración de Justicia (LAJs).

En consecuencia, solicitan la protección del derecho a la maternidad, con la suspensión de las notificaciones remitidas vía Lexnet y por los procuradores por un periodo de 6 semanas desde el nacimiento del hijo/a, coincidiendo este período con la cuarentena del postparto, así como el derecho a la suspensión automática de las vistas y señalamientos en los que tengan que intervenir las abogadas en el período de 6 semanas desde el nacimiento del hijo/a.

B. Políticas de igualdad

Como ya señalábamos con anterioridad, el área de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género agrupa quejas que, de alguna manera, inciden en otras áreas de actuación, pero en las cuales se denuncian de manera generalizada una serie de cuestiones vinculadas al funcionamiento de las administraciones públicas y los organismos dependientes de ellas.

Educación y Atención afectivo-sexual

Se presenta denuncia en relación con el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Proposición No de Ley 9L/PNL-0641 sobre derechos sexuales y reproductivos, la necesidad de desarrollar políticas Integrales de Educación y Atención Afectivo Sexual y la falta de implementación de un Plan Integral de Educación Afectivo Sexual.

Al tratarse de políticas integrales, acordamos dirigirnos a las diferentes administraciones que tienen competencias en la materia, esto es, la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deporte (Q22/1658 y Q22/1697), la Consejería de Sanidad (Q22/1696), y la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Q22/1697), a fin de solicitar que se nos informe sobre el desarrollo de

las medidas recogidas en la mencionada proposición no de ley, así como sobre el desarrollo de un Plan Integral de Educación Afectivo Sexual.

El Parlamento de Canarias, mediante la PNL, insta la puesta en marcha, con carácter prioritario, de una serie de medidas por parte de cada una de las administraciones intervinientes:

- Medidas que hagan realidad el desarrollo de una Educación Afectivo Sexual Integral con perspectiva de género, desde una visión positiva del hecho sexual humano y de la diversidad sexual y familiar en todos los niveles de la enseñanza, como tarea conjunta y coordinada de la comunidad educativa y de todos los agentes sociales implicados.
- Programa de Orientación, Atención y Promoción de la Salud Sexual, con perspectiva de género, desde una visión positiva del hecho sexual humano y de la diversidad sexual y familiar, común a todas las áreas sanitarias y centros dependientes del Servicio Canario de la Salud, que sea considerado de especial prioridad en su implantación, y que se conforme como un proyecto de intervención social real, eficaz y avanzado, que cuente con las aportaciones y la colaboración de otras instituciones, de las y los profesionales, de los colectivos ciudadanos y sobre todo, de la propia población.
- La inclusión de la formación en educación y atención afectivo sexual integral y derechos sexuales y reproductivos en los programas formativos de todos los agentes educativos, sanitarios y del ámbito social y de intervención comunitaria, a través de los cuales se proporcionen conocimientos y habilidades que mejoren la calidad de la educación y atención en los aspectos relativos a los derechos sexuales y reproductivos en sus respectivos campos de intervención. Es preciso incorporar también esta formación en los planes de estudio de las carreras relacionadas con estos ámbitos.
- Activar el teléfono de información sexual para jóvenes como un servicio de calidad que dé respuesta real a las necesidades de la población juvenil en materia de información y orientación sexual, en estrecha coordinación con otros recursos sociosanitarios y que cuente con la necesaria labor de difusión y publicidad.
- Ofrecer espacios de divulgación y debate en torno a la sexualidad y a los derechos sexuales en todos los medios de comunicación públicos, facilitando información rigurosa y con perspectiva de género, que no atente contra la integridad de la persona y la diversidad sexual y que contribuya a crear corrientes de opinión favorables a la sexualidad y de respeto a la diversidad sexual, familiar y a las distintas opciones sexuales. Para que esto sea posible, es necesario promover la formación de los y las profesionales de los medios de comunicación y de la publicidad.
- Revisar y ampliar el fondo bibliográfico de Educación Afectivo Sexual de las bibliotecas que se encuentran bajo su ámbito de competencias.

Representatividad equilibrada

En el año 2020, como ya avanzamos en el Informe Anual 2020 y en el Informe Anual 2021, se incoaron múltiples quejas de oficio a fin de averiguar si se cumplía el principio de representación equilibrada que debe regir en la composición de los órganos directivos y colegiados dependientes de las Consejerías del Gobierno de Canarias, los Cabildos y los Ayuntamientos.

Se solicitó a las administraciones mencionadas que nos informaran sobre la composición de los órganos colegiados y los órganos directivos de las empresas, fundaciones, organismos y resto de entidades que forman parte del sector público, dependientes de los mismos, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, con distinción de los cargos ocupados por personas que formen parte del órgano en función del cargo específico que desempeñan y los cargos que son de libre designación.

Tanto a lo largo de los años 2020 y 2021 como de este último año, hemos ido recibiendo respuesta por parte de los diferentes organismos requeridos, que van poniendo de manifiesto que la situación no es igual en todas las administraciones públicas, pues la mayoría de los Ayuntamientos no incumplen la normativa mientras que en el caso de las Consejerías del Gobierno de Canarias, la mayoría de ellas sí lo hacen. Respecto a aquellas administraciones públicas cuyos organismos dependientes no cumple en cuanto a su composición el principio de paridad, hemos procedido a emitir Recomendación.

Todas estas actuaciones se recogen en el Informe Extraordinario sobre el “Grado de Cumplimiento del Principio de Representación Equilibrada en la Administración Pública de Canarias” entregado en el Parlamento el 11 de febrero pasado y que recoge los resultados obtenidos, que arrojan por separado datos que permiten obtener una visión descriptiva y panorámica de la Comunidad canaria y concretamente del grado de cumplimiento del principio de composición equilibrada que debe regir en los organismos dependientes de las administraciones públicas canarias.

El contenido del informe se puede consultar en el siguiente enlace web: <https://www.diputadodelcomun.org/wp-content/uploads/2022/02/INFORMEXTRA.pdf>

Dada la participación de todos los ayuntamientos, cabildos y distintas consejerías del Gobierno de Canarias en este estudio, los resultados son considerados estadísticamente representativos y, por tanto, permiten disponer de un diagnóstico descriptivo fiable del panorama autonómico.

DATOS ESTADÍSTICOS INFORME EXTRAORDINARIO SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DE REPRESENTACIÓN EQUILIBRADA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE CANARIAS

Del total de 380 organismos dependientes del Gobierno de Canarias, los siete cabildos y los 88 ayuntamientos, cumplen 249 (65,52%) e incumplen 131 (34,48%) el principio de representación equilibrada previsto en la Ley canaria de igualdad entre hombres y mujeres.

GOBIERNO DE CANARIAS

1. En lo que al Gobierno de Canarias se refiere, de 199 organismos cumplen 129 e incumplen 70: 48 por exceso de hombres y 22 por exceso de mujeres.
2. Los índices más bajos de cumplimiento se dan en las consejerías de Agricultura, Ganadería y Pesca (20%), Economía, Conocimiento y Empleo (30%) y Obras Públicas, Transporte y Vivienda (36,36%). La más cumplidora es la de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos (90%).

Consejería	Grado de Cumplimiento
Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos	90,00%
Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad	80,00%
Educación, Universidades, Cultura y Deportes	77,77%
Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud	76,47%
Turismo, Industria y Comercio	75,00%
Sanidad	68,52%
Transición Ecológica, Lucha Contra el Cambio Climático y Plan. Trial.	55,55%
Obras Públicas, Transportes y Vivienda	36,36%
Economía, Conocimiento y Empleo	30,00%
Agricultura, Ganadería y Pesca	20,00%
GRADO TOTAL DE CUMPLIMIENTO	64,82%

CABILDOS

1. De los 83 organismos dependientes de los cabildos cumplen 44, por 39 que no: 32 por exceso de hombres y 7 de mujeres.
2. Solo el Cabildo de La Palma cumple con el principio de representación equilibrada en todos sus organismos. Le siguen La Gomera (80%), Tenerife (51,61%), Fuerteventura (50%), Gran Canaria (50%), El Hierro (42,85%) y Lanzarote (12,5%).

Cabildos	Grado de Cumplimiento
La Palma	100,00%
La Gomera	80,00%
Tenerife	51,61%
Fuerteventura	50,00%
Gran Canaria	50,00%
El Hierro	42,85%
Lanzarote	12,50%
GRADO TOTAL DE CUMPLIMIENTO	53,01%

AYUNTAMIENTOS

1. 54 ayuntamientos no cuentan con empresas, fundaciones, organismos u otras entidades que formen parte del sector público, dependientes de los mismos.
2. De los 34 ayuntamientos que sí cuentan con organismos, 22 sí cumplen el principio de representación equilibrada entre hombres y mujeres.
3. De los 98 organismos de los ayuntamientos, cumplen 76 e incumplen 22: 20 por exceso de hombres y 2 de mujeres
4. Los que incumplen, en mayor o menor medida, y en todos los casos por exceso de hombres, son: Santa Cruz de La Palma, Breña Alta, Santa Lucía de Tirajana, Mogán, Gáldar, Las Palmas de Gran Canaria, Telde, Valleseco, Santa Cruz de Tenerife, Adeje, Arona y Puerto de La Cruz.

AYUNTAMIENTOS QUE CUMPLEN:

Ayuntamientos	Grado de Cumplimiento
ISLA DE FUERTEVENTURA	
La Oliva	100,00%
Antigua	100,00%
Pájara	100,00%
ISLA DE GRAN CANARIA	
San Bartolomé de Tirajana	100,00%
Ingenio	100,00%
Santa Brígida	100,00%
Agüimes	100,00%
Valsequillo	100,00%
Vega de San Mateo	100,00%
Moya	100,00%
Teror	100,00%

La Aldea de San Nicolás	100,00%
Agaete	100,00%
ISLA DE TENERIFE	
Candelaria	100,00%
Granadilla de Abona	100,00%
Guía de Isora	100,00%
Santiago del Teide	100,00%
San Cristóbal de La Laguna	100,00%
El Sauzal	100,00%
La Orotava	100,00%
Los Realejos	100,00%
Los Silos	100,00%

AYUNTAMIENTOS QUE INCUMPLEN:

Ayuntamiento	Grado de Cumplimiento
ISLA DE GRAN CANARIA	
Las Palmas de Gran Canaria	72,72%
Gáldar	66,66%
Santa Lucía de Tirajana	66,66%
Mogán	50,00%
Telde	33,33%
Valleseco	0,00%
ISLA DE TENERIFE	
Adeje	66,66%
Santa Cruz de Tenerife	57,14%
Arona	25,00%
Puerto de La Cruz	0,00%
ISLA DE LA PALMA	
Santa Cruz de La Palma	50,00%
Breña Alta	50,00%

GRADO TOTAL DE CUMPLIMIENTO 77,55%

DATOS TOTALES DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DE REPRESENTACIÓN EQUILIBRADA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CANARIA.

ADMINISTRACIÓN	ORGANISMOS	CUMPLEN	INCUMPLEN	GRADO DE CUMPLIMIENTO
GOBIERNO DE CANARIAS	199	129	70	64,82%
CABILDOS INSULARES	83	44	39	53,01%
AYUNTAMIENTOS	98	76	22	77,55%
TOTAL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CANARIA	380	249	131	65,52%

Incumplimientos	GOBIERNO DE CANARIAS	CABILDOS INSULARES	AYUNTAMIENTOS	TOTAL	PORCENTAJE
Por exceso de hombres	48	32	20	100	76,34%
Por exceso de mujeres	22	7	2	31	23,66%
TOTAL	70	39	22	131	100,00%

- **RECOMENDACIONES**

1. Todas las administraciones que, hasta el momento, han respondido a las recomendaciones han aceptado cumplir de forma efectiva el principio de representación equilibrada.
2. La Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos tras aceptar nuestra recomendación corrigió su composición.

Recomendaciones realizadas a varias Consejerías, con diferentes resultados, como son los expuestos a continuación;

HACIENDA, PRESUPUESTOS Y ASUNTOS EUROPEOS	Acepta Recomendación
DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD	Acepta Recomendación
SANIDAD	Acepta Recomendación
EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	Pendiente de respuesta
ECONOMÍA, CONOCIMIENTO Y EMPLEO	Acepta Recomendación
AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	Acepta Recomendación
TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO	Acepta Recomendación
OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y VIVIENDA	Acepta Recomendación
TRANSICIÓN ECOLÓGICA, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	Acepta Recomendación
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, JUSTICIA Y SEGURIDAD	No se emite Recomendación

Recomendaciones realizadas a varios Cabildos, con diferentes resultados, como son los expuestos a continuación;

EL HIERRO	Pendiente de respuesta
TENERIFE	Acepta Recomendación
GRAN CANARIA	Acepta Recomendación
FUERTEVENTURA	Acepta Recomendación
LANZAROTE	Acepta Recomendación
LA GOMERA	Acepta Recomendación

Recomendaciones realizadas a varias Consejerías, con diferentes resultados, como son los expuestos a continuación;

BREÑA ALTA	Acepta Recomendación
SANTA LUCÍA DE TIRAJANA	Acepta Recomendación
MOGAN	Acepta Recomendación
GÁLDAR	Acepta Recomendación
SANTA CRUZ DE LA PALMA	No acepta Recomendación
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	Pendiente de respuesta
VALLESECO	Pendiente de respuesta
SANTA CRUZ DE TENERIFE	Acepta Recomendación
ARONA	Acepta Recomendación
TELDE	Pendiente de respuesta
PUERTO DE LA CRUZ	No se emite Recomendación
ADEJE	No se emite Recomendación

C. Sanidad

Asistencia sanitaria a mujeres extranjeras

La queja (Q22/1910) se interpone a raíz de que, desde enero 2022 hasta junio 2022, atendieron seis casos de mujeres embarazadas que fueron derivadas a Médicos del Mundo desde otras entidades y algunas desde la Unidad Administrativa del Centro de Salud de zona.

Estas mujeres embarazadas presentaban todas una problemática similar: la dificultad que encuentran para acceder al Sistema Sanitario Canario público de salud, ello a través de la Unidad Administrativa de los Centros de Salud de zona que les corresponden.

En todos estos casos, han existido barreras de acceso a la atención sanitaria para el control regular de su embarazo.

Intervenciones quirúrgicas a pacientes con cáncer de mama

Se presentó queja (Q22/1924) en relación con la necesidad de agilizar los plazos establecidos para la detección, diagnóstico y tratamiento del cáncer de mama, con especial atención al plazo que opera desde el momento en que se realizan los diagnósticos hasta el momento en que se realizan las operaciones quirúrgicas.

Representación del colectivo de enfermeras

En relación con la existencia de representación femenina en los principales organismos decisorios, en el ejercicio anterior se interpusieron por parte de los colectivos de enfermería (Q21/1161, Q21/2364, Q21/3265) alegando, en un caso, que el colectivo de enfermeras está infrarrepresentado en los niveles de dirección y toma de decisiones, de modo que no hay ni una sola enfermera que forme parte de los principales órganos decisorios del ámbito de la salud ni en el Comité de Emergencia Sanitaria para la gestión de la crisis del Covid-19 en Canarias, y en otro caso, que en Canarias no se ha previsto en el Protocolo de Coordinación Interinstitucional para la Atención de las Víctimas de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma Canaria que los informes realizados por un enfermero o enfermera colegiada sea uno de los medios utilizados para identificar situaciones de violencia de género o riesgo de violencia de género.

Se ha procedido a emitir Recomendación para que se proceda a la actualización del protocolo sanitario de actuación ante la violencia de género del Servicio Canario de Salud, a objeto de adecuarlo a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y al Protocolo Común de actuación sanitaria contra la violencia de género del Servicio Nacional de Salud.

D. Prestaciones, ayudas y acceso a recursos para las mujeres

Es notoria la falta de equidad que sufren las mujeres ante los sistemas públicos de protección social. En el caso de las mujeres mayores, esto les afecta especialmente pues aunque son quienes más han contribuido al bienestar de la sociedad, son las que menos se benefician de las prestaciones del sistema. También la desigualdad estructural afecta a las mujeres responsables de unidades familiares, que suelen estar desempleadas, o contar con salarios bajos, con escasas posibilidades de promoción y gran inestabilidad laboral. Esto, el empleo precario y la monoparentalidad, que conlleva dificultades para compatibilizar el cuidado de los y las hijas y las responsabilidades domésticas con la vida laboral, sitúa a las mujeres en la zona de riesgo de exclusión.

Prestaciones no contributivas

Motivadas por las desigualdades familiares que se pueden dar en el contexto actual, en este apartado debemos destacar la investigación de oficio, registrada con la referencia de expediente Q22/1830, en relación con la dilación en la tramitación y resolución de las solicitudes de pensiones no contributivas,

donde el perfil mayoritario de solicitantes son mujeres mayores de 65 años que han trabajado en casa o fuera de ella pero sin haber estado de alta en la Seguridad Social.

Las Pensiones No Contributivas (PNCs) aseguran a la ciudadanía en situación de jubilación o invalidez y en estado de necesidad, una prestación económica, asistencia médico- farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios, aunque no se haya cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión Contributiva. En el caso de la Comunidad Autónoma de Canarias, la gestión es competencia de la actual Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y se lleva a cabo a través de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración.

El procedimiento para el reconocimiento del derecho a las pensiones no contributivas de la Seguridad Social, por invalidez o jubilación se ajustará a lo dispuesto en el Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, por el que se desarrolla, en materia de pensiones no contributivas, la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas, y a la previsto, con carácter general, en la Ley de Procedimiento Administrativo.

El artículo 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas estipula que “cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.”

Nos dirigimos a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración para que nos informe sobre lo siguiente:

- Listado de mujeres con solicitudes pendientes de resolución, en el que aparezca la fecha de presentación de la solicitud de pensión no contributiva individualizada en cada uno de los casos.
- Número y porcentaje de mujeres solicitantes respecto al total de solicitantes.
- Tiempo medio de resolución de las solicitudes.

Se ha recibido respuesta por parte de dicha Consejería, mediante la cual nos informan respecto a lo siguiente:

En septiembre hay un total de 3.006 solicitudes de reconocimiento de pensión no contributiva sin resolver (tanto invalidez como jubilación) que corresponden a mujeres, de un total de 4853 solicitudes. Lo que supone un 61,94% de solicitantes mujeres.

RESPECTO A LA FECHA DEL DERECHO: El tiempo medio de reconocimiento de las solicitudes es de 302 días. El tiempo medio para solicitudes presentadas por mujeres es de 297 días. El de solicitudes presentadas por hombres es de 312 días.

RESPECTO A LA FECHA DE ENTRADA EN LA DIRECCIÓN GENERAL: El tiempo medio de reconocimiento de las solicitudes es de 296 días. El tiempo medio para solicitudes presentadas por mujeres es de 292 días. El de solicitudes presentadas por hombres es de 306 días.

A las cifras apuntadas, es necesario añadir lo siguiente con respecto a la gestión de las pensiones no contributivas en Canarias y su evolución en los últimos años:

La falta de digitalización y de personal afectó a la gestión de las PNC en 2020 y 2021. Tanto en el confinamiento como de manera posterior la limitación de presencialidad en los centros de trabajo para mantener las medidas COVID, tuvieron un impacto significativo en la gestión de las PNC, ya que dicha gestión no estaba digitalizada del todo. Esto se unió a las dificultades estructurales históricas de poco personal, y de ser una de las Comunidades Autónomas que mayor número de PNC tiene en función de la población, y del alto número de solicitudes.

Para solventar esta situación, desde la Consejería se trabajó en dos aspectos principales: refuerzo de personal y aplicativo moderno de gestión.

Ambas cosas se consiguen a finales de 2021 con la incorporación de 16 personas del plan de choque y con la implantación de un nuevo aplicativo, que aunque se sigue trabajando para el desarrollo de nuevos módulos, ya constituye una herramienta moderna de gestión.

Todo ello ha permitido empezar una mejora de la gestión en 2022 que se traduce en los siguientes datos:

- Descenso de la lista de espera, pasando de más de 6.200 solicitudes pendientes en diciembre del 2021, a unas 4.853 en septiembre de 2022, lo que supone un ritmo de disminución de 1.000 solicitudes al semestre.

- Al respecto, decir que los datos de 7.600 solicitudes pendientes que ofrece el IMSERSO no son los actuales, es algo que, técnicamente, se han visto en estos meses entre ambas administraciones porque se acumulaban fallos en los datos desde el aplicativo anterior. Esto ya está en vía de solución técnica. Los datos se actualizarán en los próximos meses en los informes mensuales del IMSERSO.

- Con respecto a los tiempos de resolución, estos llegaron a estar en más de 16 meses y, actualmente, ya están en menos de 12, en concreto, a 10 meses tal y como se recoge en la información anterior, y continúa descendiendo mes a mes los tiempos de tramitación.

- Esta mejora en la gestión durante 2022 hace que Canarias sea en números absolutos la tercera Comunidad Autónoma en número de resoluciones, solo por detrás de Andalucía y Cataluña. De las 2.771 solicitudes recibidas desde enero hasta primeros de julio de 2022, unas 460 mensuales, se han resuelto 3.716, lo que ha permitido reducir en 1000 la lista de espera.

Esto ha permitido que Canarias tenga el mayor ritmo de resoluciones en Pensiones No Contributivas de jubilación de todas las Comunidades Autónomas en 2022, el denominado coeficiente de cobertura, que estaría en el 206,41%, y la segunda Comunidad Autónoma en Pensiones No Contributivas de invalidez.

- Estos datos se esperan seguir mejorando durante el segundo semestre de 2022, con la reducción en 1.000 solicitudes más la lista de espera 0 a finales de 2022, así como los tiempos medios de resolución.

- Ello, unido a la mejora continua del aplicativo con nuevos módulos y de una posible ampliación del plan de choque en 2023, podrían aproximarnos a la lista de espera 0 a finales de 2023.

Atendiendo a lo alegado por la administración hemos procedido al archivo del expediente, entendiéndose que el asunto expuesto se encuentra en vías de ser solucionado.

Situación de las mujeres cuidadoras

En el mes de diciembre del año pasado fue presentado el Plan 'Canarias Te Cuida', un programa a seis años vista, de 2021- 2027 que está basado en cuatro pilares fundamentales: La casa cuidadora, La casa fuera de la casa, Instituciones cuidadores y Territorios cuidadores. Cuatro programas que permitirán desarrollar unos cuidados centrados en la autonomía de las personas, bajo la premisa de una conciliación corresponsable y teniendo como pilar la construcción de una sociedad que se fundamente en los principios de solidaridad intergeneracional, igualdad de género y universalidad. Para el desarrollo de este Plan la Consejería de Derechos Sociales contará con 218 millones de euros.

Se presenta queja frente a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por parte de una ciudadana (Q22/1541), al considerar que se están contraviniendo los principios de

transparencia pública por no dotarse de información en relación al contenido del mencionado Plan "Canarias Te Cuida", así como respecto a la ficha económica de inversión del mismo.

Se solicita que nos remita lo siguiente:

- Informe sobre el cumplimiento de los principios de transparencia pública en cuanto a la publicación del contenido y la ficha económica del Plan 'Canarias Te Cuida'.
- Informe sobre la publicación del informe de impacto de género por el que se expresan las medidas contempladas en el mencionado Plan.
- Informe sobre si se han celebrado las mesas de trabajo en colaboración con los agentes sociales para su redacción.
- Informe sobre la ejecución presupuestaria prevista, así como la ya realizada.

IV. RESOLUCIONES

1. Recomendaciones y sugerencias

En el control y supervisión de las administraciones se han emitido treinta y dos (**32**) Resoluciones sobre el fondo del asunto, no habiendo sido rechazada ninguna de las Recomendaciones formuladas, aunque en una (1) se plantea una discrepancia, siendo aceptadas veinte (20) y constando once (11) sin respuesta por parte de la Administración afectada:

Q21/3314.- Ayuntamiento de Tegui

RECOMENDACIÓN:

- Que en el supuesto de que no se produzca acuerdo en la negociación del *protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral*, se recurra al procedimiento de solución extrajudicial de conflictos determinado reglamentariamente.
- Que, una vez agotados los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos, se proceda por parte de la Junta de Gobierno Local a su aprobación.
- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3265.- Servicio Canario de Salud

RECOMENDACIÓN:

- Que se proceda a la actualización del protocolo sanitario de actuación ante la violencia de género del Servicio Canario de Salud, a objeto de adecuarlo a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y al Protocolo Común de actuación sanitaria contra la violencia de género del Servicio Nacional de Salud.
- Que se incluya entre las medidas previstas en el Protocolo:

- [Instrumento común estandarizado para la detección temprana de la violencia de género en el Sistema Nacional de Salud](#), en particular lo referente a la entrevista clínica y el uso del cuestionario WAST “Cuestionario de detección Women Abuse Screening Tool (WAST)” en su versión corta para el cribado y en la versión larga para el diagnóstico.
- Informe clínico a realizar por enfermeras ante situaciones de sospecha, riesgo o violencia establecida siguiendo la estructura mínima recomendada por la fiscalía en el documento de 2012, [Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género. 2012](#).
- Formación específica para el personal de enfermería.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3264.- Servicio Canario de Salud

RECOMENDACIÓN:

- Que se proceda a la actualización del protocolo sanitario de actuación ante la violencia de género del Servicio Canario de Salud, a objeto de adecuarlo a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y al Protocolo Común de actuación sanitaria contra la violencia de género del Servicio Nacional de Salud.
- Que se incluya entre las medidas previstas en el Protocolo:
 - [Instrumento común estandarizado para la detección temprana de la violencia de género en el Sistema Nacional de Salud](#), en particular lo referente a la entrevista clínica y el uso del cuestionario WAST “Cuestionario de detección Women Abuse Screening Tool (WAST)” en su versión corta para el cribado y en la versión larga para el diagnóstico.
 - Informe clínico a realizar por enfermeras ante situaciones de sospecha, riesgo o violencia establecida siguiendo la estructura mínima recomendada por la fiscalía en el documento de 2012, [Protocolo común para la actuación sanitaria ante la Violencia de Género. 2012](#).
 - Formación específica para el personal de enfermería.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3450.- Ayuntamiento de Mazo

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en el caso de que existan dificultades para la elaboración de un protocolo específico, de forma supletoria se proceda a incorporar el acoso sexual y por razón de sexo en su actual Protocolo de actuación contra el acoso laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/1818.- Dirección General de Dependencia y Discapacidad

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la presente resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento.

RECOMENDACIÓN de que sin más dilación se resuelva de inmediato:

- La resolución del reconocimiento de la situación de dependencia, indicando el grado y la prestación correspondiente, mediante el Programa Individual de Atención (PIA), dando efectividad al recurso correspondiente.
- La dotación de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resolución aceptada**Q22/514.- Viceconsejería de Justicia**

RECOMENDACIÓN de que se proceda por parte de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad a dotar presupuestariamente, al amparo de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, al Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas por los servicios del Turno de oficio especializado para Menores, que debe implementarse con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

Se plantea una discrepancia técnica ya que aunque no acepta per se la Recomendación del contenido de la respuesta de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se puede extraer la conclusión de que en el presupuesto anual de dicha Dirección General se cuenta con dotación presupuestaria para poder retribuir este servicio, correspondiendo a los Colegios profesionales determinar la forma concreta de prestación del servicio y el establecimiento de los turnos especializados, que se compensarían de acuerdo con el baremo existente y siempre dentro de los límites del mismo.

Q21/3430.- Ayuntamiento de San Miguel de Abona

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada**Q21/3300.- Ayuntamiento de Hermigua**

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3304.- Ayuntamiento de Alajero

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3308.- Ayuntamiento de Betancuria

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3311.- Ayuntamiento de Arrecife

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3312.- Ayuntamiento de Haría

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3330.- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3332.- Ayuntamiento de Artenara

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3333.- Ayuntamiento de Santa Brígida

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3351.- Ayuntamiento de La Vega de San Mateo

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3354.- Ayuntamiento de Tejeda

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3410.- Ayuntamiento de La Guancha

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3413.- Ayuntamiento de Los Silos

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3414.- Ayuntamiento de Buenavista del Norte

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3417.- Ayuntamiento de El Tanque

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3426.- Ayuntamiento de Santiago del Teide

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación pendiente de respuesta

Q21/3431.- Ayuntamiento de Granadilla de Abona

RECOMENDACIÓN:

- • Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- • Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3440.- Ayuntamiento de Puntallana

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3449.- Ayuntamiento de Fuencaliente

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3452.- Ayuntamiento de Breña Alta

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q21/3464.- Cabildo Insular de El Hierro

RECOMENDACIÓN:

- Que, con cargo a los Fondos del Pacto de Estado contra la Violencia de Género, se proceda a elaborar un Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- Que, en caso de no contar con los medios técnicos necesarios, se proceda a contratar asistencia técnica para la redacción de dicho Protocolo de prevención y actuación contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.

Recomendación aceptada

Q20/168.- Secretaría General Técnica de la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial

RECOMENDACIÓN de que, para facilitar una composición del órgano que permita la representación equilibrada de mujeres y hombres se proceda a la revisión de los nombramientos de aquellos miembros elegidos por parte de las administraciones públicas, en los siguientes órganos:

- CONSEJO DE CAZA DE CANARIAS: compuesto por un total de 15 miembros, de los cuales 13 son hombres (86,67%) y 2 son mujeres (13,33%).
- PATRONATOS DE LOS PARQUES NATURALES: compuesto por un total de 4 miembros, de los cuales 3 son hombres (75%) y 1 es mujer (25%).
- GESPLAN: Consejo de Administración compuesto por un presidente designado en función de su cargo y 9 miembros, de los que 7 son hombres (77,78%) y 2 mujeres (22,22%).
- OBSERVATORIO DE LA ENERGÍA DE CANARIAS: 8 miembros, de los que 6 son hombres (75,00%) y 2 mujeres (25,00%).

Recomendación aceptada

Q20/844.- Ayuntamiento de Telde

RECOMENDACIÓN de que, para facilitar una composición del órgano que permita la representación equilibrada de mujeres y hombres, se proceda a la revisión de la composición de los siguientes órganos colegiados:

- FOMENTAS: el Consejo de Administración está compuesto por la Presidenta, nombrada en función de su cargo de Alcaldesa, y 9 vocalías, de las cuales 7 están ocupadas por hombres (77,78%) y 2 por mujeres (22,22%).
- AGUAS DE TELDE GIS S.A.: el Consejo de Administración está compuesto por la Presidenta, nombrada en función de su cargo de Alcaldesa, y 9 vocalías, de las cuales 7 están ocupadas por hombres (77,78%) y 2 por mujeres (22,22%).

Recomendación pendiente de respuesta

Q20/153.- Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud

RECOMENDACIÓN de que, para facilitar una composición del órgano que permita la representación equilibrada de mujeres y hombres, se proceda a la revisión de la composición de los siguientes órganos:

- CONSEJO DE POLÍTICAS DE JUVENTUD: compuesto por 30 miembros, designados en función de las entidades a las que representan, de las cuales 21 son hombres (70%) y 9 son mujeres (30%).
- CONSEJO PARA LA PROMOCIÓN DE LA ACCESIBILIDAD Y SUPRESIÓN DE BARRERAS: se encuentra pendiente de actualización. Compuesto por 11 vocalías, de las cuales 6 están ocupadas por hombres (75%), 2 por mujeres (25%) y 3 se encuentran vacantes.
- CONSEJO RECTOR DEL INSTITUTO CANARIO DE IGUALDAD: los miembros designados libremente por la Presidencia del órgano entre personas de acreditada trayectoria a favor de la igualdad, son 6 mujeres (100%).

RECOMENDACIÓN de que, en lo referente a los nombramientos de aquellos miembros elegidos por parte de otras entidades, instituciones, organizaciones sindicales o representativas de los sectores afectados, se solicite su colaboración para facilitar una composición del órgano que permita la representación equilibrada de mujeres y hombres, en los siguientes órganos:

- CONSEJO CANARIO DE IGUALDAD DE GÉNERO: compuesto por la Presidenta, nombrada en función de su cargo como Directora del Instituto Canario de Igualdad y 22 vocalías propuestas por otras entidades, instituciones, organizaciones sindicales o representativas de los sectores afectados, a las que representan, de las cuales 21 están ocupadas por mujeres (95,45%) y 1 por un hombre (4,45%).

En caso de que alguna de estas organizaciones, instituciones o entidades no pueda facilitar la composición de género que permita la representación equilibrada, deberá especificar los motivos que impiden el cumplimiento de esta medida. RECOMENDACIÓN de que, en lo que respecta a las designaciones que se encuentran pendientes, se proceda a respetar el principio de representación equilibrada en la futura composición de los siguientes órganos:

- CONSEJO DE LA JUVENTUD DE CANARIAS.
- CONSEJO TUTELAR DE CANARIAS.

Recomendaciones aceptadas

Q20/155.- Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes

RECOMENDACIÓN de que, para facilitar una composición del órgano que permita la representación equilibrada de mujeres y hombres, se proceda a la revisión de los nombramientos de aquellos miembros elegidos por parte de las administraciones públicas, en los siguientes órganos:

- CONSEJO CANARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL: compuesto por un total de 20 vocalías, de los cuales 13 están ocupadas por hombres (65%) y 7 por mujeres (35%).
- CONSEJO CANARIO DE DEPORTES: compuesto por un total de 34 vocalías, de ellas 26 están ocupadas por hombres (76,5%) y 8 por mujeres (28,5%).
- COMITÉ CANARIO DE DISCIPLINA DEPORTIVA: Compuesto por un total de 5 miembros, 4 hombres (80%) y 1 mujeres (20%).
- JUNTA CANARIA DE GARANTÍAS ELECTORALES DEL DEPORTE: compuesto por un total de 5 miembros, 4 hombres (80%) y 1 mujeres (20%).
- CONSEJO CANARIO DE CULTURA: no se remite la composición actual.

Recomendación pendiente de respuesta, ya que se ha recibido respuesta parcial al haberse emitido contestación respecto a alguno de los órganos

Q20/154.- Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad

RECOMENDACIÓN de que, para facilitar una composición del órgano que permita la representación equilibrada de mujeres y hombres se proceda a la revisión de la composición de los siguientes órganos:

- COMITÉ ASESOR PARA LA UTILIZACIÓN TERAPÉUTICA DE LA HORMONA DEL CRECIMIENTO Y SUSTANCIAS RELACIONADAS: compuesto por la Presidente, una Secretaria y 9 vocalías, de las cuales 6 están ocupadas por mujeres (66,67%) y 3 por hombres (33,33%).
- CONSEJOS INSULARES DE REHABILITACIÓN PSICO-SOCIAL Y ACCIÓN COMUNITARIA PARA ENFERMOS MENTALES (CIRPAC): El CIRPAC de La Palma está compuesto por el Presidente y 17 vocalías, 2 de ellas ocupadas en razón del cargo, mientras que de las 15 restantes 12 están ocupadas por mujeres (80%) y 3 por hombres (20%).
- COMITÉS DE EVALUACIÓN DE LA CARRERA PROFESIONAL DEL PERSONAL SANITARIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEL PERSONAL DE GESTIÓN Y SERVICIOS DEL SERVICIO CANARIO DE LA SALUD.
 - Comité de evaluación de la carrera profesional del personal de gestión y servicios de la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Tenerife: 5 mujeres (71,42%) y 2 hombres (28,58%).
 - Comité de evaluación de la carrera profesional del personal de gestión y servicios de la Gerencia del Complejo HUC: 3 mujeres (33,33%) y 6 hombres (66,67%).

- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal de gestión y servicios de la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario Nuestra Señora de la Candelaria: 3 hombres (33,33%) y 6 mujeres (66,67%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal de gestión y servicios de la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario de Gran Canaria Doctor Negrín: 5 mujeres (71,42%), 2 hombres (28,28%) y 2 vacantes.
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal de gestión y servicios de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de Fuerteventura: 5 mujeres (71,42%), 2 hombres (28,28%) y 2 vacantes.
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Gerencia del Complejo HUC: 8 mujeres (88,89%) y 1 hombre (11,12%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario Nuestra Señora de la Candelaria: 7 mujeres (77,78%) y 2 hombres (22,22%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Gerencia del Complejo Hospitalario Universitario Insular-Materno Infantil: 7 mujeres (77,78%) y 2 hombres (22,22%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Dirección Gerencia del Complejo Hospitalario de Gran Canaria Doctor Negrín: 6 mujeres (85,72%) y 1 hombre (14,28%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Palma: 8 mujeres (88,89%) y 1 hombre (11,12%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de La Gomera: 4 mujeres (80%) y 1 hombre (20%).
- Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de Lanzarote: 7 mujeres (87,5%), 1 hombre (12,5%) y 1 vacante. Comité de evaluación de la carrera profesional del personal sanitario de formación profesional de la Gerencia de Servicios Sanitarios del Área de Salud de Fuerteventura: 8 mujeres (100%) y 2 vacantes.
- COMISIÓN ASESORA DE BIOÉTICA DE CANARIAS: compuesta por una Presidencia – el titular de la Consejería de Sanidad –, una Vicepresidencia y 9 vocalías, de éstos 7 son hombres (70%) y 3 son mujeres (30%).
- COMISIÓN ASESORA SOBRE ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL: compuesta por 14 vocalías no ocupadas en función del cargo, de las que 9 están ocupadas por mujeres (64,28%) y 5 por hombres (35,71%).

RECOMENDACIÓN de que, en lo que respecta a las designaciones que se encuentran pendientes, se proceda a respetar el principio de representación equilibrada en la futura composición de los siguientes órganos.

- CONSEJOS INSULARES DE REHABILITACIÓN PSICO-SOCIAL Y ACCIÓN COMUNITARIA PARA ENFERMOS MENTALES (CIRPAC): El CIRPAC de La Gomera está sin constituir. Los CIRPAC de Tenerife, Gran Canaria, Fuerteventura y El Hierro están en proceso de renovación.
- COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO CLÍNICO DEL PROGRAMA DE DIAGNÓSTICO PRECOZ DE CARDIOPATÍA FAMILIAR CON ALTO RIESGO DE MUERTE SÚBITA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS: se convoca a demanda.
- COMISIÓN ASESORA SOBRE ASISTENCIA GERIÁTRICA: se encuentra inactiva.
- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO, VALORACIÓN Y EXPURGO DE DOCUMENTACIÓN CLÍNICA: se convoca a demanda.

- COMITÉS EJECUTIVO Y CIENTÍFICO DE CANARIAS PARA LA PREPARACIÓN Y RESPUESTA, FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS: se convoca en situación de emergencia sanitaria.
- COMISIÓN COORDINADORA DE ATENCIÓN A LAS DROGODEPENDENCIAS: se encuentra sin renovar.

Recomendaciones aceptadas

2. Recordatorios del deber legal

En relación con la falta de colaboración de la Administración Pública con la Diputación del Común se han emitido veintiocho **(28)** Recordatorios de Deber Legal, de los cuales faltan tres (3) quejas por emitir respuesta a 31 de diciembre de 2022 que los siguientes:

- Ayuntamiento de La Oliva: Q21/3306
- Instituto Canario de Igualdad: Q22/1094
- Instituto Canario de la Vivienda: Q22/245

3. Advertencias

Por otra parte, se han emitido veintidós **(22)** Advertencias de declarar la actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor de la Diputación del Común, una vez que no se ha obtenido respuesta al Recordatorio de Deber Legal de colaborar, no habiendo sido respondidas ocho (8) de ellas por la Administración correspondiente:

- Ayuntamiento de Tazacorte: Q21/3446
- Dirección General de Dependencia y Discapacidad: Q22/505
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana: Q21/3356
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos: Q21/3411
- Ayuntamiento de Arico: Q21/3433
- Ayuntamiento de Puntagorda: Q21/3444
- Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad: Q21/1161
- Juzgado de Instrucción Número 1 de Arucas: Q21/3654

4. Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2022 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior.

V. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA ADJUNTÍA ESPECIAL

1. Actuaciones Propias

- Plan de Igualdad

Entre julio y octubre de 2019 fue realizado un Diagnóstico para la elaboración de un Plan de Igualdad, en el marco del Proyecto A19120136 / IGUALDAD DC (art. 83 LOU).

El diagnóstico fue elaborado por un equipo técnico de la Universidad de La Laguna y de la Fundación de la citada Universidad, en el que se concluye que la Diputación del Común es una entidad en la que se cumple con la igualdad formal en la medida que respeta y se promueve la igualdad real, dado que :

- *existe paridad en el organigrama de los puestos de trabajo,*
- *las mujeres están representadas en cargos de decisión,*
- *se respetan realmente las previsiones legales relativas a las cuestiones relacionadas con la corresponsabilidad y la conciliación de la vida familiar, personal y laboral,*
- *se constatan implicaciones hacia un cambio de imagen corporativa y de empleo de lenguaje más inclusivo,*
- *no se abusa de estereotipos de género en el entorno laboral,*
- *no existe brecha salarial,*
- *se promueve la formación de la plantilla en materia de igualdad,*
- *así como que las personas que ostentan altos cargos en la institución están implicadas con la consecución de la igualdad real, lo cual es importantísimo y que se pone de manifiesto con claridad en el hecho, por ejemplo, de tomar la iniciativa de elaboración de este Diagnóstico para así poder detectar todo lo que pueda ser mejorado.*

Ante la imposibilidad de acogernos al Plan de Igualdad del Parlamento, en el mes de octubre de 2021 se acordó en la Junta Asesora de la Diputación del Común aprobar la elaboración de un Plan de Igualdad propio para la Institución. Como primer paso, se constituyó la Comisión Negociadora, en cumplimiento de los principios de paridad y representación territorial; y, de cara a una mayor transparencia y a que cualquier miembro del personal pudiera llevar a cabo las aportaciones que considerara adecuadas, el equipo responsable de la elaboración del Plan remitió a todo el personal de la Diputación del Común un borrador de la parte del Plan que recoge los ejes de actuación y las medidas a implantar, así como el enlace a un formulario, para que pudieran efectuar todas las apreciaciones que pudieran consideraran convenientes.

Por Resolución del Diputado del Común de fecha 16 de julio de 2022 se ha aprobado el I Plan de Igualdad de la Diputación, el cual ha sido publicado en la página web, donde puede ser consultado.

- **Formación para la Transición Igualitaria en Canarias de la Estrategia Canaria de Transición Igualitaria**

El personal de la Diputación del Común durante el mes de abril de 2022 recibió formaciones en las que se aportaron diferentes enfoques, conceptos y herramientas para promover la igualdad y la diversidad en el ámbito público y privado, así como en el tercer sector. Para ello, obtuvieron una formación

innovadora, elaborada a partir de metodologías participativas y adaptadas a los distintos campos y departamentos de trabajo, a través de la que, en cada sesión, se practicaron diferentes estrategias de reconocimiento de la diversidad para habilitar una transición a una Canarias más justa e igualitaria.

2. Actuaciones de colaboración

- **Convenio con el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial**

Con la puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género resultaba de vital la formalización de un convenio de colaboración con el Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, a fin de profundizar y acrecentar la cooperación entre ambas instituciones en materia de Justicia, en su labor de promoción de iniciativas y medidas dirigidas a erradicar el problema social de la violencia doméstica y de género.

El nuevo Convenio de Colaboración fue suscrito el día 11 de octubre de 2019, entre el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) y la Diputación del Común, y vino a sustituir al anterior Convenio de Colaboración de 20 de septiembre de 2002, suscrito entre ambas instituciones.

El Convenio tiene por objeto intensificar las relaciones en el ámbito de la lucha contra la violencia machista entre ambas instituciones, al incorporar al Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, a fin de llevar a cabo iniciativas y actividades que promuevan y desarrollen actividades de formación y sensibilización en la materia así como en la promoción y protección de los derechos de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres.

Este convenio suscrito entre el Consejo General del Poder Judicial y la Diputación del Común, cuya vigencia era de dos años a partir de su firma, fue prorrogado en el año 2021 con el fin de seguir manteniendo la fluidez y rapidez en las comunicaciones con los diferentes órganos judiciales con sede en Canarias.

- **Acuerdo Institucional de Cooperación entre la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad y la Diputación del Común**

El Diputado del Común, don Rafael Yanes, y el Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, don Julio Pérez, firmaron en fecha 21 de octubre de 2020 un Acuerdo Institucional de Cooperación que tiene por objeto articular la cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Diputación del Común para compartir los datos estadísticos dimanantes de los órganos judiciales y obrantes en los aplicativos informáticos de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de delitos contra la integridad moral, contra la trata de seres humanos, contra la libertad e indemnidad sexuales y delitos de violencia de género y reforzar la investigación de la Diputación del Común respecto de los mismos.

Se trata de un compromiso que busca profundizar y acrecentar la colaboración que han venido manteniendo hasta el momento, y que destacaría la importancia de fortalecer estas líneas de cooperación directas y de auxilio mutuo para un mejor desarrollo de sus respectivas competencias. Asimismo, promueve una comunicación más fluida e instantánea para, entre otros aspectos, comprometerse a tramitar ágilmente las quejas que se reciban por parte de la Diputación del Común.

Con el fin de coordinar las actividades necesarias para la ejecución de este Acuerdo, se prevé la creación de una Comisión Mixta de Seguimiento que estará compuesta por dos miembros de la Consejería Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, por la Adjunta Segunda, doña Milagros Fuentes, y por la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, doña Beatriz Barrera.

En fecha 5 de noviembre, la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género, la Adjunta Segunda y la asesora del área de Justicia y de la Adjuntía Especial, se reunieron con la Directora General de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, doña Marta Bonnet, como primera toma de contacto para trabajar en el Acuerdo Institucional firmado entre la Diputación del Común y la Consejería de Administraciones Públicas de Canarias en la que se establecieron las pautas de ejecución del Acuerdo de Cooperación suscrito.

Dicho acuerdo tenía una vigencia de un año por lo que, por parte de ambas instituciones, se ha acordado firmar un nuevo Acuerdo de cooperación con una vigencia mayor a fin de reforzar y acrecentar la colaboración que han venido manteniendo hasta el momento.

- **Cooperación con el Defensor del Pueblo**

El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la adjunta de Igualdad y Violencia de Género, Beatriz Barrera, mantuvieron una reunión de coordinación en el mes de octubre con el actual Defensor del Pueblo, don Ángel Gabilondo, en la que compartieron sus principales líneas de actuación para tratar aquellos casos de Violencia Vicaria y defensa del menor.

3. Redes de colaboración

- **Región Europea de la Red de Mujeres en la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)**

La Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género desde finales del año 2019 hasta el año 2022 ha sido delegada para la Región Europea de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), en representación de España, Portugal y Andorra. Bajo su labor de coordinación durante los ejercicios 2020 y 2021 la Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género ha realizado diversas sesiones de trabajo con los integrantes de la Red Europea de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) para el planteamiento de objetivos, temas y acciones desarrollar durante ambos ejercicios.

Asimismo, y de forma sistemática, las coordinadoras de las cuatro regiones de la red de Mujeres de la FIO - la región de Europa, la región de América del Norte, la región de América Central y la región Andina-, se reunían cada mes con la coordinadora general de la Red de Mujeres, que hasta noviembre de 2022 ostentaba la Defensoría de Rio Cuarto.

Es en dicho mes de noviembre de 2022, durante la celebración del XXVI Congreso y XXVII Asamblea General de la FIO, cuando doña Beatriz Barrera, la Adjunta de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, ha sido nombrada Coordinadora General de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO.

En particular, la Red de Defensorías de Mujeres (RDM) trabaja con cinco regiones distintas: Europa, América del Norte, América Central, Andina y Cono Sur.

Bajo la supervisión de una coordinación general, la RDM crea un espacio de intercambio de experiencias y un medio para mejorar y fortalecer el trabajo dentro de las propias defensorías del pueblo. Para ello, se proponen políticas, estrategias, programas legales y sociales, así como metodologías que ayuden a eliminar aquellos factores de exclusión que afectan a millones de mujeres en todo el mundo.

- **Red Insular para la Igualdad de Género “Tenerife Violeta”**

La Diputación del Común, a través de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suscribió el Acuerdo de Adhesión al II Marco Estratégico de Actuaciones en Políticas de Igualdad de Género Tenerife Violeta (II METV) 2020-2025. Como organismo firmante, la Diputación del Común se compromete a promocionar la igualdad de trato y oportunidades, y a cooperar y colaborar con el Cabildo de Tenerife para conseguir este y otros objetivos. En este sentido, se establecerán alianzas para alcanzar un fin común y optimizar los recursos económicos, materiales y humanos, así como proyectar una imagen positiva, unificada y consensuada de las políticas de Igualdad en la isla.

De esta forma, el conjunto de entidades públicas y privadas que conforman la Red Insular por la Igualdad de Género “Tenerife Violeta” establecen sinergias y consensos en estas políticas a través de la colaboración y la corresponsabilidad en sus actuaciones. Mediante este II METV se promoverán las iniciativas insulares de Igualdad hasta el año 2025.

Con este Marco se obtienen datos actualizados sobre la situación de las mujeres y hombres en la isla en ámbitos como Educación, Cultura, Innovación, Juventud, Deportes, Prevención, Participación y Representación, Mercado Laboral y Atención a las Violencias de Género; y se lleva a cabo el estudio de realidades de mujeres con discapacidad, rurales, mujeres trans, con responsabilidades familiares en solitario, migrantes y mujeres prostituidas.

Además, se pretende atender las necesidades del colectivo con realidades diversas o capacitar a profesionales para la detección y prevención de las desigualdades y violencia de género mediante la investigación, sensibilización, formación e intervención a través del trabajo directo con la población en general o con colectivos concretos.

La Red busca instaurar la credibilidad y confianza en estas políticas y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Tenerife para conseguir una sociedad justa y libre de desigualdades y discriminación.

A lo largo del ejercicio 2022, la asesora de área, agente clave en la Red Insular “Tenerife Violeta”, ha participado activamente en varias sesiones de trabajo colaborativo y encuentros enmarcados en el II METV. Se ha participado en diversas mesas de trabajo, diferenciadas por ámbitos de acción, en las que a partir de los problemas locales detectados y los objetivos propuestos se han diseñado las acciones a emprender en el período 2020-2025.

4. Jornadas y actividades de divulgación

- Jornadas “Ilustradoras & Ilustradas 2”

La Adjuntía de Igualdad de la Diputación del Común presentó la actividad “Ilustradoras e Ilustradas”, organizada con la colaboración de la Fundación Canaria Cine+Cómic y la Cátedra Cultural Moebius de la ULL e incluida en el Proyecto DEMOS, cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. Esta iniciativa pretende reflejar la realidad de la mujer en el mundo del Cómic mediante una serie de actividades virtuales y presenciales.

Con este proyecto se pretende reivindicar la paridad y el rol femenino en el cómic, así como promover a las autoras canarias más allá del ámbito local. Al mismo tiempo, se investigará y divulgará esta cultura en clave femenina, con el fin de acercarla a nuevos públicos y ayudar a los perfiles femeninos que están comenzando su andadura en este ámbito.

Se realizó una exposición centrada en la producción femenina en la que participaron más de cincuenta autoras canarias y del resto de la Macaronesia. Esta galería, que reflejó el trabajo y la aportación de la

mujer al mundo del cómic y la ilustración, se pudo visitar de forma presencial en el Parlamento de Canarias.

Asimismo, se publicó un libro recopilatorio con la biografía y una selección de la obra de las ilustradoras que participaron en la exposición. Un libro que se editó en colaboración con Ediciones Idea y que supuso el reflejo de la aportación de la mujer a un sector tradicionalmente masculinizado.

- **Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género creada por acuerdo entre el Instituto Canario de Igualdad (ICI), organismo adscrito a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)**

En el año 2018, la Adjunta Especial asistió al acto de presentación de la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género, que surge para coadyuvar en la aplicación de políticas públicas encaminadas a remover los obstáculos que impidan una igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, para lo cual desarrolla un programa de formación en estudios de género y derechos humanos, fomenta la investigación en esta materia, asesora en las propuestas legislativas que les sean solicitadas y edita publicaciones relacionadas con sus materias objeto.

En el mes de noviembre de 2019 se celebró el I Congreso Internacional: Universalidad, Justicia y Violencia de Género en el Auditorio de Agüimes, en Gran Canaria, un evento organizado por la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Jurídicos de Género.

Desde el 14 al 16 de diciembre de 2022 se celebró el Congreso SOSTENIBILIDAD DEMOCRÁTICA Y JUSTICIA: la respuesta contra la violencia de género, dirigido por la Directora de la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Jurídicos de Género, la Magistrada doña María Auxiliadora Díaz y codirigido por el Excmo. Sr. D. Antonio del Moral García, Magistrado de la Sala Segunda del Tribunal Supremo de España, -, con la participación del Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Canarias, el Cabildo de Gran Canaria, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y como no podía ser de otra manera, con la participación de esta institución, la Diputación del Común.

Este congreso está destinado a dar a conocer la situación desde el punto de vista jurídico, de las mujeres víctimas de la violencia de género en los distintos organismos internacionales. Durante estos tres días se generó un profundo debate que permitió reflexionar y sensibilizar a la ciudadanía, aportando luz y transparencia sobre el fenómeno de la violencia de género, con el objetivo de generar opinión pública crítica e informada que comprenda y apoye su erradicación. De manera concreta, se planteaban como objetivos:

1. Realizar una aproximación de la situación en la que se encuentran las mujeres en todo el mundo y ver las fisuras de los distintos sistemas, con el fin de realizar propuestas concretas, para que se promuevan acciones tendentes a unificar criterios para erradicar esta violencia estructural.
2. Instruir a los asistentes de la normativa internacional, europea e interna, haciendo hincapié hacia las medidas que quedan por hacer para erradicar este tipo de violencia, a nivel mundial, poniendo el foco en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
3. Crear un entorno de debate que permita reflexionar sobre la necesidad de aplicar la perspectiva de género en el ámbito legislativo y judicial.
4. Reflexionar sobre la necesidad de capacitar a los operadores jurídicos, para reconocer la diversidad y la multiculturalidad.

El encuentro contó con las máximas representaciones de los organismos internacionales, desde Naciones Unidas hasta los Tribunales Europeos, pasando por la más alta representación a nivel nacional, con la intervención de representantes del Tribunal Supremo, Fiscalía General del Estado y Tribunal Constitucional.

La Diputación del Común es el Alto Comisionado del Parlamento de Canarias para la defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas de los ciudadanos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Hasta el momento sigue siendo la única defensoría del pueblo en el Estado Español que cuenta con una Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de género, cuya labor principal es luchar contra esa desigualdad y violencia de género, protegiendo y promoviendo los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres, y poniendo de manifiesto las discriminaciones por razón de género.

Así lo establece la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común en su artículo 11 bis:

a) Proteger y promover los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres frente a cualquier tipo de actuación de las administraciones públicas canarias, empresas, entidades u organismos públicos vinculados o dependientes de las mismas, proponiendo al Diputado del Común las actuaciones que considere más eficaces a tal fin.

b) Poner de manifiesto ante el Diputado del Común las discriminaciones por razón de género provocadas por actos o disposiciones administrativas y llevar a cabo las actuaciones previstas en la presente ley en relación a las mismas.

c) Realizar investigaciones, documentar las quejas y emitir informes, propuestas de actuación y recomendaciones al Diputado del Común en materia de derechos de las mujeres, igualdad y violencia de género, para su tramitación ante las administraciones públicas canarias.

Y es gracias a esa labor de lucha contra esa desigualdad y violencia de género, por lo que, por segunda vez, colaboramos con la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Jurídicos de Género de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria en la celebración de un Congreso internacional de tal magnitud, que no sólo aborda la respuesta que dan los diferentes organismos autonómicos, nacionales e internacionales a la violencia de género, sino que promueve la concienciación y sensibilización de toda la sociedad, algo especialmente relevante para esta institución, a la que suelen dirigir mujeres víctimas de violencia de género para denunciar una serie de vulneraciones en sus derechos y libertades, muchas de ellas relacionadas con el ámbito de la administración de justicia.

- I Jornadas insulares de concienciación y erradicación de la violencia de género

El 6 de junio de este año, tuvo lugar, en el Hotel Escuela de Santa Cruz de Tenerife, lugar la celebración de las I Jornadas Insulares de Concienciación y Erradicación de la Violencia Institucional, tal y como se acordó en la Comisión Plenaria Permanente de Presidencia y Acción Social del Excmo. Cabildo Insular Tenerife el 19 de noviembre de 2021.

El Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, a través de la Unidad Orgánica de Violencia de Género, ha organizado estas jornadas con los siguientes objetivos:

- Concienciar acerca de la violencia institucional de género, como una forma más de violencia contra las mujeres, con el fin de que los y las profesionales que intervienen en todos los ámbitos de actuación y atención a las víctimas de la violencia de género puedan prevenir su aparición y lograr su erradicación.
- Dar visibilidad a la violencia institucional de género, como una forma más de violencia contra las mujeres, abordándola desde los diferentes ámbitos desde los que se puede ejercer y teniendo en cuenta las diferentes realidades de las mujeres.
- Identificar y detectar los diferentes tipos de violencia institucional de género.

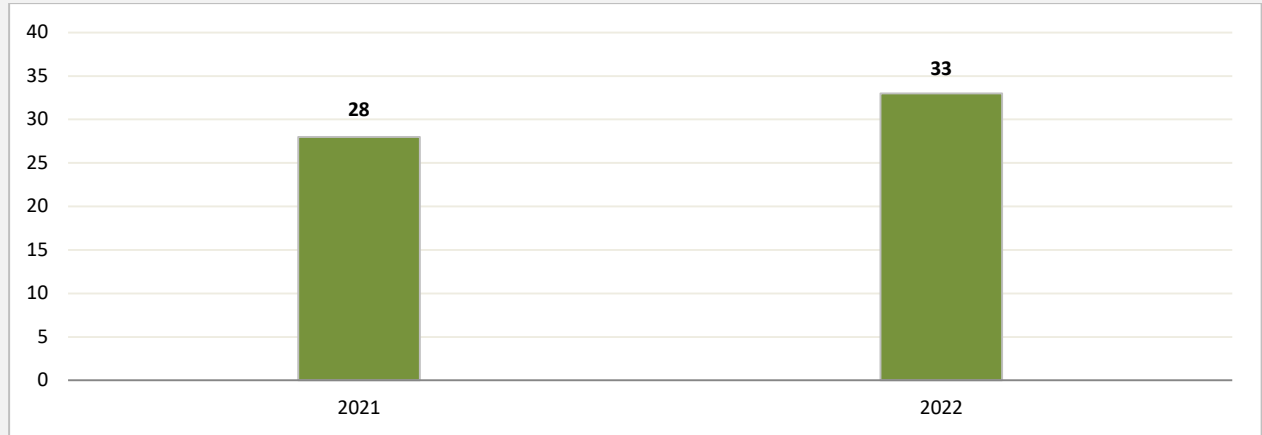
- Analizar las causas que originan la violencia institucional con el objetivo de ir a la raíz del problema, y prevenir su aparición y perpetuación.

Capítulo VIII

Menores

Quejas nuevas en el año 2022

A fecha 31/12/2022 constan **33** quejas nuevas recibidas, lo que supone un aumento de 5 quejas respecto a las recibidas en 2021, es decir, crece un **17.86%**.



Comparativa de los años 2021 y 2022, apreciando un descenso del número de quejas registradas

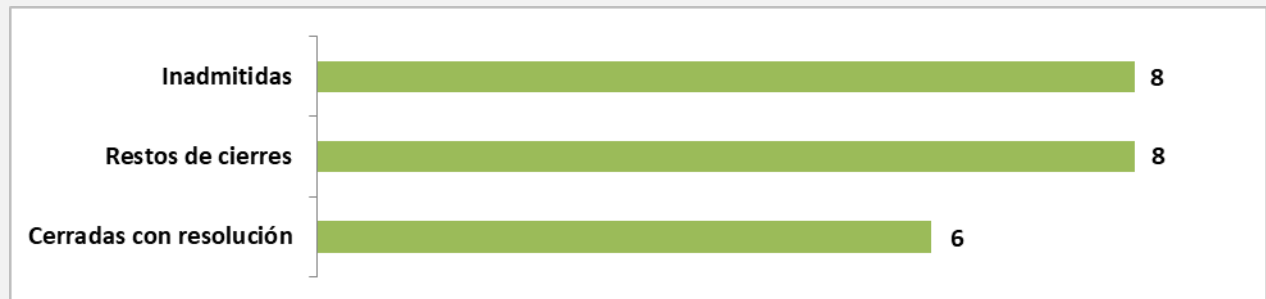
Quejas cerradas e inadmitidas en el año 2022 y sus causas

Se archivaron en 2022 un total de **22** quejas, 14 de ellas presentadas en 2022, de las que fueron inadmitidas 7 (3 por no subsanación, 2 no irregularidad, 1 desiste, 1 en vías de solución) y 7 archivadas (3 por reconocimiento favorable, 4 por no existir irregularidad).

De las quejas en trámite de 2021 se archivaron **8** (3 por reconocimiento favorable, 3 por no existir irregularidad y 2 no subsanación).

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	6	16.22%
Restos de cierres	8	27.02%
Inadmitidas	8	21.62%
Total quejas cerradas	22	100%



1. Cierres con Resolución

Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **6** expedientes con **Reconocimiento Favorable** a la ciudadanía por parte de la Administración Pública, lo que supone el total de las quejas cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	6	100.00%
Total resolución positiva	6	100.00%
Límite de actuaciones	0	0.00%
TOTAL	6	100%

2. Resto de cierres

El resto de cierres configuran el **27.02%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde han sido **8** por no existir irregularidad.

No existe irregularidad	8	100.00%
TOTAL	8	100%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Con respecto a este apartado no ha sido derivado al Defensor del Pueblo **ningún** expediente de queja, que de ser así, hubiese sido previo a su admisión, pero siempre después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por tratarse de un asunto cuya competencia no está atribuida a este Alto Comisionado, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2001, de 31 de julio.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **8** inadmisiones se dividen en **1** expediente que estaba en vías de solución, **4** por no subsanación, **1** por desistimiento y **2** por no existir irregularidad.

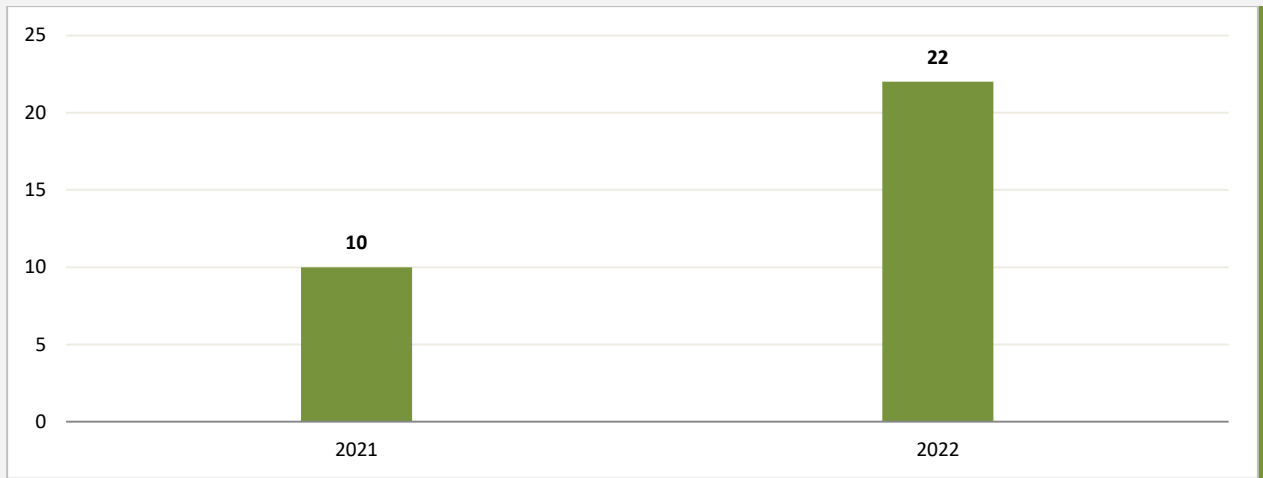
- **Quejas Inadmitidas**

En vías de solución	1
No subsanación	4
Desistimiento	1
No existe irregularidad	2
Total Inadmitidas	8

Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2022.

A fecha de cierre del ejercicio figuran **22** quejas en trámite, 19 del año 2022, 1 de año 2021 y 2 del año 2020.

Otro dato relevante es el de las quejas gestionadas en el 2022, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2021, es decir **10**, y las quejas nuevas en todo el año 2022, que son **33**, dando un resultado total de **43** expedientes, de los que **22** quedan para ser gestionados en 2022.



Comparativa de los años 2021 y 2022 del número de quejas en trámite al finalizar cada año

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

1. Consideraciones generales

En el pasado ejercicio dimos cuenta que, a fecha del cierre del ejercicio 2021, consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, se sometió a consulta pública previa la iniciativa normativa del Anteproyecto de Ley de atención integral a la infancia y la adolescencia, que, con carácter previo, debe realizarse en la elaboración del correspondiente proyecto normativo, con el fin de recabar la opinión de las personas y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma.

Igualmente, exponíamos que el periodo de consulta pública había finalizado en fecha 31 de marzo de 2021, sin que constara ulterior tramitación al respecto.

Recordemos que, en el Programa Legislativo del Gobierno de Canarias (Acuerdo de Gobierno de 24 de septiembre de 2020), de la X legislatura, se contempló la iniciativa de la nueva regulación relativa al “Anteproyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia en la Comunidad Autónoma de Canarias”, cuya fecha prevista de inicio de tramitación se preveía en el cuarto trimestre de 2020 y fecha de remisión al Consejo de Gobierno el segundo trimestre de 2022.

Pues bien, a fecha del cierre del presente ejercicio 2022, consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, no consta ulterior tramitación de la iniciativa normativa del Anteproyecto de Ley de atención integral a la infancia y la adolescencia, por lo que nos seguimos encontrando en la fase previa de la elaboración de la iniciativa, cuya fecha de remisión al Consejo de Gobierno estaba prevista en el segundo trimestre de 2022, conforme contempla el Programa Legislativo del Gobierno de Canarias de la X legislatura.

Seguimos, un año más, poniendo de manifiesto nuestra preocupación, ante la ausencia de actualización de todo el régimen jurídico de protección a la infancia y adolescencia en nuestra Comunidad Autónoma, ya no solo por la obsolescencia de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, sino porque, a lo largo de estas dos décadas, se han ido aprobando otras normas que han atendido a las

necesidades de la población infantil y adolescente y sus familias, cambiado el escenario legislativo, tanto a nivel estatal como autonómico, incorporando los cambios sociales y la evolución de la propia sociedad, así como las circunstancias y realidades que la Administración Pública, en su trabajo y dedicación a la infancia y adolescencia, se ha ido encontrando a lo largo de estos años.

En línea con lo anterior, recordamos que, en el informe de la Subcomisión, de la Comisión de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda, sobre la situación de la Infancia y la Familia en Canarias, aprobado por el Pleno del Parlamento de Canarias (sesión celebrada los días 26 y 27 de marzo de 2019), se formularon una serie de propuestas y recomendaciones, entre ellas, la elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, así como la reforma de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores.

De nuevo, nos vemos en la obligación de reiterar, que desde el año 2015 venimos advirtiendo en nuestros informe anuales que sigue sin elaborarse el II Plan de Infancia y Adolescencia de Canarias, compromiso adquirido desde el 17 de noviembre de 2014 en el Pacto Canario por la Infancia, ni contamos con la reforma de la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención integral a los Menores, pese a ser uno de los objetivos iniciales de la X legislatura.

Igualmente, en relación con lo anterior, recordamos el dictamen, de 15 de octubre de 2021, de la comisión de estudios sobre la situación de la infancia y adolescencia (creada por acuerdo del pleno del Parlamento de Canarias el 20 de enero de 2020), y las recomendaciones formuladas en el mismo, entre las que se recogían, entre otras, la necesidad de seguir avanzando en la protección jurídica de la infancia, adolescencia y la familia para garantizar una respuesta jurídica adecuada, siendo necesario actualizar el marco normativo de Canarias a la realidad actual, modificando la normativa canaria con respecto a la infancia y la adolescencia, y garantizando una norma integral adaptada a la normativa estatal de 2015 y 2021.

Igualmente, se apuntaba en el dictamen de la Comisión de estudio que, para avanzar en la protección de la infancia y adolescencia, resultaba primordial la estadística en Canarias, una buena monitorización de los indicadores de bienestar, que permita captar las tendencias de cambio, logrando que la normativa y la actuación de las instituciones respondan a la realidad canaria.

Como ya venimos poniendo de manifiesto en los respectivos informes anuales, para determinar las necesidades de atención a la infancia, a la adolescencia y a las familias en Canarias es necesario que se aborde la misma de manera exhaustiva, con datos estadísticos fiables, desagregados por islas y actualizados, para determinar las necesidades de atención, máxime teniendo en cuenta el impacto que supuso para nuestra Comunidad Autónoma, la crisis ocasionada por la COVID-19 (severas consecuencias económicas y sociales).

Asimismo, se ponía de manifiesto, por la comisión de estudio, que no era posible tener una valoración de la necesidad, y que la crisis sanitaria había afectado a las familias en distintas dimensiones (económica, social, educativa y salud física y mental), por lo que para evaluar las necesidades de atención, se deberán dedicar esfuerzos a medir y evaluar este impacto desde las administraciones públicas, ya que difícilmente podremos atender sin contar con datos fiables y actualizados que informen la toma de decisiones y posteriormente puedan evaluarse los objetivos conseguidos, en cumplimiento de los compromisos asumidos desde el 17 de noviembre de 2014 en el Pacto Canario por la Infancia.

Concluimos poniendo de manifiesto la preocupación que sigue teniendo esta Defensoría por la situación de las personas menores extranjeras no acompañadas, tuteladas por la entidad pública de protección de nuestra comunidad autónoma, y su plena integración en la sociedad española, mientras permanezcan en el territorio del estado español, objetivo de las políticas públicas de protección a la infancia y adolescencia.

Tanto los países de tránsito, como los países de recepción quedan obligados a garantizar los derechos contenidos en la Convención de los derechos del Niño, por lo que están obligados a disponer de un sistema de protección capaz de garantizar dichos derechos, priorizando la condición de persona menor por encima de la de persona migrante, por lo que como personas menores han de ser considerados niños y niñas hasta su mayoría de edad y por tanto, ser objeto de atención y protección integral.

Nuestra comunidad autónoma ha venido afrontando, en solitario, desde 2020, el reto de gestionar la acogida de emergencia de casi 3.000 menores que habían llegado a nuestras costas en precarias embarcaciones, pese a que el Estado debe garantizar el principio de solidaridad consagrado en la Constitución, atendiendo a las especiales circunstancias de aquellos territorios en los que los flujos migratorios tengan una especial incidencia.

El total de menores extranjeros no acompañados tutelados a fecha 31 de diciembre 2021 fue de 2.689. El total de menores extranjeros no acompañados tutelados a fecha 31 de diciembre 2022 es de 2.181.

Seguiremos insistiendo que no es razonable y solidario que nuestros servicios de protección asuman, en solitario, la tutela de un número de menores que supera nuestra capacidad de acogida y que, previsiblemente, dadas las proyecciones demográficas de la ONU, por nuestra posición geográfica, seguiremos soportando la presión migratoria de forma continuada, por lo que se deberá configurar, como ya apuntamos el pasado informe, la política migratoria española en un marco europeo común.

No olvidemos que gran parte de las personas menores que llegan a nuestras costas, migran por situaciones de conflicto bélico, pobreza extrema, exclusión, marginación, falta de expectativas, orientación sexual, motivos religiosos o cualquier otra situación discriminatoria y, en busca de un futuro mejor, en el que se debe primar su interés superior para evitar el desarraigo familiar y social inherente al abandono de sus países de origen.

2. Principales motivos de queja

- Salud mental

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor y sus posteriores modificaciones, Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, así como la Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, de Canarias, y la reciente Ley Orgánica 8/2021, de 4 de julio, de protección integral a la infancia y adolescencia, han configurado un sistema de atención a la infancia y la familia sustentado en la prevención de situaciones que perjudiquen el desarrollo de las personas menores de edad.

Por otro lado, en el Dictamen de la Comisión de estudio sobre la situación de la infancia y adolescencia en Canarias, de 15 de octubre de 2021, se ponía de manifiesto que, en materia de salud infanto-juvenil de Canarias, existen al menos dos indicadores que revelan especial gravedad. Entre estos indicadores, se señalaba el impacto que la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 había provocado en la salud mental de la infancia y adolescencia, experimentando un empeoramiento.

La población infanto-juvenil tiene una especificidad evidente, ya que sus necesidades físicas, psíquicas y socio-familiares son diferentes a las de la población adulta.

Teniendo en cuenta que la población infanto-juvenil está en pleno desarrollo y evolución de su personalidad, se hacen imprescindibles intervenciones y estrategias diferenciadas y propias de cada

etapa, puesto que, con respecto a los adultos, son diferentes los criterios diagnósticos, el proceso psicopatológico y el abordaje terapéutico.

La edad infanto-juvenil va desde los 0 a los 17 años. Los niños, niñas y adolescentes son personas con una entidad integral biopsicosocial en permanente evolución e interacción con su entorno familiar y social. Esto implica que su expresión psicopatológica y clínica es específica, por lo que es necesaria la prestación de una atención especializada con unas características propias y en un espacio propio que permita dispensar un trato adecuado.

En el presente ejercicio se recibió escrito de queja (Q22/188) en el que se ponía de manifiesto la gravedad del problema existente con los ingresos psiquiátricos de los menores de edad, ante la ausencia de respuesta por parte de la administración competente y por parte del centro hospitalario.

Se añadía en el escrito que, el artículo 763 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (LEC) recoge con absoluta claridad que *"el internamiento de los menores de edad se realizará siempre en un establecimiento de salud mental adecuado a su edad, previo informe de los Servicios de Asistencia al Menor"* y que, por este motivo, una Magistrada comenzó a denegar la ratificación del internamiento de los menores en el Hospital de la Candelaria, al considerar que no existía un lugar adecuado para los mismos, teniendo en cuenta su edad y su patología. La consecuencia inmediata fue que, tras denegarse de forma generalizada por los juzgados de la capital, la totalidad de los menores que, a nivel provincial precisan de dicha medida, se trasladaban al Hospital Universitario, que se había convertido de facto en el único centro de referencia para atender dicha necesidad, posición que no solo no se ha aprovechado para convertirse en el Hospital de referencia, sino que ha incrementado las deficiencias.

Continuaba exponiendo que, hace más de 5 años, se pusieron tales circunstancias en conocimiento del Hospital y se produjo una reunión en los juzgados de la Laguna a la que acudieron, no solo la Magistratura con competencias en la materia, sino representantes del Instituto de Medicina Legal y del Ministerio Fiscal. La finalidad era exponer el problema y buscar una solución para que los referidos menores no quedaran sin asistencia y desprotegidos. Tras la celebración de la misma, por parte del centro hospitalario se alcanzó el compromiso de elaborar un proyecto y crear un área realmente adecuada. No obstante lo anterior, desgraciadamente, el cambio de la dirección del hospital, la aparición de otras preferencias dio lugar al completo abandono del mismo.

Asimismo, se exponía que la situación actualmente puede considerarse, incluso, alarmante al no contar dicho centro con ninguna unidad infanto-juvenil realmente adecuada, por lo que, por dicho motivo, cada vez que se interesa que se acredite que el ingreso se produce en el lugar adecuado, la única respuesta que se ofrece es que, si bien no es el mejor, es el único recurso existente, siendo este el mismo sentido que expresan los Servicios de Asistencia al menor.

Finalizaba añadiendo que, en el panorama actual, la totalidad de los ingresos por trastornos psiquiátricos, o bien ingresan en la planta de pediatría, o cuando tienen más de 14 -15 años lo hacen en el área de psiquiatría de adultos, concluyendo que no parece que sea preciso justificar lo improcedente de la medida, pues así ni la planta de pediatría, donde permanecen menores con multitud de patologías, ni la planta de adultos pueden ser lugares realmente adecuados para que se realice el ingreso, al no disponer el primero de medidas de seguridad específicas, probablemente de personal especializado, generando en muchos casos la necesidad de que una persona deba estar de forma permanente en la habitación para proteger al paciente, o a los demás menores, lo que supone un incremento del riesgo de fuga, de autolesiones, insuficiencia en la asistencia médica, máxime a la vista de que no siempre se trata de trastornos alimenticios (para los que parece que sí hay dos camas).

Respecto al área de adultos, reseñaba que en la misma existen personas, en la mayoría de los casos, con patologías muy deterioradas y pronunciadas y con hábitos y tratamientos completamente distintos a los

de los menores, reduciendo de forma evidente la evolución, el tratamiento y seguimiento de éstos. Los riesgos son tan evidentes que ya han existido problemas que han precisado, incluso, la intervención de los juzgados de instrucción.

Por lo expuesto, se apuntaba que la cobertura de la asistencia sanitaria que existe para menores con problemas psiquiátricos es completamente deficiente, no existen centros de día suficientes, ni con capacidad para gestionar la demanda de forma adecuada, centros de rehabilitación psicosocial, centros de atención temprana o comunitaria, el acceso al psiquiatra muchas veces se demora hasta 8 meses y los ingresos se producen en las condiciones descritas, por lo que, la única forma de proteger y cumplir con el deber asistencial de forma correcta, implica la creación de un área concreta para el ingreso de los menores con patologías psiquiátricas, completamente separados de los adultos.

Por otro lado, señalaba que, el propio Plan de Salud Mental de Canarias recoge que la edad infanto-juvenil abarca desde los 0 a los 17 años, sin embargo, en el caso de ingresos urgentes, en unidades de internamiento breve y unidades funcionales de interconsulta, distingue menores de 15 (área de pediatría) y mayores de 15 (plantas de psiquiatría) (UIB). Es decir, que en mayores de 15 se deja a un lado la especialización descrita, pese a recoger el propio plan que se trata de lugares "*fundamentalmente para adultos*", creando una confusión clara y obviando los objetivos descritos en el propio plan.

A la vista de los hechos que se pusieron en conocimiento de esta institución, y en atención al cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas esta Defensoría, en especial con respecto a la protección de las personas menores edad, dada su situación de vulnerabilidad, se estimó necesario solicitar informe a la Consejería de Sanidad, al Hospital Universitario de Canarias, Fiscalía, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia e Instituto de Medicina Legal.

Se recibió informe de la Dirección del Hospital, en el que se comunicaba que no podía informar sobre decisiones adoptadas por el anterior equipo directivo y no documentadas en la gerencia. Asimismo, exponía que el equipo directivo actual estaba comprometido con el cumplimiento del artículo 763 de la LEC, que recoge las condiciones necesarias para el internamiento de los menores que así lo requieran.

Añadía en su informe, que el pasado año, el Hospital Universitario de Canarias cumplió 50 años de servicio público, y que desde su puesta en funcionamiento se han desarrollado diferentes intervenciones de actualización, ninguna de ellas había respondido a un planteamiento global y coordinado de adecuación de las infraestructuras de acuerdo a las necesidades asistenciales de la población a la que atiende, a nuevos abordajes y técnicas asistenciales, la docencia e investigación que debe caracterizar a un hospital universitario de este nivel, por lo que después de medio siglo de actividad continuada, se encuentran con infraestructuras e instalaciones que presentan tal estado de deterioro y agotamiento que hace imprescindible acometer un proyecto de ampliación y reforma completo, con el fin de dotarlo de los recursos precisos para cubrir las necesidades asistenciales del Hospital.

Como consecuencia de todo ello, añadía que en el año 2020, se realizó un estudio de viabilidad para la construcción de un Nuevo Edificio Materno Infantil, propuesto como respuesta inicial a la situación de las infraestructuras e instalaciones del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias que presenta serias deficiencias, bien por su obsolescencia, su antigüedad, incumplimientos de orden técnico-legales y dificultad de mantenimiento que limitan su uso, comprometiendo el desarrollo de la actividad y calidad asistencial, la seguridad de los pacientes, usuarios y profesionales del Hospital.

Exponía la Dirección del Hospital que, en el año 2021, se había realizado un plan funcional para dicho edificio, en el que se contemplaba la ubicación de una Unidad Infanto-Juvenil para la atención de la patología psiquiátrica y que, en el año 2022, la Dirección del SCS deberá sacar a concurso la redacción

del proyecto de obra, si bien como medida provisional, hasta que finalicen las obras del Nuevo Edificio Materno Infantil, se procederá a ubicar la Unidad Infanto-Juvenil en la 4ª planta del cuerpo D, cuyas obras de remodelación finalizarán el próximo mes de mayo, por lo que apuntaba que, para el actual equipo directivo sigue siendo prioritario el cumplimiento del artículo 763 de la LEC.

Por otro lado, se recibió informe de la Fiscalía en el que se comunicaba que, por parte de la Dirección del Hospital Universitario de La Laguna, se les informaba que para los ingresos psiquiátricos de menores de edad ya se dispone de un Plan Funcional ubicándose en la Planta de Hospitalización Breve de Psiquiatría de Infanto-Juvenil, en la planta 4ª del Cuerpo D y que la misma estaría disponible a partir de mayo de este año, entrando en funcionamiento a lo largo del mes de junio, siendo un lugar adecuado y exclusivo para la Salud Mental Infanto-Juvenil.

Igualmente, se recibió informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia en el que se comunicaba que el análisis de la situación, en relación a los ingresos psiquiátricos, coincide con la realidad canaria, no sólo en Santa Cruz en Tenerife, sino también en Gran Canaria; los ingresos se hacen en la Planta de Pediatría, sin que esté totalmente definida, diseñada, equipada, lo que debe ser una Unidad de Internamiento Breve para menores de 17 años.

Añadía la dirección general que tenía conocimiento de la reunión, en la medida de que el Jefe de Servicio de Programas de Prevención y Protección de Menores había asistido a la misma, porque había formado parte del personal técnico del Servicio Regional de Salud Mental de la Consejería de Sanidad.

Asimismo, señalaba que, en el Plan de Salud Mental de Canarias 2019-2023, se hace especial hincapié (Línea Estratégica 4: Atención a la salud mental infanto-juvenil), a la salud mental infanto-juvenil, que es competencia de la Consejería de Sanidad su desarrollo y que el personal técnico de la dirección general, una vez que los menores son ingresados, emiten sus informes a petición del Juzgado, aunque son informes relacionados con la situación psicosocial de las familias y variables relacionadas con la protección, o, en su caso, si existe constancia en la dirección general de antecedentes de riesgo relacionado con el menor. Puntualizaba que la cuestión clínica es competencia del Servicio de Salud Mental.

Señalaba la dirección general que, si bien no había emitido ningún informe formal dirigido a la Consejería de Sanidad, en forma de queja o reflexión relacionada con el desarrollo de los Servicios de Salud Mental Infanto-Juvenil en Canarias, compartía todos los elementos reflejados en los hechos que se le trasladaban en la petición de informe de esta Institución.

Concluía la dirección general que estaba previsto mantener una reunión entre el Centro Directivo y la Consejería de Sanidad para abordar el asunto y ver las líneas de trabajo para la implementación real del Plan de Salud Mental.

Por otro lado, se recibió informe del Instituto de Medicina Legal en el que se comunicaba que los Médicos Forenses del Instituto emiten los informes periciales que les son solicitados por los Juzgados, Tribunales y la Fiscalía, que, en el caso de los internamientos psiquiátricos, se limitan a informar, conforme al artículo 763.3 LEC sobre la necesidad y procedencia del internamiento desde el punto de vista médico y que, tal y como se recoge en el escrito de queja, los internamientos de los menores tienen lugar en un área hospitalaria no específica para este tipo de pacientes, por cuanto dicho centro sanitario no dispone de instalaciones dedicadas a psiquiatría infanto-juvenil. Esto hace que, en función de la edad, el menor sea ingresado en el área de Pediatría o en la planta de Psiquiatría.

Añadía el Instituto que, en el primer caso, el internamiento coincide con otras patologías pediátricas y, en el segundo caso, los menores ingresan en una planta exclusiva de psiquiatría coincidiendo con el resto de los pacientes psiquiátricos adultos, todo ello supone una cierta anomalía en la atención

psiquiátrica del menor en régimen de internamiento, por esto el Instituto apuntaba en su informe que desconoce las razones por las que no se ha llevado a cabo el proyecto de creación de una unidad específica para internamiento de menores en el HUC. No obstante, exponía que, por el HUC se le había comunicado que se estaba trabajando en ello y que en los próximos meses entraría en funcionamiento una Planta de Hospitalización Breve de Psiquiatría Infanto-Juvenil, en el denominado "Cuerpo D" del HUC, que estaba actualmente en obras. Todo ello como paso previo a la construcción de una nueva edificación dedicada a la asistencia Materno-Infantil (en proyecto).

Por último, se recibió informe de la Consejería de Sanidad en el que se indicaba que, actualmente, la red de dispositivos específicos para la atención a la población menor de 18 años en la isla de Tenerife, respecto del HUC, incluye la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil La Orotava que atiende a la población de las zonas básicas de salud (La Guancha, La Vera, Los Realejos, Orotava II -Dehesa, Puerto II -Botánico, San Antonio, Santa Úrsula, Icod y Los Silos) y la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil del HUC que atiende a la población de las zonas básicas de salud (Barranco Grande, La Cuesta, La Matanza, La Victoria, La Laguna -Finca España, Las Mercedes, Rosario-Geneto, Taco, Tacoronte, Tejina y Tegueste).

Añadía la Consejería que, en los presupuestos y planificación de 2022 están contempladas las diferentes actuaciones para continuar con las mejoras y ampliación de la red de recursos específicos en el HUC, de tal manera que se creará la Unidad de Hospitalización Infanto-Juvenil para hospitalizar a menores de 18 años y que está prevista la mejora de las infraestructuras de Salud Mental del HUC, dadas las deficientes condiciones históricas de algunos de los recursos existentes, como son la Unidad ambulatoria de Trastornos de la Conducta Alimentaria (TCA), Hospital de Día y la Unidad de Salud Mental Comunitaria Infanto-Juvenil, por lo que se construirá una nueva torre de maternidad, donde se albergarán dichas unidades y se creará la Unidad de Hospitalización Infanto-Juvenil, que actualmente se encuentra en la fase de redacción del proyecto.

A fecha del cierre del ejercicio, estamos a la espera del informe que remita la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia, a la que se ha solicitado que nos mantenga informados del resultado de la reunión que se celebre con la Consejería de Sanidad, y de las medidas que se adopten para la implementación real del Plan de Salud Mental, por lo que esperamos dar cuenta de la conclusión del expediente en el próximo ejercicio.

Por otro lado, a finales del ejercicio se recibió escrito de queja (Q22/2855) en el que se ponía en conocimiento de esta institución que, actualmente, la atención psiquiátrica a toda la población <15 años de Gran Canaria, atendida en el Hospital Materno Infantil, y a la población de entre 15 y 17 años correspondiente al área del Hospital Insular, se estaba realizando sin contar con espacios diferenciados y adecuados a la edad y a la problemática por la que acuden a Urgencias (alteraciones de conducta graves con auto y/o heteroagresividad, ideación suicida o intentos autolíticos).

Se añadía, en el escrito de queja, que la valoración e intervención en niños y adolescentes que acuden a Urgencias, por los motivos antes mencionados, requiere tiempo y un entorno seguro y tranquilo, con atención específica (esto incluye por ejemplo personal de enfermería especializado).

Actualmente, exponían que, sí existe un espacio para la atención y observación de pacientes adultos que acuden por un motivo psiquiátrico. Sin embargo, al no existir un espacio equivalente para los niños y adolescentes, estos tienen que compartir espacio con los adultos en el módulo de psiquiatría, o bien en otras áreas de urgencias que no están adaptadas para los potenciales riesgos que se pueden producir.

Igualmente, reseñaban que se trata de pacientes que acuden a Urgencias en situaciones de crisis, y que existe un potencial auto o heterolesivo que hay que minimizar en el entorno hospitalario, adecuando los espacios y requiriendo un tipo de intervenciones que son muy diferentes de las realizadas en pacientes que consultan problemas de salud física. Por otro lado, concluían que, compartir espacio con adultos los

expone a situaciones que no se consideran adecuadas a su grado de madurez y capacidad emocional, lo que puede hacer que, la propia asistencia en urgencias, tenga un efecto potencialmente lesivo en la psique de estos niños y niñas.

Por ello, solicitaban contar con un módulo de atención psiquiátrica en Urgencias para poder brindarles a infantes y adolescentes una asistencia especializada, tanto para el motivo por el que acuden a Urgencias, como para su franja etaria.

Esta institución se ha dirigido a la Consejería de Sanidad, para que nos informe de las medidas administrativas que procedan ser adoptadas para garantizar una asistencia sanitaria adecuada a la población infanto-juvenil en los servicios de urgencias psiquiátricos.

Esperamos dar cuenta, de la conclusión del expediente de queja, en el próximo informe anual.

- **Riesgo y desamparo.**

En el pasado ejercicio hicimos mención a la recomendación formulada a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias (Q20/596), para que promoviera la protección estable de dos menores en atención a su interés superior, al considerar esta institución que la situación de desamparo derivaba, no de que las menores no estuvieran recibiendo la atención precisa, sino de que no se les prestaba por quienes, por Ley, tienen obligación de hacerlo, por lo que, en el mejor de los escenarios, la estaban recibiendo en condiciones de precariedad, y que la constatación de estos condicionantes apuntaba a la procedencia de promover, en aras de defender sus intereses, la declaración de desamparo de las menores sometidas a guarda de hecho, cuando los padres y madres no estuvieran privados o suspendidos en el ejercicio de la patria potestad y no estuvieran ejercitándola respetando el mínimo exigido por los arts. 154.1º y 172.1 CC.

Exponía esta Diputación, en su recomendación, que de esta manera se aseguraba la protección integral de desamparadas por quien legalmente tiene atribuida con preferencia tal función. Si bien, esta solución instrumental tampoco condicionaba la decisión respecto a la designación de la persona acogente, si la persona, que ha acogido a las menores, ha ejercido adecuadamente sus funciones de guardadora y ha establecido un vínculo con las mismas, actuando de buena fe y se considera idónea, no incurriendo en conductas penalmente reprochables, por lo que podría ser designada como acogente, pero siempre bajo la supervisión de la Entidad Pública como tutora de las menores.

Recordemos que la queja venía motivada por la solicitud que se había realizado desde los servicios sociales municipales e insulares, sobre la declaración de desamparo por el procedimiento de urgencia.

Recordemos, igualmente, que inicialmente la Entidad Pública nos comunicó que el personal técnico no observaba, en los informes del equipo municipal, indicadores de una situación de riesgo, ni por tanto, de una situación de desprotección de las menores, ya que tenían cubiertas sus necesidades físicas, educativas y emocionales básicas y, contaban con un familiar que ejercía las funciones de protección de las mismas. Igualmente, añadía en su informe, que la situación administrativa de estancia irregular en el país, de ambas menores, es un asunto que competía resolver a los servicios de extranjería, siguiendo los procedimientos establecidos para ello por la legislación vigente.

Posteriormente, se recibió contestación a nuestra recomendación, en la que la Entidad Pública comunicó que entendía procedente nuestra recomendación y que realizaría una nueva valoración del estado de la situación actual de menores y de la unidad familiar en la que convivían, a los efectos de una posible declaración de la situación legal de desamparo, con asunción de su tutela, por la Entidad Pública, con medida de acogimiento familiar por la solicitante, en el caso de que resultase idónea para dicho acogimiento familiar, todo ello, a través del procedimiento legal establecido.

En el pasado ejercicio se recibió comunicación, de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, en el que nos informaba que la Entidad Pública consideraba que no era procedente la declaración de desamparo, al no existir una situación de desprotección, ya que ambas menores se encontraban con figuras familiares vinculantes, con la debida protección ejecutada en beneficio de las mismas y que la decisión, de no declarar la situación de desamparo de las menores, fue puesta en conocimiento de los servicios sociales municipales y del Ministerio Fiscal. Añadía en su informe, la dirección general, que se instaba a los servicios sociales municipales a hacer un seguimiento y supervisión de la situación de las menores y que, a la fecha de informe, no se tenía constancia, por parte de los servicios sociales municipales, gestores del seguimiento, de cambio en la situación familiar. Igualmente, recordamos que esta Institución se dirigió a la Fiscalía exponiendo la situación de las menores, y las actuaciones llevadas a cabo por parte de esta defensoría.

Entre las consideraciones, que trasladamos a la Fiscalía, pasamos a reflejar de forma sucinta alguna de las mismas:

- Preocupa a esta institución la protección estable de las menores, que llegaron a España en 2017 y se infiere, de los informes que obran en el expediente de queja, que están bajo la guarda de hecho de su tía materna.
- La guarda de hecho es mecanismo de protección de las personas menores, concebido, en nuestro ordenamiento jurídico, como un mecanismo de protección provisional y transitorio, debiendo las personas e instituciones que vengán obligadas a ello, promover los mecanismos jurídicos para alcanzar la protección estable de las mismas, salvo situaciones excepcionales justificadas por el superior interés de la persona menor.
- La madre de las menores no resuelve la situación administrativa de sus hijas, según se infiere del contenido de los informes que se nos trasladan. La tía materna que ostenta la guarda de hecho, no promueve el Expediente de Jurisdicción Voluntaria para que le sea atribuida la guarda judicial de las menores,
- La Sala del Tribunal Supremo fija como doctrina la siguiente «cuando un guardador de hecho preste a un menor la necesaria asistencia (...), ni se excluye ni se impone declarar la situación de desamparo, debiendo ser las circunstancias concretas de la guarda de hecho, interpretadas al amparo del superior interés del menor, las determinantes a la hora de decidir la situación jurídica respecto de su eficaz protección», por lo que las medidas que deben adoptarse, respecto de la persona menor, son las que resulten más favorables para el desarrollo físico, intelectual e integración social de la misma.
- El principio básico que informa la doctrina de la Fiscalía General del Estado consiste en que, la especial vulnerabilidad en que se encuentran las personas menores determina la necesidad de dispensarles una singular protección jurídica y administrativa.
- Entiende esta institución que la Entidad Pública debiera promover la protección estable de las menores en atención a su interés superior, pues no debe olvidarse el concepto de la guarda de hecho, mecanismo de protección provisional y transitorio.
- No es imputable, en ningún caso, atribuir a las personas menores los incumplimientos legales o reglamentarios de sus padres, madres, parientes o quienes personalmente tengan atribuida su custodia y, las medidas que se adopten, deben evitar que se fracture el arraigo y la integración que la persona menor hubiera conseguido. Esta ha sido la voluntad del legislador al establecer el artículo 11.2 de la LOPJM, debiendo primar, en todo caso, el enfoque de infancia respecto a la condición de inmigrante.

- Las personas menores tienen derecho a una especial protección por parte de la administración pública, que no solo debe hacerse efectiva en el caso de que se encuentre bajo su guarda o tutela, sino que se extiende a cualquier menor extranjero que se encuentre en España, tal y como reza el artículo 10 de la LOPJM.

En el presente ejercicio se recibieron informes de la Fiscalía, en los que se ponía de manifiesto, entre otras consideraciones, que se promovió la coordinación por la Entidad Pública, con los servicios sociales municipales e insulares, y que no se pudo establecer un plan de intervención familiar porque la guardadora no llegaba a firmar el mismo, ni contestaba a los requerimientos efectuados por la Entidad Pública, así como que se tuvo que oficiar a los servicios sociales del municipio donde se trasladó la unidad familiar.

Igualmente, añadía en su informe la Fiscalía que, de lege ferenda, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección Jurídica del Menor, en su redacción dada tras ley 26/2015, y Ley Orgánica 8/2015, de 26 de julio de modificación del sistema de protección de la infancia y la adolescencia, así como la reciente Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio de protección de la infancia y la adolescencia frente a cualquier tipo de violencia, se considera que se debería *evitar esta discriminación legislativa por razón de la condición de menor extranjero "acompañado de facto"*, por un guardador de hecho sin que conste extinguida la patria potestad.

Continuaba, exponiendo el Ministerio Fiscal, que era de destacar que se deberían establecer una contundente respuesta sancionadora a todos los guardadores (progenitores o no) que no colaboren eficientemente con la Entidad Pública de protección de menores y que no promuevan la adecuada satisfacción del interés superior del menor, máxime cuando se limitan a aceptar las ayudas económicas dispensadas por servicios sociales, como fue en este caso.

Por último, finalizaba el informe apuntando que se debe interesar, por la Entidad Pública del Gobierno de Canarias, se haga una supervisión más eficiente en las islas menores como en la Palma, con una respuesta tardía como en este caso, que hace que la desprotección infantil se alargue en el tiempo con la consiguiente agravación del caso, y es que, además en general, hacer una interpretación restrictiva de los indicadores de desamparo del art. 18 LPJM, como se describió en el anterior informe, como medio para evitar adoptar la resolución administrativa de desamparo de unas menores cuyo derecho fundamental a la educación, que por defectos de índole administrativa, ha sido y sigue siendo conculcado.

A la vista de lo expuesto, esta institución consideró necesario solicitar informe a la Entidad Pública, a los servicios sociales del municipio de residencia de la unidad familiar y nuevamente a la Fiscalía.

Finalmente, se recibió informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia en la que se comunicaba que se había declarado la situación provisional de desamparo y asunción de la tutela de las menores al resultar plenamente justificada la intervención excepcional y urgente de la entidad pública, con la finalidad de proteger de manera inmediata a los menores, asegurar su asistencia moral y material y apartarlos de la situación de conflicto y posible desprotección en la que se encuentran debido al supuesto incumplimiento e inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes.

En la resolución de desamparo se ponía de manifiesto la ausencia de los progenitores de las menores, su falta de implicación con las mismas, así como el maltrato emocional y físico por parte de la guardadora, la ausencia de cobertura de las necesidades básicas, y la inexistencia de redes familiares o sociales de apoyo, por lo que se propuso, como medida de amparo, el acogimiento residencial.

Por último, en el año 2022 se han recibido varios expedientes de queja sobre riesgo y desamparo (Q22/378, Q22/544, Q22/685, Q22/1229, Q22/1801, Q22/2115).

En el caso de la Q22/378, exponía la promotora de la misma los problemas de conducta que tenía su hijo y que había solicitado ayuda a los servicios sociales municipales, presentado denuncia ante la Policía Nacional y escrito a la Fiscalía. Asimismo, ponía de manifiesto la posible existencia de absentismo escolar del menor.

Se solicitó informe a los servicios sociales municipales, a la Consejería de Educación, a la Fiscalía y a la Policía Nacional.

Se recibió informe de los servicios sociales municipales en el que se comunicaba, entre otras cuestiones, que la ciudadana refería que ya estaba siendo atendida por un servicio especializado y que no necesitaba la intervención de los servicios sociales. No obstante, se añadía en el informe que se realizaba coordinación con el recurso especializado, en el que se les comunicó que se estaba haciendo seguimiento al menor.

Igualmente, se recibió oficio de la Policía Nacional que informó que remitió de denuncia a la Fiscalía.

Por otro lado, se recibió comunicación de la Fiscalía en la que informó que se había incoado expediente que, tras su estudio y valoración, se daría cuenta de la resolución que se adoptara.

En posterior comunicación del Ministerio Fiscal, se informó que se había oficiado a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, a los efectos de que adoptaran la medidas más adecuada de protección al menor, recibiendo respuesta de la Entidad Pública en la que se comunicó que se estaba valorando la situación del menor, a los efectos de adoptar medida de protección adecuada a la situación del mismo.

Igualmente, se recibió informe, del centro educativo del menor, en el que indicaba que sospechaban que el alumno estaba en situación de desamparo familiar, dado que no observaban un interés por su proceso de enseñanza y aprendizaje y su bienestar personal y que estaban ante un caso de absentismo grave.

A la vista de lo expuesto, se hizo necesario solicitar de nuevo informe a la Consejería de Educación, a los servicios sociales municipales, a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia y a la Fiscalía

En la petición de informe, dirigida a la Consejería de Educación, se solicitó que remitieran copia de la comunicación enviada a los servicios sociales municipales respecto al absentismo, se concretara las actuaciones de coordinación que se habían llevado a cabo con los servicios sociales municipales para reducir el absentismo, con expresión detallada de las mismas y copia de la comunicación que se hubiera practicado a la Entidad Pública de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias. A fecha del cierre del ejercicio no se ha recibido contestación a lo solicitado.

En la petición dirigida a los servicios sociales municipales se solicitó que nos comunicaran si se había recibido comunicación por parte del centro educativo al respecto, que concretaran las actuaciones de coordinación con el centro educativo que se hubieran llevado a cabo para reducir el absentismo y, si se había realizado valoración de la situación de riesgo por parte de la administración municipal y resultado de la misma. Igualmente, se solicitó que nos comunicara si existía proyecto de intervención social y educativo familiar, si este había sido consensuado con los progenitores y firmado por los mismos y, por último, copia de la resolución administrativa declarando la situación de riesgo que, en su caso, se hubiera dictado.

Se recibió contestación, de los servicios sociales municipales, en la que se informaba de la apertura del caso, al existir indicadores de riesgos, para la valoración psicosocial del menor.

Igualmente, se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, haciéndola partícipe del informe remitido por el centro educativo del menor, en el que se ponía de manifiesto la sospecha de que el alumno estaba en situación de desamparo familiar, al no observarse interés por su proceso de enseñanza y aprendizaje, su bienestar personal y encontrarse ante un caso de absentismo grave, por lo que le solicitamos, a la dirección general, que nos comunicara si había recibido, por parte de la Jefatura de Estudios del centro educativo del menor comunicación acerca del absentismo, así como que nos informara, en concreto, las medidas de protección que se hubieran adoptado, a la vista del oficio que remitió la Fiscalía.

A fecha del cierre estamos a la espera de que se reciba contestación a los informes solicitados a la Consejería de Educación, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia y Servicios Sociales Municipales.

Por otro lado, se recibió escrito de queja (Q22/685), por disconformidad con desamparo, en el que se ponía de manifiesto que se había dejado sin efecto medida cautelar de alejamiento, por lo que esta institución solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, para que nos comunicara las actuaciones que se hubieran practicado para verificar la situación de desprotección de las menores (informes técnicos, sociales, psicológicos, sanitarios o pedagógicos que se hubieran solicitado de las menores), plan individualizado de protección, plazo de las medidas de intervención a adoptar con la familia de origen y programa de reintegración familiar, en su caso.

Se recibió informe, de la Entidad Pública, en el que explicitaba que la situación de desprotección de las menores venía motivada por la adopción de medida cautelar dictada por el Juzgado de Instrucción.

Asimismo, la dirección general señalaba en su informe que se había mantenido reunión, a petición del magistrado del juzgado, con el personal encargado del área de acogimiento residencial de la dirección general, el personal técnico de la sección del acogimiento del cabildo concernido y una educadora del hogar de protección; reunión en la que se acordó establecer un trabajo de intervención familiar con la progenitora de las menores.

Añadía, la dirección general, que los informes técnicos, en síntesis, indicaban que las menores tenían una buena adaptación al hogar en todos los niveles, aunque también hacían referencia al deseo de las menores de estar con su madre y que, por parte de la Jefatura de Servicio se habían hecho gestiones con el Cabildo, con el fin de dar una solución a los problemas de personal, que estaban afectando al desarrollo del programa de intervención familiar, solventándose los mismos, aumentando los días de visitas y salidas con las menores, siendo satisfactorios los contactos entre las menores y su madre, si bien todavía no se había realizado la propuesta la reintegración familiar por parte, de la Entidad guardadora, aunque se contemplaba la misma, si se cumplían los objetivos del plan de intervención familiar; posible reintegración familiar a medio plazo.

Asimismo, exponía la entidad pública que se mantenía contacto telefónico frecuente con la madre de las menores, y que se le habían explicado las dificultades que se estaban teniendo con el hogar guardador, a niveles de personal, a la hora de diseñar un Programa de Intervención Familiar, que permitiera valorar el seguimiento y el diseño de objetivos, si bien los problemas iniciales, como se apuntó, habían sido resueltos.

Por último, exponía la dirección general que se había atendido a la ciudadana de forma presencial, explicándole el plan a seguir, que tenía como fin último la reintegración familiar. No obstante lo

anterior, se consideró oportuno solicitar informe para que nos trasladaran copia del programa de intervención familiar, de los informes técnicos, sociales, psicológicos, sanitarios o pedagógicos que se hubieran solicitado de las menores y, que nos aclarasen qué se entendía por medio plazo, en cuanto a la reintegración familiar.

En respuesta a nuestra petición de informe, se recibió contestación, de la dirección general, en la que se comunica la revocación de la declaración de desamparo, así como la reintegración familiar de las menores con su progenitora, cesando las medidas cautelares adoptadas y ordenando el archivo de expediente, por lo que se procedió al archivo de la queja al haberse solucionado la misma.

Por otro lado, se recibió escrito de queja (Q22/1229) en el que se ponía en conocimiento de la institución, por parte de un familiar, la situación de desprotección en la que se encontraban dos menores.

Solicitados informe a las administraciones públicas concernidas, servicios sociales municipales, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, Fiscalía y Consejería de Educación, se recibieron informes en los que se ponía de manifiesto la inexistencia de marcadores graves de riesgo, si bien se consideraba necesario iniciar una valoración de apertura de expediente de riesgo con la unidad familiar. La entidad pública puntualizó que se haría un seguimiento riguroso, conjuntamente con los servicios sociales, de la evolución y cumplimiento de los objetivos relacionados con la protección de las menores.

Igualmente, se recibió escrito de queja (Q22/1801) solicitando la intervención de esta Institución, para que la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia se pronunciase en interés superior de su hija que se encontraba en un centro de menores.

Solicitado informe a la Entidad Pública, acerca de las medidas que se hubieran adoptado en interés superior de la menor, se nos informó que la menor, por orden de la Fiscalía, ingresó en un centro de menores, por la negativa de la menor a trasladarse al domicilio de la progenitora, la cual ostentaba la guardia y custodia de la misma.

Añadía en su informe, la dirección general, que no existían razones fundadas para que la indicada menor continuara en la actual situación de acogimiento residencial y que existía un conflicto entre los progenitores, por lo que, desde la dirección del centro y desde la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, se estaban dando todas las facilidades para que la menor se sintiera cómoda y segura, hasta que se resolviera el procedimiento de modificación de medidas que se había instado por el otro progenitor, por lo que hasta entonces se debía proceder a la ejecución de la resolución judicial.

Posteriormente, se recibió comunicación del progenitor informando que se había reintegrado a la menor a su domicilio, solucionándose el motivo de queja por el que había acudido a la Institución, por lo que se procedió a archivar la queja por solución.

Por último reseñamos la recepción de queja (Q22/1334) motivada por disconformidad con cese de acogimiento en familia extensa.

Se solicitó informe a la Entidad Pública para que nos comunicara el motivo del cambio de la medida de amparo, así como los informes que se habían tomado en consideración al respecto.

Se recibió contestación en la que se ponía de manifiesto que la decisión se había tomado ponderando y pensando en el interés superior de la menor, respetando sus derechos y participación en el proceso.

Añadía, el informe de la Entidad Pública, que infelizmente muchas de las veces, hay que tomar medidas de protección que no son compartidas por las personas menores, y que la literalidad avala

frecuentemente que el menor prefiera estar con su familia, aunque sea “negligente”, a otras alternativas fuera del contexto de su familia.

Esta institución procedió al archivar de la queja al no apreciar, del informe y de la documentación trasladada, actuación susceptible de supervisión.

- **Centro de Menores.**

A finales del ejercicio de 2021, se recibió escrito de queja (Q21/3424) en el que se ponía de manifiesto la disconformidad con la ubicación de un centro de menores, al considerar, el promotor de la queja, que la zona elegida carecía de servicios esenciales, como servicios sanitarios de emergencias, de transporte público, así como de actividades de ocio y tiempo libre, entre otras carencias.

Se solicitó informe a la Entidad Pública acerca de si el centro estaba ubicado en casco urbano o próximo al mismo, si la zona era salubre y no peligrosa para la integridad de las personas menores, así como si era de fácil acceso rodado y contaba con la adecuada red de transportes públicos, cercano a los equipamientos y recursos comunitarios, para una plena integración social de las personas menores tuteladas por la entidad pública.

Se informó, por la dirección general, que todavía no se había aperturado el centro, si bien reunía las condiciones físicas para albergar muy dignamente a menores y llevar a cabo actividades educativas y de ocio, dentro del propio centro y que la escolarización se realizaría en el municipio de referencia. Asimismo, se apuntaba que los traslados de los menores, de forma general, se harían desde la institución que tiene la guarda de los menores y que las actividades de ocio, de forma general, serían organizadas por la entidad guardadora.

La queja fue archivada al no apreciar actuación susceptible de supervisión.

Por otro lado, en el presente ejercicio se recibió escrito de queja (Q22/610) en el que se ponía de manifiesto que un centro de menores no cumplía la legislación vigente, en cuanto a normas sanitarias, arquitectónicas y de seguridad e higiene en zona salubre no peligrosa para la integridad de las personas menores, por lo que se solicitó informe a la entidad pública al respecto.

En su informe la dirección general exponía que se había creado un Dispositivo de Emergencia para Menores Extranjeros No Acompañados y que el centro había sido visitado por muchas Instituciones supervisoras, incluida la del Defensor del Pueblo en 2021, que les había trasladado reflexiones de mejora, que se habían puesto en práctica e informadas, y que la Entidad Pública no tenía constancia, hasta la fecha, que la actividad desarrollada por la entidad gestora del centro fuera ilegal.

Igualmente se informaba que, si bien pueden surgir incidentes, los mismos se solventaban, además contaban con un Proyecto Educativo de Centro (PEC) en el dispositivo, donde venía recogida la organización y funcionamiento del mismo.

Añadía que, cada menor cuenta con la tarjeta sanitaria correspondiente, que se encontraban escolarizados en edad obligatoria, y que la inserción de mayores de 16 años en recursos formativos, era uno de los principales problemas para desarrollar la intervención, debido a la escasez de recursos en los que matricular a menores, dada sus características.

Por otro lado, se daba cuenta del personal que trabajaba en el centro y su perfil técnico, que dedicaban gran parte de su trabajo a buscar recursos formativos, de ocio, etc., en los que insertar a los menores.

Pues bien, efectivamente el Defensor del Pueblo, en el curso de sus habituales actividades de supervisión, visitó en el año 2021 el centro, trasladando a la Entidad Pública sus conclusiones sobre la visita, en las que se ponía de manifiesto las deficiencias detectadas en cuanto a las instalaciones del centro, su deficiente limpieza, el mal estado de las habitaciones, en cuanto a su conservación (grietas, agujeros en paredes, puertas y ventanas rotas, o sin cristales).

Asimismo, en sus conclusiones el Defensor aludía a espacios en desuso, dado su mal estado de mantenimiento y concluía que no quedaba garantizado el derecho fundamental a la educación, así como, se reseñaba las quejas de los menores en cuanto a la cantidad y calidad de las comidas, demora en la asistencia sanitaria y carencia de ropa y calzado.

Por último, el Defensor del Pueblo daba cuenta del número de las personas menores que contaban con decreto de minoría de edad y de las autorizaciones de residencias que se encontraban en trámite.

En el presente ejercicio se ha girado visita al centro, por parte de la Diputación del Común, de la cual se ha levantado acta, cuya copia se ha enviado a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia y a la Fiscalía.

En las conclusiones, del acta de visita del centro, hemos puesto de manifiesto que continuaba el mal estado de conservación las instalaciones, situación que ya se venía poniendo de manifiesto por el Defensor del Pueblo desde 2021.

Asimismo, trasladábamos, en el acta, nuestra preocupación por los problemas de comportamiento que refería la dirección del centro, para explicar la rotura de mobiliarios y estado de las instalaciones, así como la no recepción de la documentación solicitada a la dirección del centro, tanto con respecto a las personas menores, como sobre el proyecto educativo de centro, programa individual educativo, reglamento de organización y funcionamiento del centro y reglamento de régimen interior.

Se recibió respuesta de la Fiscalía, en la que se informaba de la visita que realizó al centro y de las deficiencias que detectaron y de las que se dieron traslado, tanto a la dirección del centro, a través del acta de inspección, como a la Decana de la Sección de Menores y a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, deficiencias que según nos informa la Fiscalía, coinciden con las recogidas en el acta de visita de la Diputación del Común.

A fecha del cierre del ejercicio, no hemos recibido informe de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia.

Esperamos poder dar cuenta en el próximo informe de la conclusión de este expediente.

En el presente ejercicio se recibió escrito de queja (Q22/1665), promovido por la directora de un centro de menores extranjeros no acompañados, en la que ponía de manifiesto que, desde agosto de 2020, estaba intentado empadronar a los menores que residen en el centro, pero que no había podido hacer el trámite por la negativa del Ayuntamiento.

Añadía la directora del centro que les hicieron hacer el trámite por vía telemática y que, si bien habían aportado la documentación que les solicitaron, no habían obtenido respuesta, pese a que habían intentado contactar con la Administración municipal, tanto por vía telefónica como por correo electrónico.

Por parte de la Adjunta segunda de la Institución, se hicieron gestiones telefónicas con el Ayuntamiento, para que explicitaran las razones la demora en resolver las solicitudes de empadronamiento.

Asimismo, se recibió escrito de la directora del centro de menores agradeciendo las gestiones realizadas al haberse empadronado a los menores.

No obstante lo anterior, se consideró oportuno solicitar informe al Ayuntamiento al respecto sobre lo expuesto por la directora, así como para que nos aclarasen qué datos y documentación se requirió para proceder a la inscripción padronal, y en qué norma concreta se amparaba la petición de documentación, trasladando a esta Institución copia de los requerimientos de subsanación.

Se recibió respuesta en la que se comunicaba que habían recibido solicitudes de empadronamiento en abril de 2022, que se les requirió en mayo de 2022 y que, una vez recibida la documentación requerida, se realizó el empadronamiento, si bien no se daba cuenta del resto de cuestiones solicitadas en el informe. Se dará cuenta de la finalización de este expediente en el próximo informe.

Igualmente, se recibió escrito de queja (Q22/1666), por parte de la dirección de un centro de menores, en el que se ponía de manifiesto el comportamiento, de la vecindad del municipio donde está ubicado el centro, con respecto a los menores, a los que, según exponía, se les grababa, se les fotografiaba con drones dentro de las instalaciones del centro, lo cual entendía que atentaba contra la integridad y privacidad de los mismos.

Solicitado informe a la administración municipal, se recibió contestación en la que se daba cuenta de los informes policiales y de los requerimientos, que les constaba del propio centro, con respecto algún menor que se encontraba en estado agresivo. Si bien, se puntualizaba en el informe, que no tenía constancia de fotografías, vídeos o drones, solo de la queja de la vecindad por ruidos del centro.

Esta Institución, en atención, por un lado, al contenido del informe de la administración municipal, respecto a lo que se exponía de las quejas vecinales por ruido, que, una vez verificadas por la Policía Local, resultaron negativas y, en atención, por otro lado, a las alegaciones recibidas por parte de la dirección del centro de menores, al contenido del informe de la administración municipal, se estimó necesario trasladarle la siguiente consideración al Alcalde:

Corresponde a esta institución, en cumplimiento de su función, garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones, con responsabilidad en la atención a las personas menores de edad, respondan a su superior interés, primando, en todo caso, el enfoque de infancia respecto a la condición de inmigrante.

En cumplimiento de la normativa de protección de menores, todos los esfuerzos tendentes a garantizar la defensa de los derechos de las personas menores de edad, que se encuentran en España en situación de especial vulnerabilidad y desprotección, al carecer de referentes familiares, deben redoblar en una sociedad que está obligada a la protección de la infancia y de la adolescencia, sin ningún tipo de discriminación.

La sensibilización constituye una herramienta fundamental para concienciar de la necesidad de proteger a los niños y niñas extranjeros sin referentes familiares.

En este sentido, los ayuntamientos, por ser la administración más próxima a la ciudadanía, así como la sociedad en su conjunto, tienen un papel clave.

Lograr la plena integración de las personas menores extranjeros sin referentes familiares en la sociedad española, mientras permanezcan en territorio español, es el objetivo de las políticas públicas de protección a la infancia y a la adolescencia.

En atención a lo expuesto, y en aras de la obligación que tienen los poderes públicos de garantizar los derechos de las personas menores de edad, entre otros, evitar poner en riesgo el normal funcionamiento de un centro de protección y la dificultad que esto pudiera conllevar en la integración social de las personas menores en su municipio, le sugerimos, en consideración a la responsabilidad compartida que tienen todos los poderes públicos y la sociedad, realizar un trabajo de sensibilización con la vecindad de su municipio para evitar o reducir las posibilidades de respuestas hostiles, acercando a su población a esta realidad social y a las especiales dificultades que conlleva la situación de especial vulnerabilidad y desprotección de las personas menores extranjeras no acompañadas sin referentes familiares.

A fecha del cierre no se ha recibido contestación a la sugerencia formulada a la Administración municipal, por lo que se dará cuenta de este expediente en el próximo informe, si se recibiera respuesta.

- **Mantenimiento de categoría especial en el reconocimiento de la condición de familia numerosa.**

Se recibió escrito de queja (Q22/1106) motivada por la disconformidad con el cambio de categoría de especial a general de una familia numerosa.

Exponía el ciudadano, entre otras cuestiones, que había presentado reclamación por escrito en la consejería porque consideraba que se estaban vulnerando sus derechos sociales, al habersele retirado la condición de familia numerosa especial, cuando nunca y con la de la Ley tuvo que haber perdido dicha condición.

Añadía que, en su reclamación, hizo mención a las razones y consideraciones por las que solicitó que se revisara su expediente.

Igualmente, manifestaba que recibió una llamada telefónica de una persona que se identificó como un funcionario de la consejería, para indicarle de manera verbal que no iban a atender a su escrito de reclamación porque no tenía derecho a lo reclamado, por lo que el interesado le pidió que le comunicara, por escrito, los motivos del rechazo de su reclamación, para poder proceder en consecuencia, a lo que el funcionario le contestó, que si le llamaba era por deferencia, porque no estaba obligado a contestar por escrito, y que si quería podía acudir al Defensor del Pueblo si lo creía oportuno, pero que por escrito no le iba a contestar absolutamente nada.

Solicitado informe, a la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, se recibió contestación comunicando que la unidad familiar del interesado tenía reconocido el derecho a ostentar la condición de familia numerosa, siendo expedido en dicha fecha el título de familia y que, en la renovación, al tener su hijo cumplidos los 26 años, la categoría del título de familia numerosa del interesado pasó a ser de categoría general con el cambio de cuatro a tres hijos, en aplicación de la normativa vigente, por lo que el interesado presentó reclamación.

Añadía, el informe, que el funcionario, encargado del Servicio de Planificación, Gestión y Administración, se puso en contacto telefónico con el interesado para comunicarle los criterios que se han seguido para las renovaciones de los títulos de familia numerosa en los que varía el número de hijos, así como su incidencia en el mantenimiento de la categoría especial.

Concluía el informe exponiendo que, en cuanto al trámite administrativo dado a las reclamaciones, se había atendido al ciudadano de forma presencial.

Esta institución formuló recomendación a la dirección general para que procediera a mantener la categoría de especial a la familia numerosa y que, en el caso de que aceptaran la recomendación, se procediera a realizar una revisión de oficio a las familias numerosas a las que se hubiera cambiado la categoría de especial a general, en el caso del supuesto de hecho contemplado.

La recomendación fue formulada conforme a las siguientes consideraciones:

- La cuestión se centraba en dilucidar si con arreglo al artículo 6.2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias numerosas, en los supuestos de la renovación o modificación de un título de familia numerosa, como consecuencia del cambio del número de hijos e hijas que la integran, dicha renovación o modificación afecta únicamente a la identificación de los hijos e hijas que siguen cumpliendo las condiciones requeridas para formar parte del título o, también y, en su caso, a la categoría en que se encontraba clasificada la familia numerosa.
- La Disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia dispone:
"Dos. Se modifica el artículo 6 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, que queda redactado como sigue:

"Artículo 6. Renovación, modificación o pérdida del título.

El título de familia numerosa deberá renovarse o dejarse sin efecto cuando varíe el número de miembros de la unidad familiar o las condiciones que dieron motivo a la expedición del título y ello suponga un cambio de categoría o la pérdida de la condición de familia numerosa.

El título seguirá en vigor, aunque el número de hijos que cumplen las condiciones para formar parte del título sea inferior al establecido en el artículo 2, mientras al menos uno de ellos reúna las condiciones previstas en el artículo 3. No obstante, en estos casos la vigencia del título se entenderá exclusivamente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo y no será aplicable a los hijos que ya no las cumplen".

- El espíritu de la reforma, operada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, plasmado en el preámbulo de la misma, justifica su alcance en los siguientes términos:
"(...) La disposición final quinta modifica la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, para reformar las condiciones de mantenimiento de los efectos del título oficial de familia numerosa. La normativa actual condiciona la vigencia del título hasta que el número de hijos que cumplan los requisitos previstos sea el mínimo establecido. Esto supone que cuando los hermanos mayores van saliendo del título, por dejar de cumplir el requisito de edad, fundamentalmente, la familia puede perder el derecho al título si quedan menos de tres o dos hermanos que cumplan los requisitos, dándose la paradoja de que los hermanos menores que han generado para la familia el derecho al título luego no pueden disfrutar de estos beneficios. Teniendo en cuenta que, en un porcentaje elevadísimo, los títulos vigentes corresponden a familias numerosas con tres o dos hijos, el cumplimiento de la edad máxima por parte del mayor arrastra la pérdida del título y de todos los beneficios para toda la familia con bastante frecuencia. Por ello, esta reforma pretende acomodarse a la situación efectiva de las familias numerosas y evitar una situación de discriminación entre los hermanos (...)".
- Debe tenerse en cuenta, por un lado, el objeto y finalidad de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, que en su artículo 1.2 proclama que "los beneficios establecidos al amparo de esta ley tienen como finalidad primordial contribuir a promover las condiciones para que la igualdad de los miembros de las familias numerosas sea real y efectiva en el acceso y disfrute de los bienes económicos, sociales y culturales" y, por otro lado, lo que la reforma de la Ley 26/2015, de 28 de julio ha pretendido, según su Preámbulo, refiriéndose a la

pérdida del "derecho al título" como pérdida de la condición real de familia numerosa, es el "mantenimiento de los efectos del título oficial de familia numerosa" cuando los hermanos o hermanas mayores van saliendo de él, con el fin de impedir así los perjuicios que de ello se derivan a los demás miembros de la unidad familiar, pues "los hermanos menores que han generado para la familia el derecho al título luego no pueden disfrutar de estos beneficios".

Pues bien, en la modificación legal no se hace mención al mantenimiento ni a la pérdida de la categoría y si el legislador hubiera querido limitar los efectos a la pérdida del último título de familia numerosa, lo habría expresado de esta forma. Entiende esta institución que, donde el legislador no ha limitado el derecho no puede hacerlo la administración al interpretar la norma.

El Tribunal Constitucional, Sala Primera, en Sentencia núm. 77/2015 de 27 abril (FJ 3c), ha reiterado su jurisprudencia respecto al principio de igualdad ante la Ley al afirmar que "la igualdad ante la ley obliga a que ésta sea aplicada efectivamente de modo igual a todos aquellos que se encuentran en la misma situación, sin que el aplicador pueda establecer diferencia alguna en razón de las personas o de circunstancias que no sean precisamente las presentes en la norma".

La Constitución Española de 1978 (CE) establece, en su artículo 39, que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

Por su parte, el preámbulo de la reforma operada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, justifica su alcance "(...) esta reforma pretende acomodarse a la situación efectiva de las familias numerosas y evitar una situación de discriminación entre los hermanos (...)". Asimismo, como es sabido, la interpretación de las normas jurídicas ha de atender, no sólo al sentido propio de sus palabras, sino también a la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas y fundamentalmente a su espíritu y finalidad (artículo 3.1 del Código Civil).

Por consiguiente, partiendo de la protección social, económica y jurídica de la familia (artículo 39.1 CE) y la asistencia de todo orden que los padres y madres deben prestar a los hijos e hijas durante su minoría de edad, y en los demás casos en que legalmente proceda (art. 39.3 CE), contempladas desde la composición de la unidad familiar hoy generalizada, se demanda una interpretación del ordenamiento jurídico en el que se intensifique aquello que quiere el art. 53.3 CE, esto es, que la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos informen el reconocimiento, el respeto y la protección de los "principios rectores de la política social y económica" (Capítulo tercero del Título primero de la Constitución, en el que se incluye aquel art. 39).

Por tanto, la finalidad que resalta el Preámbulo de la Ley 26/2015, como pretensión de la reforma, es la de evitar una situación de discriminación entre los hermanos y hermanas porque la discriminación entre estos, disminuye, desde luego, si el título sigue en vigor mientras al menos uno de ellos reúna las condiciones requeridas en el art. 3 de la Ley 40/2003 y así se evita, incluso con plenitud, si todos los hermanos y hermanas que contribuyeron a la obtención para la familia de la "categoría especial" siguen disfrutando de los mismos beneficios que disfrutó el primero de ellos. La expresión "el título seguirá en vigor" con que se inicia el párrafo añadido al art. 6 por la reforma de 2015, permite considerar que el título a que se refiere, esto es el que sigue en vigor, es precisamente el ostentado antes de acaecer la circunstancia que dio lugar a la renovación.

Este es el criterio interpretativo que ha fijado la sentencia de 25 de marzo de 2019, del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 4 (Recurso nº 286/2016) en su Fundamento de Derecho Sexto: "La interpretación que fija esta sentencia. El párrafo segundo del art. 6 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, añadido por la Disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio que "Modifica el sistema de protección

a la infancia y a la adolescencia", debe interpretarse en el sentido de que el Título de Familia Numerosa en la circunstancia a que se refiere ese párrafo sigue en vigor no sólo en su existencia sino, además, en la categoría que antes ostentara (...)"

Por consiguiente la incidencia del cambio de categoría de especial a general puede suponer un menor porcentaje en las bonificaciones en las tasas, precios públicos, precios de servicios regulares, o incluso exención de tasas o precios públicos.

Recordemos que los beneficios vienen recogidos en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y que concreta el Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley:

- Beneficios sociales (bonificación de cuotas de la Seguridad Social por la contratación de cuidadores en familias numerosas, prestaciones familiares de la Seguridad Social);
- Beneficios en materia de actividades y servicios públicos o de interés general, tanto en materia de educación (preferencia en concesión de becas y ayudas en materia educativa; exenciones y bonificaciones en tasa o precios públicos en el ámbito educativo, o subsidio por necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad), como en el transporte público (bonificaciones en los precios de los servicios regulares de transporte interurbano de viajeros por carretera; bonificaciones por la utilización de transporte por ferrocarril; bonificación por la utilización de línea regulares de transporte marítimo, o bonificaciones por la utilización de transporte aéreo nacional), como en beneficios en actividades de ocio y cultura (derechos de preferencia en el acceso a actividades de ocio del Instituto de Mayores y Servicios Sociales y bonificaciones en las cuotas a abonar; bonificaciones en los precios de los centros e instituciones culturales de titularidad estatal).
- **Beneficios generales en materia de vivienda.**

Por último, igualmente se le recordó a la dirección general, en cuanto a la falta de resolución expresa de las reclamaciones presentados por el ciudadano, que no debe olvidar que la Constitución Española limita las tradicionales prerrogativas y privilegios de la administración pública, posición jurídica de superioridad respecto a la ciudadanía, al mandato de pleno sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho. Precisamente, el ejercicio de las denominadas potestades administrativas se manifiesta, fundamentalmente a través del denominado procedimiento administrativo, cuya forma normal de terminación se plasma en la denominada resolución administrativa, por lo que administración autonómica debe dictar resolución expresa y notificarla al interesado de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A fecha del cierre del ejercicio no hemos recibido respuesta a la recomendación, por lo esperamos dar cuenta de la finalización de este expediente en el próximo informe anual.

- **Parques Infantiles.**

Recordamos que, a fecha del cierre de 2019, se informó que, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, se había iniciado los trámites de la iniciativa normativa de un proyecto de decreto, por el que se regularía la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la comunidad autónoma de Canarias.

Recordamos que, a fecha del cierre del ejercicio de 2020, dábamos cuenta que, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, no se había concluido la tramitación del proyecto de decreto.

Recordamos que, a fecha del cierre del ejercicio de 2021, informamos que consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, constaba certificado de 9 de abril de 2021 en el que se podía leer que *“se sometió a un periodo de consulta pública previa, mediante el Anuncio de 13 de noviembre de 2019 (BOC nº 230, de 27 de noviembre) de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (...) que finalizó el 12 de diciembre de 2020 (...) el Proyecto de Decreto por el que se regula la actividad de ludotecas, los centros de ocio infantil y los espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias (...)”*, sin que constara ulterior tramitación al respecto.

Pues bien, a fecha del cierre del ejercicio de 2022, consultado el portal de transparencia del Gobierno de Canarias, está publicada la resolución, de 27 de junio de 2022, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por la que se acuerda el desistimiento y se declara la terminación anticipada de las actuaciones y el archivo del procedimiento conducente a la aprobación del proyecto de decreto, por el que se establece el régimen jurídico de las ludotecas, los centros y zonas de ocio infantil en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En la resolución de desistimiento y archivo se podía leer que, en el periodo de información pública y de audiencias efectuado de dicho expediente, la Dirección General de Protección de la Infancia y la Familia recibió del orden de 1.721 alegaciones, provenientes tanto de particulares, como de asociaciones y de organizaciones sociales, así como de diversas entidades de la Administración Local y que, a la vista de la magnitud del volumen de alegaciones, y la escasez de medios personales al no disponer, a la fecha de resolución, de ningún perfil de jurista en el Servicio de Planificación, Gestión y Administración, y dado los numerosos expedientes de contratación y subvenciones que se estaban tramitando, el Centro Directivo consideraba procedente desistir y archivar el expediente de tramitación del proyecto de Decreto anteriormente citado

Se hace necesario recordar que, desde el año 2014, el Gobierno de Canarias anunció que publicaría un Decreto sobre ludotecas que vendría a regular de forma integral diversos aspectos de las mismas: los destinatarios y usuarios de estos centros, los objetivos, el personal responsable, el régimen de acreditación y el registro de los centros.

El proyecto de decreto pasó la fase de borrador y fue sometido a información pública, mediante anuncio en el Boletín Oficial de Canarias. Posteriormente se realizó el trámite de audiencia, a las entidades representativas del sector de las dos provincias canarias.

El Decreto marcaba además la diferenciación entre el ámbito de las Escuelas Infantiles y los Espacios Lúdicos Infantiles, diferenciando ambos contextos e imponiendo la normativa a este último.

Sin embargo, este decreto no llegó a aprobarse.

Igualmente, esta Defensoría desde el año 2014 formuló recomendación para que se desarrollara una norma reguladora de los parques infantiles de Canarias, con el objetivo de proteger a los menores de riesgos para su integridad física y asegurar la instalación de equipamientos seguros, con un mantenimiento adecuado.

Asimismo, en el año 2019, remitimos de nuevo recomendación para que, a la mayor brevedad posible, se aprobara una norma que regulara los parques infantiles en la comunidad autónoma de Canarias, en ejercicio de las competencias asumidas en el Estatuto de Autonomía de Canarias.

La recomendación fue aceptada, informando el centro directivo que se había iniciado los trámites de la iniciativa normativa, del proyecto de decreto, que regularía las actividades de ludotecas, centros de ocio infantil y los espacios infantiles no convencionales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias. En el informe acerca de la Situación de la Infancia y la Familia en Canarias (2018) se hizo un análisis de la realidad de las ludotecas, donde se constataba la escasez de este tipo de instalaciones en Canarias, concentrándose la mayoría de aquellas, de Titularidad Pública, en la isla de Tenerife y de manera testimonial en algunas de las otras islas. Este recurso, apuntaba el informe, se consideraba imprescindible para la educación y el desarrollo de las personas menores, sobre todo para aquellas que se encontraban en una situación de vulnerabilidad social, contribuyendo así a disminuir las desigualdades sociales.

Continuaba el informe añadiendo, que las ludotecas ofertan un espacio atractivo y de diversión a la infancia, a la vez que promueven el desarrollo intelectual, emocional, físico, afectivo, social y creativo, dando una respuesta a la necesidad de ocupar productivamente el tiempo libre de las personas menores.

Respecto a los Centros de Ocio Infantil y Guarderías, refería el estudio que, la oferta de este tipo de centros en Canarias, también presentaba un gran déficit, a pesar de que eran imprescindibles para las personas menores que se encontraban en una situación de vulnerabilidad social, ya que con ello se contribuía a disminuir la falta de oportunidades educativas por las que se caracteriza el entorno en el que se vivía, además de ser una herramienta útil que permite a las figuras parentales conciliar las necesidades personales, familiares y laborales.

Por tanto, en la actualidad en Canarias, existe una red de estos servicios que demanda una regulación que les permita tener un marco de referencia, para el adecuado desarrollo de sus actividades y que estas favorezcan el desarrollo más idóneo para los niños y las niñas, por lo que, mejorar la oferta de ludotecas y centros de ocio infantiles, de manera que se pueda garantizar su calidad y reparto equilibrado por islas y municipios, se perfila como una línea política prioritaria para favorecer la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

Concluimos la legislatura sin contar con la aprobación del Decreto que regule las ludotecas y los centros y zonas de ocio infantil.

Ya apuntamos, en el pasado informe que, en la Estrategia Canaria de Infancia, Adolescencia y Familia (2019-2023), documento que deriva de las conclusiones del Informe acerca de la Situación de la Infancia y Familia en Canarias (2018), se plantean distintas líneas y medidas dirigidas a favorecer la recuperación demográfica de la población infanto-juvenil en toda Canarias, mediante políticas de conciliación personal, familiar y laboral.

En la línea I de la Estrategia se apunta al desarrollo de políticas autonómicas, insulares y municipales que promuevan la parentalidad positiva, según la diversidad familiar y desde una perspectiva integral, marcándose como objetivo incrementar la inversión y dotación de recursos culturales, deportivos y de ocio en todos los municipios e islas de Canarias, y la regulación de las ludotecas y centros de ocio infantiles de calidad.

Por lo que debemos contar con una norma única que regula la actividad de las ludotecas, los centros de ocio infantil, guardería y los espacios de actividades infantiles no convencionales; una regulación integral que abarque entre otras a destinatarios, objetivos, personal responsable, régimen de autorización y registro de los centros, condiciones de ubicación, requisitos de espacios, instalaciones y medidas higiénico-sanitarias que deben reunir los locales destinados a dicha atención lúdico-educativa.

El marco normativo canario en materia de protección de atención a la infancia y la adolescencia es, en este momento, el establecido en Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, por la que se regulan, entre otras, las actuaciones de prevención y promoción, siendo relevante que tales actuaciones se encaminen a fomentar actividades públicas y privadas que favorezcan la integración sociofamiliar y el uso creativo y socializador del tiempo libre, así como evitar las causas que pueden provocar el deterioro del entorno familiar, cambios en el mercado laboral, la precarización del trabajo y la falta de medidas o medios que favorezcan la conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

La necesidad de garantizar la equidad y el equilibrio territorial en la red de servicios y prestaciones a la infancia, para asegurar la igualdad en el acceso y disfrute de estos, apostando especialmente por los recursos y prestaciones tendentes a la prevención y promoción de la infancia y la familia, así como incrementar la oferta pública de ocio y tiempo libre orientada a la adolescencia, hace necesario abordar en el ámbito de decisión de la Comunidad Autónoma de Canarias la aprobación del Decreto.

Han transcurrido más de 8 años desde nuestra primera recomendación al respecto, la cual fue aceptada por la administración autonómica, concluimos otra legislatura sin poder informar que nuestra Comunidad Autónoma cuenta con la norma cuya finalidad es proporcionar mayor seguridad jurídica a las entidades que ya vienen desarrollando esta labor, a la vez que se favorezca la creación de este tipo de recursos donde ahora no existen.

- **Puntos de Encuentro Familiar.**

En el pasado informe hacíamos de nuevo hincapié en que debía darse la debida diligencia a la aprobación del Reglamento que determine los requisitos organizativos, funcionales y materiales de los Puntos de Encuentro Familiar en nuestra Comunidad Autónoma, con el fin de ofrecer un contenido normalizado de dicho recurso social, por el que se facilite a las personas menores un instrumento para el mantenimiento o recuperación de las relaciones con sus progenitores o familiares en aquellos supuestos de conflictividad familiar, o cuando la relación con éstas se encuentra dificultada.

Insistíamos que la aprobación del citado reglamento evitaría la desigualdad de trato existente en la actualidad, con respecto a la ciudadanía canaria residente en islas no capitalinas y a las personas usuarias de servicios públicos o privados.

Desde los informes anuales correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 hacíamos alusión al informe anual de 2017, en el que se daba cuenta de la Recomendación formulada a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, instándola a desarrollar una norma específica que regulase los Puntos de Encuentro Familiar y si bien la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad asumió la Recomendación de la Defensoría, a fecha 31 de diciembre de 2020 todavía no se había aprobado el Reglamento de los Puntos de Encuentro Familiar en nuestra Comunidad Autónoma, pese a haberse informado a esta institución que se esperaba su aprobación en el primer trimestre del 2018.

Pues bien, en el presente ejercicio se ha publicado, el 29 de julio de 2022, en el Boletín Oficial de Canarias, número 150, el *Decreto 166/2022, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.*

- **Acceso a expediente de menor.**

Se recibió escrito de queja (Q22/2682) en el que se ponía de manifiesto, por la promotora de la misma, que había solicitado informe a varias administraciones públicas para acceder a la información sanitaria y

educativa con respecto a sus hijas, si bien las distintas administraciones le indican que la única forma de acceso era por vía judicial.

Esta institución le solicitó a la ciudadana que nos aclarase si tenía limitada o suspendida la patria potestad. Igualmente, se le solicitó que aportara los escritos que hubiera presentado ante la administración sanitaria y educativa, así como, en su caso, copia de las respuestas a los mismos, si las hubiera recibido.

Por último, se le informó a la ciudadana que, la patria potestad está regulada en el Código Civil, artículo 154 y ss., y supone el conjunto de derechos que la ley confiere a los padres y madres sobre la persona y bienes de sus hijas e hijos no emancipados, así como el conjunto de deberes que también deben cumplir los padres y las madres respecto de sus hijos e hijas. Una vez establecida la filiación registralmente y, por tanto, también la patria potestad inicial de los progenitores respecto de sus hijos e hijas, esta última sólo puede limitarse, suspenderse, o recuperarse mediante resolución judicial.

Actualmente, el expediente se encuentra en tramitación, por lo que daremos cuenta en el próximo informe de conclusión del mismo.

IX. Resoluciones

1.- Recomendaciones y sugerencias

Q22/1106: Resolución dirigida a la Directora General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias por la que se recomendó que procediera a mantener la categoría especial de una familia numerosa con los efectos que procediera, así como, en caso de aceptación de la resolución, se procediera a realizar una revisión de oficio a las familias numerosas a las que se había cambiado la categoría de especial a general en el caso de que se estuviese en el mismo supuesto de hecho que en la recomendación. Igualmente, se le recordó el deber legal de resolver de forma expresa las solicitudes del ciudadano, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración que comprenden el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

2.- Recordatorios del deber legal

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio **3** Recordatorios del Deber Legal de los que no se ha contestado **1** a fecha 31 de diciembre de 2022, la Q22/188 dirigida a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias.

3.- Advertencias

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio **2** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022.

4.- Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2022 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior.

Capítulo IX

Resoluciones

Introducción

El artículo 30 y siguientes de la Ley 7/2001 de 30 de julio, del Diputado del Común, establecen la obligación que tienen las Administraciones Públicas Canarias de colaborar con nuestra Institución. Por ello, la Diputación del Común emite resoluciones de Recordatorios de Deber Legal de Colaborar, Resoluciones de Advertencia y Declaraciones de Obstruccionismo. Además, en este Capítulo se detallan las Resoluciones que contienen las Recomendaciones y Sugerencias que durante 2022 se han remitido a las distintas Administraciones Públicas, especificando si han sido aceptadas o no. **Se exponen en 4 apartados:**

1.- Recomendaciones y Sugerencias: las Recomendaciones se elaboran cuando se considera que una Administración debe modificar su actuación con respecto a los ciudadanos para no dar lugar a nuevas reclamaciones, lo que puede llevar aparejado la recomendación de la modificación de la norma. Las Sugerencias se elaboran cuando se sugiere a una Administración que tenga una mayor observancia de sus competencias con respecto de los ciudadanos y ejercite dichas competencias, o corrija ciertas actuaciones.

2.- Recordatorios de Deber Legal: se emiten para recordar a las administraciones el deber legal y la obligación que tienen de colaborar con cualquier investigación que esté realizando el Diputado del Común. Se envían ante la falta de colaboración.

3.- Advertencias: se emiten para advertir a la Administración que, de seguir con la actitud de no colaboración, el Diputado del Común elevará declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal de persistir la situación.

4.- Declaraciones de Obstruccionismo: si el Diputado del Común, en el ejercicio de sus investigaciones ha sido obstaculizado reiteradamente por una administración o autoridad, tiene el deber de elevar Declaración de Obstruccionismo a la Mesa del Parlamento para que se disponga su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Canarias.

1.- Recomendaciones y Sugerencias

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

En el transcurso del año 2022 se dictaron se dictaron 30 Recomendaciones o Sugerencias, 5 de ellas relacionadas con quejas incoadas durante el año 2022, 23 de ellas en relación a quejas presentadas en el año 2021 y 2 que quedaban pendientes de resolver del año 2020, en las Q22/86, Q22/158, Q22/192, Q22/193, Q22/393, Q21/289, Q21/1596, Q21/1737, Q21/2652, Q21/3059, Q21/3415, Q21/3313, Q21/3319, Q21/3321, Q21/3323, Q21/3325, Q21/3327, Q21/3331, Q21/3353, Q21/3363, Q21/3364, Q21/3367, Q21/3386, Q21/3387, Q21/3391, Q21/3397, Q21/3398 Q21/3403, Q20/674 y Q20/1820.

Q22/86. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Tegui. Se incoó como consecuencia del retraso en la resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial. En la Resolución, se recomendó a la corporación local que procediera a adoptar las medidas necesarias para resolver, a la mayor brevedad posible, el expediente administrativo.

En este caso, hubo respuesta, **aceptando** la recomendación y comunicando la adopción de determinadas medidas para paliar la falta de medios personales de la corporación local.

Q22/158. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Telde. El fondo del asunto afectaba a la falta de respuesta a las solicitudes de información relativas a un expediente de restablecimiento de la legalidad tramitado en la corporación, del que resultaba afectado el reclamante.

En este caso, el Ayuntamiento **se encuentra en plazo para dar respuesta.**

Q22/192. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Puerto del Rosario. El fondo del asunto afectaba a la falta de respuesta y retraso en la resolución de una solicitud de licencia de obra. Ante la falta de respuesta y colaboración con esta Defensoría a cuantas solicitudes de informe fueron dirigidas, se dictó Resolución recordando a la corporación local el deber de colaborar con esta institución y se le recomendó que procediera a dar impulso a la tramitación del expediente administrativo y resolviera el mismo a la mayor brevedad posible.

El Ayuntamiento **se encuentra en plazo** para dar respuesta.

Q22/193. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Puerto del Rosario. Se incoó debido a la inactividad y falta de respuesta al reclamante, tras la presentación de una denuncia por presunta comisión de una infracción urbanística. Se recomendaba desarrollar las actuaciones dirigidas a ordenar a los servicios técnicos municipales la práctica de la inspección correspondiente al objeto de comprobar si las obras denunciadas se habían ejecutado conforme a la legalidad urbanística.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q22/393. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Candelaria. El fondo del asunto recaía sobre el retraso injustificado de resolución de una reclamación por responsabilidad patrimonial. Se le recordó a la corporación local el deber de resolver los asuntos en un plazo razonable y se recomendó que se procediera a dictar resolución expresa en el expediente.

En este caso, el Ayuntamiento **se encuentra en plazo** para dar respuesta.

Q21/289. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ingenio. El fondo del asunto recaía en la inactividad y falta de abono de la cantidad que se fijó en concepto de justiprecio por la Comisión de Valoraciones de Canarias, tras la expropiación de una finca. Se recomendó a la corporación que instara la práctica de aquellas actuaciones necesarias a efectos de hacer efectiva, a la mayor brevedad posible, la obligación de abonar la cantidad que en concepto de justiprecio fue acordada.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/1596. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santa Úrsula. El fondo del asunto recaía sobre la falta de recepción de dos urbanizaciones. Se recomendó el desarrollo de cuantas actuaciones resultaran pertinentes, dirigidas a ejercitar la acción pública que le corresponde, encaminadas a dar solución al problema que se ha generado en torno a la recepción de las urbanizaciones.

El Ayuntamiento respondió **aceptando** la recomendación.

Q21/1737. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arucas. Se incoó la queja como consecuencia de la inactividad de la corporación, en relación a la aprobación del Plan General de Ordenación Urbana de ese municipio y los perjuicios generados por la imposibilidad de hacer uso del terreno de su propiedad. Se recomendó que se procediera a dar impulso a la mayor brevedad posible a la tramitación del Plan General de Ordenación Urbana del municipio.

El Ayuntamiento respondió **aceptando** la recomendación.

Q21/2652. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Tuineje. El fondo del asunto recaía sobre la solicitud de tramitación de un expediente de legalización de caminos, así como la ejecución de un proyecto de urbanización de un barrio del municipio, con el objetivo de que poder ejecutar el planeamiento vigente. Se recomendó que se procediera a dar impulso a la tramitación del Plan General de Ordenación Urbana del municipio, adaptándose a la realidad física de la zona afectada.

El Ayuntamiento respondió **aceptando** la recomendación.

Q21/3059. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de La Oliva. El fondo del asunto recaía sobre la presunta comisión de una infracción urbanística y ejecución de una actividad comercial al margen de la legalidad. Se recomendó que se procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar la legalidad urbanística, si la misma hubiere sido conculcada y, asimismo, resolver el expediente administrativo incoado

en

relación a la realización de la actividad comercial, recurriendo, en su caso, a la utilización de los mecanismos articulados por el Legislador para la asistencia y cooperación jurídica y técnica de los municipios.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3415. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de La Oliva. El fondo del asunto recaía sobre la solicitud de información y emisión de certificación urbanística, relacionada con el posible incumplimiento de la normativa en materia de explotación de viviendas vacacionales en zonas residenciales en donde podría estar prohibido. Se recomendó que se procediera a dar respuesta a la solicitud de información y emisión del certificado urbanístico solicitado.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3313. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Alajeró. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la

aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y procediera aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3319. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Valverde. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3321. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Breña Baja. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, el Ayuntamiento **se encuentra en plazo de responder.**

Q21/3323. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Garafía. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, el Ayuntamiento **dio respuesta a la resolución y notificó la aprobación del Plan.**

Q21/3325. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Puntallana. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3327. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor

brevidad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3331. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Haría. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3353. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Tegui. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3363. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Garachico. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3364. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Guía de Isora. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, el Ayuntamiento **se encuentra en plazo de responder.**

Q21/3367. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de La Orotava. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3386. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Tacoronte. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3387. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arico. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3391. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Artenara. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, el Ayuntamiento **se encuentra en plazo de responder.**

Q21/3397. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Buenavista del Norte. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3398. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Los Silos. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir, a la mayor brevedad posible, con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q21/3403. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vallehermoso. Se incoó con el objeto de comprobar el cumplimiento del Decreto 116/2018, de 30 de julio, por el que se regulan las medidas para la aplicación de las normas e instrucciones para la seguridad humana y para la coordinación de las emergencias ordinarias y de protección civil en playas y otras zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias. Se recomendó el desarrollo de las actuaciones dirigidas a cumplir con las prescripciones contenidas en el indicado Decreto y que proceda aprobar sin más dilaciones el Plan de Seguridad y Salvamento de las playas de su municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q20/674. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ingenio. El fondo del asunto recaía en la inactividad y falta de abono de la cantidad que se fijó en concepto de justiprecio por la Comisión de Valoraciones de Canarias, tras la expropiación de una finca. Se recomendó a la corporación que instara la práctica de aquellas actuaciones necesarias a efectos de hacer efectiva, a la mayor brevedad posible, la obligación de abonar la cantidad que en concepto de justiprecio fue acordada.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

Q20/1820. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana. El fondo del asunto recaía en la inactividad en relación a la Revisión Parcial del Plan General de Ordenación Urbana del municipio y los perjuicios generados ante la denegación de licencia de obra. Se recomendó a la corporación dar impulso de modo inmediato y sin más dilaciones a la tramitación del Plan General de Ordenación Urbana del municipio.

En este caso, **no se ha recibido respuesta.**

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el año 2022 se han dictado 6 resoluciones. Cuatro de ellas han sido resoluciones sobre el fondo del problema o asunto planteado en las quejas; y dos que consisten en una recomendación general, sobre el reiterado tema de la obligación de las administraciones públicas de ofrecer una respuesta expresa a la ciudadanía.

Q21/488: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de La Oliva. En fecha 2 de mayo de 2022, se emitió la sugerencia de dotar a la mayor brevedad el personal técnico necesario para la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial que afectan a los vecinos, así como se le sugirió también dar nuevo impulso al expediente de la ciudadana y que resolviera cuanto antes dictando resolución expresa en el expediente sobre reclamación patrimonial iniciado en julio de 2020.

La administración municipal destinataria no ha dado respuesta a esta resolución.

Q21/3032: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Telde. Se remitió una recomendación de fecha 11 de julio 2022 para que por dicha administración se dicte resolución expresa en el expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial instada en octubre de 2020, y que se preste especial atención y sensibilidad en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial.

La administración municipal ha remitido informe con respuesta, donde manifiesta una discrepancia técnica con la resolución.

Q21/3625: Recomendación dirigida Cabildo de Insular de Tenerife. En este expediente de queja se ha dictado resolución sobre el fondo del asunto en fecha 24 de noviembre de 2022, con la sugerencia de dictar resolución expresa en los expedientes administrativos, relativos a la reclamación de responsabilidad patrimonial iniciada por el ciudadano en febrero de 2018, así como le sugerimos que se

tenga especial atención y sensibilidad en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial iniciados por la ciudadanía.

La resolución está pendiente de respuesta.

Q22/1752: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Arona. En este expediente de queja se ha dictado resolución sobre el fondo del asunto planteado en fecha 19 de diciembre de 2022, sugiriéndole que dicte resolución expresa en el expediente administrativo de responsabilidad patrimonial de la administración pública iniciado por el ciudadano en marzo de 2018, prestando especial atención y sensibilidad en la tramitación de este tipo de expedientes.

Se le recomendó también que redoblen sus esfuerzos en la dotación de medios humanos en las áreas de trabajo (del nivel de técnicos de la administración local) donde exista una afección directa a los derechos de los vecinos, todo ello en atención a las dificultades y retrasos en la tramitación administrativa de los expedientes sobre responsabilidad patrimonial.

La resolución está pendiente de respuesta.

Q21/1101: Recomendación general al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de fecha el 16 de marzo de 2022, cuyo contenido declara que en aras de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos que se dirigen a la administración local, le recomendamos que se proceda a dar respuesta expresa a todas las peticiones o instancias cursadas a esa administración y que además se les notifique a los mismos conforme el art. 21 de la vigente Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común y de las administraciones públicas.

La resolución está pendiente de respuesta.

Q21/2176: Recomendación general dirigida al Ayuntamiento de Tías, en fecha 9 de diciembre de 2022, para que se adopten las medidas oportunas y que en adelante se notifique por escrito a los ciudadanos todas las resoluciones adoptadas con respecto a todas las instancias que acuse recibo el ayuntamiento.

La resolución está pendiente de respuesta.

ÁREA DE VIVIENDA

1.- Recomendaciones y sugerencias

Durante el año 2022 se emitieron 5 Recomendaciones Generales en el área de vivienda, dirigidas a los siguientes organismos:

Instituto Canario de Vivienda	03
Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife	01
Ayuntamiento de Candelaria	01

Dichas resoluciones se dictaron durante la sustanciación de las quejas con referencia Q20/709, Q20/773, Q21/1663 (x2) y Q21/3081.

Q20/709.-

Recomendación de 25/07/22

Instituto Canario de Vivienda

- Asunto

Discrepancia con el importe aprobado como ayuda para la rehabilitación de una estancia de su vivienda, a consecuencia de un incendio.

- Antecedentes

La queja viene motivada por la disconformidad de la reclamante con el importe aprobado como ayuda para la rehabilitación de una estancia de su vivienda, que había perdido a consecuencia de un incendio. La recomendación tiene lugar debido a que no consta resolución de la administración afectada ante la solicitud de la reclamante ni, por otro lado, respuesta de la misma a los requerimientos de esta institución.

- Acuerdos adoptados

Tras exponer los fundamentos fácticos y jurídicos que resultan de rigor, se acordó el recordatorio de los deberes legales recogidos en los preceptos citados en el cuerpo de la indicada resolución, así como recomendar la emisión de respuesta expresa y debidamente motivada a la solicitud de ayuda económica formalizada por la reclamante, así como a los recursos o reclamaciones que hubiera interpuesto contra su posible resolución de hecho.

- Respuesta

Sin respuesta de la administración a la recomendación efectuada.

- Situación

Estado a 31/12/22: cerrada, por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones.

Q20/773.-

Recomendación de 25/07/22

Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

- Asunto

Silencio administrativo ante diversas reclamaciones presentadas ante el Ayuntamiento, con motivo de unas filtraciones de responsabilidad municipal.

- Antecedentes

La queja viene motivada por la falta de atención a diversas reclamaciones al Ayuntamiento de aquella localidad sobre las filtraciones de agua de lluvia procedentes de elementos de titularidad municipal, que habrían ocasionado daños en elementos comunitarios y privativos.

Al igual que en el caso anterior, la recomendación tiene lugar debido a que no consta resolución de la administración afectada ante la solicitud de la reclamante ni, por otro lado, respuesta de la misma a los requerimientos de esta institución.

- Acuerdos adoptados

Tras exponer los fundamentos fácticos y jurídicos que resultan de rigor, se acordó el recordatorio de los deberes legales recogidos en los preceptos citados en el cuerpo de la indicada resolución, así como recomendar la emisión de respuesta expresa y debidamente motivada a las reclamaciones presentadas por la comunidad de propietarios.

- Respuesta

Sin respuesta de la administración a la recomendación efectuada.

- Estado

Estado a 31/12/22: cerrada, por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones.

Q21/1663.-**Recomendación de 04/08/22****Instituto Canario de Vivienda****Sin respuesta de la administración a 31/12/22****- Asunto.-**

Necesidad de realojo o de alternativa habitacional ante el desalojo de su vivienda por riesgo inminente.

- Antecedentes

Ante la previsión de un riesgo inminente sobre un edificio, el Ayuntamiento ordenó su desalojo. La medida, que debió haber sido provisional, ha devenido en indefinida, dado que cinco años después la persona reclamante continuaba sin ocupar su vivienda y no había recibido alternativa habitacional.

La reclamante reside en unas estancias que no reúnen unas condiciones mínimas de habitabilidad, debiendo satisfacer alguna de sus necesidades de higiene en casa de personas vecinas. Su unidad familiar incluye menores de edad.

- Acuerdos adoptados

Tras exponer el resto de fundamentos fácticos y jurídicos que resultan de rigor, se acordó el recordatorio de los deberes legales recogidos en los preceptos citados en el cuerpo de la indicada resolución, así como recomendar que sin más dilación se activen los mecanismos necesarios para dotar de alternativa habitacional a la persona reclamante y a su familia o, en su defecto, dotar las ayudas precisas para su acceso a una vivienda en condiciones de habitabilidad.

- Respuesta

Sin respuesta de la administración a la recomendación efectuada.

- Situación

Estado a 31/12/22: en trámite. Pendiente de respuesta administrativa a nuestra resolución.

Q21/1663.-**Recomendación de 04/08/22****Ayuntamiento de Candelaria****Sin respuesta de la administración a 31/12/22**

Con iguales antecedentes y acuerdo que el caso anterior, puesto que se trata de la misma queja, que viene dirigida a dos administraciones con competencias concurrentes en materia de vivienda.

- Respuesta

Sin respuesta de la administración a la recomendación efectuada.

- Situación

Estado a 31/12/22: en trámite. Pendiente de informe administrativo.

Q21/3081.-**Recomendación de 04/08/22****Instituto Canario de Vivienda****Respuesta de 06/09/22****- Asunto**

Ayuda al alquiler joven, convocatoria de 2018. Segunda anualidad sin abono por falta de crédito presupuestario.

- Antecedentes

La persona reclamante viene a exponer que se acordó la concesión de la ayuda al alquiler joven a su favor, si bien recibió únicamente el importe que correspondía a la primera anualidad, no habiéndose hecho efectivo el de la segunda.

- Acuerdos adoptados

Tras exponer el resto de fundamentos fácticos y jurídicos que resultan de rigor, se acordó el recordatorio de los deberes legales recogidos en los preceptos citados en el cuerpo de la indicada resolución, así como recomendar que sin más dilación se ejecuten de inmediato las resoluciones administrativas que en su caso se hubieran dictado respecto a la solicitud cursada por el reclamante, en orden al abono de las cantidades que en su caso hubieran sido abonadas y no aprobadas hasta la fecha.

- Respuesta

Consta respuesta de la administración a nuestra recomendación, con entrada de 03/10/22, por la que confirma la falta de abono debido a la inexistencia de crédito para la línea de actuación objeto de la queja.

- Situación

Estado a 31/12/22: cerrada, por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Durante el año 2022 se ha dictado una (1) resolución sobre el fondo del asunto, la cual pasamos a detallar a continuación:

Q22/1485: Recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, a fin de que se valorara, de forma concienzuda, la idoneidad de la ubicación actual de los contenedores de residuos en la calle Porlier nº 3, de dicha localidad, estudiando de una manera más exhaustiva la posibilidad de traslado a otro lugar, donde afecte menos a la salud de los vecinos.

Se está a la espera de la respuesta de dicho Ayuntamiento.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Durante el año 2022 se ha dictado una (1) resolución sobre el fondo del asunto, la cual pasamos a detallar a continuación:

Q20/1913: Recomendación a la Dirección General de Energía de la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial, para que sin más dilación se impulse y se proceda a la dotación de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para garantizar la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula. Asimismo, demande a nivel interno de la Administración, con el mayor denuedo, que se cubra las vacantes de la Relación de Puestos de Trabajo.

Recomendación aceptada.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Se han dictado una (1) recomendación general:

Q20/500: Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Puerto del Rosario, de 15 de diciembre de 2022, en la cual se le recordaba, con carácter general, el deber legal de ese ayuntamiento de dar respuesta sin demora a las peticiones ciudadanas y, en particular, para que sin dilación se resuelva la solicitud cursada por el vecino reclamante.

ÁREA DE EDUCACIÓN

Durante el año 2022 se han dictado un total de (6) Resoluciones.

Q22/214: Recomendación dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, de actuar, en todo caso, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho, y por tanto, de ceñirse estrictamente a lo establecido en la normativa vigente, particularmente, en el caso que nos ocupa, al cumplimiento del artículo 30.1 de la Ley 7/2001 de 31 de julio, del Diputado del Común *“Las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones.”*

Cerrada por límite de actuaciones.

Q21/815: Recomendación general dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, para que se lleven a cabo las acciones necesarias para modificar el texto de la Orden de 12 de mayo de 2016, por la que se regulan la composición y el procedimiento para la constitución y la renovación de los Consejos Escolares de los centros educativos sostenidos con fondos públicos del ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, para que el artículo 30 esté en consonancia con lo regulado en el artículo 22, apartado octavo, en lo referente a la acreditación de la identidad de las personas electoras, a través de la presentación de documento oficial acreditativa de ésta, en los procesos de elección de las personas representantes de madres, padres o tutores del alumnado.

Cerrada por límite de actuaciones.

Q21/1888: Recomendación general dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, para que sin más dilación se procediera a resolver, de forma expresa, y debidamente motivada, las solicitudes formuladas por el promotor de la queja, docente en un IES público, en relación con la adopción de las medidas necesarias para el adecuado mantenimiento, reforma, rehabilitación o mejora de las instalaciones del centro educativo de enseñanza secundaria, según se precise en cada caso, haciendo especial referencia a la retirada del material que no se adecúe a la normativa vigente.

Recomendación aceptada.

Q21/2459: Recomendación dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, de acomodar su actuación a los principios generales que deben regir el proceder administrativo, tal y como regula el artículo 3, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, que establece que *“Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios: a) Servicio efectivo a los ciudadanos (...) d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión (...)”*. Igualmente, se le recordó el deber legal de cumplir lo establecido en el artículo 20, apartado primero, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, acerca de la

responsabilidad en la tramitación, esto es *“Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.”*

Cerrada por límite de actuaciones.

Q21/2891: Recomendación dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (Dirección General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa), para que, a la vista del retraso que acumulado en la tramitación del expediente administrativo de responsabilidad patrimonial incoado a solicitud de la interesada, se procediera a acomodar su actuación a los principios generales que deben regir el proceder administrativo, tal y como regula el artículo 3, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, que establece que *“Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho. Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios: a) Servicio efectivo a los ciudadanos (...) d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión (...).”* Igualmente, se le recordó el deber legal de cumplir lo establecido en el artículo 20, apartado primero, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, acerca de la responsabilidad en la tramitación, esto es *“Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.”*

Q21/3378: Recomendación general dirigida al Ayuntamiento de Telde para que se procediera a resolver, de forma expresa, y debidamente motivada, la solicitud formulada por la persona que promovía la queja, docente en un centro educativo público del municipio, en relación con la adopción de las medidas necesarias para el adecuado mantenimiento, reforma, rehabilitación y mejora de las instalaciones del centro educativo.

Recomendación pendiente de respuesta.

ÁREA DE DEPORTES

Resolución sobre el Fondo del Asunto en el que se emite una **Recomendación** de carácter general:

Q21/3085: Recomendación dirigida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (Dirección General de Deportes) por el que se le recordó su obligación de cumplir lo preceptuado por el artículo 10.4.d), de la Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias, que sobre las competencias de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias establece que: *“Corresponden a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias las siguientes funciones: (...) d) El fomento, coordinación, tutela e inspección del deporte federado, así como el fomento e impulso del asociacionismo en todos los niveles del deporte, y la tutela de las entidades deportivas en los términos de esta ley y las disposiciones que la desarrollen.”* Debiendo, por tanto, en cumplimiento de sus funciones de tutela e inspección, requerir a la Federación Tinerfeña de Fútbol para que responda a cuantos requerimientos la Dirección General de Deportes le realice.

Cerrada por límite de actuaciones.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2022 se ha dictado un total de trece (13) Resoluciones, de ellas diez (10) resoluciones sobre el fondo del asunto y tres (3) Recomendaciones Generales.

Q21/2014: RECOMENDACIÓN. Modificar la Ordenanza Municipal de Tráfico de Las Palmas de Gran Canaria.

Con fecha 1.07.2021, presentó una Queja ante esta Institución, la ciudadana (...), quien expone que en varias ocasiones ha venido solicitando ante el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, la reserva de estacionamiento para Personas de Movilidad Reducida (PMR) en las proximidades de su domicilio sito en Las Palmas de Gran Canaria. A pesar de que le ha sido reconocido un grado de discapacidad del 44% y un grado de movilidad de 7 puntos, sin embargo, todas las solicitudes han sido denegadas al amparo del art. 157 a) de la Ordenanza Municipal de Tráfico del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (BOP 4/04/2011 nº43), al no llegar al 50% de discapacidad que marca la alegada normativa municipal.

La ciudadana reclamante, que tiene a su cargo un hijo de 6 años, y constituye familia monoparental, posee Certificado que acredita su discapacidad (que independientemente del grado otorgado), acredita también la existencia de dificultades de desplazamiento por presentar movilidad reducida, (7 puntos) de conformidad con el Baremo recogido en el Anexo II del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

Ha de ponerse de relevancia, que su movilidad reducida deriva de la amputación de miembro inferior de origen tumoral, que la obligan a desplazarse en silla de ruedas, por lo que exigir, además un grado de discapacidad determinado que, por otro lado, no tiene que estar relacionado directamente con problemas de movilidad, pues el grado de discapacidad podría deberse a cualquier otra enfermedad o deficiencia que no impliquen dificultades de desplazamiento o movilidad reducida, resulta del todo contraria al propósito del legislador que se recoge en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y de los principios inspiradores de la norma, estos son, derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España. En coherencia con los cuales se prevé (art. 30) la adopción por los ayuntamientos de las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de los vehículos automóviles pertenecientes a personas con problemas graves de movilidad o movilidad reducida, por razón de su discapacidad.

Es por ello que la Diputación dirigió **RECOMENDACIÓN al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de Modificar la Ordenanza Municipal de Tráfico de Las Palmas de Gran Canaria**, en lo que respecta a los requisitos exigidos para la concesión de la reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida, a fin de que no resulte incompatible su concesión, con el reconocimiento que otorga el órgano competente en la determinación del grado de movilidad, de tal manera que no exija a la ciudadanía unos requisitos más gravosos y que puedan resultar contrarios a la protección que merecen las personas con discapacidad que requieren de dicha concesión por haberse acreditado la existencia de movilidad reducida.

Y SUGERENCIA: Valorar nuevamente la solicitud de la ciudadana reclamante, en la medida en la normativa prevea la concesión de reserva de estacionamiento provisional, se pueda acordar la misma, o en su caso, para que se disponga, y hasta tanto se adopten la modificación solicitada (en caso de aceptarse), un plaza de estacionamiento de uso general para personas con movilidad reducida, frente a su domicilio, de ser posible.

ACEPTA RESOLUCIÓN. Se encuentra en tramitación una nueva ordenanza municipal de movilidad, ordenanza municipal de movilidad, una vez se encuentre en fase de Información Pública, podrá la ciudadana participar en ella.

Asimismo, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria indica que procederá a visitar nuevamente la zona en la que ha solicitado la reserva de estacionamiento, al objeto de poder valorar una solución alternativa (puesto que con la normativa actual no puede proceder a su concesión-reserva de estacionamiento-), quedamos a la espera de su resultado.

Q22/283: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la ciudadana reclamante dado que en fecha 15/12/2021 presentó la solicitud de valoración del grado de discapacidad de su hijo de 9 años. Que preguntado por el estado del procedimiento le han indicado que tardarán al menos un años en darle cita para valoración. Requiere de la resolución del expediente para poder acceder a los servicios aparejados a dicho reconocimiento entre ellos al gabinete de psicopedagógico que no pueden asumir dada la precaria situación económica de la unidad familiar. Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, ponderando que la falta de atención temprana de los/las menores en casos como el presente, pueden ocasionar consecuencias irreversibles para el correcto desarrollo del menor, habiendo excedido el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q20/1809: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de valoración inicial y reconocimiento de grado de discapacidad, cursó en fecha 9 de diciembre de 2019, sin respuesta. Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 13 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q22/246: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de valoración inicial y reconocimiento de grado de discapacidad, cursó en fecha 15 de abril de 2021, sin respuesta.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 15 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta y procede a su resolución.

Q21/3603: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de valoración inicial y reconocimiento de grado de discapacidad, cursó en fecha 30 de diciembre de 2020, sin respuesta.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 20 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q22/565: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la ciudadana reclamante ante la falta de resolución como de noticias sobre la solicitud de valoración del grado de discapacidad de su hija de 4 años que presentó en fecha 28 de julio de 2021. Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, ponderando que la falta de atención temprana de los/las menores en casos como el presente, pueden ocasionar consecuencias irreversibles para el correcto desarrollo del menor, habiendo excedido el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta e indica que próximamente será citada para valoración y resolución del expediente.

Q21/3066: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la ciudadana reclamante, quien expone que el 24 de julio de 2021 presentó ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, solicitud de revisión del grado de discapacidad por agravamiento. Habiendo transcurrido tres meses sin tener noticias, pidió cita para conocer el estado de tramitación del mismo, informándole, en fecha 20 de octubre de 2021, que su expediente no ha sido

aún introducido en el sistema. Se emite recordatorio de deberes legales y recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido en 11 MESES plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q22/792: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja el ciudadano reclamante dado que en fecha 23 de agosto de 2021 presentó la solicitud de valoración del grado de discapacidad de su hijo de 4 años. Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, ponderando que la falta de atención temprana de los/las menores en casos como el presente, pueden ocasionar consecuencias irreversibles para el correcto desarrollo del menor, habiendo excedido el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta resolución y procede a la conclusión del expediente en fecha 14 de noviembre de 2022.
Seguimiento de las resoluciones emitidas en el año 2021.

Q20/2335: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Presenta queja la reclamante ante la demora en la resolución de su expediente, cuya solicitud de valoración inicial y reconocimiento de grado de discapacidad, cursó en fecha 26 de noviembre de 2019, sin respuesta.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad por motivo de valoración inicial, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 19 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q21/1119: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Refiere la reclamante que el 2 de marzo de 2020, presentó a través de los servicios sociales del Ayuntamiento de El Rosario, solicitud de valoración del grado de discapacidad, sin respuesta hasta la fecha.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 18 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q21/1210: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Reclamante que presenta solicitud el 19 de julio de 2019, de revisión del grado de discapacidad por agravamiento, para tramitar la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, ya que se ve obligada a desplazarse en silla de ruedas.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por motivo de agravamiento, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 26 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

Q21/1709: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Reclamante que presenta solicitud el 26 de mayo de 2020, solicitud de valoración inicial del grado de discapacidad, y que le han indicado que van a demorarse dos años para resolver su expediente.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 6 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta resolución y resuelve en abril de 2022.

Q21/2757: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

La persona reclamante refiere que en agosto de 2019, solicitó el reconocimiento de su discapacidad, y el 13 de julio de 2021 aportó más documentación a su expediente, solicitando la agilización del mismo, dado que le ha sido reconocida la incapacidad permanente, y que la única respuesta que ha obtenido, es que no hay razones para la priorización de su expediente. Considera que se están conculcando sus derechos al no haberse resuelto el expediente pese a los 25 meses transcurridos, y que dicha falta de resolución le impide acceder a los servicios y prestaciones a los que tiene derecho.

Se emite recomendación de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, habiendo excedido ampliamente (en 25 meses) el plazo máximo legal de 3 meses. De dotar a los Centros de Valoración de la Discapacidad, de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Acepta parcialmente, dado que se ha incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no puede resolverse en tanto debe seguir el orden de tramitación.

ÁREA DE DEPENDENCIA

En ese contexto, constante 2022 y en el área funcional de Dependencia de la Diputación del Común, se han dictado las resoluciones y realizado el resto de actuaciones que se especifican en los siguientes apartados.

1.- Recomendaciones y sugerencias

En 2022 se emitieron **32** Recomendaciones Generales. De ellas, **13** corresponden a expedientes registrados durante ese mismo año. Las restantes **19**, a quejas presentadas durante 2021.

Todas ellas fueron dirigidas a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, con el contenido y resultado que se citará en adelante para cada grupo de quejas.

De las 32 quejas expuestas, a fecha 31 de diciembre, 7 habían resultado aceptadas en su totalidad; 16 aceptadas parcialmente; ninguna rechazada; y 9 se encontraban pendientes de respuesta.

Por materias, los resultados fueron los siguientes.

1.1.- Reconocimiento de la situación de dependencia: 7.

Q22/230, Q22/585, Q22/798, Q21/1829, Q21/2447, Q21/3287 y Q21/3507.

Fue objeto de cada resolución el **recordatorio** de los deberes legales que se contemplaban en la misma, instando a que se diera el debido cumplimiento, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera de inmediato el reconocimiento de la situación de dependencia (también denominado "reconocimiento del grado) de la persona dependiente, dando efectividad al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para garantizar la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resoluciones aceptadas: **3** (Q22/230, Q21/3287 y Q21/3507)

Resoluciones parcialmente aceptadas: **3** (Q22/585, Q21/1829 y Q21/2447)

Resoluciones rechazadas: **0**

Resoluciones pendientes de respuesta: **1** (Q22/798)

1.2.- Aprobación del Programa Individual de Atención: 9.

Q22/263, Q22/346, Q22/545, Q22/647, Q22/794, Q21/1786, Q21/1787, Q21/2828 y Q21/3135.

Cada resolución tenía por objeto, en definitiva, el **recordatorio** de los deberes legales que se contemplaban en la misma, instando a que se diera el debido cumplimiento, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera de inmediato el Programa Individual de Atención de la persona dependiente, dando efectividad al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para garantizar la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Resoluciones aceptadas: **4** (Q22/263, Q22/545, Q22/647 y Q21/2828)

Resoluciones parcialmente aceptadas: **4** (Q22/346, Q21/1786, Q21/1787 y Q21/3135)

Resoluciones rechazadas: **0**

Resoluciones pendientes de respuesta: **1** (Q22/794)

1.3.- Revisión del grado: 10.

Q22/168, Q22/286, Q22/366, Q21/676, Q21/2099, Q21/2228, Q21/2976, Q21/3421, Q21/3582 y Q21/3583.

Cada Recomendación General tenía por objeto, en suma, el **recordatorio** de los deberes legales que obran en su texto, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera la solicitud de revisión del grado de la persona dependiente, dando efectividad al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la normativa que los regula.

Resoluciones aceptadas: **0**

Resoluciones parcialmente aceptadas: **9** (Q22/168, Q22/286, Q21/676, Q21/2099, Q21/2028, Q21/2976, Q21/3421, Q21/3582 y Q21/3583)

Resoluciones rechazadas: **0**

Resoluciones pendientes de respuesta: **1** (Q22/366)

1.3.- Revisión del Programa Individual de Atención: 1.

Q22/364.

La Recomendación General tenía por objeto el **recordatorio** de los deberes legales que obran en su texto, así como la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera la solicitud de revisión del Programa Individual de Atención que había correspondido, en un proceso anterior, a la persona dependiente, todo ello dando efectividad además al recurso correspondiente, así como la **dotación** de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la normativa que los regula.
Se encuentra pendiente de respuesta.

1.5.- Resolución de recursos de alzada: 1.

Q21/1676.

Es objeto de cada resolución el **recordatorio** de los deberes legales y la **recomendación** para que sin más dilación se resolviera el recurso de alzada que en cada caso corresponda y para que se **dote** al Servicio de Dependencia de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Se encuentra pendiente de respuesta.

1.6.- Promoción del Servicio de Asistencia Personal: 1

Q21/3610

Resolución dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Dependencia del Gobierno de Canarias, reproduce una reivindicación ampliamente demandada por asociaciones y particulares, de la que se ha hecho eco en varias ocasiones esta Diputación del Común, cual es la implantación en Canarias del Servicio de Asistencia Personal.

Con un amplio desarrollo, esta Recomendación General reproduce parte del estudio que incluíamos respecto a esta figura en el "Informe Extraordinario sobre el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Canarias" presentado el 2 de junio de 2022 ante el Parlamento de Canarias, y lo amplía con la información obtenida de la propia queja.

Se encuentra pendiente de respuesta.

1.7.- Reclamación de cantidad: 1

Q21/1524

Resolución dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Dependencia del Gobierno de Canarias.

Se emite **recordatorio** de los deberes legales recogidos en los preceptos recogidos en el cuerpo de la indicada resolución y a los que se debe dar inmediato y debido cumplimiento, así como **recomendación** para que sin más demora se dicte Resolución expresa en el asunto de referencia y se notifique a la persona reclamante, con copia a esta institución para nuestra debida supervisión.

Se encuentra pendiente de respuesta.

1.7.- Rectificación de errores materiales en la resolución del Programa Individual de Atención: 1

Q22/189

Resolución dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Dependencia del Gobierno de Canarias, el ciudadano pretende la rectificación de errores materiales en la resolución por la que se aprueba su Programa Individual de Atención, así como su revisión, sin resultado.

En esta ocasión se dictó **recomendación** para que sin más demora se resuelva la solicitud de corrección de errores materiales y la revisión de la situación de dependencia del ciudadano, dando efectividad al recurso correspondiente, y se dote de los medios personales y materiales necesarios, que garanticen la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

Se encuentra pendiente de respuesta.

1.8.- Demora en el pago de prestaciones económicas vinculadas al servicio de ayuda a domicilio: 1

Q22/328

Resolución dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Dependencia del Gobierno de Canarias. La persona reclamante interesa el abono de prestaciones económicas reconocidas, sin resultado.

En esta ocasión se dictó **recomendación** para que sin más dilación se dicte resolución expresa en el asunto de referencia y se notifique a la persona reclamante.

Se encuentra pendiente de respuesta.

A continuación, se incluye una tabla explicativa de la materia objeto de cada una de las Recomendaciones Generales citadas, y su resultado.

Materia	Aceptadas	Parcialmente aceptadas	Rechazadas	A la espera de respuesta	Total
Reconocimiento del grado de dependencia	3	3	0	1	7
Aprobación del Programa Individual de Atención	4	4	0	1	9
Revisión del grado	0	9	0	1	10
Revisión del PIA	0	0	0	1	1
Recursos de alzada	0	0	0	1	1
Promoción del Servicio de Asistencia Personal	0	0	0	1	1
Reclamación de cantidad	0	0	0	1	1
Rectificación de errores materiales en resolución	0	0	0	1	1
Abono de prestaciones reconocidas	0	0	0	1	1
Total	7	16	0	9	32

En los casos de recomendaciones aceptadas **(7)**, la administración dictó resolución favorable con relación a la situación de las personas dependientes.

En los supuestos de aceptación parcial **(16)**, la administración aceptó la dotación de recursos al Servicio de Dependencia. Sin perjuicio de ello, consideró que cada uno de esos expedientes debían continuar en espera, siguiendo el orden de entrada en su registro.

Las restantes recomendaciones generales **(9)** continuaban a la espera de respuesta al término de 2022.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

En este ejercicio 2022 se dictaron en el Área de Justicia dos **(2)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaban Sugerencias a la Administración afectada:

Q22/1637.- Consejo Canario de Colegios de Abogados.

Recomendaciones.

- Respetar el plazo máximo para dictar resolución expresa y a notificarla según lo establecido en el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Y la SUGERENCIA

- Resolver de manera expresa el recurso de alzada interpuesto por el ciudadano.

Sugerencia aceptada.

Q21/3229.- Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife. Se emite la sugerencia de que proceda a la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso expuesto en el escrito de la reclamante, y la conveniencia o no de proceder a la apertura de expediente disciplinario sobre una letrada.

Sugerencia aceptada.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Se ha emitido una recomendación general sobre el problema planteado por una ciudadana en este período 2022.

Q21/383: Recomendación general dirigida al Ayuntamiento de La Oliva en fecha 14 de febrero de 2022, para que se proceda a resolver de forma expresa y notificar a la ciudadana que instó el expediente administrativo al amparo del art. 21 de la Ley 39/20015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común; y para que se proceda por esa administración local atendiendo al artículo 4.1.a) de la Ley 7/1985 de 2 de abril reguladora de las bases del régimen local, y en el ejercicio de la potestad reglamentaria, a la regulación sin mayor dilación de mercadillos y venta ambulante no sedentaria en espacios públicos de su municipio.

Recomendación aceptada.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el año 2022, se han emitido 4 Recomendaciones (**Q20/2333; Q21/272; Q22/481; Q22/613**).

De las 4 Recomendaciones, 1 dirigida al Ayuntamiento de Vallehermoso, 1 al Servicio Canario de la Salud (Dirección de Área de Salud del Hierro), 2 al Servicio Canario de la Salud (Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria y Dirección de Área de Salud de Gran Canaria).

Los temas que se han abordado en las resoluciones afectan a las compensaciones por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado de pacientes del Servicio canario de la Salud y sus acompañantes, a la salud pública y al visado de medicamentos.

Q20/2333. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vallehermoso sobre la necesidad de que se dé respuesta a las peticiones de informe del Diputado del Común con carácter preferente y urgente, así como para que se adopten las medidas necesarias para identificar con certeza el origen de la contaminación odorífera denunciada por los vecinos, y que se realicen las obras necesarias para corregir dicha contaminación ambiental.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q21/272. Recomendación dirigida Servicio Canario de la Salud (Dirección de Área de Salud del Hierro), para que se proceda a la revisión del caso concreto, a fin de tomar en consideración el abono de los gastos por kilometraje en destino, por aplicación analógica del artículo 7 el Decreto 173/2009, de 29 de diciembre, por el que se regulan las compensaciones por alojamiento, manutención y desplazamiento en transporte no concertado de pacientes del Servicio canario de la Salud y su acompañantes (BOC 4, de 8 de enero), y la Instrucción N.º 28/ 10, de la Directora del Servicio Canario de la Salud (SCS), por la que se determinan los criterios para la aplicación del Decreto 173/2009, y normas concordantes.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q22/481. Recomendación enviada al Servicio Canario de la Salud (Hospital Universitario Nuestra Señora de Candelaria), para que se adopten las medidas oportunas y necesarias para reducir la demora existente en la Unidad del Dolor, en la realización de procedimientos programados.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q22/613. Recomendación dirigida al Servicio Canario de La Salud (Dirección de Área de Salud de Gran Canaria), para que se revise el proceso de visado de medicamentos, a fin de adoptar las medidas necesarias que posibiliten un proceso más ágil y flexible, en orden a garantizar el acceso de todos los pacientes a los medicamentos prescritos para sus tratamientos.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En el Área de Trabajo y Función Pública se han emitido cinco Recomendaciones.

- Resoluciones sobre el fondo del asunto:

Q20/2005: Recomendación dirigida a la Consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por la que se sugirió reconocer el derecho de personal docente a percibir las retribuciones y cotizaciones sociales correspondientes al momento en que debió haber tomado posesión.

Resolución rechazada.

Q20/2196: Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana por la que se recomienda dejar sin efecto lo establecido en la instrucción nº 15/2015 relativa a solicitud, petición, registro y control de los servicios extraordinarios, horas extraordinarias, de la policía local.

Resolución rechazada.

Q21/906: Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arona por la que se le recuerda el deber legal de resolver de forma expresa la solicitud del ciudadano acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable

Resolución pendiente de respuesta.

Q21/2629: Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Puerto del Rosario por la que se le recuerda el deber legal de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución pendiente de respuesta.

Q21/2951: Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Valle Gran Rey por la que se le recuerda el deber legal de resolver de forma expresa la solicitud del interesado, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, acomodando su actuación a los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus solicitudes y recursos sean resueltos en un plazo razonable.

Resolución rechazada.**ÁREA DE MENORES**

Ver toda la información en el **Capítulo VIII**.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2022 se ha remitido 1 Recomendación

(Q22/1115), Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Mogán.

En el presente caso, el Ayuntamiento de Mogán entendía que la solicitud del reclamante, titular de un medio digital, de formar parte de la lista de medios de comunicación que tiene la corporación local “*se basa únicamente en el derecho de petición*”, y por ello lo remitía a la Sede Electrónica del ayuntamiento o las publicaciones del Comisionado de Transparencia para acceder a la información. La interpretación restrictiva del Derecho de Petición y el excesivo rigor formalista que vacía de contenido tanto el derecho de acceso a información como el derecho a la libre información, propició que se recomendara al Ayuntamiento de Mogán la revisión de la solicitud del reclamante de inclusión de su medio digital en la lista de medios de comunicación, así como de que se le tuviese en cuenta para la difusión de la información y agenda institucional de esa corporación.

Recomendación pendiente de respuesta.**ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO**

Ver toda la información en el **Capítulo VII**.

2.- Recordatorios de Deber Legal no respondidos a 31/12/2022.

- Datos Generales**

AYUNTAMIENTOS	TOTAL
TELDE	3
LA OLIVA	2
ARONA	1
AGAETE	1
ARICO	1
EL PASO	1
FIRGAS	1
GÜÍMAR	1
INGENIO	1
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
SANTA CRUZ DE TENERIFE	1
SANTA LUCÍA DE TIRAJANA	1
SANTA ÚRSULA	1
TOTAL	17

CABILDOS	TOTAL
	0

GOBIERNO DE CANARIAS	TOTAL
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración)	1
Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia)	1
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	53
Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)	1
Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial (Viceconsejería de Planificación Territorial y Transición Ecológica)	1
TOTAL	58
TOTAL GENERAL	75

- Recordatorios de Deber Legal por Adjuntías**

ADJUNTÍAS	RECORDATORIOS
ADJUNTÍA PRIMERA	67
ADJUNTÍA SEGUNDA	5
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
TOTAL	75

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	2022
POLÍTICA TERRITORIAL	2
VIVIENDA	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
SERVICIOS URBANOS	2
SERVICIOS PÚBLICOS	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	5
CULTURA	1
DISCAPACIDAD	9
DEPENDENCIA	44
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	67

ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	2022
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
MENORES	1
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
TOTAL	5

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	RECORDATORIOS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3
TOTAL	3

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio sesenta y ocho (**68**) Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación, de los cuales siguen pendientes de respuesta los siguientes dos (**2**):

- Ayuntamiento de Arona (1) Q22/1426.
- Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial (Viceconsejería de Planificación Territorial y Transición Ecológica) (1) Q22/1336

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el presente ejercicio 2022, debido a la ausencia de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común se han emitido nueve (**9**) Recordatorios de Deber Legal, de los cuales todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Durante el año 2022, se han firmado diez (**10**) recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común, habiendo sido respondidos todos ellos a 31 de diciembre de 2022.

Los citados recordatorios de deberes legales, se han cursado, al no darse respuesta en plazo por parte de la administración pública canaria a las peticiones de informe, y a las reiteraciones de peticiones de informe, cursadas desde nuestra institución, evidenciando esto es una falta de atención y de colaboración por parte de las referidas administraciones públicas con este Alto Comisionado, y sobre todo generando dilaciones y falta de atención en su caso a las reclamaciones ciudadanas.

ÁREA DE VIVIENDA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con la Diputación del Común se han emitido, durante el ejercicio 2022, (**83**) Recordatorios de Deber Legal con la labor de la Diputación del Común, de los cuales, **1** correspondió a una queja presentada durante 2020; **38**, a quejas presentadas en 2021; y **44**, en 2022.

De aquellos 83 recordatorios, a fecha 31 de diciembre de 2022 quedaba pendiente de respuesta **1**.

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (Q22/1436)

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio seis (**6**) Recordatorios del Deber Legal, de los que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio trece **(33)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de Telde (1): Q22/1846

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Durante el pasado ejercicio, se dirigieron veinte **(20)** Resoluciones sobre Recordatorio del Deber Legal de Colaborar con la Diputación del Común a las Administraciones Públicas que no habían respondido a las correspondientes peticiones de informe (12 derivadas de quejas de 2022 y 8 de 2021), de los que dos (2) no han sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021 y son los siguiente:

- Ayuntamiento de Telde (1): Q22/2062
- Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma (1): Q22/2089.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio diecisiete **(17)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de Güímar (22/1758): 1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2022 se han firmado veintiún **(21)** recordatorios del deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

Los citados Recordatorios de Deberes Legales, se han cursado, al no darse respuesta en plazo por parte de la Administración Pública Canaria a las peticiones de informe, y a las reiteraciones de peticiones de informe, cursadas desde Nuestra Institución, evidenciando esto es una falta de atención y de colaboración por parte de las referidas administraciones públicas con este Alto Comisionado, y sobre todo generando dilaciones y falta de atención en su caso a las reclamaciones ciudadanas.

Contrariamente a fecha 31 de diciembre de 2022, restaban por dar respuesta y remitir el informe solicitado a las siguientes cinco **(5)** quejas:

- Ayuntamiento de La Oliva: (1) Q22/1580
- Ayuntamiento de Agaete: (1) Q22/1809
- Ayuntamiento de Firgas: (1) Q22/1367
- Ayuntamiento de Telde: (1) Q22/1079
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna: (1) Q22/1105

ÁREA DE EDUCACIÓN

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido veintisiete **(27)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de los que todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE CULTURA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres **(3)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de Ingenio: (1) (22/901).

ÁREA DE DEPORTES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cinco **(6)** Recordatorios del Deber Legal, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se ha firmado en el presente ejercicio un **(1)** Recordatorio del Deber Legal, del que ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cuatro **(4)** Recordatorios del Deber Legal, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido ciento trece **(113)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que nueve (9) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud: (9) (Q22/1566, Q22/1827, Q22/1832, Q22/1942, Q22/1966, Q22/2038, Q22/2039, Q22/2093 y Q22/2103).

ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el ejercicio 2022 se firmaron **116** Recordatorios del Deber Legal, de los cuales, **92** correspondían a quejas iniciadas en 2022; y **24**, a quejas incoadas en 2021.

Todos ellos, salvo dos, iban dirigidos a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias. Las únicas excepciones se emitieron a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias y al Cabildo Insular de Lanzarote.

De aquellos **116** recordatorios, a fecha 31 de diciembre de 2022 quedaban pendientes de respuesta un total de **44**.

- Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias (44) (Q22/21, Q22/479, Q22/482, Q22/957, Q22/1092, Q22/1108, Q22/1117, Q22/1128, Q22/1146, Q22/1182, Q22/1256, Q22/1273, Q22/1281, Q22/1282, Q22/1381, Q22/1389, Q22/1412, Q22/1413, Q22/1417, Q22/1420, Q22/1431, Q22/1467, Q22/1468, Q22/1470, Q22/1473, Q22/1478, Q22/1487, Q22/1491, Q22/1493, Q22/1496, Q22/1542, Q22/1543, Q22/1557, Q22/1574, Q22/1584, Q22/1595, Q22/1672, Q22/1688, Q22/1731, Q22/1745, Q22/1746, Q22/1759, Q22/1762 y Q22/1763).

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres (**3**) Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación a las siguientes Administraciones Públicas, de los cuales sigue pendiente de respuesta el siguiente:

- Ayuntamiento de Santa Úrsula en la Queja (1) Q22/1091.

ADJUNTÍA SEGUNDA

AREA DE JUSTICIA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, durante el presente ejercicio 2022 se han firmado cuatro **(4)** Recordatorios de Deber Legal, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2022.

AREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido dos **(2)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2022.

AREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, durante el presente ejercicio 2022 se han firmado diez **(16)** Recordatorios de Deber Legal, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2022.

AREA DE SERVICIOS SOCIALES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio once **(11)** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación a las siguientes Administraciones Públicas, de los cuales siguen pendientes de respuesta los siguientes:

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración): (1) Q22/2091

AREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido veintinueve **(29)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que (2) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Arico: (1) Q20/2198
- Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana: (1) Q21/3564.

AREA DE MENORES

En el **Capítulo VIII** está toda la información de esta área, en la que se emitió un Recordatorio del Deber Legal de colaborar con la Diputación del Común dirigida a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio seis **(6)** Recordatorios del Deber Legal de colaborar con esta Diputación a las siguientes Administraciones Públicas, de los que han sido respondidos todos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA ESPECÍFICA E INTEGRAL VOLCÁN CUMBRE VIEJA LA PALMA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres **(3)** Recordatorios del Deber Legal, de los que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de El Paso: (1) (22/1219).

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

En el **Capítulo VII** está toda la información de esta área, en la que se emitieron tres Recordatorios del Deber Legal de colaborar con la Diputación del Común que no fueron respondidos: a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, al Ayuntamiento de La Oliva y a la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda).

3.- Advertencias no respondidas a 31/12/2022.

- **Datos Generales**

AYUNTAMIENTOS	TOTAL
INGENIO	2
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	5
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	3
TELDE	10
TEGUISE	1
TÍAS	2
ARAFO	1
GRANADILLA DE ABONA	2
LA GUANCHA	1
ICOD DE LOS VINOS	6
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	3
PUERTO DEL ROSARIO	9
PUNTA GORDA	1
TAZACORTE	2
SAN MIGUEL DE ABONA	1
SANTIAGO DEL TEIDE	1
HARÍA	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	3
SANTA CRUZ DE TENERIFE	7
CANDELARIA	5

AGAETE	2
GARAFÍA	1
LA OLIVA	2
SANTA ÚRSULA	2
PÁJARA	1
LA FRONTERA	1
ARICO	3
ANTIGUA	1
GARACHICO	2
TACORONTE	2
TEGUESTE	2
TOTAL	85

CABILDOS	TOTAL
LANZAROTE	1
TOTAL	1

GOBIERNO DE CANARIAS	TOTAL
Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)	33
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	21
Consejería de Sanidad (Servicio Canario de Salud)	1
Consejería de Sanidad	1
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud	1
Consejería de Sanidad (Dirección de Salud de La Palma)	1
Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	2
TOTAL	60

OTROS ORGANISMOS	TOTAL
Consortio de Aguas de Lanzarote	1
Juzgados de Instancia y de instrucción de Arucas	2
TOTAL	3
TOTAL GENERAL	149

- Advertencias de Declaración de Obstruccionismo por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	131
ADJUNTÍA SEGUNDA	10
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
TOTAL	149

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	2022
POLÍTICA TERRITORIAL	16

VIVIENDA	38
SEGURIDAD PÚBLICA	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	5
SERVICIOS URBANOS	8
SERVICIOS PÚBLICOS	6
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	8
EDUCACIÓN	1
DEPORTES	1
AGRICULTURA Y PESCA	1
DISCAPACIDAD	33
DEPENDENCIA	11
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	131

ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	2022
JUSTICIA	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	6
CUMBRE VIEJA LA PALMA	1
TOTAL	10

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	2022
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
TOTAL	8

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, durante el año 2022 se han dictado un total de **(59)** advertencias (43 en expedientes incoados en el 2021 y 16 en expedientes incoados en 2022).

A fecha 31 de diciembre, los **(16)** Ayuntamientos que se relacionan a continuación no respondieron a la Advertencias de declaración de obstruccionismo:

- Ayuntamiento de Ingenio (1) Q22/516.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (1) Q21/3269.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1) Q 22/692
- Ayuntamiento de Telde (2) Q22/158 y Q22/328
- Ayuntamiento de Teguise (1) Q22/1027
- Ayuntamiento de Tías (1) Q22/320
- Ayuntamiento de Arafo (1) Q22/1279
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (1) Q22/831
- Ayuntamiento de La Guancha (1) Q21/3365
- Ayuntamiento de Icod de Los Vinos (1) Q22/673
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1) Q22/833
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (4) Q22/192, Q22/597, Q22/865 y Q22/1073.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el presente ejercicio 2022, debido a la ausencia de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común se firmaron nueve **(9)** Advertencias de declaración de obstruccionismo con comunicación al Parlamento de Canarias, y posible posterior comunicación al Ministerio Fiscal, de los cuales todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el año 2022 se han firmado **(9)** recordatorio de deber legal con advertencia de declaración de obstruccionista.

Una vez realizado el paso previo de recordar a la administración pública canaria el deber legal de colaborar con nuestra institución, y aun así, ésta no cumple su obligación de remitir el informe solicitado, el acto siguiente es reiterar el anterior recordatorio y advertirle de los incumplimientos en los que está incurriendo, así como de la próxima declaración de obstruccionista con la preceptiva comunicación de la misma al Parlamento de Canarias.

De la relación de quejas aquí arriba indicadas, y una vez que ha sido remitido firmado el recordatorio del deber legal con la advertencia de declaración de obstruccionismo, hemos recibido respuesta adjuntando el informe solicitado en todos los expedientes de quejas.

ÁREA DE VIVIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio **(70)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales **38** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: 1 (Q21/3112)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 3 (Q22/515, Q22/997 y Q22/1649)
- Ayuntamiento de Telde: 1 (Q21/971)
- Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda del Gobierno de Canarias (Instituto Canario de la Vivienda): 33

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido cuatro **(4)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que dos (2) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Candelaria: 1 (Q21/3486)
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: 1 (Q22/1078)

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio veintiuna **(21)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales cinco (5) que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022 y son los siguientes:

- Ayuntamiento Santa Úrsula (2): Q22/1112, Q22/1284.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1): Q21/2223.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): Q21/2539.
- Consejería de Sanidad (Servicio Canario de Salud) (1): Q22/456.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido dieciséis **(16)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, correspondiendo 8 a quejas de 2022 y las otras 8 a quejas de 2021, de las que ocho (8) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento Telde (1): Q22/161.
- Ayuntamiento de La Frontera (1): Q22/927.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (1): Q21/1416.
- Ayuntamiento de Tías (1): Q22/1767.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife: (2) (Q21/2484 y Q22/1278)
- Ayuntamiento de Arico: (1) (Q21/45)

- Consorcio de Aguas de Lanzarote: (1) Q21/3565.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido diez **(10)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que seis (6) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (21/2982 y 22/884): 2
- Ayuntamiento de Candelaria (21/3047 y 22/1089): 2
- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (22/856): 1
- Ayuntamiento de Garachico (22/1074): 1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

En el año 2022 se han firmado **(14)** advertencias de declaración de obstruccionista. Una vez realizado el paso anterior de recordar a la administración pública Canaria el deber legal de colaborar con nuestra institución, y aun así, ésta no cumple su obligación de remitir el informe solicitado, el acto siguiente es reiterar el anterior recordatorio y advertirle de los incumplimientos en los que está incurriendo, así como de la próxima Declaración de Obstruccionista con la preceptiva comunicación de la misma al Parlamento de Canarias.

Contrariamente a fecha 31 de diciembre de 2022, restaban por dar respuesta y remitir el informe solicitado a las siguientes ocho (8) quejas:

- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: (2) Q21/3034 y Q21/3117
- Ayuntamiento de Telde: (3) Q21/3341, Q21/3572 y Q22/1023
- Ayuntamiento de Icod de los Vinos: (1) Q21/1906
- Ayuntamiento de Tacoronte: (1) Q21/3152
- Ayuntamiento de Tegueste: (1) Q21/1860

ÁREA DE EDUCACIÓN

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio once (11) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que una **(1)** no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2021 y es la siguiente:

- Ayuntamiento de Telde: (1) (Q21/3378).

ÁREA DE DEPORTES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cuatro **(4)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que una (1) no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2022 y es la siguiente:

- Consejería de Educación, Universidades Cultura y Deportes: 1 (Q22/1233)

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio una **(1)** Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, la cual ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2022.

- Ayuntamiento de Candelaria: (1) (Q21/3368)

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio tres **(3)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, correspondiendo las mismas a 1 queja de 2022, 1 del 2021 y una de ellas a 2020, las cuales han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido setenta y siete **(77)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que treinta y tres (33) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Antigua (1): Q22/1547.
- Ayuntamiento de La Oliva (1): Q22/1549.
- Ayuntamiento de Pájara (1): Q22/1550.
- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): Q22/1551.
- Ayuntamiento de Agaete (2): Q22/762; Q22/1297.
- Ayuntamiento de Ingenio (1): Q22/1305.
- Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (2): Q22/1295; Q22/1861;
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1): Q22/1311.
- Ayuntamiento de Telde (2): Q22/1247; Q22/1312.
- Ayuntamiento de Garafía (1): Q22/1508.
- Ayuntamiento de Punta Gorda (1): Q22/1513.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (1): Q22/1521.
- Ayuntamiento de Tazacorte (1): Q22/1524.
- Ayuntamiento de Haría (1): Q22/1538.
- Ayuntamiento de Candelaria (1): Q22/1320.
- Ayuntamiento de Garachico (1): Q22/1323.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1): Q22/1329.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q22/83.
- Ayuntamiento de San Miguel de Abona (1): Q22/1350.
- Ayuntamiento de Santiago del Teide (1): Q22/1351.
- Ayuntamiento de Tegueste (1): Q22/1355.
- Ayuntamiento de Arico (1): Q21/1355.
- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (8): (Q21/3011; Q21/3598; Q22/650; Q22/1060; Q22/1183; Q22/1831; Q22/1834 y Q22/1842).

ÁREA DE DEPENDENCIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio **39** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales **11** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2022 y son los siguientes:

- Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias: (11) (Q22/43, Q22/331, Q22/352, Q22/500, Q22/524, Q22/686, Q22/766, Q22/778, Q22/846, Q22/872 y Q22/937).

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio una (**1**) Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, la cual no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2022 y es la siguiente:

- Cabildo de Lanzarote: (1) Q22/67.

ADJUNTÍA SEGUNDA

AREA DE JUSTICIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos **(2)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las cuales (1) no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2022 y es la siguiente:

- Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Arucas: (1) Q22/1235.

AREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido una **(1)** Advertencia de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, la cual ha sido contestada.

AREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio siete **(7)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de la que una (1) no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2022 y es la siguiente:

- Consejería de Sanidad (Dirección de Salud de La Palma): (1) Q22/1178.

AREA DE SERVICIOS SOCIALES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cuatro **(4)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de la que una (1) no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2022 y es la siguiente:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: (1) Q21/2213.

AREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido quince **(15)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que (6) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Icod de los Vinos: (3) Q21/1521; Q21/1649; Q21/3478
- Ayuntamiento de La Oliva: (1) Q21/2070

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud: (1) Q21/1844
- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes: (1) Q21/1366

ÁREA DE MENORES

Toda la información está en el **Capítulo VIII**. En esta área no se emitió ninguna Advertencia que no fuera contestada.

ÁREA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos **(2)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, correspondiendo las mismas a 1 queja de 2022 y 1 del 2021, las cuales han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2022.

ÁREA ESPECÍFICA E INTEGRAL VOLCÁN CUMBRE VIEJA LA PALMA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido dos (2) Advertencia de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las cuales no ha sido respondida (1) a fecha 31 de diciembre de 2022 y que son las siguientes:

- Ayuntamiento de El Paso: (1) Q22/1192

ÁDJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Toda la información está en el **Capítulo VII**. En esta área se emitieron **8** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común dirigidas a los Ayuntamientos de Tazacorte, San Bartolomé de Tirajana, Icod de los Vinos, Arico y Puntagorda, así como a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, a la Consejería de Sanidad y al Juzgado de Instrucción N°1 de Arucas.

4.- Declaraciones de Obstruccionismo

Durante 2022 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo.

Capítulo X

Actividades de participación y colaboración

Diputado del Común **Rafael Yanes Mesa**

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Tías, en Lanzarote – 14-01-2022
- 1.2. Ayuntamiento de Tijarafe, en La Palma – 28-01-2022
- 1.3. Ayuntamiento de Santiago del Teide, en Tenerife – 10-02-2022
- 1.4. Ayuntamiento de Moya, en Gran Canaria - 11-02-2022
- 1.5. Ayuntamiento de Vilaflor, en Tenerife – 15-02-2022
- 1.6. Ayuntamiento de la Villa de Garafía, en La Palma – 25-02-2022
- 1.7. Ayuntamiento de La Oliva, en Fuerteventura – 04-03-2022
- 1.8. Ayuntamiento de la Villa de La Orotava, en Tenerife – 23-03-2022
- 1.9. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en La Palma – 30-03-2022
- 1.10. Ayuntamiento de Vilaflor de Chasna, en Tenerife – 04-04-2023
- 1.11. Ayuntamiento de San Bartolomé, en Lanzarote – 07-04-2022
- 1.12. Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, en Gran Canaria – 19-04-2022
- 1.13. Ayuntamiento de Firgas, en Gran Canaria – 27-05-2022
- 1.14. Ayuntamiento de El Sauzal, en Tenerife – 09-06-2022
- 1.15. Ayuntamiento de Agaete, en Gran Canaria – 01-07-2022
- 1.16. Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás, en Gran Canaria – 01-07-2022
- 1.17. Ayuntamiento de Teguiise, en Lanzarote – 04-10-2022
- 1.18. Ayuntamiento de Vallehermoso, en La Gomera – 26-10-2022
- 1.19. Ayuntamiento de Valle Gran Rey, en la Gomera – 26-10-2022
- 1.20. Ayuntamiento de Guía de Isora, en Tenerife – 02-11-2022
- 1.21. Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, en Tenerife – 14-11-2022
- 1.22. Ayuntamiento de Garachico, en Tenerife – 14-11-2022
- 1.23. Ayuntamiento de El Tanque, en Tenerife – 14-11-2022

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. La directora general y la patrona de la Fundación Atrofia Muscular Espinal (FundAME), María Dumont y Tamara Esquilchede, respectivamente, de forma online – 10-01-2022
- 2.2. La presidenta de la plataforma Queremos Movernos, Ana Mengíbar, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 12-01-2022
- 2.3. Las madres del CEIP Puntalarga, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 26-01-2022
- 2.4. El presidente y la coordinadora de la Asociación Visión y Vida, Salvador Alsina y Elisenda Ibáñez, respectivamente, así como con la trabajadora Inés Mateu y las responsables de Relaciones Institucionales, Jennifer García y Elena Haza, de forma online – 03-02-2022
- 2.5. Los representantes de la Asociación de Personas con Diversidad Funcional de Canarias “Melody”, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 11-02-2022
- 2.6. Los representantes del Colegio Oficial del Trabajo Social de Las Palmas, de forma online – 18-02-2022
- 2.7. Los representantes del equipo directivo del CEIP Punta Larga, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 23-02-2022
- 2.8. Los representantes del Ilustre Colegio Oficial de Psicología de Santa Cruz de Tenerife, en la sede del Colegio de Santa Cruz de Tenerife – 02-03-2022
- 2.9. Los representantes de la Asociación de Fuerteventura de Familias de personas con Alzheimer y otras demencias (AFFA), en el Centro de Atención a la Discapacidad, en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 04-03-2022

- 2.10. El decano del Ilustre Colegio Oficial de Graduados e Ingenieros Técnicos Industriales de Las Palmas, Antonio Marrero, de forma online – 07-03-2022
- 2.11. La coordinadora de la Federación de Salud Mental Canarias, Natalia González, en el local de la organización, en San Cristóbal de La Laguna, en Tenerife – 10-03-2022
- 2.12. Los representante de la Plataforma por la reapertura de la Residencia de Mayores de Frontera (El Hierro), Angélica Calero, de forma online – 14-03-2022
- 2.13. Los vecinos y vecinas de El Cercado del Marqués (La Laguna), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 16-03-2022
- 2.14. El presidente de la Fundación Canaria Alejandro Da Silva contra la Leucemia, Manuel Da Silva, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 17-03-2022 y 09-12-2022
- 2.15. Los representantes de la Plataforma Ciudadana Amigos de Irlanda, en Santa Cruz de La Palma – 18-03-2022
- 2.16. La Mesa de Confluencia de Médicos y Facultativos de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-03-2022
- 2.17. Los vecinos y vecinas de la Vía Cornisa, en el barrio de La Salud (Tenerife), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 25-03-2022
- 2.18. Los representantes de Cruz Roja, en la sede de la Cruz Roja de Santa Cruz de Tenerife – 29-03-2022
- 2.19. La presidenta nacional de la Asociación “Objetivo Diagnóstico”, Carmen Sáez, de forma online – 31-03-2022
- 2.20. Los representantes de la Plataforma en defensa del 5% para Educación, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 06-04-2022
- 2.21. Los trabajadores de Conservación y Márgenes de Carreteras del Cabildo de Lanzarote. El encuentro tuvo lugar en la Asociación de Vecinos de Titerroy, en Lanzarote – 07-04-2022
- 2.22. El presidente de la Federación “Foro por la Isleta”, Félix Alonso, de forma online – 18-04-2022
- 2.23. Los representantes de la Asociación Empresarial de Ganadería e Industrias Lácteas de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 20-04-2022
- 2.24. Los trabajadores y las trabajadoras de la empresa CLECE del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de forma online – 04-05-2022
- 2.25. Las representantes de la Asociación de Familias con Perthes (ASFAPe), Ana Vega y Ana Belén Fuentes, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 10-05-2022
- 2.26. El presidente de la Plataforma de Afectados por la Ley de Costas, José Luis Langa, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 11-05-2022
- 2.27. Los inspectores de Sanidad, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 11-05-2022
- 2.28. Los representantes de la Asociación Social Volcán “Cumbre Vieja”, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 17-05-2022
- 2.29. La presidenta y el vicepresidente de la Asociación Canaria de enfermos y familiares de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal y Ostomía (ACEIIO), Salu Grillo y Oliver García, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 18-05-2022
- 2.30. El presidente de la Plataforma de Afectados por la Ley de Costas, José Luis Langa, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 24-05-2022
- 2.31. El director de la Plataforma Profesional de Actividades Acuáticas de Salvamento y Socorrismo, Eladio Díaz, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 26-05-2022
- 2.32. Los representantes del colectivo de matronas del Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil de Gran Canaria (CHUIMI), en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 27-05-2022
- 2.33. Los integrantes de la Asociación de Personas Sordas de la provincia de Las Palmas (ASOR Las Palmas), en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria - 03-06-2022

- 2.34. Los representantes de la Asociación de Usuarios de Perros Guías de Canarias (AUPCAN) y de la Asociación Canaria de Intervenciones Asistidas con Perros (TERAPICAN), en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 03-06-2022
- 2.35. La presidenta nacional de la Asociación “Objetivo Diagnóstico”, Carmen Sáez, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 06-06-2022
- 2.36. Los representantes de la Asociación de Vecinos La Quinta de Chimaque (Santa Úrsula), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 07-06-2022
- 2.37. El presidente, la vicepresidenta y la secretaria de la Asociación Vicocasa, Javier Velázquez, María Ángeles Pérez y Ana Calzado, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 22-06-2022
- 2.38. El representante del grupo de Docentes de Canarias-INSUCAN, Gabriel Escribano, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 23-06-2022
- 2.39. Los representantes de la Asociación de Personas con Sordoceguera de Canarias (ASOCIDE Canarias), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 27-06-2022
- 2.40. La presidenta y la tesorera del Colegio Profesional de Educadores y Educadoras Sociales de Canarias, Blanca Esther Hernando y Patricia Cerpa, respectivamente, de forma online – 30-06-2022
- 2.41. Los vecinos y vecinas de Todoque (La Palma), en la sede de la Diputación del Común, en La Palma - 05-07-2022
- 2.42. La presidenta de la Asociación “Objetivo Diagnóstico”, Carmen Sáez (por videoconferencia), y con las representantes en Tenerife, Melisa Gómez y Carmen Rodríguez, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 06-07-2022
- 2.43. Los miembros de la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), en la sede de la entidad en La Victoria de Acentejo, en Tenerife – 12-07-2022
- 2.44. Los miembros de la Asociación de Personas con Discapacidad Física de La Palma (ADFILPA), en la oficina de la entidad en Los Llanos de Aridane, en La Palma – 15-07-2022
- 2.45. Los miembros de la empresa AILA DEPENDENCIA S.L., en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-07-2022
- 2.46. Los miembros de la Plataforma Ciudadana Pampillo-Todoque, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 04-08-2022
- 2.47. Los miembros de la Asociación Amigos contra el Sida, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 10-08-2022
- 2.48. El decano, la vicedecana y la asesora jurídica del Colegio Oficial de la Psicología de Las Palmas (COP Las Palmas), Francisco Javier Sánchez, María del Pino del Rosario Armas y Cristina Vasallo, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 12-08-2022
- 2.49. Los integrantes de la Lista de Reserva de Personal Laboral vigente desde 2008 de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 12-08-2022
- 2.50. El coordinador territorial y la técnica del Servicio de Atención de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) en Canarias, Juan Carlos Lorenzo y Clara Herrero, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 16-08-2022
- 2.51. Los miembros de la Asociación Covid Persistente en Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 17-08-2022
- 2.52. Los vecinos y vecinas del Barrio de La Mancha de Icod de los Vinos (Tenerife), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 27-09-2022
- 2.53. El Comisionado Especial para la Reconstrucción de La Palma y con las asociaciones afectadas por el Volcán, en la Casa Massieu de Los Llanos de Aridane, La Palma - 07-10-2022
- 2.54. Los representantes de la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 11-10-2022

- 2.55. Los representantes de la Asociación de Personas con Diversidad Funcional de Canarias “Melody”, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 11-10-2022
- 2.56. Los representantes de la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 13-10-2022
- 2.57. Los representantes de la Asociación Patrimonial “Tegüico”, de la Asociación Tinerfeña en Defensa de la Naturaleza (ATAN) y de la Plataforma Salvar El Puertito, en la oficina de la Diputación del Común en Tenerife – 14-10-2022
- 2.58. El coordinador del Área de Deporte Adaptado e Inclusivo de la Fundación del Club Deportivo Tenerife, Artamy Rodríguez, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 25-10-2022
- 2.59. El presidente del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Santa Cruz de Tenerife, Luis García, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 09-11-2022
- 2.60. Los miembros de la Plataforma de Afectados por la Ley Turística, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 11-11-2022
- 2.61. El presidente de la Federación Empresarial Canaria (FEC), Domingo Gutiérrez, y con los directivos de la Asociación de las Pequeñas y Medianas Empresas de Seguridad (Apemes), Luis Adeva y Pablo Jorge García, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 21-11-2022
- 2.62. El presidente de la Asociación de Personas con Sordoceguera de Canarias, Cristo González, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 22-11-2022
- 2.63. La presidenta de la Asociación Solidaridad Venezuela, Marcela Maspero, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 23-11-2022
- 2.64. La directora de la Fundación Canaria ALDIS para Prevenir y Sanar Enfermedades Infantiles, Ofelia Tabares, en la sede de la organización, en Tenerife – 24-11-2022
- 2.65. Los vecinos y vecinas de Puerto Naos y la Bombilla, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 23-12-2022
- 2.66. El presidente de la Asociación Vigía de los Derechos Públicos y Privados, Pedro Pérez, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 29-12-2022

3. Otras reuniones

- 3.1. Los Defensores autonómicos, en Barcelona – 17-01-2022
- 3.2. El presidente del Senado, Ander Gil García, en Madrid – 25-01-2022
- 3.3. La directora general de Patrimonio Cultural del Gobierno de Canarias, María Antonia Perera, de forma online – 31-01-2022
- 3.4. Reunión de mediación con el Ayuntamiento de Villa de Mazo y la Dirección General de Patrimonio Cultural del Gobierno de Canarias, en el Ayuntamiento de Villa de Mazo, en La Palma – 14-02-2022
- 3.5. El viceconsejero de la Presidencia del Gobierno de Canarias, Antonio José Olivera, en la Presidencia del Gobierno de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife – 16-02-2022
- 3.6. La directora general de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, Marta Arrocha, en la Dirección General de Dependencia y Discapacidad en Santa Cruz de Tenerife - 09-03-2022
- 3.7. Reunión de mediación con el presidente del Cabildo de El Hierro, Alpidio Armas, y la representante de la Plataforma por la reapertura de la Residencia de Mayores de Frontera, en El Hierro, Angélica Calero, en el Cabildo de El Hierro – 24-03-2022
- 3.8. El concejal de Icod de Los Vinos, Gerardo Rizo, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 20-04-2022
- 3.9. La vicepresidenta segunda del Cabildo Insular de Tenerife, Berta Pérez Hernández, en el Cabildo Insular de Tenerife - 25-05-2022

- 3.10. La responsable de Salud Mental del Servicio Canario de Salud (SCS), Natalia González, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 31-05-2022
- 3.11. La directora general de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, Yolanda Iratxe Serrano, de forma online – 20-06-2022
- 3.12. El presidente y el secretario del Comité de Empresa de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de la provincia de Las Palmas del Gobierno de Canarias, Francisco Javier Gómez y Miguel Tray, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 21-06-2022
- 3.13. El concejal del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, Manuel Garrido, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma – 05-07-2022
- 3.14. La consejera de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, Noemí Santana, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 20-07-2022
- 3.15. El alcalde de Arico, Sebastián Martín, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-07-2022
- 3.16. La directora insular de la Administración General del Estado en La Palma, Ana María de León, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 04-08-2022
- 3.17. El comisionado especial para la Reconstrucción de La Palma, Héctor Izquierdo, en la Casa Massieu de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 09-08-2022
- 3.18. El alcalde de Santa Úrsula, Juan Manuel Acosta, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 11-08-2022
- 3.19. El consejero de Sanidad del Gobierno de Canarias, Blas Trujillo, y con miembros de la Asociación “Objetivo Diagnóstico”, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 11-08-2022
- 3.20. Asistencia a la reunión del Punto Neutro Pro Mediación y GEMME en Canarias, en el Parlamento de Canarias – 27-09-2022
- 3.21. El asesor de administraciones y organismos públicos de la empresa ICP Consulting, Juan Díaz, de forma online – 06-10-2022
- 3.22. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 06-10-2022
- 3.23. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y el presidente del Cabildo Insular de La Palma, Mariano Hernández, en el Palacio Salazar de La Palma – 07-10-2022
- 3.24. El profesor de la Universidad de La Laguna, Vicente Zapata, para conocer el Programa Canarias Convive, desde el que se está elaborando el Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural del Gobierno de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 13-12-2022
- 3.25. La valoradora de la Ley de Dependencia en Tenerife, Sara Rodríguez, de forma online – 23-12-2022

4. Actos, conciertos, presentaciones, ruedas de prensa, programas de radio y visitas

- 4.1. Asistencia al acto de entrega de los premios Solidarios ONCE Canarias 2021, en el Teatro Leal de La Laguna – 13-01-2022
- 4.2. Recepción de 7.000 Kilos de ayuda recibida desde distintas instituciones de Segovia para las personas afectadas por el volcán de La Palma. Se trató de un acto promovido por la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, en el Centro Logístico de Donaciones (antigua JTI), en El Paso, La Palma – 19-01-2022
- 4.3. Asistencia al acto de entrega de los Premios Valor Social, en el Club Oliver de Santa Cruz de Tenerife – 31-01-2022
- 4.4. Asistencia al acto de Homenaje a la Ejemplaridad del Pueblo de La Palma, presidido por Sus Majestades los Reyes, don Felipe VI y doña Letizia, en el Museo Insular de La Palma – 24-02-2022

- 4.5. Presentación del Informe extraordinario de la Diputación del Común sobre el grado de cumplimiento del principio de representación equilibrada en la Administración Pública de Canarias, en la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias – 11-03-2022
- 4.6. Asistencia al acto de Homenaje a la Ejemplaridad del Pueblo de La Palma, presidido por Sus Majestades los Reyes, en el Museo Insular de La Palma – 12-03-2022
- 4.7. Asistencia a la presentación del libro "Estatuto de Autonomía de Canarias. Ante el reto de su desarrollo en la X Legislatura autonómica (2019 - 2023)", en el Parlamento de Canarias – 16-03-2022
- 4.8. Asistencia al acto institucional de Honores y Distinciones del Cabildo Insular de Gran Canaria, en la Sala Sinfónica del Auditorio Alfredo Kraus, en Las Palmas de Gran Canaria – 17-03-2022
- 4.9. Asistencia al acto de Reconocimiento a la Mujer Destacada del Municipio de Santa Cruz de La Palma, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma - 29-03-2022
- 4.10. Visita a la sede de la Asociación Española Contra el Cáncer de Santa Cruz de Tenerife con motivo del Día Mundial Contra el Cáncer de Colon – 31-03-2022
- 4.11. Asistencia al acto de Lectura del Pregón de Semana Santa, en la Santa Iglesia Catedral de San Cristóbal de La Laguna, en Tenerife – 31-03-2022
- 4.12. Entrega del Informe Anual 2021 de la Diputación del Común al presidente del Parlamento de Canarias, Gustavo Matos, en el Parlamento de Canarias - 01-04-2022
- 4.13. Presentación del cuento sobre discapacidad de la presidenta de la Asociación "Queremos Movernos", Ana Mengíbar, en el Antiguo Convento de Santo Domingo de La Laguna, en Tenerife – 01-04-2022
- 4.14. Firma de la Adhesión de la Diputación del Común al Programa de Estrategia Canaria de Transición Igualitaria del Gobierno de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-04-2022
- 4.15. Asistencia al acto institucional con motivo de la visita de la Presidenta del Congreso de los Diputados Dña. Meritxell Batet Lamaña, en el Parlamento de Canarias -21-04-2022
- 4.16. Asistencia al "Traslado de la Insignia Real" desde las Casas Consistoriales de Santa Cruz de La Palma hasta la Iglesia Parroquial de El Salvador, a la "Solemne Eucaristía de la Invenición de la Santa Cruz" y a la "Procesión de la Santa Cruz" desde la Iglesia Parroquial de El Salvador hasta la Iglesia Parroquial de San Francisco - 03-05-2022
- 4.17. Presentación de la exposición "Ilustradoras e Ilustradas 2", organizada por la Fundación Cine+Cómics y la Cátedra Cultural Moebius de la Universidad de La Laguna, con el patrocinio del Parlamento de Canarias, la Diputación del Común y la Fundación La Caixa, y el apoyo del Cabildo de Tenerife a través de su programa Tenerife Violenta, en el Parlamento de Canarias – 06-05-2022
- 4.18. Presentación del libro Ilustradoras e Ilustradas, en el Parlamento de Canarias – 12-05-2022
- 4.19. Presentación el Informe Anual 2021 de la Diputación del Común, ante la Comisión de Gobernación, Desarrollo Autonómico, Justicia y Seguridad del Parlamento de Canarias – 19-05-2022
- 4.20. Asistencia al acto homenaje a las 113 mujeres que han sido diputadas en el Parlamento de Canarias durante sus 40 años de historia, en el Parlamento de Canarias – 26-05-2022
- 4.21. Asistencia al acto institucional del Día de Canarias, en el Teatro Guimerá de Tenerife - 30-05-2022
- 4.22. Asistencia al acto de entrega de Premios de las Actividades Complementarias/Extraescolares, organizado por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en el Teatro Guinguada de Las Palmas de Gran Canaria - 01-06-2022

- 4.23. Entrega del Informe Extraordinario de la Diputación del Común sobre la situación de la Dependencia en las islas al presidente del Parlamento de Canarias, Gustavo Matos, en el Parlamento de Canarias – 02-06-2022
- 4.24. Asistencia a la lectura del pregón de las fiestas de San Juan Bautista, en Arucas, en Gran Canaria – 03-06-2022
- 4.25. Presentación del Informe Anual 2021 de la Diputación del Común, en el Pleno del Parlamento de Canarias – 08-06-2022
- 4.26. Visita el primer baño en playa adaptado para personas con ostomía de España y Europa, ubicado en la playa de El Socorro (Los Realejos), en Tenerife – 09-06-2022
- 4.27. Presentación del Informe Extraordinario sobre la Situación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia en Canarias referido al año 202, a la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias – 14-06-2022
- 4.28. Asistencia al acto conmemorativo del Día Nacional de las Lenguas de Signos Españolas, en la Sala Europa del Parlamento de Canarias - 14-06-2022
- 4.29. Asistencia a la gala de los Premios Alan Turing 2022, en el Auditorio de Tenerife – 16-06-2022
- 4.30. Asistencia a la cena, con motivo de la celebración de la 44 Asamblea General de la Asociación Industrial de Canarias (ASINCA), en el Hotel Botánico & The Oriental Spa de Puerto de la Cruz, en Tenerife – 17-06-2022
- 4.31. Intervención en el acto organizado por Construcción Democrática, en la Real Sociedad Económica de Amigos del País, en La Laguna – 21-06-2022
- 4.32. Comparecencia en rueda de prensa para presentar al Grupo de Defensa de los Derechos Sociales en Canarias, conformado por el Ilustre Colegio Oficial de Trabajo Social de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, el Ilustre Colegio Oficial de Educación Social de Canarias, el Ilustre Colegio Oficial de Psicología de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, CERMI Canarias, ACUFADE y la Coordinadora de Acción Social de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 28-06-2022
- 4.33. Asistencia al acto de Graduación de la Universidad Europea, en el Auditorio Teobaldo Power, La Orotava, en Tenerife – 09-07-2022
- 4.34. Asistencia al acto de nombramiento como “Hijo Adoptivo de La Palma” a Jerónimo Saavedra, en el Museo Insular de La Palma – 14-07-2022
- 4.35. Visita a la Asociación de Personas con Discapacidad Visual y Auditiva (ADIVIA), en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 18-07-2022
- 4.36. Visita a la Asociación de Fuerteventura de Familias de personas con Alzheimer y otras demencias (AFFA), en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 18-07-2022
- 4.37. Visita a la Asociación “Oportunidades de Vida”, en Las Palmas de Gran Canaria – 20-07-2022
- 4.38. Comparecencia en rueda de prensa para presentar el Programa Oficial de actos Conmemorativos del Centenario de la Fundación de la Sociedad Deportiva Tenisca (SDT), junto con el presidente de la Sociedad Deportiva Tenisca (SDT), Elías Hernández, y el secretario y el cronista oficial de la Comisión Especial de la Conmemoración del Centenario de la Sociedad Deportiva Tenisca, Primitivo Jerónimo y Diego Hernández, respectivamente, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 22-07-2022
- 4.39. Asistencia a la inauguración de la nueva sede de Radio Club Tenerife – 26-07-2022
- 4.40. Visita a la Asociación Alzheimer Canarias, en Gran Canaria – 10-08-2022
- 4.41. Visita a la Asociación Oportunidades de Vida, en Las Palmas de Gran Canaria – 16-08-2022
- 4.42. Asistencia al acto Conmemorativo de la Festividad del Día de la Policía, en el Palacio de Congresos Expo Meloneras de Gran Canaria – 30-09-2022
- 4.43. Asistencia a la “Cena de Gran Gala” con motivo de la festividad del Día de la Policía, en el Hotel Lopesan Baoba Resort, en Gran Canaria – 30-09-2022

- 4.44.** Asistencia al acto de entrega de la medalla de Caballero de la Orden Masónica del Fundador con distintivo rojo, a Jerónimo Saavedra Acevedo, en el Auditorio Alfredo Kraus – 01-10-2022
- 4.45.** Asistencia al acto de recibimiento del Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, en la Dirección Insular en La Palma – 06-10-2022
- 4.46.** Visita a las zonas afectadas por el volcán de La Palma - 07-10-2022
- 4.47.** Participación en el programa que la Cadena Cope emitió con motivo del Día Mundial de las Personas Ostomizadas – 10-10-2022
- 4.48.** Asistencia al acto de entrega de la distinción de Socio de Honor 2022 a Jerónimo Saavedra en reconocimiento a su labor en la educación y la cultura, organizado por la Sociedad Canaria “Elio Antonio de Nebrija” de profesores de lengua española y literatura, en la Sala de Cristal del Exconvento de Santo Domingo en La Laguna, en Tenerife – 27-10-2022
- 4.49.** Visita a la sede de la Obra Social de Acogida y Desarrollo de Las Palmas de Gran Canaria, con motivo del XXXIV aniversario de la entidad – 11-11-2022
- 4.50.** Asistencia al acto de inauguración del nuevo local de la Asociación de Periodistas de Tenerife (APT), en Santa Cruz de Tenerife – 14-11-2022
- 4.51.** Visita al Centro Tagoror de la Asociación Oportunidades de Vida, en Las Palmas de Gran Canaria -15-11-2022
- 4.52.** Asistencia al Concierto Conmemorativo del 40 Aniversario del Parlamento de Canarias: De la Música a la Palabra, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 15-11-2022
- 4.53.** Asistencia como Presidente del Jurado de los Premios al Valor Social de la Fundación CEPESA, en el Club Oliver de Santa Cruz de Tenerife - 16-11-2022
- 4.54.** Asistencia al XIII Aniversario del Centro Social de la Tercera Edad “Sangre Marina”, en el Club Náutico Puertito de Güímar, Tenerife – 18-11-2022
- 4.55.** Visita de la sede de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) en Las Palmas de Gran Canaria – 21-11-2022
- 4.56.** Presentación de la novela “Los huesos de la reina” de Carmen Gloria Calero Martín, en el casino de Santa Cruz de Tenerife – 24-11-2022
- 4.57.** Participación en el programa de radio organizado por la Diputación del Común con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, retransmitido en directo por Cadena Ser, en la calle Triana de Las Palmas de Gran Canaria – 05-12-2022
- 4.58.** Participación en la Rueda de Prensa para presentar el Congreso: “Justicia y Sostenibilidad Democrática, la respuesta contra la violencia de género”, en la Vicepresidencia del Gobierno, en Las Palmas de Gran Canaria – 05-12-2022
- 4.59.** Recepción del Galardón “Amables del Turismo y Convivencia Ciudadana”, en su LXI Edición, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife – 05-12-2022
- 4.60.** Presentación del Libro "Güímar en el fútbol de Tenerife, 1943-1955" de José Carlos Guerra Cabrera, en Espacio Cultural Los Ángeles de Güímar, en Tenerife – 16-12-2022
- 4.61.** Asistencia al acto de clausura de la I Convivencia de Personas con Sordoceguera de Canarias 2022, en el Hotel Be Live Experiencie Orotava en Puerto de la Cruz, en Tenerife – 17-12-2022
- 4.62.** Asistencia al 40º Aniversario del Defensor del Pueblo, en el Salón de los Pasos Perdidos del Congreso de los Diputados de Madrid – 20-12-2022
- 4.63.** Visita al Centro Psicopedagógico San Juan de Dios, en Tenerife – 22-12-2022
- 4.64.** Visita a la Asociación Síndrome de Down, en Tenerife – 22-12-2022
- 4.65.** Visita a la Fundación Canaria Alejandro Da Silva contra la Leucemia, en Gran Canaria – 28-12-2022

5. Jornadas, conferencias, charlas, debates, asambleas, cursos, congresos, encuentros, comisiones, sesiones de diálogo e informativas.

- 5.1. Impartición de una charla sobre las funciones de la Diputación del Común, en el IES César Manrique, en Arrecife, en Lanzarote -14-01-2022
- 5.2. Intervención en el Senado de España (Madrid), para hablar sobre la protección de los derechos ciudadanos en Canarias como región ultraperiférica – 25-01-2022
- 5.3. Asistencia a la I Jornadas Felinas de Tenerife, en el antiguo convento de Santo Domingo, en La Laguna – 05-02-2022
- 5.4. Intervención en la Jornada de Vivienda, organizada por la Asociación de Afectados por la Hipoteca Norte de Gran Canaria (AHINOR), en colaboración con el Cabildo de Lanzarote, en la Biblioteca Municipal de Arrecife, en Lanzarote – 11-02-2022
- 5.5. Asistencia a la Jornada de Vivienda, organizada por la Asociación de Afectados por la Hipoteca Norte de Gran Canaria (AHINOR), en colaboración con el Cabildo de Lanzarote, en la Biblioteca Municipal de Arrecife, en Lanzarote – 11-02-2022 y 12-02-2022
- 5.6. Asistencia a la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento – 23-02-2022
- 5.7. Participación en la Junta de Control del Parlamento de Canarias que estudia la Proposición de Ley de Iniciativa Popular de Protección del arbolado urbano – 17-02-2022, 10-03-2022, 08-04-2022 y 23-05-2022
- 5.8. Asistencia al debate de la nacionalidad, en el Parlamento de Canarias – 22-03-2022
- 5.9. Impartición de una charla al alumnado de Derecho Administrativo del Turismo del Grado de Turismo de la Escuela Universitaria Iriarte, en Puerto de la Cruz, en Tenerife – 23-03-2022
- 5.10. Asistencia al curso de formación para la Transición Igualitaria en Canarias, organizado por el Gobierno de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-04-2022, 21-04-2022, 05-05-2022
- 5.11. Asistencia al XVI Congreso Internacional Lares - EAN: los cuidados de larga duración, equipo y talento, en el Auditorio de la Diputación de Alicante – 11-04-2023, 12-04-2023 y 13-04-2023
- 5.12. Impartición de una charla al alumnado de 4º de ESO del Colegio San Isidoro de Las Palmas de Gran Canaria – 19-04-2022
- 5.13. Asistencia al encuentro SER Radio Club Tenerife “Retos y oportunidades de Tenerife”, en el Museo de la Naturaleza y Arqueología de Tenerife – 05-05-2022
- 5.14. Intervención en la Jornada de Vivienda, organizada por la Asociación de Afectados por la Hipoteca Norte de Gran Canaria (AHINOR), en el Archivo Municipal de Arrecife, en Lanzarote – 21-05-2022
- 5.15. Asistencia a la Conferencia-Coloquio con el magistrado Joaquím Bosch Grau, en la Sala Europa del Parlamento de Canarias – 02-06-2022
- 5.16. Asistencia a la conferencia “Inteligencia artificial y proceso penal: ¿hacia una justicia robótica?”, a cargo del presidente de la Sala Segunda del Tribunal Supremo, Manuel Marchena, en el Parlamento de Canarias – 06-06-2022
- 5.17. Intervención en la Jornada “Salud y Obesidad en Canarias”, organizada por el Consejo Social de la Universidad de La Laguna (ULL), en el Salón de Actos Cajasiete de Santa Cruz de Tenerife – 08-06-2022
- 5.18. Asistencia a la conferencia “Reivindicación de la política y el consenso”, impartida por el expresidente del Congreso de los Diputados y exministro de Defensa, José Bono, y presentada por el expresidente del Gobierno de Canarias, Jerónimo Saavedra, en el Salón Principal del Real Casino de Tenerife - 08-06-2022
- 5.19. Intervención en la asamblea de la Plataforma del Tercer Sector en Canarias, en la sede de la ONCE en Santa Cruz de Tenerife – 22-06-2022

- 5.20. Asistencia a la Jornada “Renta Ciudadana: Hacia una Canarias más justa”, organizada por el periódico Canarias7, en colaboración con el Gobierno de Canarias, en el Salón de Actos Canarias7, Las Palmas de Gran Canaria – 04-07-2022
- 5.21. Asistencia al encuentro “Repensar La Palma”, en la Plaza de España de Los Llanos de Aridane, La Palma – 11-07-2022
- 5.22. Asistencia al encuentro bajo el título “50 Años de Régimen Económico y Fiscal en Canarias”, en el Parlamento de Canarias – 21-07-2022
- 5.23. Asistencia al encuentro con el presidente de Canarias, Ángel Victor Torres Pérez, “Canarias en positivo”, en el hotel Santa Catalina – 30-09-2022
- 5.24. Asistencia al encuentro SER Canarias “Un Plan para Gobernar”, en el hotel Royal Hideaway, en Gran Canaria – 11-10-2022
- 5.25. Intervención en la Jornada organizada por el Ayuntamiento de Segovia por la Semana Europea de la Democracia Local, en la ciudad de Segovia – 17-10-2022
- 5.26. Asistencia a las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo: “La Prestación del Servicio Público de Salud en el Medio Rural”, organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, en la ciudad de León – 19-10-2022, 20-10-2022 y 21-10-2022
- 5.27. Inauguración del I Congreso Internacional sobre Cuidados, “Derecho a la Vida: Cuidados y Sostenibilidad”, organizado por la Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amistades de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), en el Aula Magna de la Universidad de La Laguna, en Tenerife – 03-11-2022
- 5.28. Asistencia a la Jornada “La autonomía de Canarias ante el espejo en su 40º aniversario: retos y desafíos”, en el Salón de Actos del Parlamento de Canarias – 08-11-2022, 09-11-2022 y 10-11-2022
- 5.29. Participación en la mesa de debate: “Los órganos de relevancia estatutaria en perspectiva de futuro” de las Jornadas “La Autonomía en Canarias ante el espejo en su 40º aniversario: retos y desafíos”, en el Parlamento de Canarias – 09-11-2022
- 5.30. Intervención y asistencia en las Jornada 2022: “Análisis y Consecuencias actuales de la Emigración y Retorno”, organizada por la Asociación Regional de la Unión de Emigrantes Retornados Canarios (UERCA), en la Presidencia del Gobierno de Canarias en Santa Cruz de Tenerife – 17-11-2022
- 5.31. Asistencia a la XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) – 29-11-2022, 30-11-2022 y 01-12-2022
- 5.32. Impartición de una charla sobre las funciones de la Diputación del Común al alumnado de 2º de Bachillerato del IES José María Pérez Pulido de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 12-12-2022
- 5.33. Asistencia a la Jornada “Justicia y Sostenibilidad Democrática: La respuesta a la Violencia de Género”, en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria – 14-12-2022, 15-12-2022 y 16-12-2022
- 5.34. Intervención en la Jornada “Justicia y Sostenibilidad Democrática: La respuesta a la Violencia de Género”, en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria – 15-12-2022
- 5.35. Asistencia a la Jornada de formación sobre lenguaje administrativo, organizado por la Diputación del Común, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma - 19-12-2022

6. Entrevistas en prensa, radio y televisión.

- 6.1. Radio – Onda Cero – 11-01-2022, 14-01-2022 , 21-07-2022, 16-08-2022 y 29-12-2022
- 6.2. Radio – Radio 6 Tenerife – 12-01-2022
- 6.3. Radio – Cadena Ser – 13-01-2022, 03-03-2022, 20-05-2022, 25-05-2022, 09-06-2022, 12-07-2022 y 27-10-2022
- 6.4. Radio – Radio Club – 18-01-2022 , 20-05-2022, 11-08-2022 y 23-09-2022

- 6.5. Televisión – TV Canaria – 18-01-2022, 03-02-2022, 09-02-2022, 21-03-2022, 23-03-2022, 11-07-2022, 23-09-2022 y 28-10-2022
- 6.6. Prensa escrita – La Provincia – 18-01-2022
- 6.7. Radio – Canarias Radio – 19-01-2022, 21-03-2022, 20-05-2022, 21-07-2022, 28-10-2022 y 16-11-2022
- 6.8. Radio – 7.7 Radio – 21-01-2022, 31-01-2022, 07-07-2022 y 04-11-2022
- 6.9. Radio - Onda Tenerife – 15-02-2022, 23-05-2022, 13-07-2022, 03-10-2022 y 25-10-2022
- 6.10. Televisión – Canal 11 La Palma – 08-03-2022 y 07-11-2022
- 6.11. Plataforma digital World Media – 28-03-2022
- 6.12. Televisión - Mírame TV – 28-03-2022, 12-12-2022 y 13-12-2022
- 6.13. Radio - Radio Escolar del Colegio Julián Zafra Moreno de Güímar, en Tenerife – 29-03-2022
- 6.14. Radio – Radio Nacional – 04-05-2022 y 27-10-2022
- 6.15. Radio - Cadena COPE – 20-05-2022
- 6.16. Radio - Radio Las Palmas – 20-05-2022 y 18-08-2022
- 6.17. Radio - Espejo Canario – 20-05-2022
- 6.18. Radio – Onda Norte FM -10-06-2022
- 6.19. Televisión - TVE - 30-06-2022, 28-10-2022, 24-11-2022 y 12-12-2022
- 6.20. Televisión - Canal 4 – 06-07-2022 y 23-09-2022
- 6.21. Radio - Radio Sintonía – 18-07-2022
- 6.22. Televisión - Biosfera TV Lanzarote– 04-10-2022
- 6.23. Radio - La Diez Radio – 28-10-2022 y 23-12-2022
- 6.24. Radio – Radio Tiempo Tenerife – 29-10-2022

Adjunto Primero de la Diputación del Común
Felipe Afonso El Jaber

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Tías, en Lanzarote – 14-01-2022
- 1.2. Ayuntamiento de Moya, en Gran Canaria - 11-02-2022
- 1.3. Ayuntamiento de La Oliva, en Fuerteventura – 04-03-2022
- 1.4. Ayuntamiento de San Bartolomé, en Lanzarote – 07-04-2022
- 1.5. Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, en Gran Canaria – 19-04-2022
- 1.6. Ayuntamiento de Firgas, en Gran Canaria – 27-05-2022
- 1.7. Ayuntamiento de Agaete, en Gran Canaria – 01-07-2022
- 1.8. Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás, en Gran Canaria – 01-07-2022
- 1.9. Ayuntamiento de Teguiise, en Lanzarote – 04-10-2022

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. Representantes de la Asociación de Personas con Diversidad Funcional de Canarias “Melody”, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 11-02-2022
- 2.2. El presidente de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en Santa Cruz de Tenerife, Andrés Orozco, en la oficina de la Diputación del Común , en Gran Canaria – 15-02-2022
- 2.3. Representantes del Colegio Oficial del Trabajo Social de Las Palmas, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 18-02-2022
- 2.4. La directora de la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), Elena Felipe, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-02-2022
- 2.5. La presidenta y la gerente de Plena Inclusión Canarias, Carmen Laucirica y Natalia Cañeque, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 23-02-2022
- 2.6. El presidente y la directora de la Asociación Alzheimer Canarias, José Regidor y Lorena Álvarez, respectivamente, en la sede de la Organización de Las Palmas de Gran Canaria (Antiguo Hospital Dermatológico) – 24-02-2022
- 2.7. La presidenta y la trabajadora social de la Asociación de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo (APAELP), Carmen Rosa Frías y Ana Blanco, respectivamente, en la sede de la Organización de Las Palmas de Gran Canaria – 24-02-2022
- 2.8. La gerente de la Asociación Síndrome de Down de Las Palmas, Herminia Pérez, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 02-03-2022
- 2.9. Representantes de la Asociación de Fuerteventura de Familias de personas con Alzheimer y otras demencias (AFFA), en el Centro de Atención a la Discapacidad, en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 04-03-2022
- 2.10. Los trabajadores de Conservación y Márgenes de Carreteras del Cabildo de Lanzarote. El encuentro tuvo lugar en la Asociación de Vecinos de Titerroy, en Lanzarote – 07-04-2022
- 2.11. El presidente de la Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Canarias (CoordiCanarias), Salvador Morales, en la sede de la Asociación, en Tenerife – 21-04-2022
- 2.12. La presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife, Candelaria Delgado, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 26-04-2022
- 2.13. Los representantes del colectivo “en contra de los recortes de los estudios artísticos en la Enseñanza Obligatoria Secundaria (ESO) y en la Educación de Adultos”, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 16-05-2022

- 2.14. Los representantes del colectivo de matronas del Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil de Gran Canaria (CHUIMI), en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 27-05-2022
- 2.15. Los integrantes de la Asociación de Personas Sordas de la provincia de Las Palmas (ASOR Las Palmas), en la oficina de la Diputación del Común, e Gran Canaria - 03-06-2022
- 2.16. Los representantes de la Asociación de Usuarios de Perros Guías de Canarias (AUPCAN) y de la Asociación Canaria de Intervenciones Asistidas con Perros (TERAPICAN), en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 03-06-2022
- 2.17. El representante del grupo de Docentes de Canarias-INSUCAN, Gabriel Escribano, de forma online – 23-06-2022
- 2.18. Los representantes de la Asociación de Personas con Sordoceguera de Canarias (ASOCIDE Canarias), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 27-06-2022
- 2.19. Los miembros de la Asociación de Personas con Discapacidad Física de La Palma (ADFILPA), en la oficina de la entidad en Los Llanos de Aridane, en La Palma – 15-07-2022
- 2.20. Los representantes del Sindicato Cobas, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 30-08-2022
- 2.21. El presidente de la Fundación Canaria Pequeño Valiente Niños con Cáncer, José Jerez, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 05-11-2022
- 2.22. El presidente de la Asociación de Vecinos de La Solana de Telde (Gran Canaria), Pablo Agriela, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 09-09-2022
- 2.23. El presidente y la vicepresidenta de la Plataforma de Afectados por la Ley Turística, Blas Padrón y María Isabel Doreste, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 09-09-2022
- 2.24. Los representantes de la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), de forma online – 13-10-2022
- 2.25. Los miembros de la Plataforma de Afectados por la Ley Turística, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 11-11-2022
- 2.26. El presidente de la Plataforma Justicia Social Carrizal, Francisco Suárez, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 12-12-2022
- 2.27. Los representantes del Colegio Profesional de Educadores y Educadoras Sociales de Canarias (CEESCAN), de forma online - 30-12-2022

3. Otras reuniones

- 3.1. La Consejera Insular del Área de Presidencia, Hacienda y Modernización, Berta Pérez Hernández, en el Cabildo Insular de Tenerife – 25-05-2022
- 3.2. El presidente y el secretario del Comité de Empresa de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de la provincia de Las Palmas del Gobierno de Canarias, Francisco Javier Gómez y Miguel Tray, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 21-06-2022
- 3.3. Los miembros de la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), en la sede de la entidad en La Victoria de Acentejo, en Tenerife – 12-07-2022
- 3.4. Asistencia a la reunión del Punto Neutro Pro Mediación y GEMME en Canarias, en el Parlamento de Canarias – 27-09-2022
- 3.5. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 06-10-2022
- 3.6. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y el presidente del Cabildo Insular de La Palma, Mariano Hernández, en el Palacio Salazar de La Palma – 07-10-2022
- 3.7. Asistencia a la reunión del Punto Neutro Pro Mediación y GEMME en Canarias, en las Casas Consistoriales de Las Palmas de Gran Canaria – 25-10-2022

- 3.8. El alcalde de Artenara, Jesús Díaz, en el Consistorio Municipal – 21-11-2022
- 3.9. Asistencia a una reunión en el Centro de Interpretación de La Bajada de la Virgen en Santa Cruz de La Palma, sobre la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica - 13-12-2022

4. Actos, eventos, presentaciones, ruedas de prensa, ferias, programas de radio y visitas

- 4.1. Visita a la Asociación “Oportunidades de Vida” de la Iglesia Evangélica Bautista, en Las Palmas de Gran Canaria – 18-01-2022
- 4.2. Asistencia al acto de entrega de la Medalla de Honor a César Manrique (a título póstumo), en el Paraninfo de la Universidad de La Laguna, en Tenerife – 25-04-2022
- 4.3. Asistencia al acto presentación del libro “Dátiles por la vereda” de la escritora Nadia Jiménez, en la Biblioteca Insular de Gran Canaria – 04-05-2022
- 4.4. Asistencia a la comparecencia del Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, ante la Comisión de Gobernación, Desarrollo Autonómico, Justicia y Seguridad del Parlamento de Canarias, para exponer el Informe Anual 2021 de la Diputación del Común – 19-05-2022
- 4.5. Asistencia al acto institucional del Día de Canarias, en el Teatro Guimerá de Tenerife - 30-05-2022
- 4.6. Asistencia al acto de entrega de Premios de las Actividades Complementarias/Extraescolares, organizado por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en el Teatro Guiniguada de Las Palmas de Gran Canaria - 01-06-2022
- 4.7. Entrega del Informe Extraordinario de la Diputación del Común sobre la situación de la Dependencia en las islas al presidente del Parlamento de Canarias, Gustavo Matos, en el Parlamento de Canarias – 02-06-2022
- 4.8. Asistencia a la lectura del pregón de las Fiestas en honor a San Antonio de Padua 2022, a cargo del diputado y ex alcalde de Moya, Poli Suárez, en el municipio de Moya, en Gran Canaria – 03-06-2022
- 4.9. Asistencia al Pleno del Parlamento de Canarias, en el que el Diputado del Común, Rafael Yanes, intervino para dar cuenta del Informe Anual 2021 de la Institución – 08-06-2022
- 4.10. Asistencia a la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias, en la que el Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, expuso el Informe Extraordinario sobre la Situación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia en Canarias referido al año 2021 – 14-06-2022
- 4.11. Asistencia al acto conmemorativo del Día Nacional de las Lenguas de Signos Españolas, en la Sala Europa del Parlamento de Canarias - 14-06-2022
- 4.12. Asistencia al acto de celebración del Día de la Delegación de Defensa en Canarias, en la sede de la Delegación de Defensa, en Canarias – 16-06-2022
- 4.13. Asistencia a la Función Solemne por la Festividad de San Juan Bautista, en la Parroquia de San Juan Bautista de Arucas, en Gran Canaria – 24-06-2022
- 4.14. Asistencia a la rueda de prensa para presentar al Grupo de Defensa de los Derechos Sociales en Canarias, conformado por el Ilustre Colegio Oficial de Trabajo Social de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, el Ilustre Colegio Oficial de Educación Social de Canarias, el Ilustre Colegio Oficial de Psicología de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, CERMI Canarias, ACUFADE y la Coordinadora de Acción Social de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 28-06-2022
- 4.15. Asistencia al acto de nombramiento como “Hijo Adoptivo de La Palma” a Jerónimo Saavedra, en el Museo Insular de La Palma – 14-07-2022
- 4.16. Asistencia al acto de la celebración de la festividad de Nuestra Señora del Carmen, Patrona de la Armada, en el Arsenal Militar de Las Palmas - 16-07-2022

- 4.17. Visita a la Asociación de Personas con Discapacidad Visual y Auditiva (ADIVIA), en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 18-07-2022
- 4.18. Visita a la Asociación de Fuerteventura de Familias de personas con Alzheimer y otras demencias (AFFA), en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 18-07-2022
- 4.19. Visita a la ONG Rescate Canarias, en Las Palmas de Gran Canaria – 26-07-2022
- 4.20. Visita a la Asociación Oportunidades de Vida, en Las Palmas de Gran Canaria – 16-08-2022
- 4.21. Asistencia a los actos organizados con motivo de la Festividad de Ntra. Sra. Del Pino, en la Casa Consistorial de la Villa de Teror, en Gran Canaria – 07-09-2022 y 08-09-2022
- 4.22. Asistencia a la solemne Eucaristía con motivo de la Festividad de Ntra. Sra. del Pino, en la Basílica de Teror, en Gran Canaria – 08-09-2022
- 4.23. Asistencia al acto de apertura del Curso Académico 2022-2023 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en el Paraninfo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria – 16-09-2022
- 4.24. Asistencia al acto organizado por la Asociación Alzheimer Canarias, con motivo del Día Mundial del Alzheimer, en el Salón de Actos del Colegio Oficial de Médicos de Las Palmas – 21-09-2022
- 4.25. Asistencia al acto de celebración del Día Mundial del Turismo en el Norte de Gran Canaria y a la entrega de los reconocimientos a la labor turística en el norte de la Isla 2022, en Tejeda, en Gran Canaria – 25-09-2022
- 4.26. Asistencia al Pregón de las Fiestas en honor de Nuestra Señora del Rosario de Vegueta, a cargo del cantautor Luis Quintana, en la Plaza de Santo Domingo, Las Palmas de Gran Canaria – 29-09-2022
- 4.27. Asistencia al acto conmemorativo de la Festividad del Día de la Policía, en el Palacio de Congresos Expo Meloneras de Gran Canaria – 30-09-2022
- 4.28. Asistencia a la “Cena de Gran Gala” con motivo de la festividad del Día de la Policía, en el Hotel Lopesan Baoba Resort, en Gran Canaria – 30-09-2022
- 4.29. Asistencia al acto de entrega de la medalla de Caballero de la Orden Masónica del Fundador con distintivo rojo, a Jerónimo Saavedra Acevedo, en el Auditorio Alfredo Kraus – 01-10-2022
- 4.30. Asistencia al acto de celebración del Día Mundial del Turismo en el Norte de Gran Canaria y a la entrega de los reconocimientos a la labor turística en el norte de la Isla en el año 2022, en el municipio de Tejeda, Gran Canaria – 16-10-2022
- 4.31. Asistencia al acto de Toma de Posesión de María Farnés, como Fiscal Superior de la Comunidad Autónoma de Canarias, en la Sala de Audiencias del Tribunal Superior de Justicia de Canarias en Las Palmas de Gran Canaria – 21-10-2022
- 4.32. Asistencia a la XVI edición de los Premios SER Canario, en el Teatro Pérez Galdós de Las Palmas de Gran Canaria – 21-10-2022
- 4.33. Asistencia a la Feria de la Empleabilidad y la Internalización, en el Recinto Ferial de Santa Cruz de Tenerife – 26-10-2022
- 4.34. Asistencia a acto de entrega de los “Premios Realejeros Destacados – 2022” en la Plaza de Viera y Clavijo, los Realejos, en Tenerife – 04-11-2022
- 4.35. Asistencia a la V Gala Solidaria de la Fundación Canaria Pequeño Valiente Niños con Cáncer, en el pabellón “Gran Canaria Arena” – 05-11-2022
- 4.36. Asistencia a los Premios Tribuna 2022, en el Poema del Mar de Las Palmas de Gran Canaria – 10-11-2022
- 4.37. Visita a la sede de la Obra Social de Acogida y Desarrollo de Las Palmas de Gran Canaria, con motivo del XXXIV aniversario de la entidad – 11-11-2022
- 4.38. Visita al Centro Tagoror de la Asociación Oportunidades de Vida, en Las Palmas de Gran Canaria -15-11-2022
- 4.39. Asistencia al Concierto Conmemorativo del 40 Aniversario del Parlamento de Canarias: De la Música a la Palabra, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 15-11-2022

- 4.40. Participación en el programa de radio organizado por la Diputación del Común con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, retransmitido en directo por Cadena Ser, desde la calle Triana de Las Palmas de Gran Canaria – 05-12-2022
- 4.41. Asistencia al acto de entrega del Galardón “Amables del Turismo y Convivencia Ciudadana”, en su LXI Edición, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife – 05-12-2022
- 4.42. Asistencia al acto conmemorativo del 44 Aniversario de la Constitución Española, en el Salón del Trono de la Delegación del Gobierno de Canarias, en Las Palmas de Gran Canaria – 06-12-2022
- 4.43. Asistencia al Evento: “Impulsando la transformación digital del sector turístico, organizado por Segittur Turismo e Innovación y La Provincia, en Las Palmas de Gran Canaria - 14-12-2022
- 4.44. Asistencia a la presentación del libro “Ucrania sin cielo” de la letrada Nadia Jiménez, en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas – 19-12-2022
- 4.45. Visita al Centro Psicopedagógico San Juan de Dios, en Tenerife – 22-12-2022
- 4.46. Visita a la Asociación Síndrome de Down, en Tenerife – 22-12-2022
- 4.47. Visita a la Fundación Canaria Alejandro Da Silva contra la Leucemia, en Gran Canaria – 28-12-2022

5. Jornadas, asambleas, foros, congresos, encuentros, sesiones de diálogo e informativas

- 5.1. A Asistencia a la Jornada de Vivienda en Lanzarote, organizada por la Asociación de Afectados por la Hipoteca Norte de Gran Canaria (AHINOR), en colaboración con el Cabildo de Lanzarote, en la Biblioteca Municipal de Arrecife, Lanzarote – 11-02-2022 y 12-02-2022
- 5.2. Asistencia a la sesión extraordinaria del Consejo de Accesibilidad del Cabildo Insular de Fuerteventura – 08-04-2022
- 5.3. Asistencia al XVI Congreso Internacional Lares - EAN: los cuidados de larga duración, equipo y talento, en el Auditorio de la Diputación de Alicante – 11-04-2023, 12-04-2023 y 13-04-2023
- 5.4. Asistencia al Encuentro Ser Radio Club Tenerife “Conversa: Turismo y Cambio Climático en Canarias”, en el Hotel Iberostar Heritage Grand Mencey de Tenerife – 26-04-2022
- 5.5. Intervención en la Jornada de Vivienda de Lanzarote, organizada por la Asociación de Afectados por la Hipoteca Norte de Gran Canaria (AHINOR), en el Archivo Municipal de Arrecife, Lanzarote – 21-05-2022
- 5.6. Asistencia a la Jornada “Renta Ciudadana: Hacia una Canarias más justa”, organizada por el periódico Canarias7, en colaboración con el Gobierno de Canarias, en el Salón de Actos Canarias7, Las Palmas de Gran Canaria – 04-07-2022
- 5.7. Asistencia a la nueva edición de #ForoParlamento, bajo el título “Justicia: retos y desafíos”, en el Parlamento de Canarias – 15-09-2022
- 5.8. Asistencia a la I Jornada Alzheimer Fuerteventura: “Gestión sociosanitaria integral del deterioro cognitivo”, en el Palacio de Formación y Congresos de Fuerteventura – 19-09-2022
- 5.9. Asistencia al encuentro con la Consejera de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias, Yaiza Castilla, en el Hotel Santa Catalina de Las Palmas de Gran Canaria – 17-10-2022
- 5.10. Asistencia a la I Semana Internacional de Mediación, organizada por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, en el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma – 02-11-2022 y 03-11-2022
- 5.11. Asistencia a la Jornada “La autonomía de Canarias ante el espejo en su 40º aniversario: retos y desafíos”, en el Salón de Actos del Parlamento de Canarias – 08-11-2022 y 09-12-2022

- 5.12. Asistencia al Foro “El futuro de Canarias” que, con motivo del 60º Aniversario de Cajasiete, en el Hotel Santa Catalina de Las Palmas de Gran Canaria – 17-11-2022
- 5.13. Asistencia al VII Congreso “Gestión del Deporte y de la Actividad Física en Canarias”, en el Pabellón Gran Canaria Arena – 24-11-2022
- 5.14. Asistencia a la XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) – 29-11-2022, 30-11-2022 y 01-12-2022
- 5.15. Asistencia a la Jornada de formación sobre lenguaje administrativo, organizado por la Diputación del Común, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma - 19-12-2022

6. Entrevistas en prensa, radio y televisión

- 6.1. Radio - Radio Agaete – 07-03-2022
- 6.2. Radio - Radio Las Palmas – 17-05-2022, 15-06-2022 y 21-06-2022
- 6.3. Radio - Cadena Cope – 15-06-2022
- 6.4. Radio - Radio Club Tenerife – 15-06-2022
- 6.5. Televisión - TV Canaria - 15-06-2022
- 6.6. Radio - Onda Tenerife – 15-06-2022
- 6.7. Prensa escrita - Diario de Avisos – 15-06-2022
- 6.8. Radio - Onda Cero Gran Canaria – 15-06-2022
- 6.9. Radio - Cadena Ser – 15-06-2022 y 16-06-2022
- 6.10. Prensa digital - Tiempo en Canarias – 16-06-2022
- 6.11. Radio - Espejo Canario Radio – 16-06-2022
- 6.12. Radio – Canarias Radio – 17-06-2022
- 6.13. Televisión - Canal 4 TV Telde – 21-06-2022
- 6.14. Radio - Radio Sintonía – 29-06-2022
- 6.15. Televisión - Mírame TV – 11-07-2022

Adjunta segunda de la Diputación del Común
Milagros Fuentes González

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Tifarafe, en La Palma – 28-01-2022
- 1.2. Ayuntamiento de la Villa de Garafía, en La Palma – 25-02-2022
- 1.3. Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en La Palma – 30-03-2022

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. El presidente y la coordinadora de la Asociación Visión y Vida, Salvador Alsina y Elisenda Ibáñez, respectivamente, así como con la trabajadora Inés Mateu y las responsables de Relaciones Institucionales, Jennifer García y Elena Haza, de forma online – 03-02-2022
- 2.2. La Mesa de Confluencia de Médicos y Facultativos de Canarias, de forma online – 21-03-2022
- 2.3. Los representantes de la Asociación Social Volcán “Cumbre Vieja”, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 17-05-2022
- 2.4. Los vecinos y vecinas de Todoque (La Palma), en la sede de la Diputación del Común, en La Palma - 05-07-2022
- 2.5. La presidenta de la Asociación “Objetivo Diagnóstico”, Carmen Sáez, y con las representantes en Tenerife, Melisa Gómez y Carmen Rodríguez, de forma online – 06-07-2022
- 2.6. Los miembros de la Plataforma Ciudadana Pampillo-Todoque, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 04-08-2022
- 2.7. La vicepresidenta del colectivo Ca-minando Fronteras, María González, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 06-09-2022
- 2.8. El comisionado especial para la reconstrucción de La Palma, Héctor Izquierdo y con las asociaciones afectadas por el Volcán, en la Casa Massieu de Los Llanos de Aridane, La Palma - 07-10-2022
- 2.9. La presidenta de la Asociación Social Solidaridad Venezuela, Marcela Maspero, de forma online – 23-11-2022
- 2.10. Los vecinos y vecinas de Puerto Naos y la Bombilla, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 23-12-2022

3. Otras reuniones

- 3.1. La responsable de Salud Mental del Servicio Canario de Salud (SCS), Natalia González, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 31-05-2022
- 3.2. La directora general de Protección a la Infancia y la Familia del Gobierno de Canarias, Yolanda Iratxe Serrano, de forma online – 20-06-2022
- 3.3. El presidente y el secretario del Comité de Empresa de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de la provincia de Las Palmas del Gobierno de Canarias, Francisco Javier Gómez y Miguel Tray, respectivamente, de forma online – 21-06-2022
- 3.4. La presidenta y la tesorera del Colegio Profesional de Educadores y Educadoras Sociales de Canarias, Blanca Esther Hernando y Patricia Cerpa, respectivamente, de forma online – 30-06-2022
- 3.5. La directora insular de la Administración General del Estado en La Palma, Ana María de León, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 04-08-2022

- 3.6. El comisionado especial para la reconstrucción de La Palma, Héctor Izquierdo, en la Casa Massieu de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 09-08-2022
- 3.7. El consejero de Sanidad del Gobierno de Canarias, Blas Trujillo, y con miembros de la Asociación “Objetivo Diagnóstico”, de forma online– 11-08-2022
- 3.8. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 06-10-2022
- 3.9. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y el presidente del Cabildo Insular de La Palma, Mariano Hernández, en el Palacio Salazar de La Palma – 07-10-2022
- 3.10. El profesor de la Universidad de La Laguna, Vicente Zapata, para conocer el Programa Canarias Convive, desde el que se está elaborando el Plan Canario de Inmigración y Convivencia Intercultural del Gobierno de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 13-12-2022
- 3.11. La valoradora de la Ley de Dependencia en Tenerife, Sara Rodríguez, de forma online – 23-12-2022

4. Actos, eventos, exposiciones, conciertos, presentaciones y visitas

- 4.1. Recepción de 7.000 Kilos de ayuda recibida desde distintas instituciones de Segovia para las personas afectadas por el volcán de La Palma. Se trató de un acto promovido por la Defensoría de la Ciudadanía de Segovia, en el Centro Logístico de Donaciones (antigua JTI), en El Paso, La Palma – 19-01-2022
- 4.2. Asistencia al acto de presentación del Plan Especial La Palma, implementado por Iberdrola, en el Real Club Náutico, en Santa Cruz de La Palma – 16-02-2022
- 4.3. Asistencia a la presentación del Informe extraordinario de la Diputación del Común sobre el grado de cumplimiento del principio de representación equilibrada en la Administración Pública de Canarias, en la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias – 11-03-2022
- 4.4. Asistencia al evento simultáneo en ciudades europeas de Coros por la Paz, en el Parque de los Álamos, en Breña Alta, en La Palma – 27-03-2022
- 4.5. Asistencia al acto de reconocimiento a la Mujer Destacada del Municipio de Santa Cruz de La Palma, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma - 29-03-2022
- 4.6. Asistencia al acto Mujeres Palmeras en la Justicia, organizado por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma – 01-04-2022
- 4.7. Asistencia al “Traslado de la Insignia Real” desde las Casas Consistoriales de Santa Cruz de La Palma hasta la Iglesia Parroquial de El Salvador, a la “Solemne Eucaristía de la Invención de la Santa Cruz” y a la “Procesión de la Santa Cruz” desde la Iglesia Parroquial de El Salvador hasta la Iglesia Parroquial de San Francisco - 03-05-2022
- 4.8. Asistencia al acto institucional de toma de posesión de nuevos Policías Locales, homenaje a los Policías Jubilados y de Entrega y Reconocimientos y Distintivos Policías por la Permanencia en el Servicio Activo del cuerpo de la Policía Local de Santa Cruz de La Palma, en el Teatro Circo Marte de Santa Cruz de La Palma – 12-05-2022
- 4.9. Asistencia a la II Caminata Solidaria, organizada por los ayuntamientos de Villa de Mazo y Santa Cruz de La Palma, en colaboración con el Cabildo Insular de La Palma y la Asociación Tinerfeña de Esclerosis Múltiple (ATEM) - 30-05-2022
- 4.10. Asistencia al Pleno del Parlamento de Canarias, en el que el Diputado del Común, Rafael Yanes, intervino para dar cuenta del Informe Anual 2021 de la Institución – 08-06-2022
- 4.11. Asistencia a la inauguración de la exposición “Las Fuerzas Armadas con La Palma: Operación Cumbre Vieja”, en el Acuartelamiento El Fuerte, en La Palma - 10-06-2022
- 4.12. Asistencia al concierto de la Unidad de Música del Mando de Canarias y la Banda de Guerra de la Brigada Canarias XVI, en la Plaza San Francisco de Santa Cruz de La Palma – 10-06-2022

- 4.13. Asistencia al acto de Jura de Bandera para personal civil, en la explanada del puerto de Santa Cruz de La Palma – 11-06-2022
- 4.14. Asistencia a la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias, en la que el Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, expuso el Informe Extraordinario sobre la Situación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia en Canarias referido al año 2021 – 14-06-2022
- 4.15. Asistencia a la solemne Eucaristía del Cuerpo y la Sangre de Cristo, que tendrá lugar en el Templo Parroquial de San Blas, en Villa de Mazo, La Palma, y a la procesión, con motivo de la Festividad de Corpus Christi 2022 – 16-06-2022
- 4.16. Asistencia a la presentación del proyecto Clave-A del Gobierno de Canarias, en el Aula Magna de la Fundación Mapfre Guanarteme, en Las Palmas de Gran Canaria – 28-06-2022
- 4.17. Asistencia al acto de nombramiento como “Hijo Adoptivo de La Palma” a Jerónimo Saavedra, en el Museo Insular de La Palma – 14-07-2022
- 4.18. Asistencia a la eucaristía, procesión y embarque en honor a Nuestra Señora del Carmen, en la Iglesia de El Salvador, en Santa Cruz de La Palma – 16-07-2022
- 4.19. Visita no anunciada al centro de menores no acompañados Acoran, Tarifa Alta, en Gran Canaria – 06-09-2022
- 4.20. Asistencia al acto de reconocimiento a la Comunidad Científica, en el Teatro Circo de Marte, en Santa Cruz de La Palma – 18-09-2022
- 4.21. Asistencia al acto de entrega del Galardón y Premios “Joven Canarias 2022”, que tendrá lugar en la Plaza de España de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 23-09-2022
- 4.22. Asistencia al acto solemne y Reconocimiento de Méritos, en el Convento de San Francisco de Santa Cruz de La Palma, así como al cóctel que tendrá lugar a continuación en la sede del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma – 29-09-2022
- 4.23. Asistencia al acto oficial de Apertura del Curso 2022-2023 de Radio ECCA, en el Museo Benahoarita, en La Palma – 30-09-2022
- 4.24. Asistencia a los actos, con motivo de la festividad de Los Santos Ángeles Custodios, Patrón de la Policía, en la plaza de San Francisco de Asís de Santa Cruz de La Palma – 04-10-2022
- 4.25. Visita a las zonas afectadas por el volcán de La Palma - 07-10-2022
- 4.26. Asistencia a la exposición "La colección artística y etnográfica municipal de Santa Cruz de La Palma", en el Museo de Arte Contemporáneo – 10-10-2022
- 4.27. Asistencia al acto de entrega del Premio Acuarum, concedido al párroco de la isla de La Palma, Alberto Hernández, en el Museo Arqueológico Benahoarita, en Los Llanos de Aridane, en La Palma – 02-11-2022
- 4.28. Asistencia a la IV Gala de Premios FEDEPALMA, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 10-11-2022
- 4.29. Asistencia al Concierto Conmemorativo del 40 Aniversario del Parlamento de Canarias: De la Música a la Palabra, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 15-11-2022
- 4.30. Visita a la sede de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) en Las Palmas de Gran Canaria – 21-11-2022
- 4.31. Asistencia al acto de nombramiento como Hijo Predilecto de La Palma a Humberto Guadalupe, en el Circo Marte de La Palma – 21-11-2022
- 4.32. Asistencia a la inauguración de la exposición “De Pourbus a Estévez”, en el Espacio Cultural CajaCanarias de La Palma – 22-11-2022
- 4.33. Asistencia a la presentación del libro “La economía de La Palma en gráficos 2021”, en el Museo Insular de La Palma – 22-11-2022
- 4.34. Asistencia al acto con motivo de la conmemoración del "Día Internacional de la Eliminación de la Violencia sobre la Mujer", en la Dirección Insular de la Administración General del Estado, en La Palma – 25-11-2022
- 4.35. Asistencia al acto institucional de Lectura del manifiesto con motivo de "Día del Voluntariado", en la Plaza de España, en Santa Cruz de La Palma – 02-12-2022

- 4.36. Asistencia al acto conmemorativo del 251º Aniversario del dictamen la sentencia del Consejo Supremo de Castilla, de 3 de diciembre de 1771, por la que se instituyó en La Palma el gobierno por elección censitaria, en el atrio de las Casas Consistoriales de Santa Cruz de La Palma – 03-12-2022
- 4.37. Asistencia al acto de entrega del Galardón “Amables del Turismo y Convivencia Ciudadana”, en su LXI Edición, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife – 05-12-2022
- 4.38. Asistencia a la presentación del libro “Lo Divino en la Navidad de Santa Cruz de La Palma”, en la Iglesia de El Salvador, en La Palma – 20-12-2022

5. **Jornadas, conferencias, talleres, seminarios, cursos, congresos, encuentros, sesiones de diálogo e informativas.**

- 5.1. Asistencia al curso de especialización en materia de Igualdad del Parlamento de Canarias, de forma online – 24-01-2022, 25-01-2022, 26-01-2022, 27-01-2022 y 28-01-2022.
- 5.2. Asistencia a la conferencia: “¿Cómo combatir la infodemia? Desmontando la pandemia de la información falsa”, organizada por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, junto con la Confederación Estatal de Asociaciones y Federaciones de Alumnos y Exalumnos de los Programas Universitarios de Mayores (CAUMAS), de forma online – 14-02-2022
- 5.3. Asistencia a la sesión Literaria “LA DECADA DEL ENVEJECIMIENTO SALUDABLE (2020-2030): UN RETO Y UNA OPORTUNIDAD”, de forma online – 08-03-2022
- 5.4. Asistencia a la Jornada “Buen trato a la infancia en los procedimientos judiciales”, organizada por el Aula de Derechos Humanos de la Fundación Abogacía Española, en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas, en Gran Canaria – 16-03-2022
- 5.5. Asistencia al taller divulgativo, organizado por la Asociación Canaria de Derecho Urbanístico, en el Museo Arqueológico Benahorita, en Los Llanos de Aridane, en La Palma – 24-03-2022
- 5.6. Asistencia a la sesión informativa para intercambiar puntos de vista sobre el borrador cero de la Declaración de Progreso, organizada por la Red de las Naciones Unidas sobre Migración, de forma online – 25-03-2022
- 5.7. Asistencia al “I Congreso sobre la Cláusula Rebus. Nuevos retos y planteamiento jurídicos”, organizado por el Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Santa Cruz de La Palma y el Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 08-04-2022
- 5.8. Asistencia al taller de preparación de las próximas XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo 2022, organizado por el Defensor del Pueblo de Navarra, en el Parlamento de Navarra – 27-04-2022 y 28-04-2022
- 5.9. Asistencia al curso de formación para la Transición Igualitaria en Canarias, organizado por el Gobierno de Canarias, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 06-05-2022, 23-05-2022 y 13-06-2022
- 5.10. Asistencia al V Congreso Internacional del Pradpi y I Congreso de Agol “Prácticas Sostenibles: De lo local a lo global”, en el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales de Madrid – 18-05-2022, 19-05-2022 y 20-05-2022
- 5.11. Asistencia al seminario “La masonería filosófica y la construcción de la sociedad civil”, organizado por el Cabildo Insular de La Palma y la Academia de Estudios Masónicos del Supremo Consejo del Grado 33º y último del Rito Escocés Antiguo y Aceptado para España, en el Espacio Cultural de CajaCanarias, en Santa Cruz de La Palma - 01-06-2022, 02-06-2022 y 03-06-2022
- 5.12. Asistencia a la Jornada “La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas” de los XLI Cursos de Verano de la UPV/EHU – XXXIV Cursos Europeos – Ararteko, de forma online – 07-07-2022 y 08-07-2022

- 5.13.** Asistencia a la conferencia Inaugural de la Universidad de Verano de La Palma 2022: “Relaciones digitales, inflamaciones de ego y apertura a nuevas experiencias. La salud mental del siglo XXI”, en el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma – 15-07-2022
- 5.14.** Asistencia a la Jornada de Violencia de Género, organizada por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, en el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma – 21-07-2022, 22-07-2022
- 5.15.** Asistencia al Encuentro de Mujeres en La Palma Business & Profesional Women BPW Canarias, en la Casa Salazar, La Palma – 14-10-2022
- 5.16.** Asistencia a la Jornada “El impacto de la Ley Orgánica 8/2021 de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia”, en el Museo Arqueológico Benahorita de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 17-10-2022
- 5.17.** Asistencia a las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo: “La Prestación del Servicio Público de Salud en el Medio Rural”, organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, en la ciudad de León – 19-10-2022, 20-10-2022 y 21-10-2022
- 5.18.** Participación en la Mesa: “Problemas estructurales de la prestación del servicio sanitario en el medio rural” de las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo: “La Prestación del Servicio Público de Salud en el Medio Rural”, en la ciudad de León – 20-10-2022
- 5.19.** Participación en la Jornada formativa organizada por Radio ECCA, en el museo arqueológico de Los Llanos de Aridane, La Palma, con motivo del Día Mundial de la Salud Mental – 27-10-2022
- 5.20.** Asistencia a las XIII Jornadas Estatales contra la Violencia de Género: “Infancia y adolescencia, las caras más inocentes de la violencia de género”, en La Palma – 25-11-2022 y 26-11-2022
- 5.21.** Impartición de una charla sobre las funciones de la Diputación del Común al alumnado de 2º de Bachillerato del IES José María Pérez Pulido de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 12-12-2022
- 5.22.** Asistencia a la Jornada de formación sobre lenguaje administrativo, organizado por la Diputación del Común, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma - 19-12-2022

Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género
Beatriz Barrera Vera

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Santiago del Teide, en Tenerife – 10-02-2022
- 1.2. Ayuntamiento de Vilaflor de Chasna, en Tenerife – 04-04-2023
- 1.3. Ayuntamiento de Vallehermoso, en La Gomera – 26-10-2022
- 1.4. Ayuntamiento de Valle Gran Rey, en La Gomera – 26-10-2022
- 1.5. Ayuntamiento de Guía de Isora, en Tenerife – 02-11-2022
- 1.6. Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, en Tenerife – 14-11-2022
- 1.7. Ayuntamiento de Garachico, en Tenerife – 14-11-2022
- 1.8. Ayuntamiento de El Tanque, en Tenerife – 14-11-2022

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. Representantes del Club palmero Tencina de Lucha Canaria, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 09-02-2022
- 2.2. Los integrantes del Foro contra la Violencia de Género en Tenerife, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 27-06-2022
- 2.3. Los representantes del Colectivo Harimaguada, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 18-10-2022
- 2.4. Los representantes del colectivo de facultativas temporales del Servicio Canario de Salud (SCS), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 24-10-2022
- 2.5. Los representantes de la Asociación de Personas Sordas de la Provincia de Las Palmas (ASORLASPALMAS), en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 21-11-2022
- 2.6. Los representantes de la Fundación Canaria de Personas con Sordera (FUNCASOR), en la sede de la organización en Tegueste, en Tenerife – 20-12-2022

3. Otras reuniones

- 3.1. La adjunta primera del Defensor del Pueblo de España, Teresa Jiménez-Becerril, en Madrid – 27-05-2022
- 3.2. El equipo coordinador de la Red de Defensorías de las Mujeres Europea de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), de forma online – 31-01-2022, 22-02-2022, 14-03-2022, 29-03-2022, 26-04-2022, 25-05-2022, 31-05-2022, 28-06-2022, 26-07-2022, 30-08-2022, 27-09-2022, 25-10-2022 y 13-12-2022
- 3.3. La secretaria técnica de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas (México), Joseana Beetzaba, de forma online – 07-02-2022
- 3.4. El presidente del Consejo Canario de Colegios de Abogados y decano del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, Juan Antonio Rodríguez, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 09-02-2022
- 3.5. La consejera de Igualdad, Diversidad y Transparencia del Cabildo de Gran Canaria, Sara Ramírez, y con la directora Insular de Igualdad y Violencia de Género, Marta Jiménez, de forma online – 11-02-2022
- 3.6. El director general de Deportes del Gobierno de Canarias, D. Manuel López Santana, de forma online – 11-02-2022
- 3.7. La doctora en Psicología, experta en Violencia de Género y Especialista Universitaria en Peritaje Psicológico en Violencia de Género y en Familia por la Universidad de La Laguna, Demelza Fortes, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 14-02-2022

- 3.8. La directora de la Asociación de Cuidadoras/es, Familiares y Amigos/as de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (ACUFADE), Elena Felipe, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-02-2022
- 3.9. La secretaria ejecutiva de la Red Latinoamericana y del Caribe de Mujeres Rurales - RED LAC, Luz Haro, de forma online – 10-05-2022
- 3.10. La presidenta del Colegio Oficial de Enfermería de La Palmas de Gran Canaria, Rita Mendoza, de forma online – 11-05-2022
- 3.11. La concejala del Ayuntamiento de Santa Cruz, Dolores Espinosa Padilla, de forma online – 11-05-2022
- 3.12. La adjunta a la Valedora do Pobo, María Xosé Porteiro, de forma online – 11-05-2022
- 3.13. La adjunta primera del Defensor del Pueblo de España, Teresa Jiménez-Becerril, de forma online - 27-05-2022
- 3.14. La directora general de Dependencia y Discapacidad, Marta Arocha, en la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, Santa Cruz de Tenerife – 10-06-2022
- 3.15. La periodista y escritora Nanda Santa, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 15-06-2022
- 3.16. La presidenta de la coordinadora de Acción Social de Canarias, Emma Colao, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 06-07-2022
- 3.17. La especialista en educación afectivo-sexual, Mary Carmen Bolaños, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 18-07-2022
- 3.18. El vicepresidente 2º y consejero de Deportes y Caza del Cabildo de Fuerteventura, Claudio Gutiérrez Vera, de forma online – 28-07-2022
- 3.19. La directora del Instituto Canario de Igualdad (ICI), Mónica Fumero, en la sede del Instituto Canario de Igualdad en Tenerife – 01-08-2022
- 3.20. La abogada y miembro de la Asociación Mercedes Machado, Natalia Mercedes Álvarez, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 02-08-2022
- 3.21. La vicepresidenta cuarta - área de Educación, Cultura, Deportes, Juventud y Patrimonio Histórico, Política Social e Igualdad del Cabildo de La Gomera, Rosa Elena García Meneses, de forma online – 18-08-2022
- 3.22. El director general de Derechos Sociales, Francisco Javier Bermúdez, en la Dirección General de Derechos Sociales en Santa Cruz de Tenerife – 29-08-2022
- 3.23. El consultor de “Concilia2”, Juan Manuel Machado, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 30-08-2022
- 3.24. El fiscal delegado de Violencia de Género de Santa Cruz de Tenerife, José Luis Jáuregui, en el Palacio de Justicia de Santa Cruz de Tenerife – 30-08-2022
- 3.25. La presidenta de la Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife (ÁMATE), María del Carmen Bonfante, en la oficina de la Diputación del Común en Santa Cruz de Tenerife – 31-08-2022
- 3.26. La consejera del área de Educación, Cultura, Deportes, Juventud y Patrimonio Histórico, Política Social e Igualdad del Cabildo Insular de La Gomera, Rosa Elena García, con la consejera delegada especial de Política Social e Igualdad, Joaquina Beatriz Santos, y con la jefa de Sección de Coordinación Administrativa, Rosa María Barroso, en el Cabildo Insular de La Gomera – 07-09-2022
- 3.27. El decano del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, Juan Antonio Rodríguez, en el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma – 06-10-2022
- 3.28. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 06-10-2022
- 3.29. El Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, y el presidente del Cabildo Insular de La Palma, Mariano Hernández, en el Palacio Salazar de La Palma – 07-10-2022
- 3.30. El Director General de Ordenación, Innovación y Calidad, Gregorio José Cabrera Déniz, de forma online – 31-10-2022
- 3.31. La experta del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW), Leticia Bonifaz, en Gran Canaria – 16-12-2022

- 3.32.** El viceconsejero de Acción Exterior y con el Director General de Relaciones Exteriores del Gobierno de Canarias, Juan Rafael Zamora y Juan Francisco Trujillo, respectivamente, en la Viceconsejería de Acción Exterior del Gobierno de Canarias – 20-12-2022

4. Actos, eventos, conciertos, presentaciones, ruedas de prensa y visitas

- 4.1.** Asistencia a la recepción oficial con motivo de la llegada del Buque Escuela Cuauhtémoc de la Armada Mexicana, en Santa Cruz de Tenerife – 14-01-2022
- 4.2.** Asistencia al acto inaugural de la Liga CaixaBank Femenina, enmarcada dentro de la iniciativa ciudadana “El Puerto de La Cruz con La Palma”, que recaudó fondos para los damnificados por la erupción volcánica, en el terreno “Santiago Yanes” de Puerto de La Cruz, en Tenerife – 20-02-2022
- 4.3.** Intervención en el acto de lectura del manifiesto del grupo de mujeres de CERMI Canarias a favor de los derechos de las mujeres con discapacidad, en la sede de la ONCE de Tenerife, con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer – 08-03-2022
- 4.4.** Asistencia al acto de entrega de galardones Doña Concepción García Suárez, organizado por el Ilustre Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide, en el Hotel Rural La Casona del Patio, en Santiago del Teide -08-03-2022
- 4.5.** Asistencia a la presentación del Informe extraordinario de la Diputación del Común sobre el grado de cumplimiento del principio de representación equilibrada en la Administración Pública de Canarias, en la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias – 11-03-2022
- 4.6.** Asistencia a la luchada femenina, que se celebrará en el Pabellón “Severo Rodríguez” de Los Llanos de Aridane, en La Palma – 12-03-2022
- 4.7.** Asistencia al partido de fútbol femenino que se disputará entre el UD Granadilla Tenerife Egatesa y el Sevilla FC, en el Estadio Heliodoro López de Tenerife – 13-03-2023
- 4.8.** Asistencia al partido de Voleibol femenino, en el Pabellón de Deportes de Santiago Martín, en Tenerife – 16-03-2022
- 4.9.** Asistencia al acto para la firma de la Adhesión de la Diputación del Común al Programa de Estrategia Canaria de Transición Igualitaria del Gobierno de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-04-2022
- 4.10.** Asistencia al acto de entrega de la Medalla de Honor a César Manrique (a título póstumo), en el Paraninfo de la Universidad de La Laguna, en Tenerife – 25-04-2022
- 4.11.** Asistencia a la celebración de la Eucaristía, con motivo de la solemnidad de la Invención de la Santa Cruz, en la Parroquia del Apóstol Santiago de La Villa de Los Realejos, en Tenerife - 03-05-2022
- 4.12.** Presentación de la exposición “Ilustradoras e Ilustradas 2”, organizada por la Fundación Cine+Cómics y la Cátedra Cultural Moebius de la Universidad de La Laguna, con el patrocinio del Parlamento de Canarias, la Diputación del Común y la Fundación La Caixa, y el apoyo del Cabildo de Tenerife a través de su programa Tenerife Violenta, en el Parlamento de Canarias – 06-05-2022
- 4.13.** Asistencia al acto con motivo de la conmemoración del 178 Aniversario de la Fundación del Cuerpo de la Guardia Civil, en el Acuartelamiento de la 16ª Zona de la Guardia Civil en Canarias, en Tenerife – 10-05-2022
- 4.14.** Presentación del libro “Te haré la vida imposible” de la escritora Nanda Santana, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 12-05-2022
- 4.15.** Asistencia a la “V Gran Romería Canaria en Madrid”, organizada por la Casa de Canarias de Madrid – 21-05-2022
- 4.16.** Asistencia al acto institucional del Día de Canarias, en el Teatro Guimerá de Tenerife - 30-05-2022
- 4.17.** Asistencia al Pleno del Parlamento de Canarias, en el que el Diputado del Común, Rafael Yanes, intervino para dar cuenta del Informe Anual 2021 de la Institución – 08-06-2022

- 4.18. Asistencia a la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias, en la que el Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, expuso el Informe Extraordinario sobre la Situación del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia en Canarias referido al año 2021 – 14-06-2022
- 4.19. Asistencia a la rueda de prensa para presentar al Grupo de Defensa de los Derechos Sociales en Canarias, conformado por el Ilustre Colegio Oficial de Trabajo Social de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, el Ilustre Colegio Oficial de Educación Social de Canarias, el Ilustre Colegio Oficial de Psicología de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife, CERMI Canarias, ACUFADE y la Coordinadora de Acción Social de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 28-06-2022
- 4.20. Asistencia a la “Misa, procesión y bendición del ganado en honor a San Pedro Apóstol”, en El Sauzal, en Tenerife – 03-07-2022
- 4.21. Asistencia al acto institucional de Apertura de la Conmemoración del 225 Aniversario de La Gesta del 25 de Julio de 1797, en el Salón de Sesiones del Palacio Municipal, en Santa Cruz de Tenerife – 13-07-2022
- 4.22. Asistencia al acto de nombramiento como “Hijo Adoptivo de La Palma” a Jerónimo Saavedra, en el Museo Insular de La Palma – 14-07-2022
- 4.23. Asistencia a la celebración de la Eucaristía con motivo del tradicional “Lunes del Carmen” dentro de la Festividad de Nuestra Señora del Carmen, Alcaldesa Honoraria y Perpetua de la Histórica Villa de Los Realejos, en el Santuario de Nuestra Señora del Carmen, en la Plaza de San Agustín de Los Realejos, en Tenerife – 25-07-2022
- 4.24. Asistencia a la presentación del Proyecto Gaia: “Estudio sobre la situación de las mujeres mayores de 65 años que sufren Violencia de Género”, en la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna – 28-07-2022
- 4.25. Asistencia a la presentación oficial de la plantilla de la Unión Deportiva Granadilla Tenerife 2022-23, en el Hotel Barceló Tenerife, en San Miguel de Abona, en Tenerife – 05-09-2022
- 4.26. Asistencia al acto institucional de las 61ª Jornadas Colombinas, en el Parque de la Torre del Conde de San Sebastián de La Gomera – 06-09-2022
- 4.27. Asistencia a la ceremonia de entrega de la Primera Edición de los “Premios Terra”, en el Teatro Leal de San Cristóbal de La Laguna – 29-09-2022
- 4.28. Asistencia al acto oficial conmemorativo con motivo del Día de la Policía, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 04-10-2022
- 4.29. Visita a las zonas afectadas por el volcán de La Palma - 07-10-2022
- 4.30. Asistencia al almuerzo de la BPW (Federation of Business and Professional Women) Canarias, en el Real Club Náutico de Tenerife – 10-10-2022
- 4.31. Asistencia al acto con motivo de la celebración de la festividad de Nuestra Señora la Virgen del Pilar, Patrona del Cuerpo de la Guardia Civil, en el Acuartelamiento de la Guardia Civil en Santa Cruz de Tenerife – 12-10-2022
- 4.32. Visita al Punto de Encuentro Familiar específico de situaciones de Violencia de Género “VIOGENSUR”, en Adeje, en Tenerife – 13-10-2022
- 4.33. Asistencia a la inauguración de la escultura en memoria de las niñas Olivia y Anna, obra del escultor Julio Nieto, en las inmediaciones del parque infantil La Gesta de Santa Cruz de Tenerife – 18-10-2022
- 4.34. Asistencia al acto de apertura del Curso Académico 2022/2023 de la Universidad Europea de Canarias, en el Campus de la Universidad Europea de Canarias, Santa Cruz de Tenerife – 19-10-2022
- 4.35. Asistencia a la entrega de distinciones de la antigüedad colegial del ICATF, en el Auditorio Adán Martín, en Tenerife – 21-10-2022
- 4.36. Asistencia a los Premios Taburiente 2022, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 27-10-2022
- 4.37. Asistencia al concierto conmemorativo del 40 Aniversario del Parlamento de Canarias: De la Música a la Palabra, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 15-11-2022

- 4.38. Asistencia a la presentación del Manual de Derecho Autonómico de Canarias, en el Cabildo de Tenerife – 16-11-2022
- 4.39. Visita del Punto de Encuentro Familiar con Perspectiva de Género de Lanzarote, ubicado en el municipio de Arrecife, en Lanzarote – 21-11-2022
- 4.40. Asistencia al acto de entrega del Galardón “Amables del Turismo y Convivencia Ciudadana”, en su LXI Edición, en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife – 05-12-2022
- 4.41. Presentación del libro “La llave del espejo” de la escritora Pilar Torres, en el Salón de Actos del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife – 13-12-2022
- 4.42. Asistencia a los 39º Premios “Teide de Oro” de Radio Club Tenerife, en el Auditorio de Tenerife Adán Martín – 16-12-2022
- 4.43. Asistencia a la cena de Gala de la Asociación Mujer Canaria Siglo XXI, en el Real Casino de Santa Cruz de Tenerife – 20-12-2022
- 4.44. Visita al Punto de Encuentro Familiar “Centro de la Familia de Tenerife” - 21-12-2022

5. **Jornadas, seminarios, cursos, congresos, webinarios, encuentros, sesiones de diálogo e informativas, tertulias y asambleas**

- 5.1. Asistencia al curso de especialización en materia de Igualdad del Parlamento de Canarias, de forma online – 24-01-2022, 25-01-2022, 26-01-2022, 27-01-2022 y 28-01-2022
- 5.2. Asistencia al congreso internacional “Economía del Cuidado: Nuevos roles y retos en la Igualdad de Género”, de forma online – 23-02-2022, 24-02-2022
- 5.3. Participación en la I Jornada de Igualdad “Ámbito rural/insular, mujeres y guardia civil: tres realidades con futuro”, organizada por la Guardia Civil de Canarias, de forma online - 04-03-2022
- 5.4. Intervención en una tertulia sobre el Día de la Mujer, organizada por Onda Tenerife Radio, en el Centro Comercial Sansofé de Granadilla de Abona, en Tenerife – 04-03-2022
- 5.5. Asistencia al encuentro Ser Radio Club Tenerife “La mujer en la empresa y el mercado laboral: Techos y brechas”, en el Salón de Actos del Espacio Cultural Caja Canarias, en Santa Cruz de Tenerife – 08-03-2022
- 5.6. Asistencia al ciclo de encuentros #ForoParlamento. Mujeres y Techos de Cristal - La Igualdad de Género como uno de los objetivos para el progreso de la sociedad, en el Parlamento de Canarias – 10-03-2022
- 5.7. Participación en el seminario "Una crisis silenciosa: Violencia de Género tras el Covid-19", organizado por la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos (FMOPDH), de forma online – 17-03-2022
- 5.8. Participación en el “Conversatorio Hablemos de Derechos Humanos: Identificando la Violencia Vicaria”, organizado por la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Chiapas, en México – 29-03-2022
- 5.9. Asistencia a la Jornada “Coeducación, Ecofeminismo y Violencias Sexuales”, organizada por el Instituto Canario de Igualdad (ICI), de forma online – 31-03-2022 y 01-04-2022
- 5.10. Asistencia al Webinar “Mujeres Líderesas de la Sociedad Civil”, organizado por la Red de Defensoría de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) – 05-04-2022
- 5.11. Asistencia al curso de formación para la Transición Igualitaria en Canarias, organizado por el Gobierno de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-04-2022, 21-04-2022 y 05-05-2022
- 5.12. Asistencia al encuentro Ser Radio Club Tenerife “Conversa: Turismo y Cambio Climático en Canarias”, en el Hotel Iberostar Heritage Grand Mencey de Tenerife – 26-04-2022
- 5.13. Exposición del trabajo realizado por la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género de la Diputación del Común, en la Audiencia de Cuentas de Canarias – 04-05-2022

- 5.14. Asistencia al V Congreso Internacional del Pradpi y I Congreso de Agol “Prácticas Sostenibles: De lo local a lo global”, en el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales de Madrid – 18-05-2022, 19-05-2022 y 20-05-2022
- 5.15. Participación en la Mesa: “Género y Diversidad” del V Congreso Internacional del Pradpi y I Congreso de Agol “Prácticas Sostenibles: De lo local a lo global”, en el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales de Madrid – 19-05-2022
- 5.16. Asistencia a la I Jornada de Concienciación y Erradicación de la Violencia Institucional de Género, organizada por el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS), en el Hotel Escuela de Tenerife – 06-06-2022
- 5.17. Intervención en la Mesa 1: “Seguridad y Violencia Institucional” de la I Jornada de Concienciación y Erradicación de la Violencia Institucional de Género, organizada por el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS), en el Hotel Escuela de Tenerife – 06-06-2022
- 5.18. Asistencia a la Jornada “40 años del deporte en Canarias”, en el Parlamento de Canarias – 29-06-2022
- 5.19. Asistencia a la Jornada de Violencia de Género, organizada por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, en el Teatro Chico de Santa Cruz de La Palma – 21-07-2022 y 22-07-2022
- 5.20. Asistencia al encuentro de Mujeres en La Palma Business & Professional Women BPW Canarias, en la Casa Salazar, La Palma – 14-10-2022
- 5.21. Asistencia a las Jornadas “Miradas Violetas”, organizadas por la Asociación Domitila Hernández, en el Centro de Desarrollo Turístico Costa Adeje, Tenerife – 27-10-2022
- 5.22. Participación en la Jornada Día Internacional de las Mujeres Rurales, organizado por la Red de Mujeres Rurales de América Latina y El Caribe – 31-10-2022
- 5.23. Asistencia a la Jornada para dar a conocer los Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2023, en los salones de Presidencia del Gobierno de Canarias, Santa Cruz de Tenerife – 07-11-2022
- 5.24. Asistencia a la Jornada “La autonomía de Canarias ante el espejo en su 40º aniversario: retos y desafíos”, en el Salón de Actos del Parlamento de Canarias – 08-11-2022, 09-11-2022 y 10-11-2022
- 5.25. Asistencia a las IV Jornadas sobre Violencia de Género, organizadas por el Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife (ICATF), en el Salón de Actos del ICATF -16-11-2022, 17-11-2022 y 18-11-2022
- 5.26. Participación en la Jornada 2022: “Análisis y Consecuencias actuales de la Emigración y Retorno”, organizada por la Asociación Regional de la Unión de Emigrantes Retornados Canarios (UERCA), en la Presidencia del Gobierno de Canarias en Santa Cruz de Tenerife - 17-11-2022
- 5.27. Participación en el encuentro: “Cuidar ante situaciones de Violencia de Género”, en el Salón de Actos del Ilustre Colegio Oficial de Enfermeros de Santa Cruz de Tenerife – 22-11-2022
- 5.28. Asistencia a la XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) – 29-11-2022, 30-11-2022 y 01-12-2022
- 5.29. Participación en el XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) – 30-11-2022
- 5.30. Asistencia a la Jornada “Justicia y Sostenibilidad Democrática: La respuesta a la Violencia de Género”, en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria – 14-12-2022, 15-12-2022 y 16-12-2022
- 5.31. Intervención en la Jornada “Justicia y Sostenibilidad Democrática: La respuesta a la Violencia de Género”, en el Auditorio Alfredo Kraus de Las Palmas de Gran Canaria – 15-12-2022
- 5.32. Asistencia a la Jornada de formación sobre lenguaje administrativo, organizado por la Diputación del Común, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma - 19-12-2022

6. Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión

- 6.1.** Radio – Canarias Radio – 21-01-2022, 12-05-2022 y 20-12-2022
- 6.2.** Radio - Yconden Daute Radio – 17-02-2022
- 6.3.** Radio – Cadena Cope – 18-02-2022 y 31-08-2022
- 6.4.** Prensa escrita - Diario de Avisos – 03-03-2022, 09-05-2022 y 22-11-2022
- 6.5.** Radio - Onda Tenerife – 14-03-2022 y 11-05-2022
- 6.6.** Radio - Radio Marca – 14-03-2022 y 21-04-2022
- 6.7.** Radio – Radio ECCA – 02-04-2022
- 6.8.** Prensa escrita - Canarias 7 – 11-04-2022, 25-04-2022 y 30-09-2022
- 6.9.** Radio – Radio La Guancha – 12-05-2022
- 6.10.** Radio - Espejo Canario -24-05-2022
- 6.11.** Televisión – TVE – 31-05-2022, 30-09-2022 y 05-12-2022
- 6.12.** Prensa escrita – El Día – 05-08-2022 y 24-11-2022
- 6.13.** Radio - Radio Club – 24-08-2022
- 6.14.** Televisión – TVC – 31-08-2022
- 6.15.** Radio – Radio Las Palmas – 29-09-2022
- 6.16.** Radio – Cadena Ser – 25-10-2022, 10-11-2022 y 24-11-2022
- 6.17.** Radio - 7.7 Radio – 22-11-2022
- 6.18.** Radio – Onda Cero – 22-11-2022

Anexo

Económico

La dotación económica para el funcionamiento de la Institución de la Diputación del Común constituye un programa específico en el presupuesto del Parlamento de Canarias, y su gestión se acomodará a la legislación presupuestaria aplicable, tal como establece, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada en cada ejercicio, establece en su apartado 3 que, en un anexo al Informe Anual, el Diputado del Común rendirá cuentas sobre la utilización de los recursos económicos correspondientes al ejercicio de que se trate.

La Ley 6/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2022 (BOC nº. 269, de 31 de diciembre de 2021) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de TRES MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO EUROS (3.692.454,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.870.431,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	539.885,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	267.138,00 €
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	15.000,00 €
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		3.692.454,00 €

Esta dotación inicial experimenta un incremento del (14,41%) respecto de la consignada para el ejercicio 2021, que ascendía a TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES EUROS (3.227.343,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 21 de febrero de 2022, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos de 2021 al ejercicio 2022 de la Diputación del Común (Modificación de créditos nº. 2/2022), en base a lo dispuesto en el artículo 27.1 de las Normas de Gobierno Interior del Parlamento de Canarias (BOP Nº 477 de 30 de diciembre de 2014). Esta incorporación ha supuesto un incremento de SETECIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (765.763,24€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito de CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CIENCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS DIECISIETE EUROS CON VEINTICUATRO CÉNTIMOS (4.458.217,24€) distribuidos de la siguiente forma:

	Crédito Inicial	Remanentes de Crédito	Crédito Total
Capítulo I	2.870.431,00 €	196.000,00 €	3.066.431,00 €
Capítulo II	539.885,00 €	450.000,00 €	989.885,00 €
Capítulo VI	267.138,00 €	94.763,24 €	361.901,24 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	25.000,00 €	40.000,00 €
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B			4.458.217,24 €

Al cierre del ejercicio económico de 2022, el porcentaje de ejecución del presupuesto fue del (73,53%), y el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2022, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificaciones de Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.870.431,00 €	204.500,00 €	8.500,00 €	3.066.431,00 €	0,00 €	2.527.283,54 €	539.147,46 €
Capítulo II	539.885,00 €	458.000,00 €	8.000,00 €	989.885,00 €	0,00 €	695.217,73 €	294.667,27 €
Capítulo VI	267.138,00 €	94.763,24 €	0,00 €	361.901,24 €	0,00 €	33.709,44 €	328.191,80 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	25.000,00 €	0,00 €	40.000,00 €	0,00 €	21.937,96 €	18.062,04 €
TOTAL 911B	3.692.454,00 €	782.263,24 €	16.500,00 €	4.458.217,24 €	0,00 €	3.278.148,67 €	1.180.068,57 €

Y el porcentaje de ejecución del presupuesto por capítulos al cierre del ejercicio:

	Crédito Inicial	Crédito Total	Autorizado/Dispuesto	Disponible	Ejecución Crédito Inicial	Ejecución Crédito total
Capítulo I	2.870.431,00 €	3.066.431,00 €	2.527.283,54 €	539.147,46 €	88,05%	82,42%
Capítulo II	539.885,00 €	989.885,00 €	695.217,73 €	294.667,27 €	128,77%	70,23%
Capítulo VI	267.138,00 €	361.901,24 €	33.709,44 €	328.191,80 €	12,62%	9,31%
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%
Capítulo VIII	15.000,00 €	40.000,00 €	21.937,96 €	18.062,04 €	146,25%	54,84%
TOTAL 911B	3.692.454,00 €	4.458.217,24 €	3.278.148,67 €	1.180.068,57 €	88,78%	73,53%

INFORME ANUAL | 2022



www.diputaciondelcomun.org