

Diputación del Común

INFORME
ANUAL | 2021



www.diputaciondelcomun.org



ÍNDICE

Presentación

CAPÍTULO I	1

Datos Generales

CAPÍTULO II	62

Quejas Nuevas

CAPÍTULO III	116

Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2020 y sus causas

CAPÍTULO IV	185

Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020

CAPÍTULO V	202

Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías

CAPÍTULO VI	227

Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias

CAPÍTULO VII	344

Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

CAPÍTULO VIII	375

Área del Menores

CAPÍTULO IX	396

Resoluciones (Recomendaciones y Sugerencias)

CAPÍTULO X	442

Actividades de participación y colaboración

ANEXO: Gestión Económica	475

Presentación

El año 2021 ha sido especialmente difícil para Canarias. A la presión migratoria que no cesa, con las dificultades que tiene nuestra Comunidad Autónoma para proteger los derechos de los menores no acompañados, se le sumó la continuación de la crisis sanitaria por el Covid 19 y, finalmente, la destructiva erupción de un volcán en La Palma. Fueron demasiadas circunstancias adversas para un periodo de tiempo tan corto.

La ciudadanía ha tenido dificultades para el acceso a la administración pública debido a la Pandemia, lo que ha originado muchas reclamaciones. Ante las restricciones de movilidad, desde nuestra Institución reforzamos el servicio telefónico con un número gratuito y fácil de memorizar, con los prefijos provinciales. El resultado fue que el 900.928.922 recibió más de diez mil llamadas. Y en esa misma línea, modernizamos nuestra página web incorporando la posibilidad de presentar una queja por vía telemática con firma manual, de manera que aumentó en un 68% el número de quejas ciudadanas presentadas por esta vía.

Continuando con la tendencia de los últimos años, en 2021 volvió a crecer de forma importante el número de personas que confió en nuestra Institución para intentar solucionar sus problemas con la administración pública, hasta el punto de duplicar los expedientes en los últimos cuatro años.

En cuanto a las áreas de gestión, la Dependencia volvió a ser la que recibió más reclamaciones, hasta llegar, junto a Discapacidad, a sumar la cuarta parte del total de los expedientes abiertos. Tecnologías de la Información y la Comunicación también este año fue el área que más creció con respecto al anterior, con un incremento del 925%, por la petición ciudadana de acceso a la fibra óptica por la implantación del teletrabajo y las enseñanzas a través de internet.

La distribución de los expedientes entre las islas es bastante irregular, resultando La Palma y El Hierro las que más expedientes generan en relación al número de habitantes y, en general, con importantes diferencias en cuanto a las áreas con más reclamaciones. Así, mientras la Dependencia es la mayoritaria en Tenerife con el 36% de las quejas, en La Gomera no se presentó ninguna sobre esta materia y, si Política Territorial es el 41% de los expedientes de Fuerteventura, en Lanzarote apenas llega al 5%.

Es un informe en el que ofrecemos una visión de los principales problemas de la Administración Pública de Canarias con la intención de que sea un documento útil para la sociedad.

Santa Cruz de La Palma, 15 de marzo de 2022

Rafael Yanes Mesa
Diputado del Común

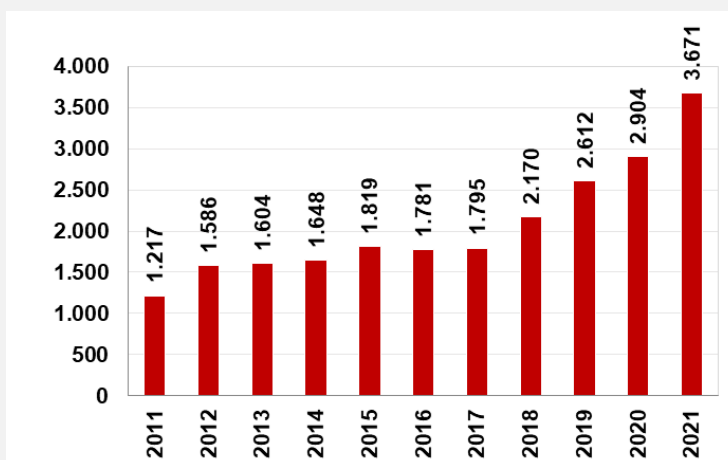
Capítulo I

Datos generales

Datos Generales

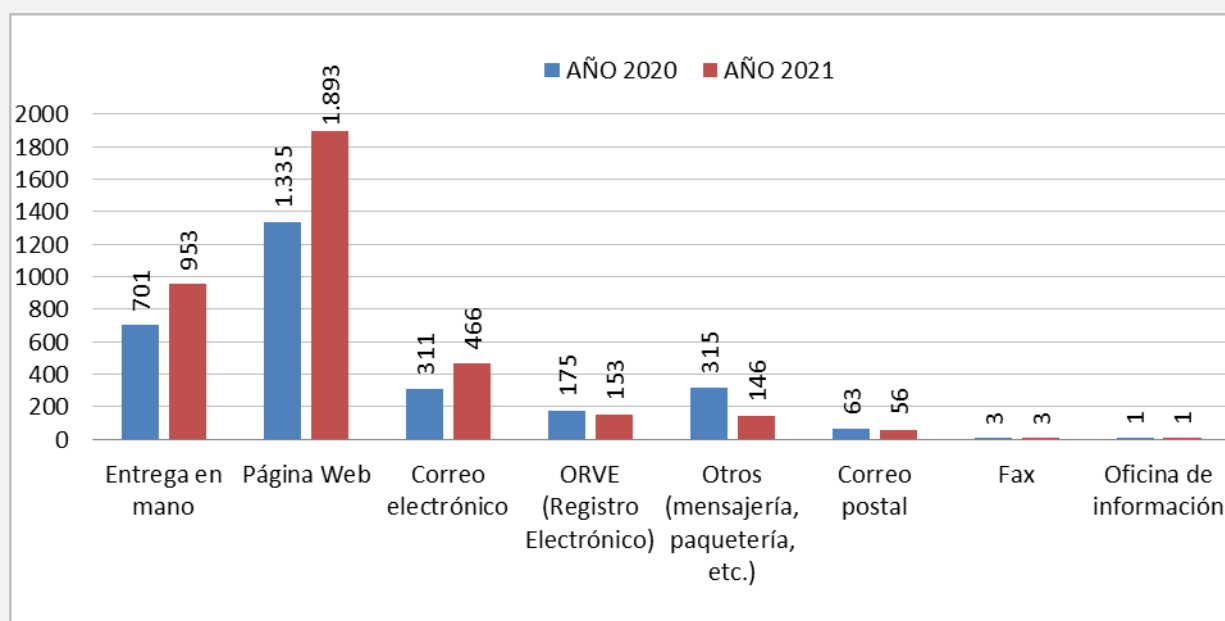
1. Quejas Nuevas de los últimos 11 años.

Año	Nº Quejas
Año 2011	1.217
Año 2012	1.586
Año 2013	1.604
Año 2014	1.648
Año 2015	1.819
Año 2016	1.781
Año 2017	1.795
Año 2018	2.170
Año 2019	2.612
Año 2020	2.904
Año 2021	3.671



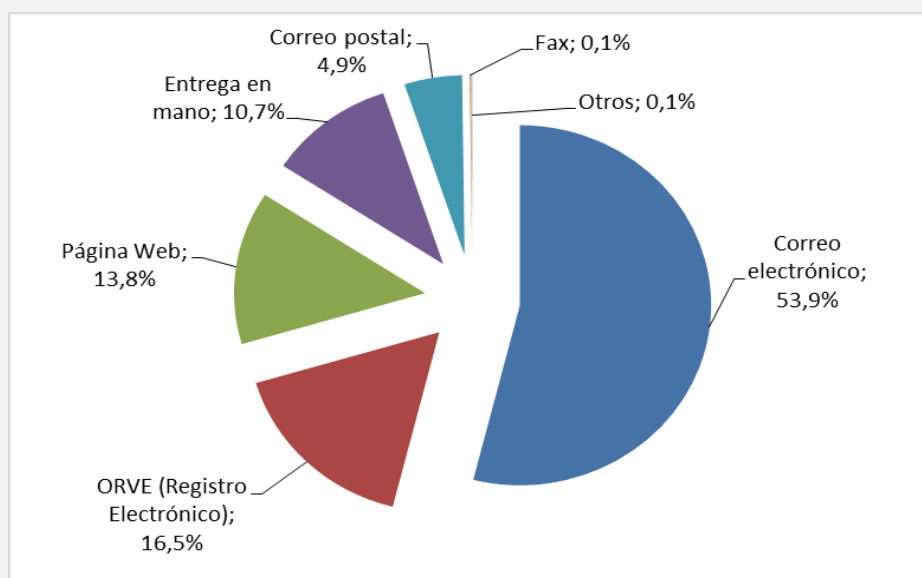
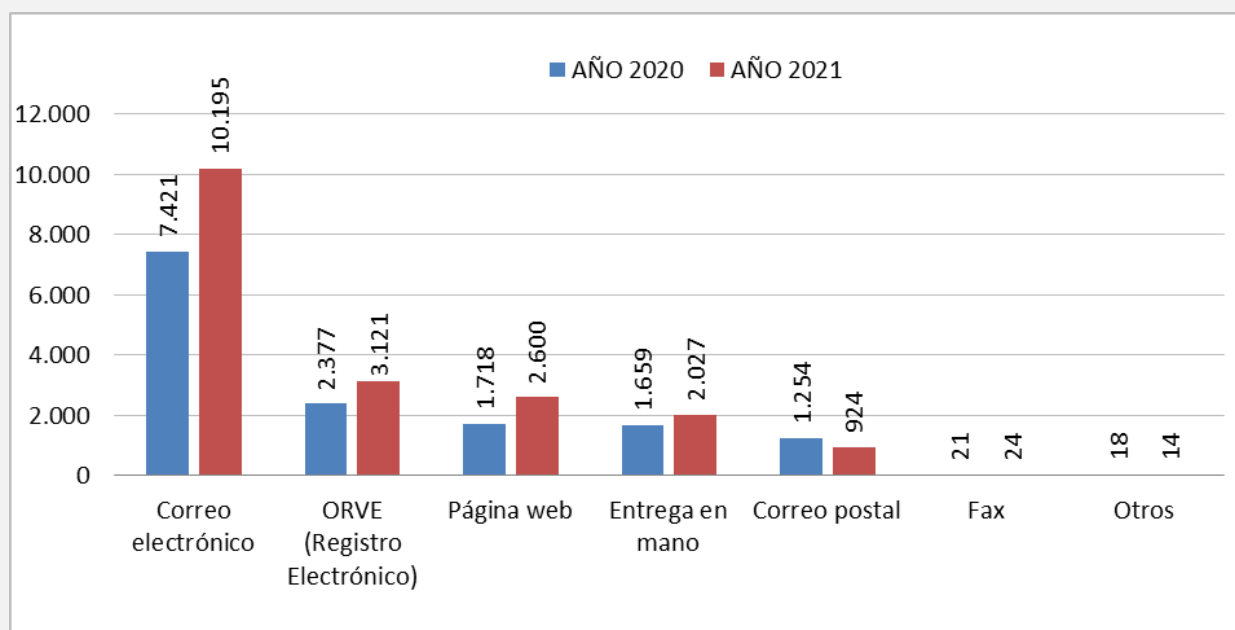
2. Formas de Recepción de las Quejas Nuevas

FORMA DE RECEPCIÓN	2020	2021	DIFERENCIA	
Entrega en mano	701	953	+252	+35.95%
Página Web	1.335	1.893	+558	+41.79%
Correo electrónico	311	466	+155	+49.83%
ORVE (Registro Electrónico)	175	153	-22	-12.57%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	315	146	-169	-53.65%
Correo postal	63	56	-7	-11.11%
Fax	3	3	0	0.00%
Oficina de información	1	1	0	0.00%
Totales	2.612	3.671	+1.059	+40.54%



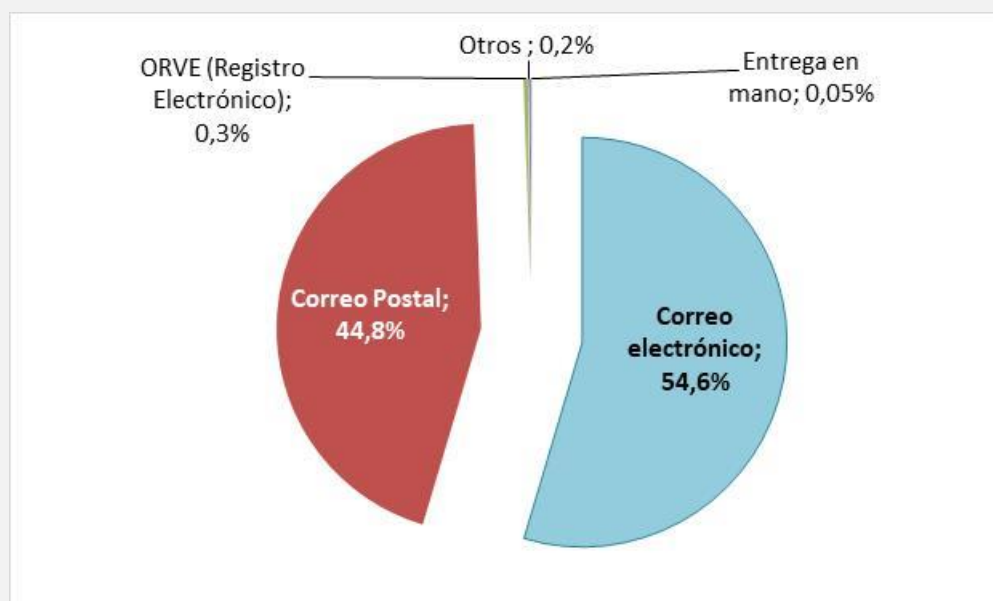
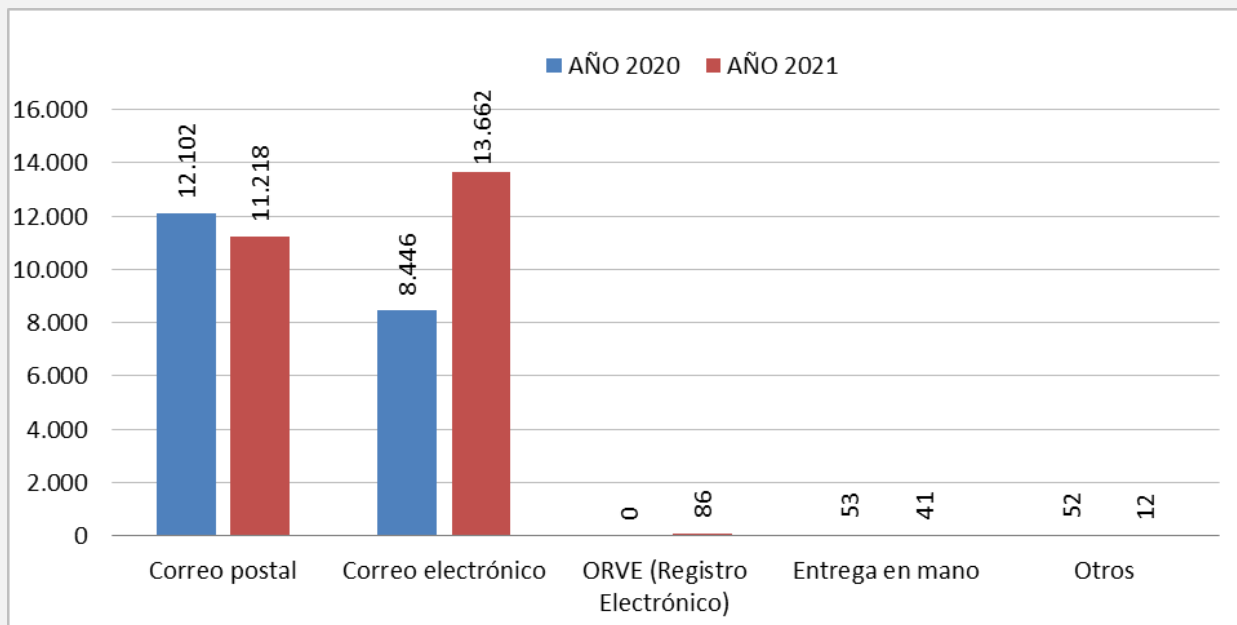
3. Registro de Entrada de documentos

FORMA DE ENTRADA	Año 2020	Año 2021	Diferencia	
Correo electrónico	7.421	10.195	+2.774	+37.38%
ORVE (Registro Electrónico)	2.377	3.121	+744	+31.29%
Página web	1.718	2.600	+882	+51.33%
Entrega en mano	1.659	2.027	+368	+22.18%
Correo postal	1.254	924	-330	-26.31%
Fax	21	24	+3	+14.28%
Otros	18	14	-4	-22.22%
Totales	14.468	18.905	+4.437	+30.66%



4. Registro de Salida de documentos.

FORMA DE SALIDA	Año 2020	Año 2021	Diferencia	
Correo postal	12.102	11.218	-884	-7.30%
Correo electrónico	8.446	13.662	+5.216	+61.75%
ORVE (Registro Electrónico)	0	86	+86	---
Entrega en mano	53	41	-12	-22.64%
Otros	52	12	-40	-76.92%
Totales	20.653	25.019	+4366	+21.13%

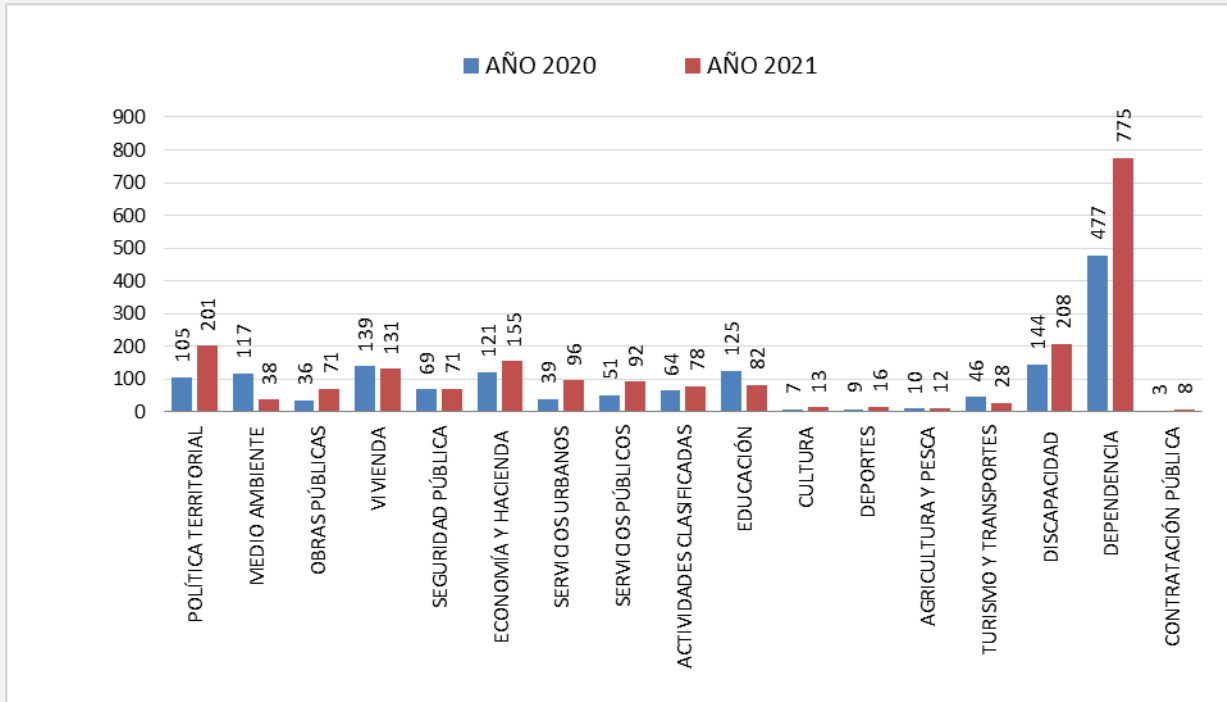


5. Quejas Nuevas.

ÁREA	QUEJAS		
	2020	2021	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	1.562	2.075	+32.84%
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.193	1.441	+20.78%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	149	155	+4.02%
TOTAL	2.904	3.671	+26.38%

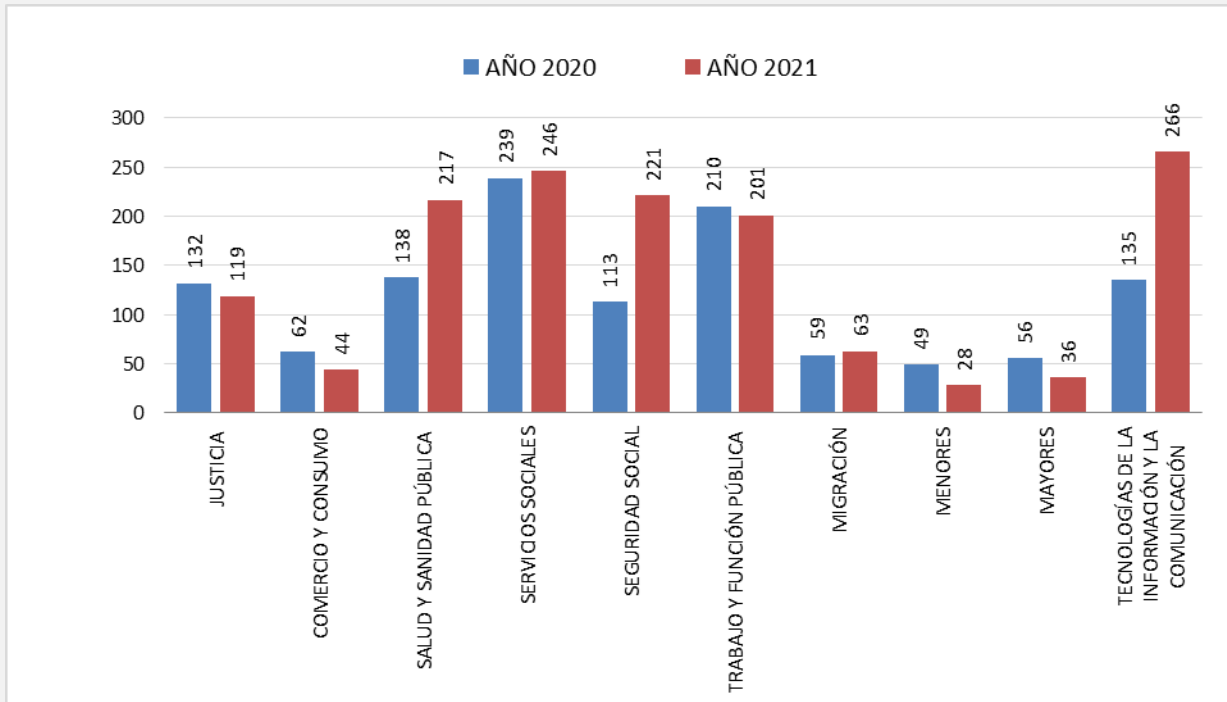
5.1. Quejas Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREAS	QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
POLÍTICA TERRITORIAL	105	201	+96	+91.43%
MEDIO AMBIENTE	117	38	-79	-67.52%
OBRAS PÚBLICAS	36	71	+35	+97.22%
VIVIENDA	139	131	-8	-5.75%
SEGURIDAD PÚBLICA	69	71	+2	+2.90%
ECONOMÍA Y HACIENDA	121	155	+34	+28.09%
SERVICIOS URBANOS	39	96	+57	+146.15%
SERVICIOS PÚBLICOS	51	92	+41	+80.39%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	64	78	+14	+21.87%
EDUCACIÓN	125	82	-44	-34.40%
CULTURA	7	13	+6	+85.71%
DEPORTES	9	16	+7	+77.78%
AGRICULTURA Y PESCA	10	12	+2	+20.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	46	28	-18	-39.13%
DISCAPACIDAD	144	208	+64	+44.44%
DEPENDENCIA	477	775	+298	+62.47%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	3	8	+5	+166.67%
TOTAL	1.562	2.075	+513	+32.84%



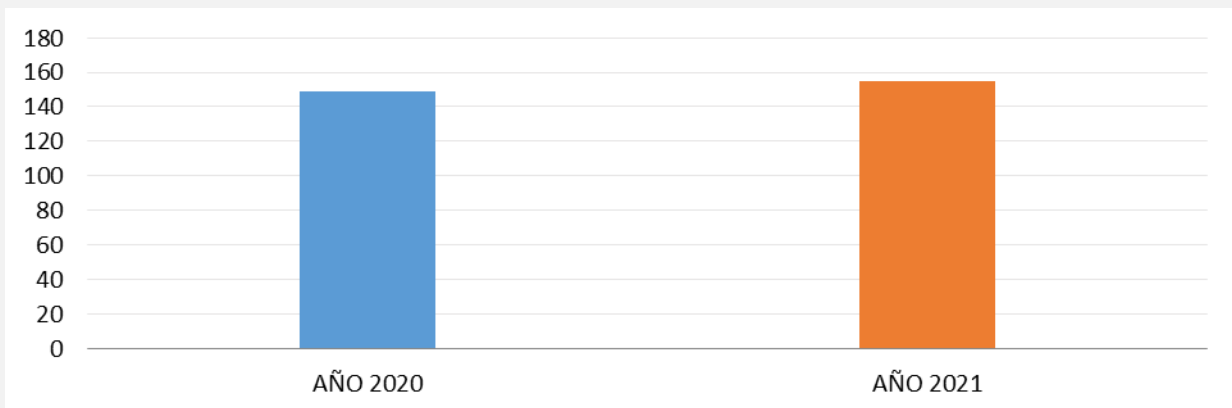
5.2. Quejas Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREAS	QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
JUSTICIA	132	119	-13	-9.84%
COMERCIO Y CONSUMO	62	44	-18	-29.03%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	138	217	+79	+57.97%
SERVICIOS SOCIALES	239	246	+7	+2.93%
SEGURIDAD SOCIAL	113	221	+108	+95.57%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	210	201	-9	-4.28%
MIGRACIÓN	59	63	+4	+6.78%
MENORES	49	28	-21	-42.85%
MAYORES	56	36	-20	-35.71%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	135	266	+131	+97.03%
TOTAL	1.193	1.441	+248	+20.78%



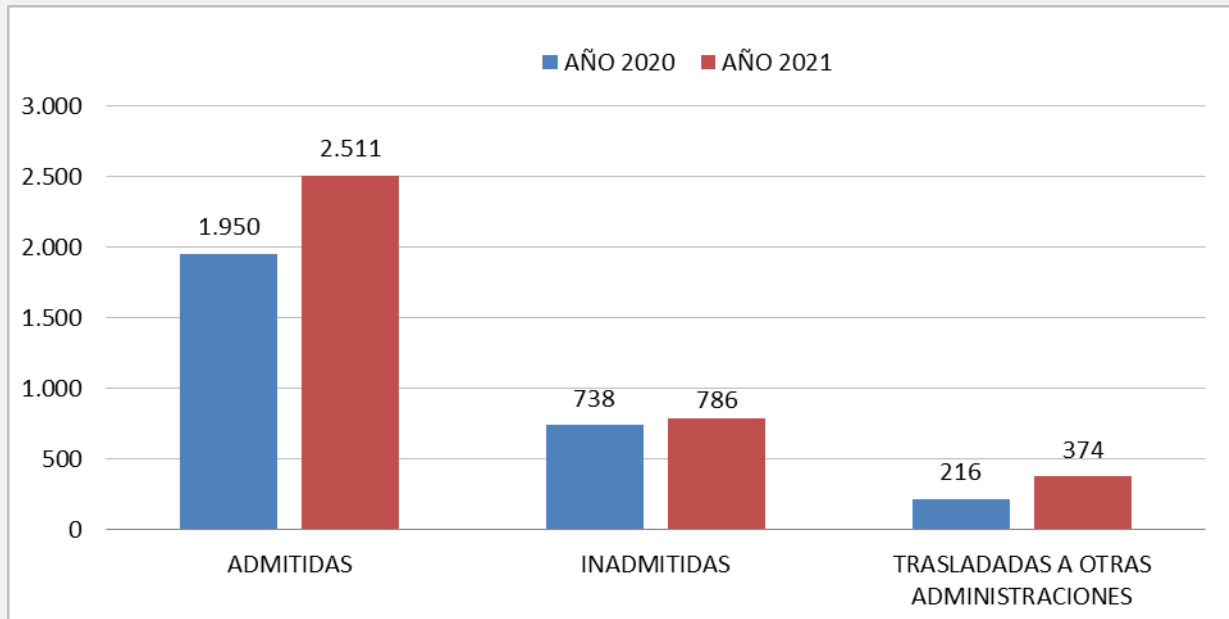
5.3. Quejas Nuevas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	149	155	+6	+4.02%



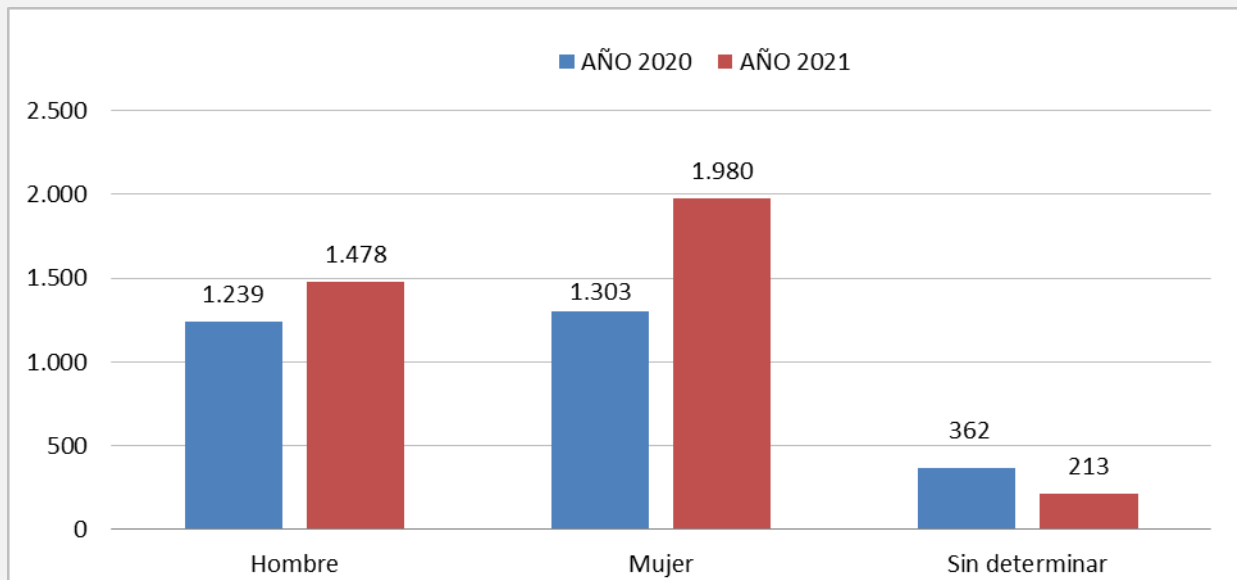
5.4. Distribución de las Quejas Nuevas

QUEJAS	Nº QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
ADMITIDAS	1.950	2.511	+561	+28.76%
INADMITIDAS	738	786	+48	+6.50%
TRASLADADAS A OTRAS ADMINISTRACIONES	216	374	+158	+73.14%
TOTAL	2.904	3.671	+767	+26.41%



5.5. Quejas Nuevas por Sexo.

TIPOS	QUEJAS		DIFERENCIA	
	2020	2021	2020/2021	
Hombre	1.239	1.478	+239	+19.29%
Mujer	1.303	1.980	+677	+51.96%
Sin determinar	362	213	-149	-41.16%
TOTAL	2.904	3.671	767	+26.41%



5.6. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Primera

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			SIN DETERMINAR		
	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.
POLÍTICA TERRITORIAL	40	68	+70.00%	62	91	+46.77%	0	36	---	3	6	+100.00%
MEDIO AMBIENTE	7	15	+114.28%	10	19	+90.00%	97	0	-100.00%	3	4	+33.33%
OBRAS PÚBLICAS	14	20	+42.85%	20	48	+140.00%	0	1	---	2	2	0.00%
VIVIENDA	79	89	+12.65%	59	39	-33.89%	0	0	0.00%	1	3	+200.00%
SEGURIDAD PÚBLICA	17	22	+29.42%	52	47	-9.61%	0	0	0.00%	0	2	---
ECONOMÍA Y HACIENDA	47	67	+42.55%	67	84	+25.38%	2	1	-50.00%	5	3	-40.00%
SERVICIOS URBANOS	22	43	+95.45%	16	48	+200.00%	0	0	0.00%	1	5	+400.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	15	28	+86.67%	33	61	+84.85%	1	1	0.00%	2	2	0.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	28	37	+32.14%	35	37	+5.71%	0	0	0.00%	1	4	+300.00%
EDUCACIÓN	77	55	-28.57%	44	24	-45.46%	1	0	-100.00%	3	3	0.00%
CULTURA	2	3	+50.00%	5	9	+80.00%	0	0	0.00%	0	1	+100.00%
DEPORTES	3	1	-66.67%	5	12	+140.00%	0	3	---	1	0	-100.00%
AGRICULTURA Y PESCA	1	4	+300.00%	9	8	-11.11%	0	0	0.00%	0	0	0.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	10	12	+20.00%	34	15	-55.88%	0	0	0.00%	2	1	-50.00%
DISCAPACIDAD	70	119	+70.00%	67	77	+14.92%	3	3	0.00%	4	9	+125.00%
DEPENDENCIA	311	621	+99.68%	163	150	-7.97%	2	3	+50.00%	1	1	0.00%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	0	0	0.00%	0	7	---	1	0	-100.00%	2	1	-50.00%
TOTAL	743	1204	+62.04%	681	776	+13.95%	107	48	-55.14%	31	47	+51.61%

5.7. Quejas Nuevas por sexo de la Adjuntía Segunda

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			SIN DETERMINAR		
	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.
JUSTICIA	44	47	+6.19%	86	70	-18.60%	2	1	-50.00%	0	1	---
COMERCIO Y CONSUMO	23	14	-39.13%	33	29	-12.12%	1	0	-100.00%	5	1	-80.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	65	125	+92.30%	68	87	+27.94%	2	0	-100.00%	3	5	+66.67%
SERVICIOS SOCIALES	86	143	+66.28%	59	101	+71.19%	90	0	-100.00%	4	2	-50.00%
SEGURIDAD SOCIAL	60	127	+111.67%	51	94	+84.31%	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	123	65	-47.15%	87	130	+49.42%	0	0	0.00%	0	6	---
MIGRACION	26	31	+19.23%	32	31	-3.12%	1	0	-100.00%	0	1	---
MENORES	12	17	+41.67%	36	11	-69.44%	0	0	0.00%	1	0	-100.00%
MAYORES	33	23	-30.30%	21	13	-38.09%	2	0	-100.00%	0	0	0.00%
TECN. DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	59	131	+122.03%	76	130	+71.05%	0	0	0.00%	0	5	---
TOTAL	531	723	+36.15%	549	696	+26.77%	100	1	-99%	13	21	+61.54%

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

ÁREA	MUJER			HOMBRE			DE OFICIO			SIN DETERMINAR		
	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.	2020	2021	DIF.
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	29	53	+82.76%	9	6	-33.33%	107	93	-13.08%	4	3	-25.00%

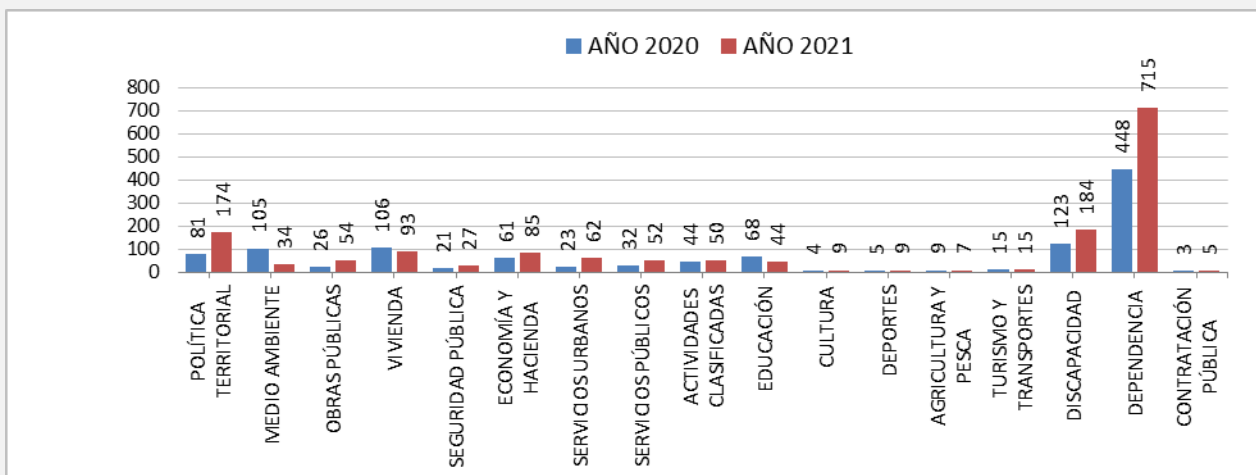
6. Clasificación de las quejas nuevas.

QUEJAS	Nº QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
ADMITIDAS	1.950	2.511	+561	+28.76%
INADMITIDAS	738	786	+48	+6.50%
TRASLADADAS	216	374	+158	+73.14%
TOTAL	2.904	3.671	+767	+26.41%

7. Quejas Admitidas

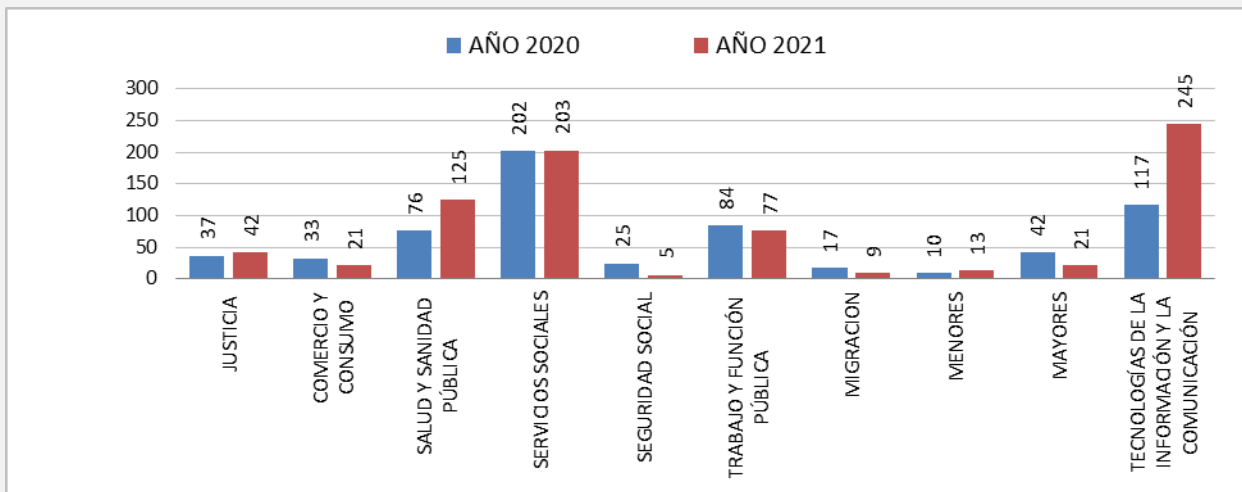
7.1. Quejas Admitidas de la Adjuntía Primera

ADJUNTÍA PRIMERA	QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
POLÍTICA TERRITORIAL	81	174	+93	+114.81%
MEDIO AMBIENTE	105	34	-71	-67.62%
OBRAS PÚBLICAS	26	54	+28	+107.69%
VIVIENDA	106	93	-13	-12.26%
SEGURIDAD PÚBLICA	21	27	+6	+28.57%
ECONOMÍA Y HACIENDA	61	85	+24	+39.34%
SERVICIOS URBANOS	23	62	+39	+169.56%
SERVICIOS PÚBLICOS	32	52	+20	+62.5%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	44	50	+6	+13.64%
EDUCACIÓN	68	44	-24	-35.29%
CULTURA	4	9	+5	+125.00%
DEPORTES	5	9	+4	+80.00%
AGRICULTURA Y PESCA	9	7	-2	-22.22%
TURISMO Y TRANSPORTES	15	15	0	0.00%
DISCAPACIDAD	123	184	+61	+49.59%
DEPENDENCIA	448	715	+267	+59.59%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	3	5	+2	+66.66%
TOTAL	1.174	1.619	+445	+37.90%



7.2. Quejas Admitidas de la Adjuntía Segunda

ADJUNTÍA SEGUNDA	QUEJAS			
	2020	2021	DIFERENCIA	
JUSTICIA	37	42	+5	+13.51%
COMERCIO Y CONSUMO	33	21	-12	-36.36%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	76	125	+49	+64.47%
SERVICIOS SOCIALES	202	203	+1	+0.49%
SEGURIDAD SOCIAL	25	5	-20	-80.00%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	84	77	-7	-8.33%
MIGRACION	17	9	-8	-47.05%
MENORES	10	13	-3	-30.00%
MAYORES	42	21	-21	-50.00%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	117	245	+128	+109.40%
TOTAL	643	761	+118	+18.35%



7.3. Quejas Admitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

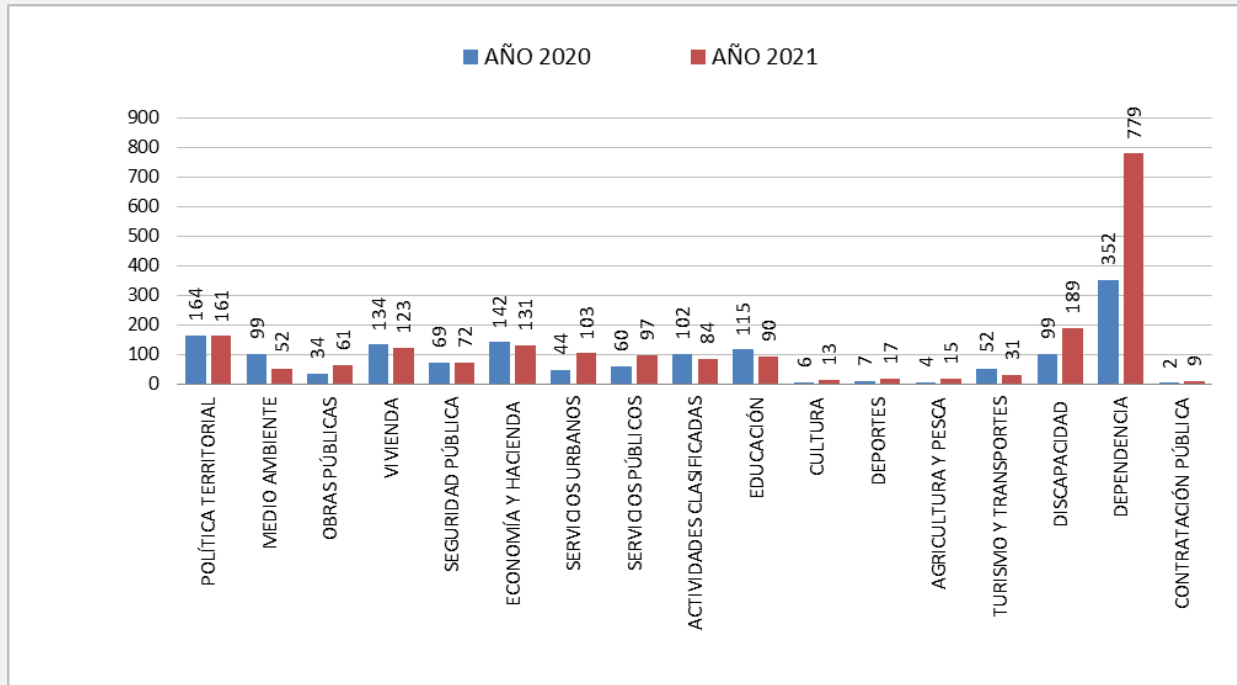
ADJUNTÍA	2020	2021	DIFERENCIA	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	133	131	-2	-1.50%

8. Quejas Cerradas.

ADJUNTÍAS	2020	2021	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	1.485	2.027	+36.50%
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.152	1.530	+32.81%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	102	93	-8.82%
TOTAL	2.739	3.650	+33.26%

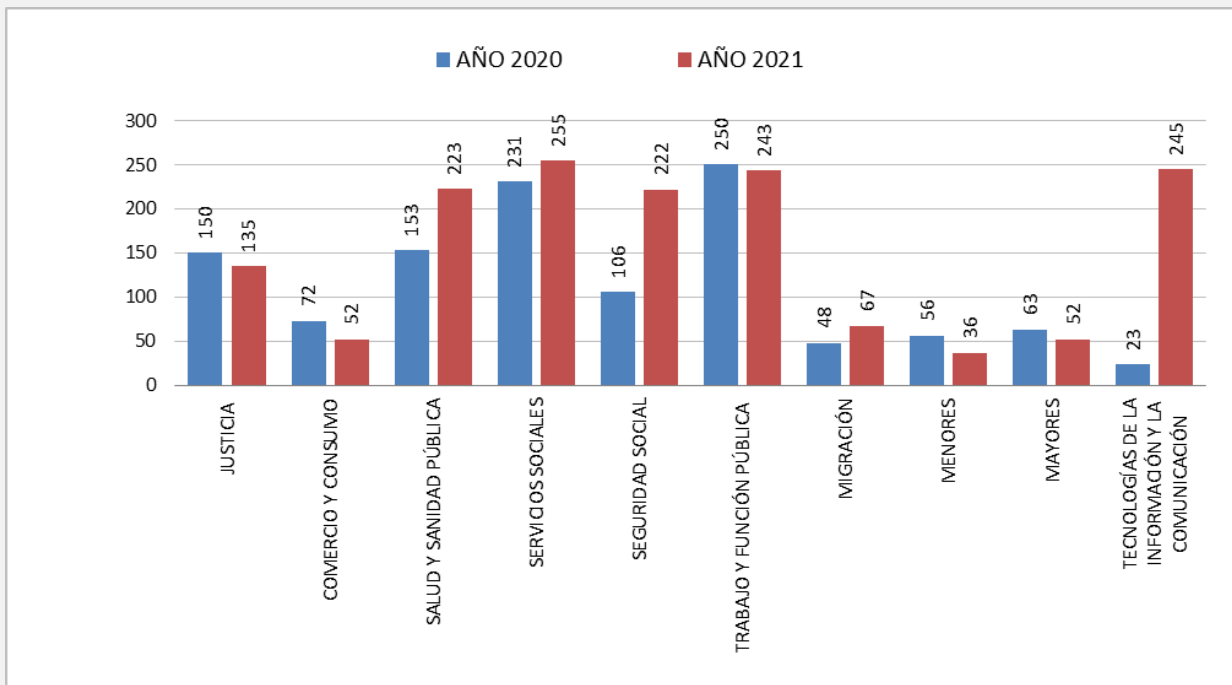
8.1. Quejas Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	164	161	-1.82%
MEDIO AMBIENTE	99	52	-47.47%
OBRAS PÚBLICAS	34	61	+79.41%
VIVIENDA	134	123	-8.20%
SEGURIDAD PÚBLICA	69	72	+4.34%
ECONOMÍA Y HACIENDA	142	131	-7.74%
SERVICIOS URBANOS	44	103	+134.09%
SERVICIOS PÚBLICOS	60	97	+61.67%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	102	84	-17.64%
EDUCACIÓN	115	90	-21.73%
CULTURA	6	13	+116.67%
DEPORTES	7	17	+142.85%
AGRICULTURA Y PESCA	4	15	+275.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	52	31	-40.38%
DISCAPACIDAD	99	189	+90.90%
DEPENDENCIA	352	779	+121.30%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2	9	+350.00%
TOTAL	1.485	2.027	+36.50%



8.2. Quejas Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
JUSTICIA	150	135	-10.00%
COMERCIO Y CONSUMO	72	52	-27.78%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	153	223	+45.75%
SERVICIOS SOCIALES	231	255	+10.38%
SEGURIDAD SOCIAL	106	222	+109.43%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	250	243	-2.80%
MIGRACIÓN	48	67	+39.58%
MENORES	56	36	-35.71%
MAYORES	63	52	-17.46%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	23	245	+965.22%
TOTAL	1.152	1.530	+32.81%

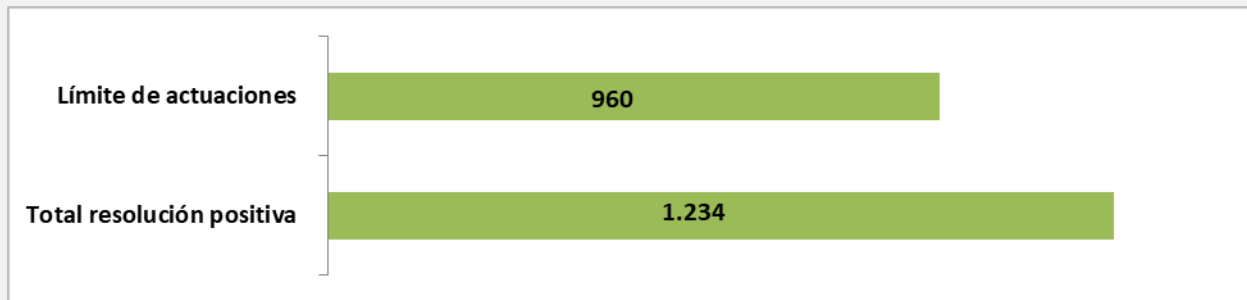


8.3. Quejas Cerradas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ADJUNTÍAS	2020	2021	DIFERENCIA
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	102	93	-8.82%

9. Quejas Cerradas con Resolución.

Resolución favorable	335	15.27%
Reconocimiento favorable	899	40.98%
Total resolución positiva	1.234	56.25%
Límite de actuaciones	960	43.75%
TOTAL	2.194	100.00%

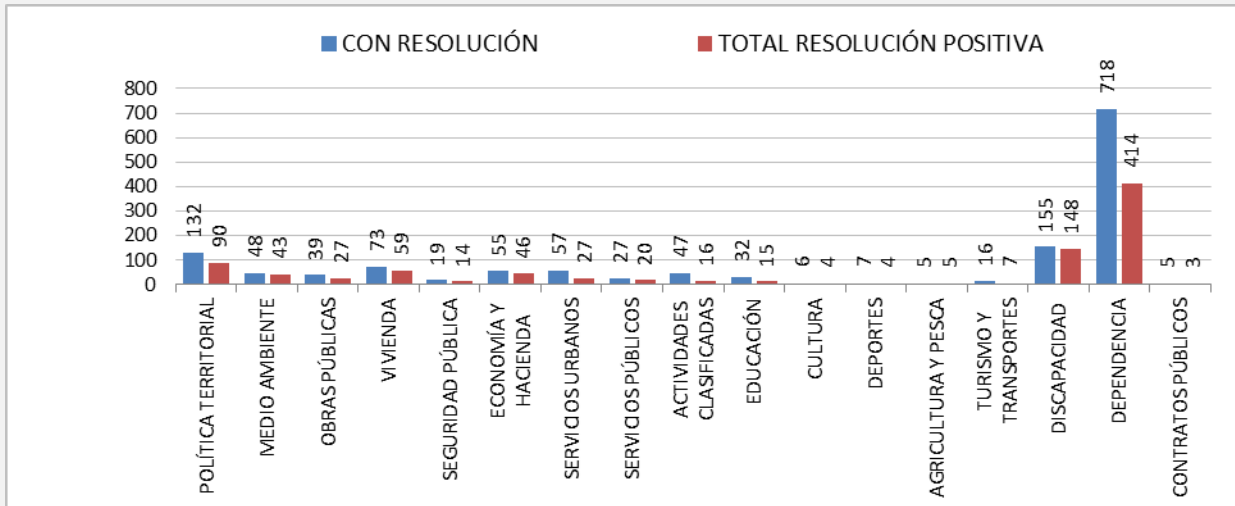


9.1. Quejas Cerradas con Resolución por Adjuntías

QUEJAS CERRADAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.441	942	65.37%
ADJUNTÍA SEGUNDA	713	264	37.02%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	40	28	70.00%
TOTAL GENERAL	2.194	1.234	56.25%

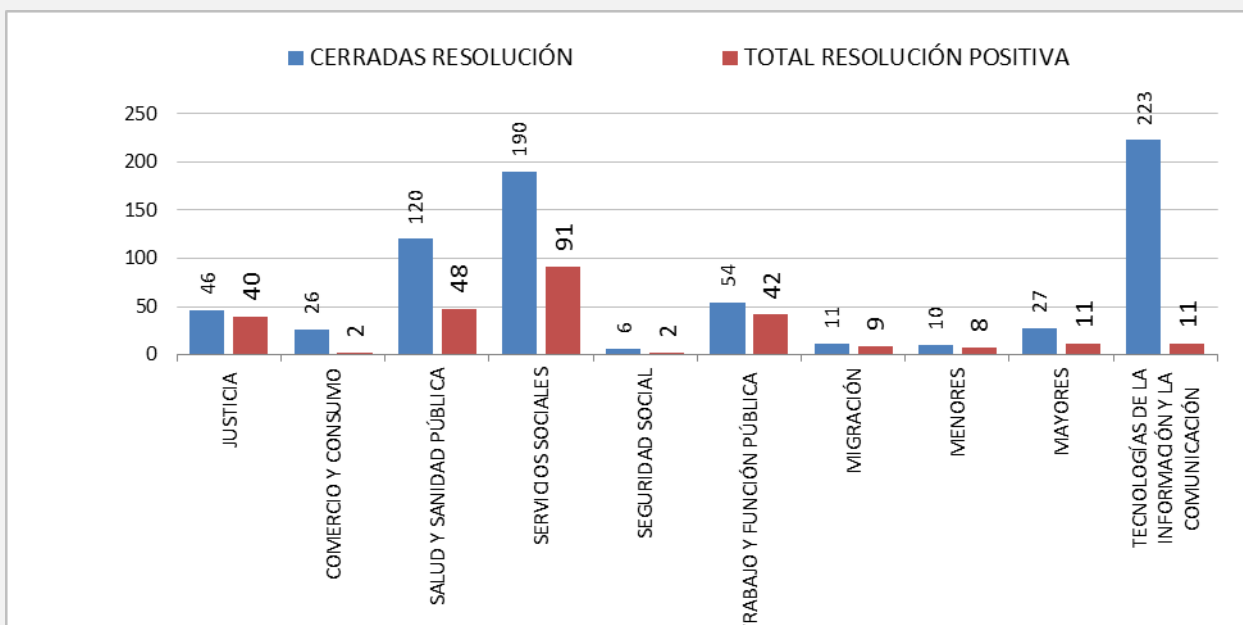
9.2. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Primera.

ÁREA	CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
POLÍTICA TERRITORIAL	132	90	68.18%
MEDIO AMBIENTE	48	43	89.58%
OBRAS PÚBLICAS	39	27	69.23%
VIVIENDA	73	59	80.82%
SEGURIDAD PÚBLICA	19	14	73.68%
ECONOMÍA Y HACIENDA	55	46	83.63%
SERVICIOS URBANOS	57	27	47.36%
SERVICIOS PÚBLICOS	27	20	74.07%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	47	16	34.04%
EDUCACIÓN	32	15	46.87%
CULTURA	6	4	66.67%
DEPORTES	7	4	57.14%
AGRICULTURA Y PESCA	5	5	100.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	16	7	43.75%
DISCAPACIDAD	155	148	95.48%
DEPENDENCIA	718	414	57.66%
CONTRATOS PÚBLICOS	5	3	60.00%
TOTAL	1.441	942	65.37%



9.3. Quejas Cerradas con Resolución de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	CERRADAS RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
JUSTICIA	46	40	86.95%
COMERCIO Y CONSUMO	26	2	7.69%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	120	48	40.00%
SERVICIOS SOCIALES	190	91	47.89%
SEGURIDAD SOCIAL	6	2	33.33%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	54	42	77.78%
MIGRACIÓN	11	9	81.81%
MENORES	10	8	80.00%
MAYORES	27	11	40.74%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	223	11	4.93%
TOTAL	713	264	37.02%

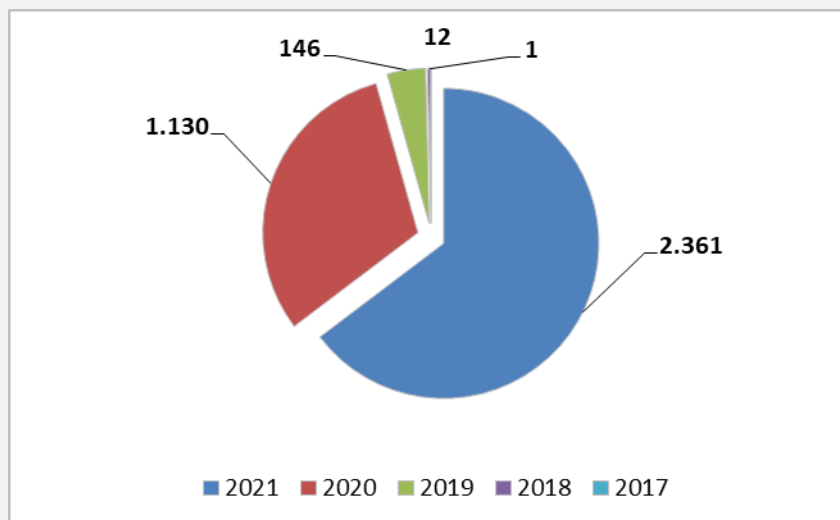


9.4. Quejas cerradas con Resolución de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	CERRADAS RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVAS	
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	40	28	70.00%

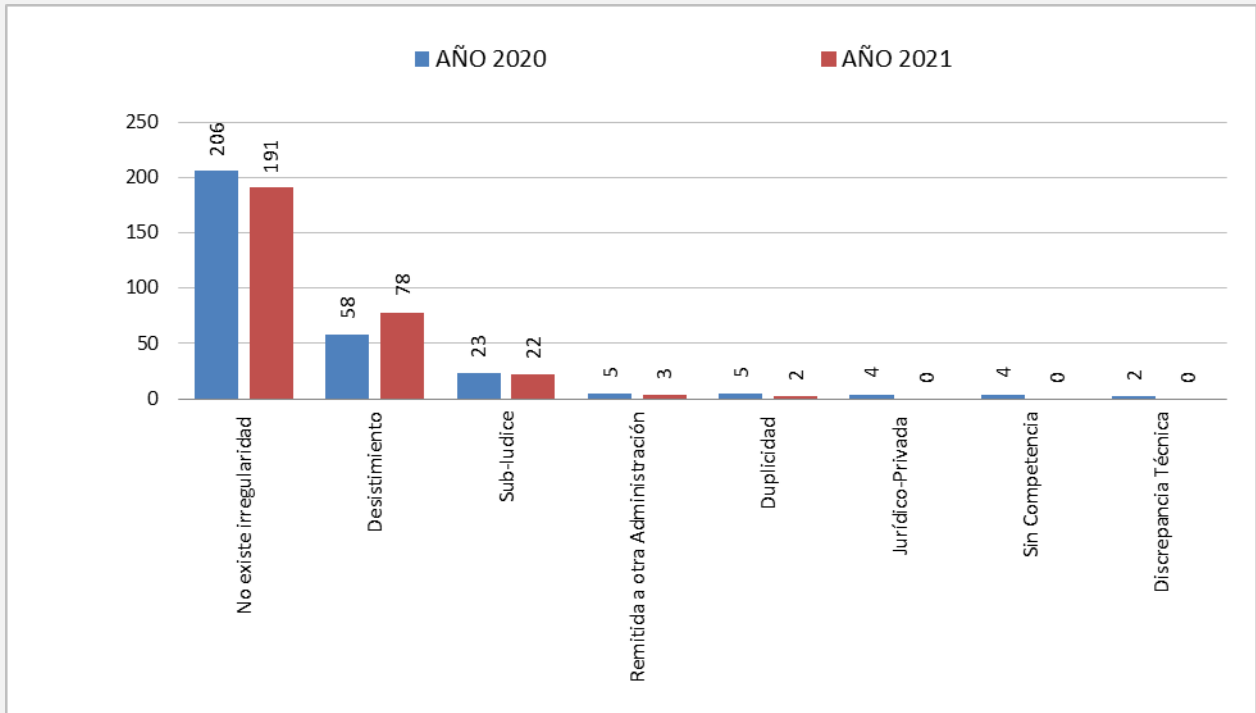
9.5. Quejas Cerradas por Año de Registro.

QUEJAS	TOTAL	%
REGISTRADAS EN 2021	2.361	64.68%
REGISTRADAS EN 2020	1.130	30.96%
REGISTRADAS EN 2019	146	4.00%
REGISTRADAS EN 2018	12	0.33%
REGISTRADAS EN 2017	1	0.03%
TOTAL	3.650	100.00%



10. Resto de Cierres.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
No existe irregularidad	206	191	-7.28%
Desistimiento	58	78	+34.48%
Sub-ludice	23	22	-4.34%
Remitida a otra Administración	5	3	-40.00%
Duplicidad	5	2	-60.00%
Jurídico-Privada	4	0	-100.00%
Sin Competencia	4	0	-100.00%
Discrepancia Técnica	2	0	-100.00%
TOTAL	307	296	-3.58%

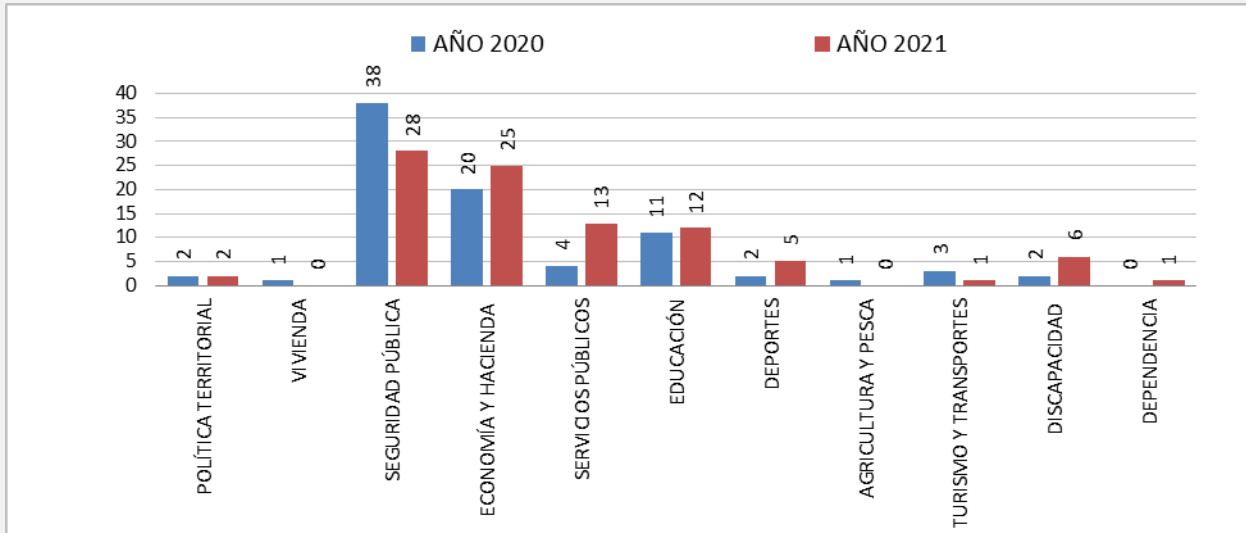


11. Expedientes Traslados a otras administraciones.

ADJUNTÍAS	2020	2021	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	84	93	+10.71%
ADJUNTÍA SEGUNDA	129	276	+113.95%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3	5	+66.67%
TOTAL	216	374	+73.15%

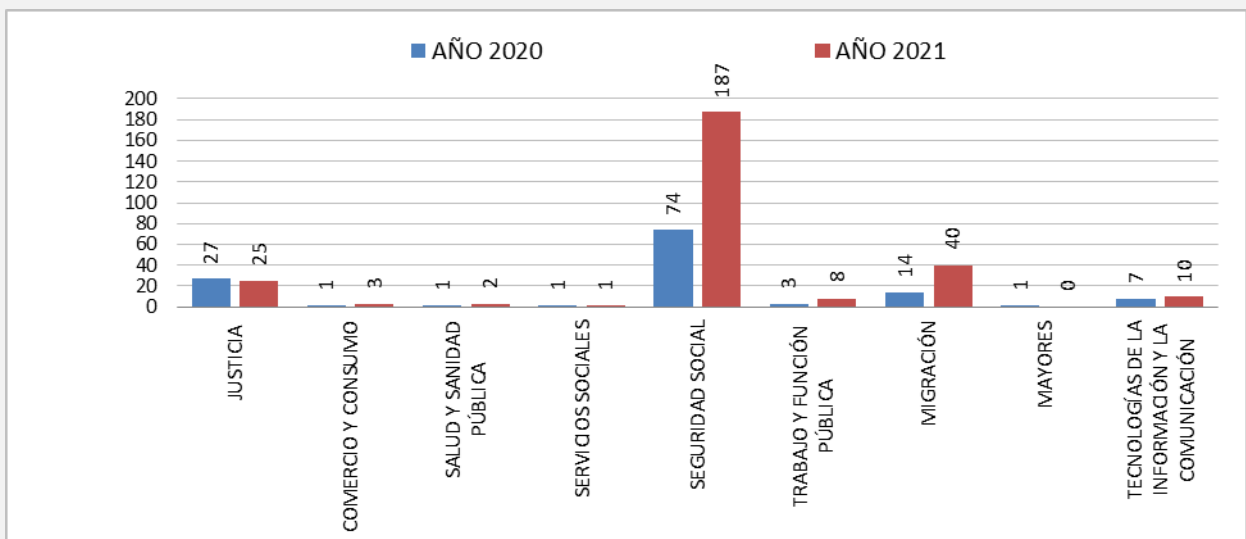
11.1. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	2	2	0.00%
VIVIENDA	1	0	-100.00%
SEGURIDAD PÚBLICA	38	28	-26.31%
ECONOMÍA Y HACIENDA	20	25	+25.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	4	13	+225.00%
EDUCACIÓN	11	12	+9.09%
DEPORTES	2	5	+150.00%
AGRICULTURA Y PESCA	1	0	-100.00%
TURISMO Y TRANSPORTES	3	1	-66.67%
DISCAPACIDAD	2	6	+200.00%
DEPENDENCIA	0	1	---
TOTAL	84	93	+10.71%



11.2. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
JUSTICIA	27	25	-7.40%
COMERCIO Y CONSUMO	1	3	+200.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1	2	+100.00%
SERVICIOS SOCIALES	1	1	0.00%
SEGURIDAD SOCIAL	74	187	+152.70%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3	8	+166.67%
MIGRACIÓN	14	40	+185.71%
MAYORES	1	0	-100.00%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	7	10	+42.85%
TOTAL	129	276	+113.95%

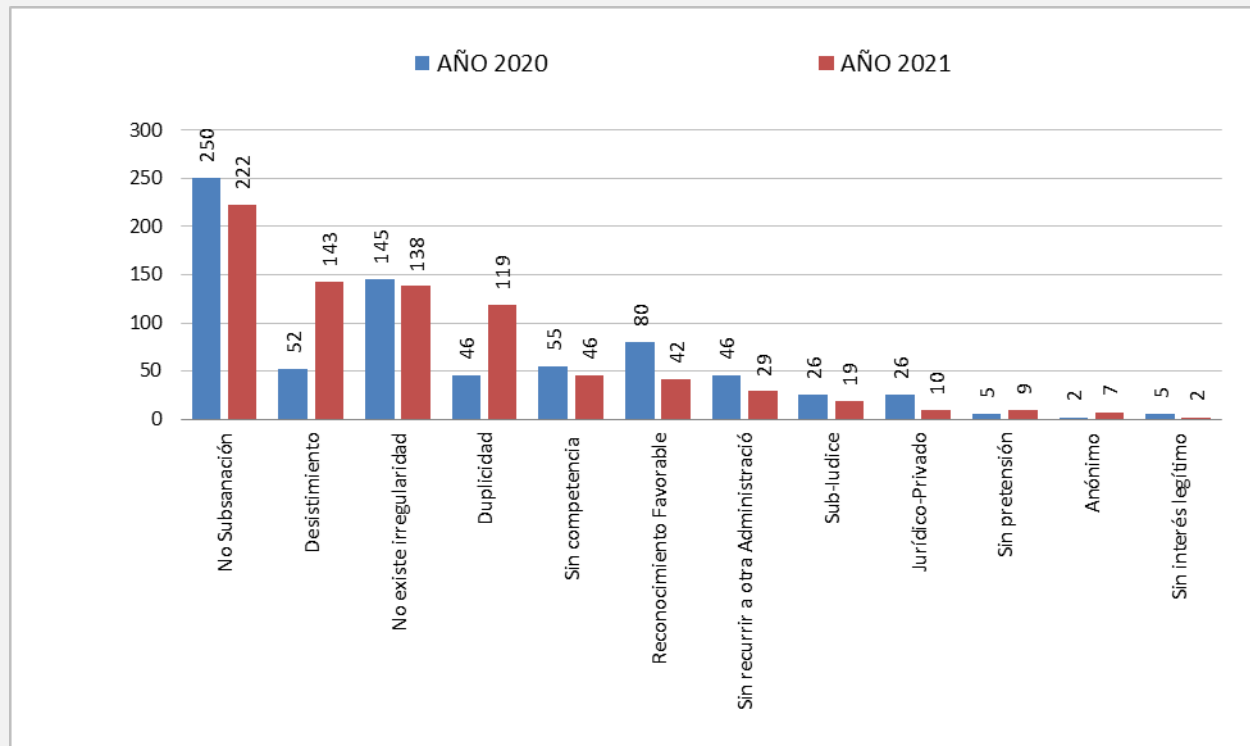


11.3. Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	2020	2021	DIF.
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	3	5	+66.67%

12. Quejas Inadmitidas.

INADMISIONES	2020	2021	DIFERENCIA
No Subsanación	250	222	-11.20%
Desistimiento	52	143	+175.00%
No existe irregularidad	145	138	-7.00%
Duplicidad	46	119	+158.70%
Sin competencia	55	46	-16.36%
Reconocimiento Favorable	80	42	-47.50%
Sin recurrir a otra Administración	46	29	-36.95%
Sub-ludice	26	19	-26.92%
Jurídico-Privado	26	10	-61.54%
Sin pretensión	5	9	+80.00%
Anónimo	2	7	+250.00%
Sin interés legítimo	5	2	-60.00%
TOTAL	738	786	+6.50%

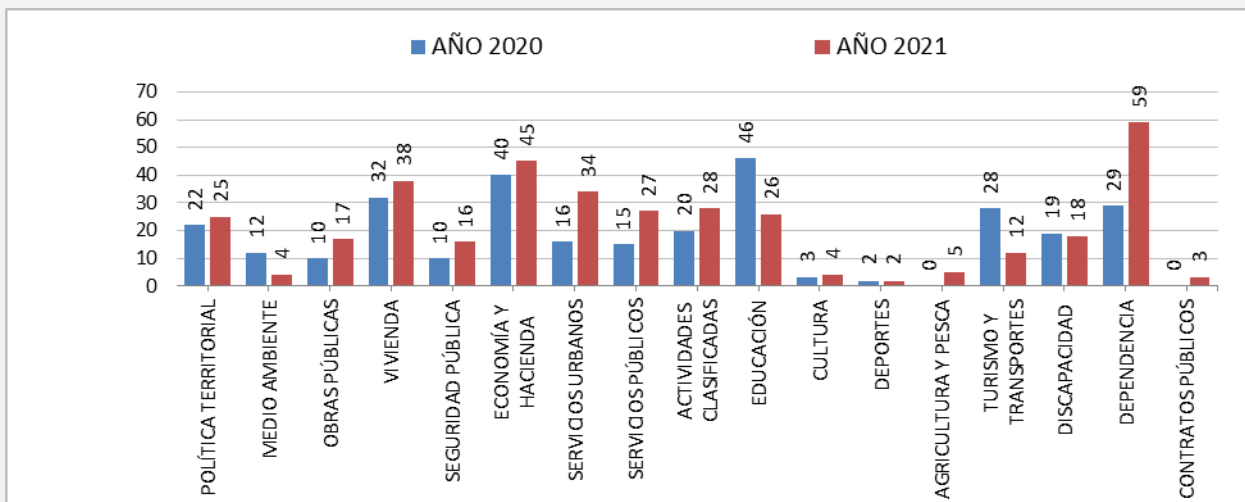


12.1. Quejas Inadmitidas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	2020	2021	DIF.
ADJUNTÍA PRIMERA	304	363	+19.40%
ADJUNTÍA SEGUNDA	421	404	-4.03%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	13	19	+46.15%
TOTAL	738	786	+6.50%

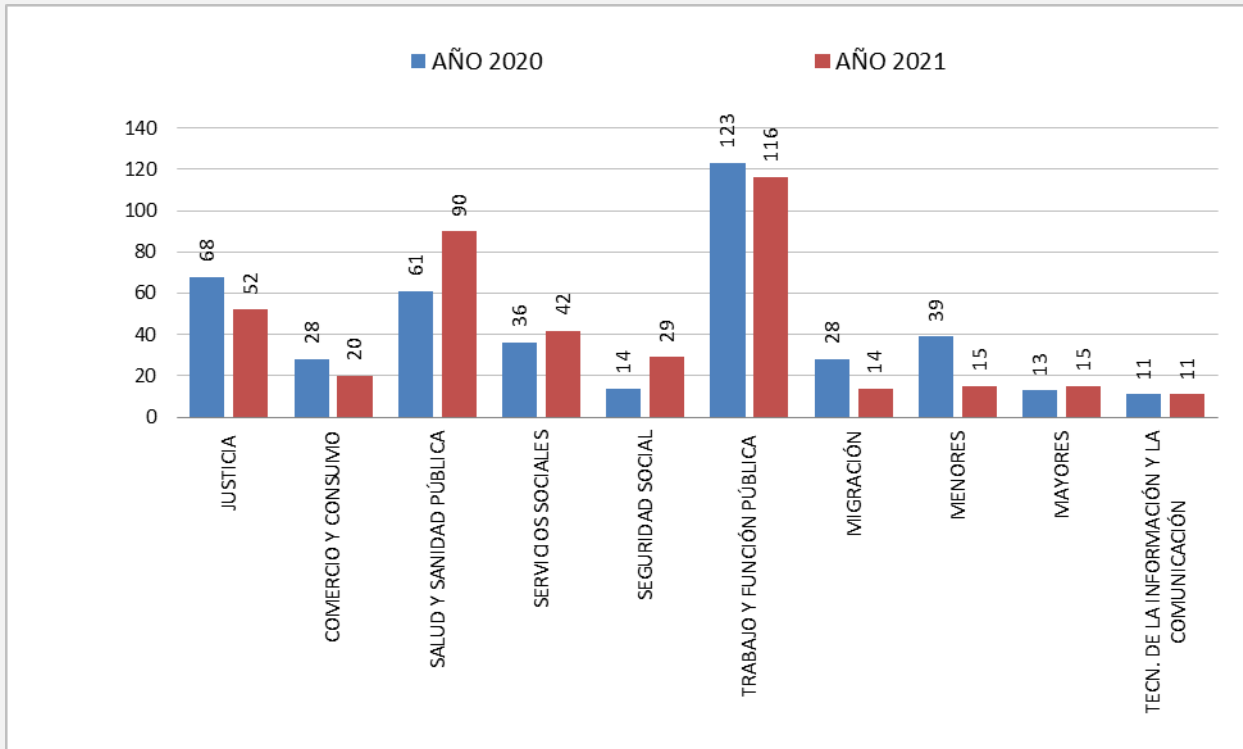
12.2. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Primera

ÁREA	2020	2021	%
POLÍTICA TERRITORIAL	22	25	+13.64%
MEDIO AMBIENTE	12	4	-66.67%
OBRAS PÚBLICAS	10	17	+70.00%
VIVIENDA	32	38	+18.75%
SEGURIDAD PÚBLICA	10	16	+60.00%
ECONOMÍA Y HACIENDA	40	45	+12.50%
SERVICIOS URBANOS	16	34	+112.50%
SERVICIOS PÚBLICOS	15	27	+80.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	20	28	+40.00%
EDUCACIÓN	46	26	-43.47%
CULTURA	3	4	+33.33%
DEPORTES	2	2	0.00%
AGRICULTURA Y PESCA	0	5	---
TURISMO Y TRANSPORTES	28	12	-57.14%
DISCAPACIDAD	19	18	-5.26%
DEPENDENCIA	29	59	+103.45%
CONTRATOS PÚBLICOS	0	3	---
TOTAL	304	363	+19.40%



12.3. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
JUSTICIA	68	52	-23.53%
COMERCIO Y CONSUMO	28	20	-28.57%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	61	90	+47.54%
SERVICIOS SOCIALES	36	42	+16.67%
SEGURIDAD SOCIAL	14	29	+107.14%
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	123	116	-5.69%
MIGRACIÓN	28	14	-50.00%
MENORES	39	15	-61.54%
MAYORES	13	15	+15.38%
TECN. DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	11	11	0.00%
TOTAL	421	404	-4.03%

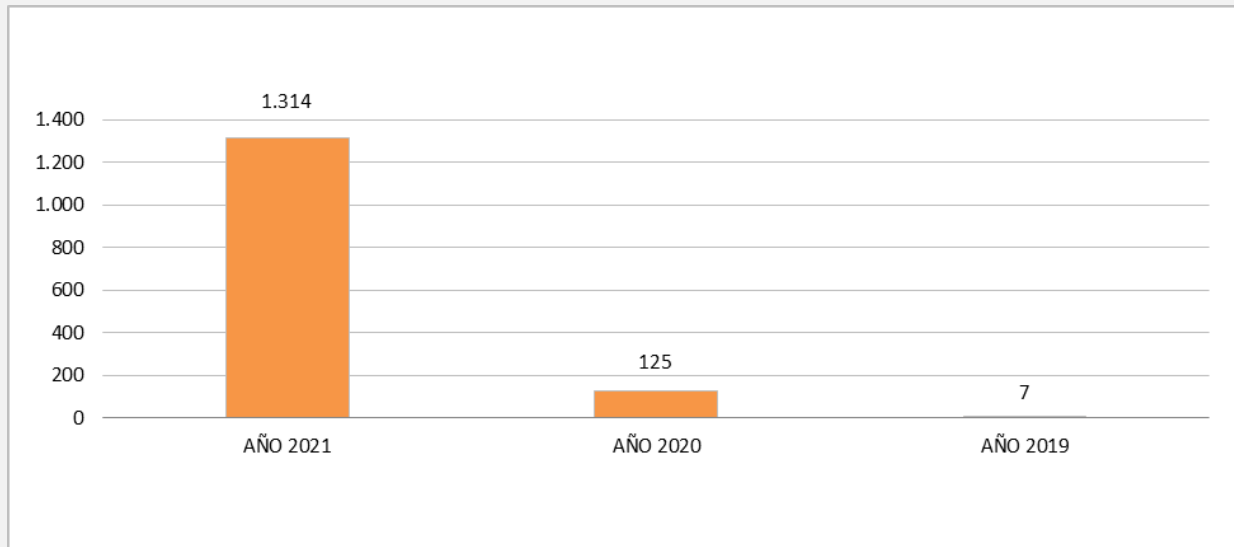


12.4. Quejas Inadmitidas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	2020	2021	%
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	13	19	+46.15%

13. Quejas en trámite a 31/12/2021 por años de registro.

QUEJAS	TOTAL
REGISTRADAS EN 2021	1.314
REGISTRADAS EN 2020	125
REGISTRADAS EN 2019	7
TOTAL	1.446



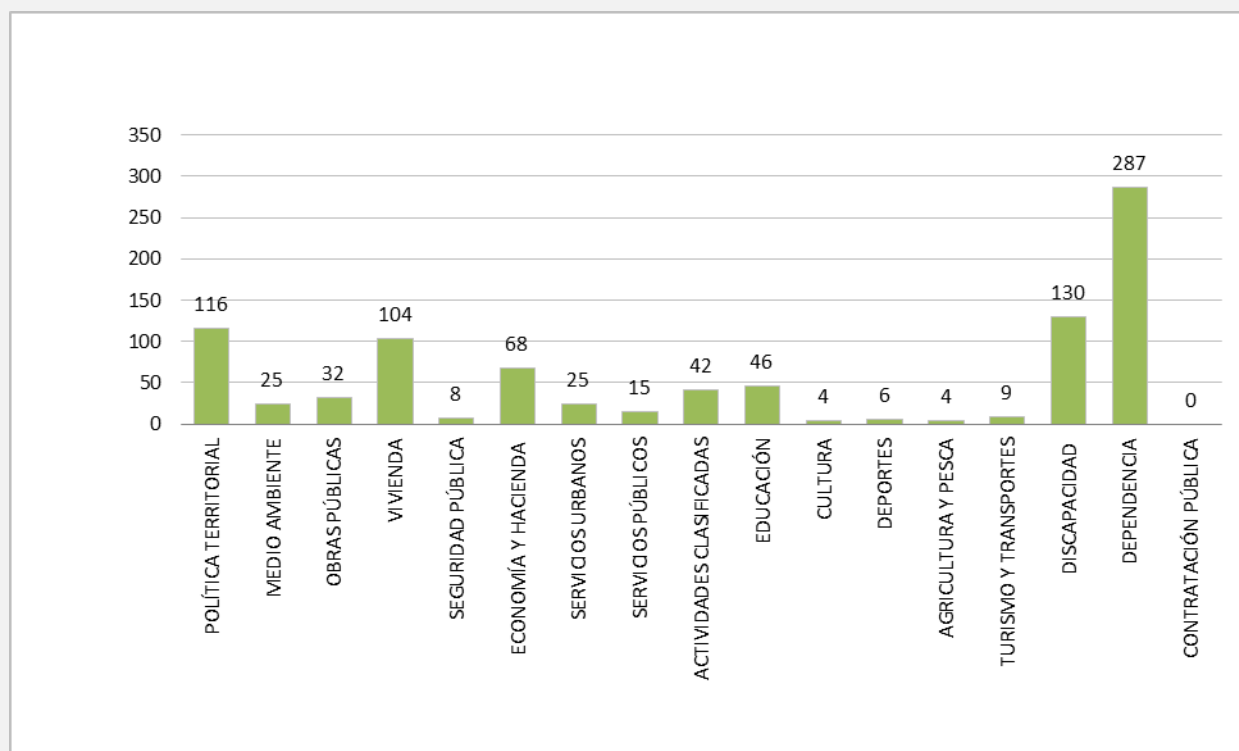
13.1. Quejas en trámite a 31/12/2021 por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	921
ADJUNTÍA SEGUNDA	380
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	145
TOTAL GENERAL	1.446

13.2. Quejas en trámite a 31/12/2021 de la Adjuntía Primera

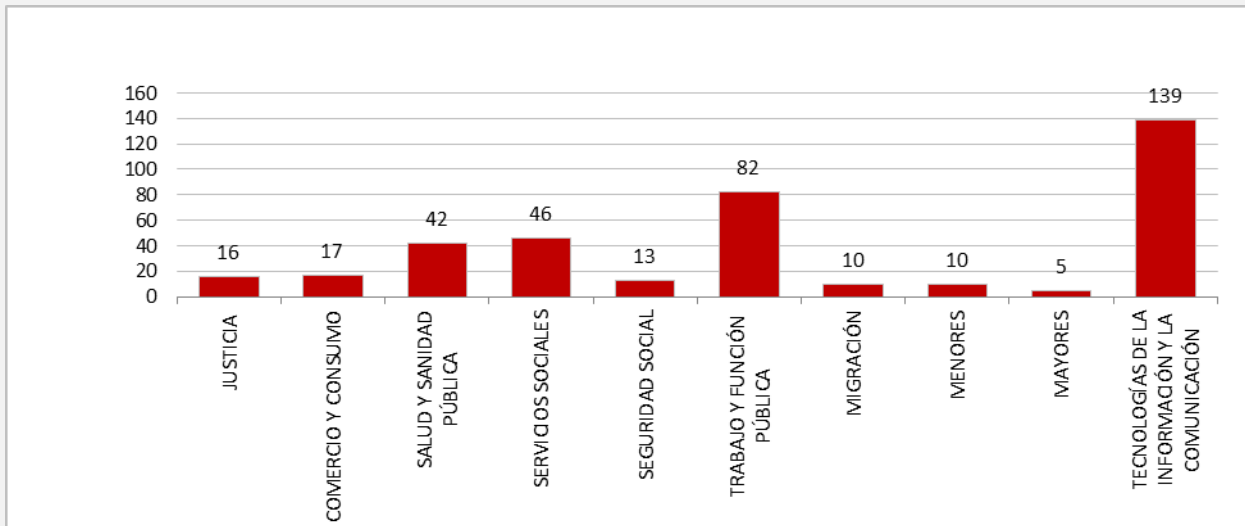
ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	116
MEDIO AMBIENTE	25
OBRAS PÚBLICAS	32
VIVIENDA	104
SEGURIDAD PÚBLICA	8
ECONOMÍA Y HACIENDA	68
SERVICIOS URBANOS	25
SERVICIOS PÚBLICOS	15
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	42
EDUCACIÓN	46
CULTURA	4

DEPORTES	6
AGRICULTURA Y PESCA	4
TURISMO Y TRANSPORTES	9
DISCAPACIDAD	130
DEPENDENCIA	287
CONTRATACIÓN PÚBLICA	0
TOTAL	921



13.3. Quejas en trámite a 31/12/2021 de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	16
COMERCIO Y CONSUMO	17
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	42
SERVICIOS SOCIALES	46
SEGURIDAD SOCIAL	13
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	82
MIGRACIÓN	10
MENORES	10
MAYORES	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	139
TOTAL	380



13.4. Quejas en trámite a 31/12/2021 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	145

14. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
ADJUNTÍA PRIMERA	108	48	-55.56%
ADJUNTÍA SEGUNDA	97	1	-98.96%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	107	93	-13.08%
TOTAL	312	142	-54.48%

14.1. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
POLÍTICA TERRITORIAL	0	36	---
MEDIO AMBIENTE	97	0	-100.00%
OBRAS PÚBLICAS	0	1	---
ECONOMÍA Y HACIENDA	2	1	-50.00%
SERVICIOS PÚBLICOS	1	1	0.00%
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1	0	-100.00%
EDUCACIÓN	1	0	-100.00%
DEPORTES	0	3	---
DISCAPACIDAD	3	3	0.00%
DEPENDENCIA	2	3	+50.00%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	0	-100.00%
TOTAL	108	48	-55.56%

14.2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	2020	2021	DIFERENCIA
JUSTICIA	1	1	0.00%
COMERCIO Y CONSUMO	0	0	0.00%
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2	0	-100.00%
SERVICIOS SOCIALES	90	0	-100.00%
SEGURIDAD SOCIAL	2	0	-100.00%
MAYORES	2	0	-100.00%
TOTAL	97	1	-98.97%

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

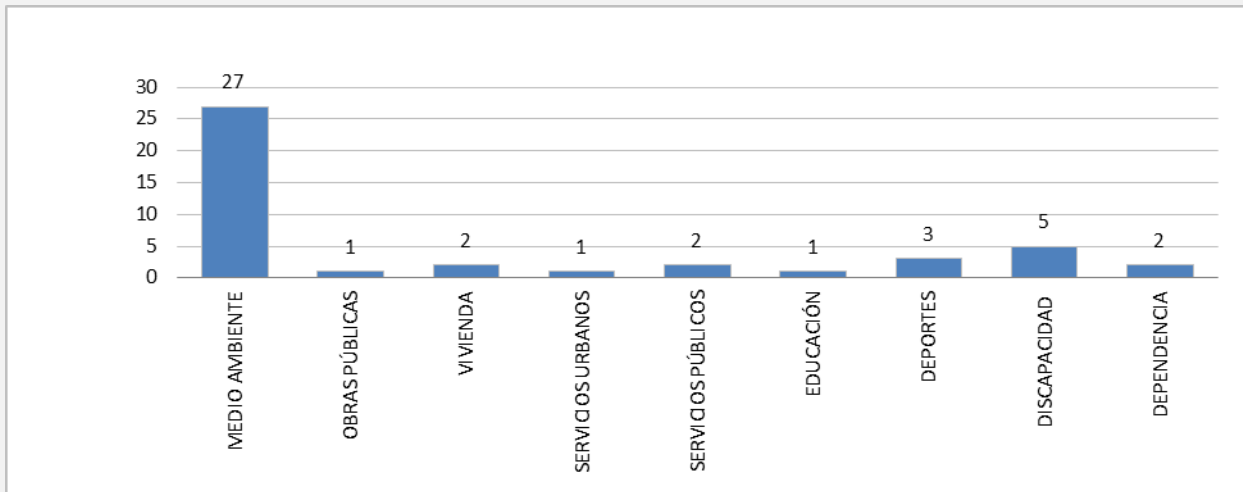
ADJUNTÍA ESPECIAL	2020	2021	DIFERENCIA
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	107	93	-13.08%

15. Actuaciones de Oficio Cerradas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	44
ADJUNTÍA SEGUNDA	37
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	38
TOTAL GENERAL	119

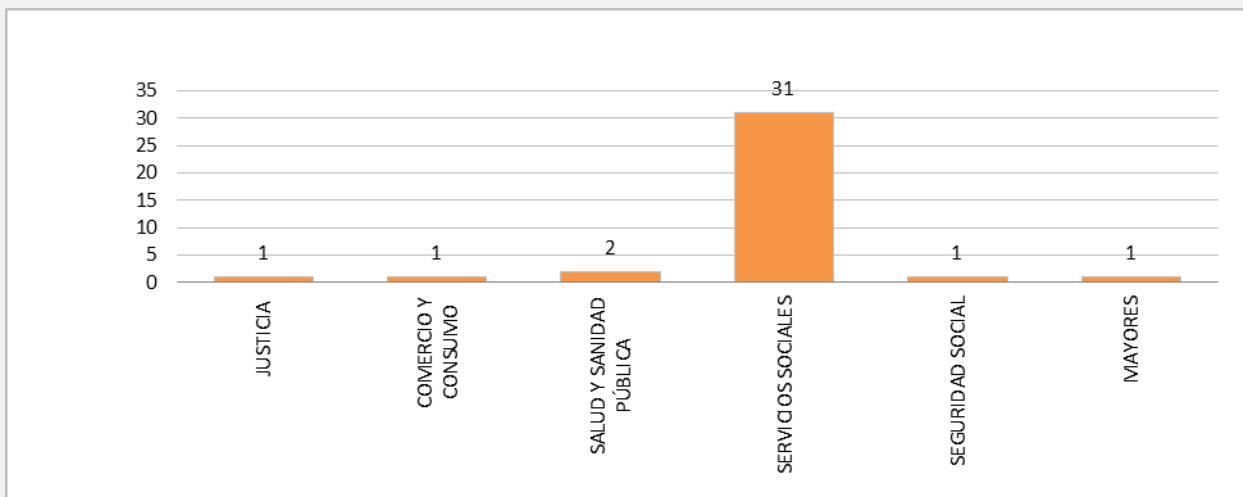
15.1. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
MEDIO AMBIENTE	27
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	2
SERVICIOS URBANOS	1
SERVICIOS PÚBLICOS	2
EDUCACIÓN	1
DEPORTES	3
DISCAPACIDAD	5
DEPENDENCIA	2
TOTAL	44



15.2. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
SERVICIOS SOCIALES	31
SEGURIDAD SOCIAL	1
MAYORES	1
TOTAL	37



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

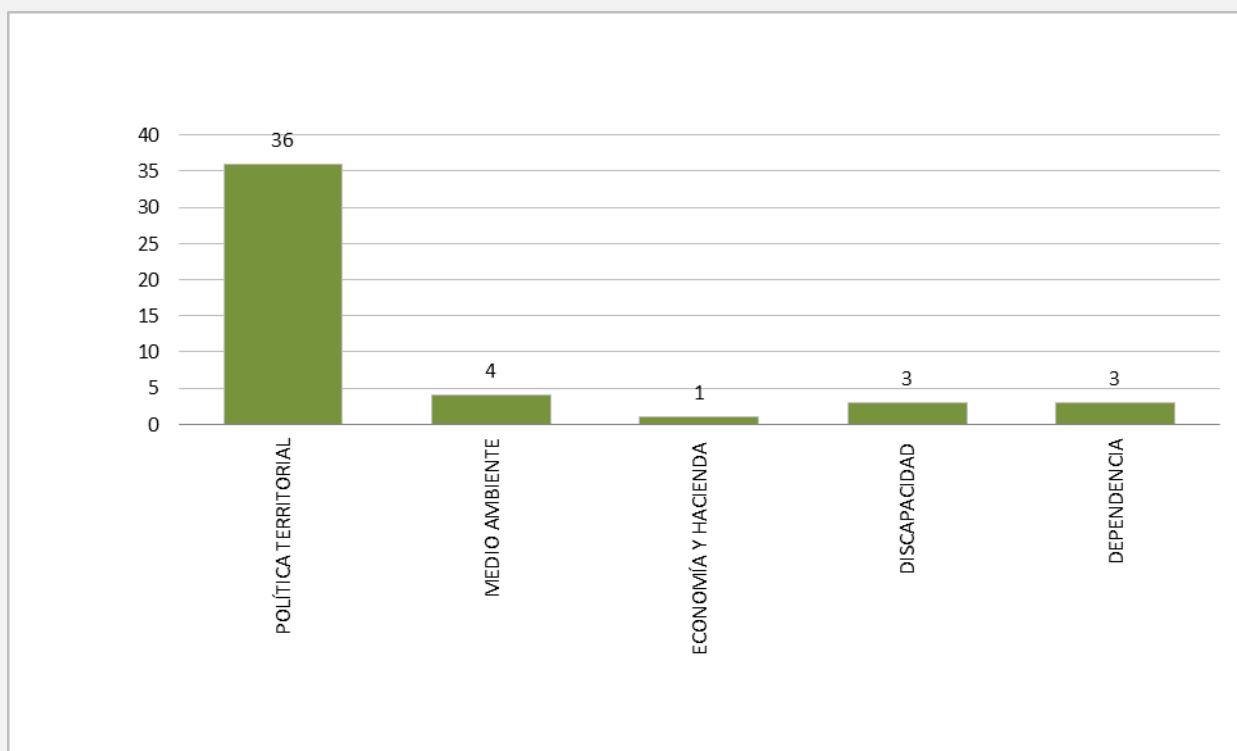
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	38

16. Quejas de Oficio en Trámite a 31/12/2021 por Adjuntías.

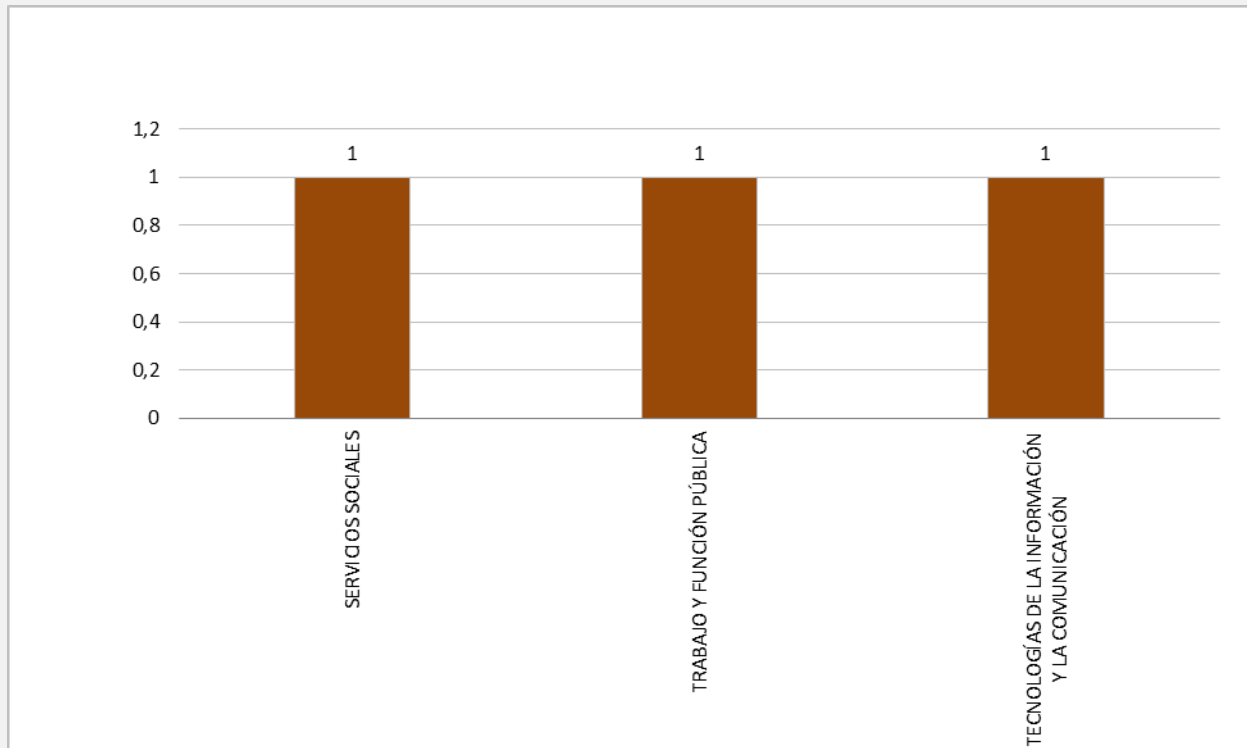
ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	47
ADJUNTÍA SEGUNDA	3
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	109
TOTAL	159

16.1. Actuaciones de Oficio en Trámite a 31/12/2021 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	36
MEDIO AMBIENTE	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
DISCAPACIDAD	3
DEPENDENCIA	3
TOTAL	47

**16.2. Actuaciones de Oficio En Trámite a 30/12/2021 de la Adjuntía Segunda.**

ÁREA	TOTAL
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	3



16.3. Quejas de Oficio en Trámite a 31/12/2021 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	109

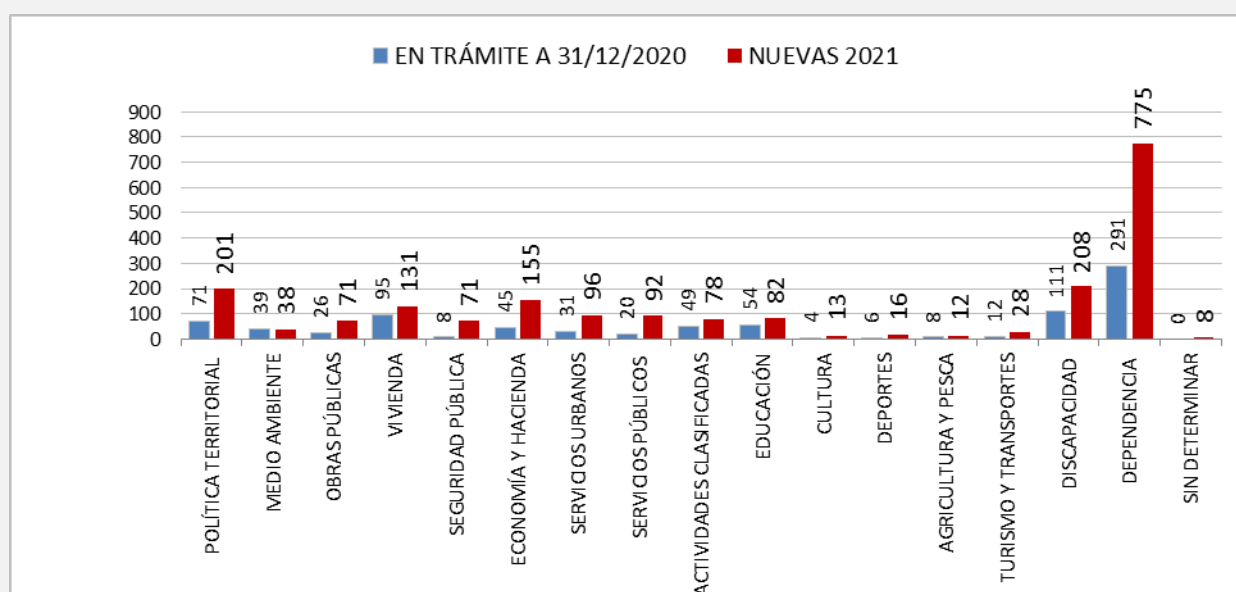
17. Quejas Gestionadas

ADJUNTÍAS	EN TRÁMITE 31/12/2020	NUEVAS 2021	SUMA TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	871	2.075	2.946
ADJUNTÍA SEGUNDA	476	1.441	1.917
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	81	155	236
TOTAL	1.428	3.671	5.099

17.1. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Primera

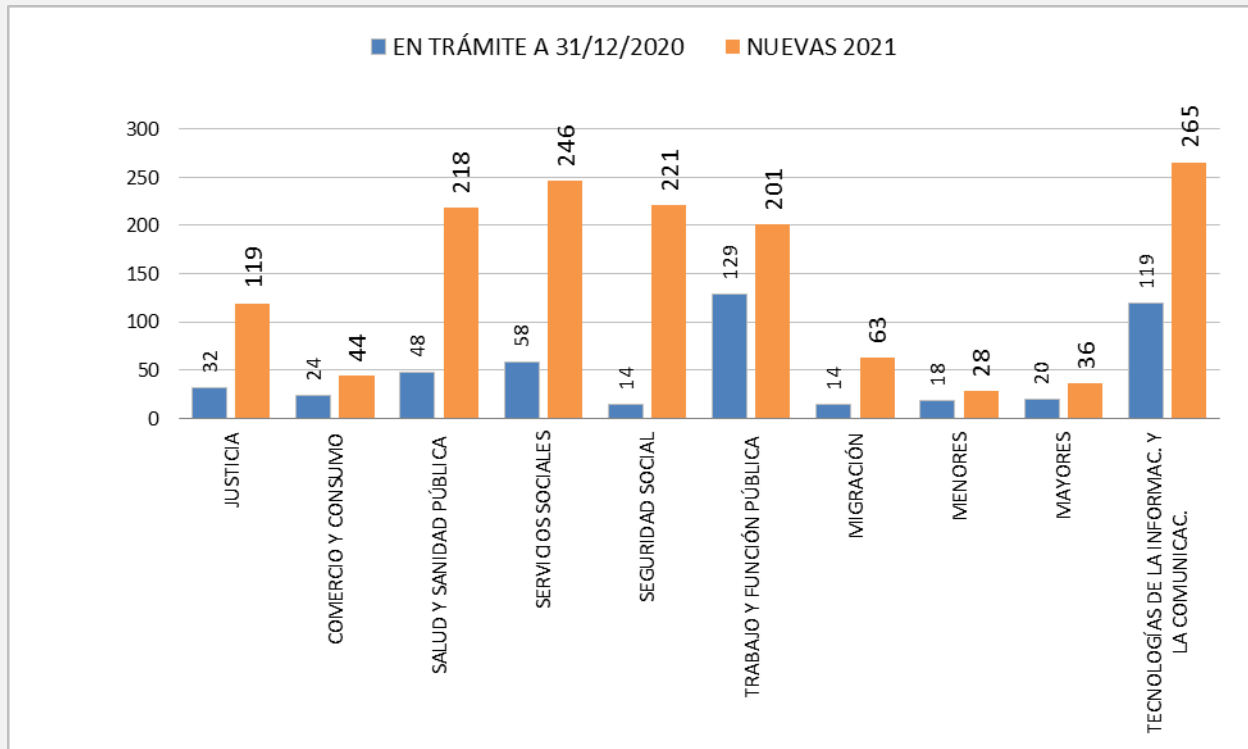
ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2020	NUEVAS 2021	SUMA TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	71	201	272
MEDIO AMBIENTE	39	38	77
OBRAS PÚBLICAS	26	71	97
VIVIENDA	95	131	226
SEGURIDAD PÚBLICA	8	71	79
ECONOMÍA Y HACIENDA	45	155	200
SERVICIOS URBANOS	31	96	127

SERVICIOS PÚBLICOS	20	92	112
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	49	78	127
EDUCACIÓN	54	82	136
CULTURA	4	13	17
DEPORTES	6	16	22
AGRICULTURA Y PESCA	8	12	20
TURISMO Y TRANSPORTES	12	28	40
DISCAPACIDAD	111	208	319
DEPENDENCIA	291	775	1066
SIN DETERMINAR	1	8	9
TOTAL	871	2.075	2.946



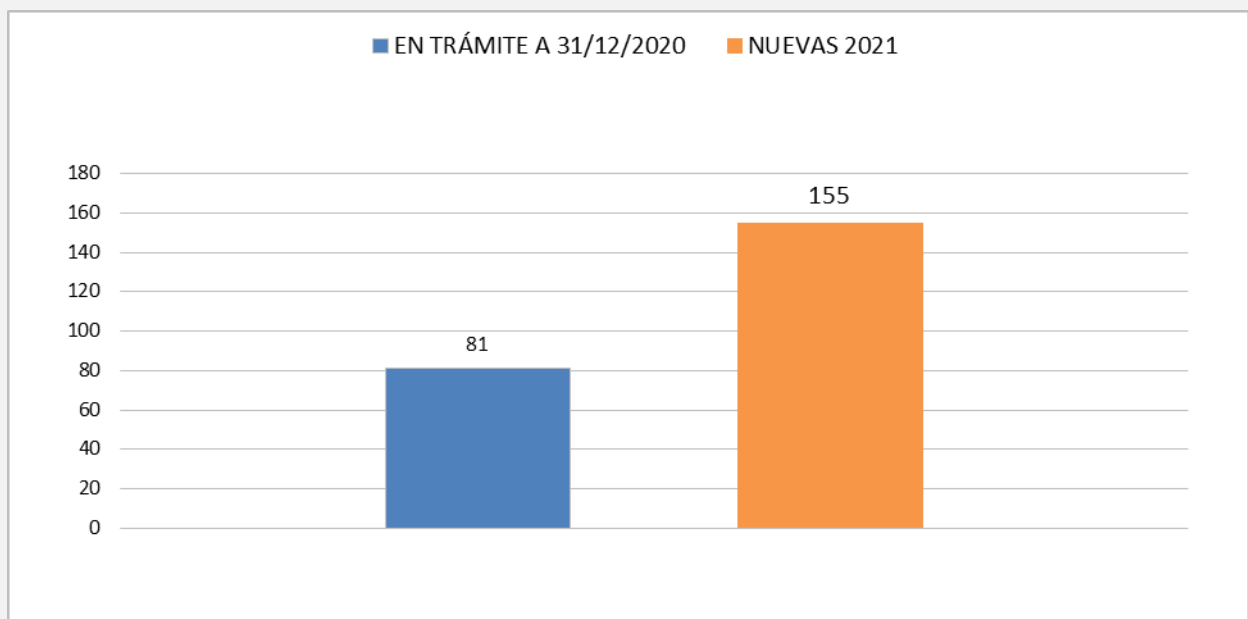
17.2. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Segunda

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2020	NUEVAS 2021	SUMA TOTAL
JUSTICIA	32	119	151
COMERCIO Y CONSUMO	24	44	68
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	48	218	266
SERVICIOS SOCIALES	58	246	304
SEGURIDAD SOCIAL	14	221	235
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	129	201	330
MIGRACIÓN	14	63	77
MENORES	18	28	46
MAYORES	20	36	56
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMAC. Y LA COMUNICAC.	119	265	384
TOTAL	476	1.441	1.917



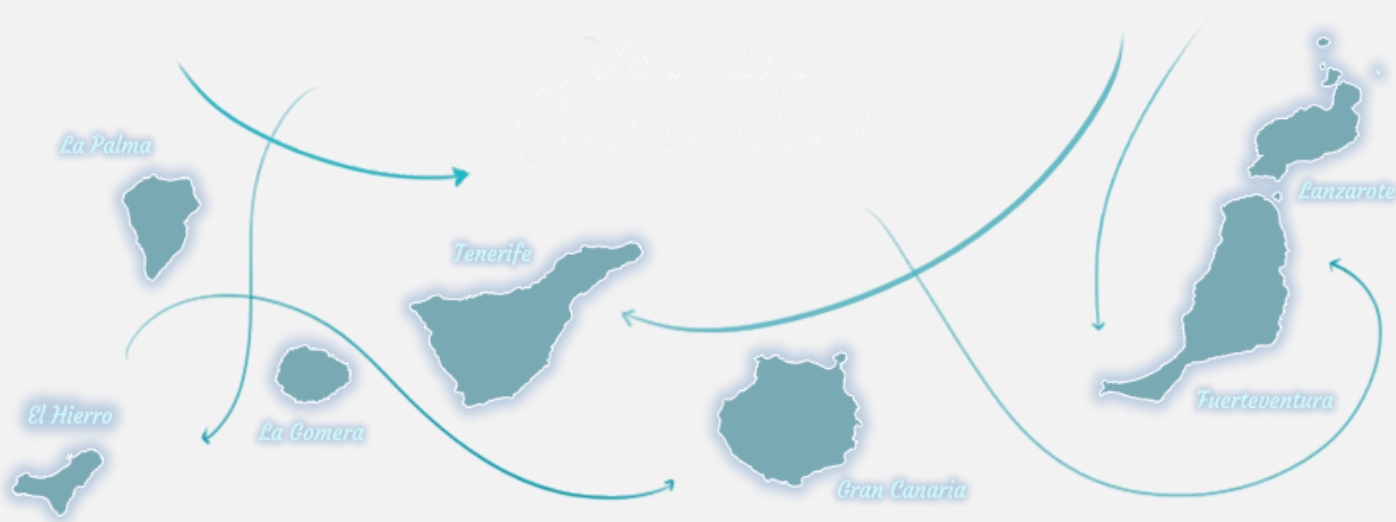
17.3. Quejas Gestionadas de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

ÁREA	EN TRÁMITE A 31/12/2020	NUEVAS 2021	SUMA TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	81	155	236



RESUMEN ESTADÍSTICO

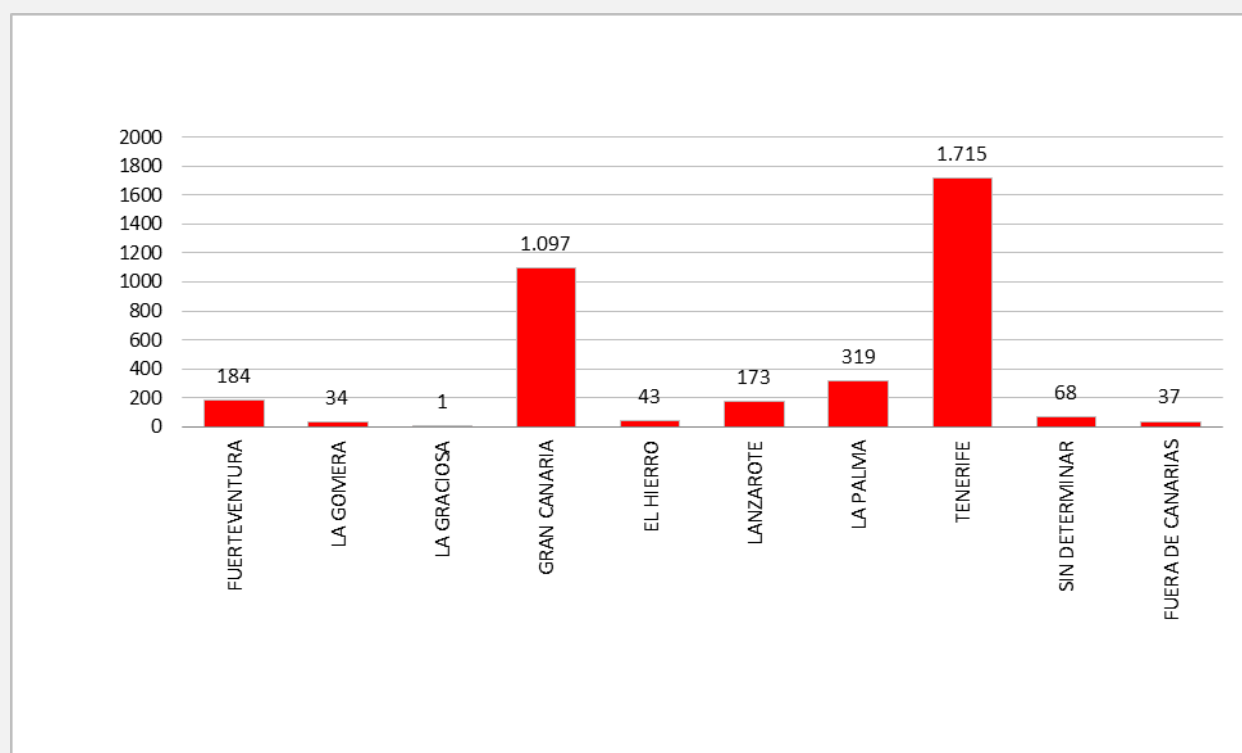
Por Islas



DATOS GENERALES POR ISLAS

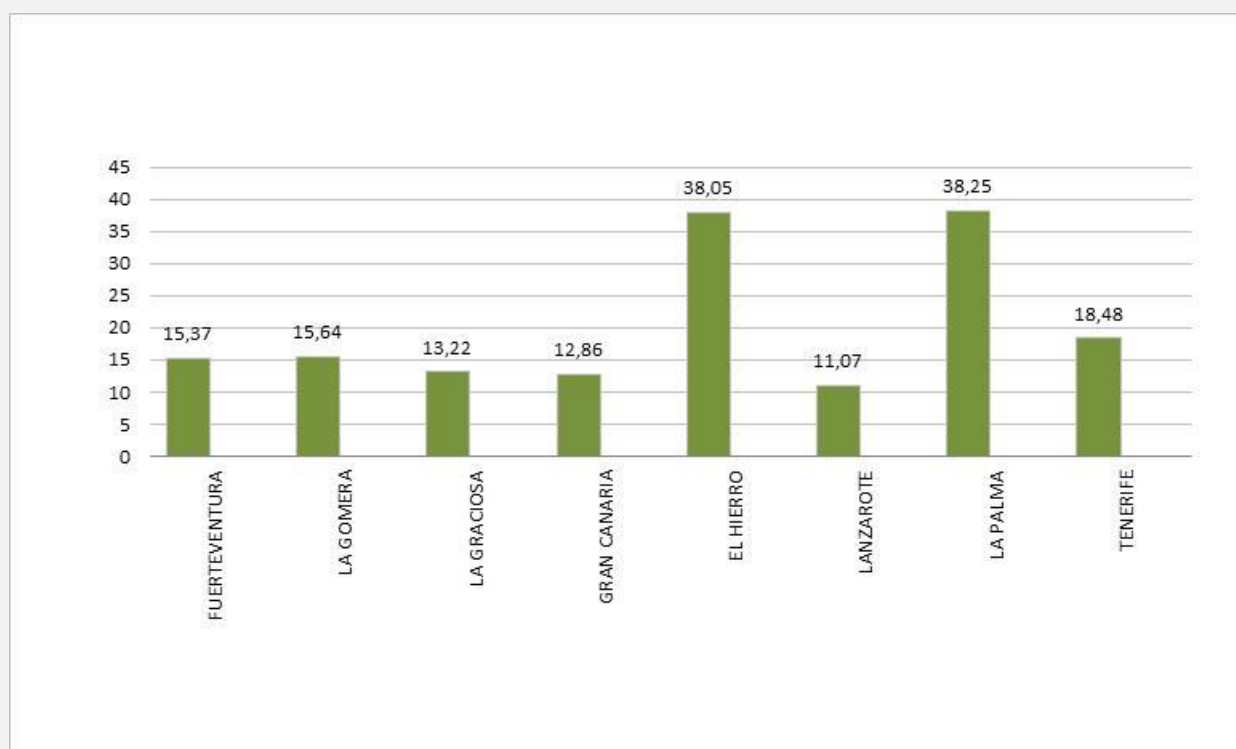
1. Quejas Nuevas por Islas.

ISLAS	TOTAL
FUERTEVENTURA	184
LA GOMERA	34
LA GRACIOSA	1
GRAN CANARIA	1.097
EL HIERRO	43
LANZAROTE	173
LA PALMA	319
TENERIFE	1.715
SIN DETERMINAR	68
FUERA DE CANARIAS	37
TOTAL	3.671



2. Quejas Nuevas por cada 10.000 habitantes.

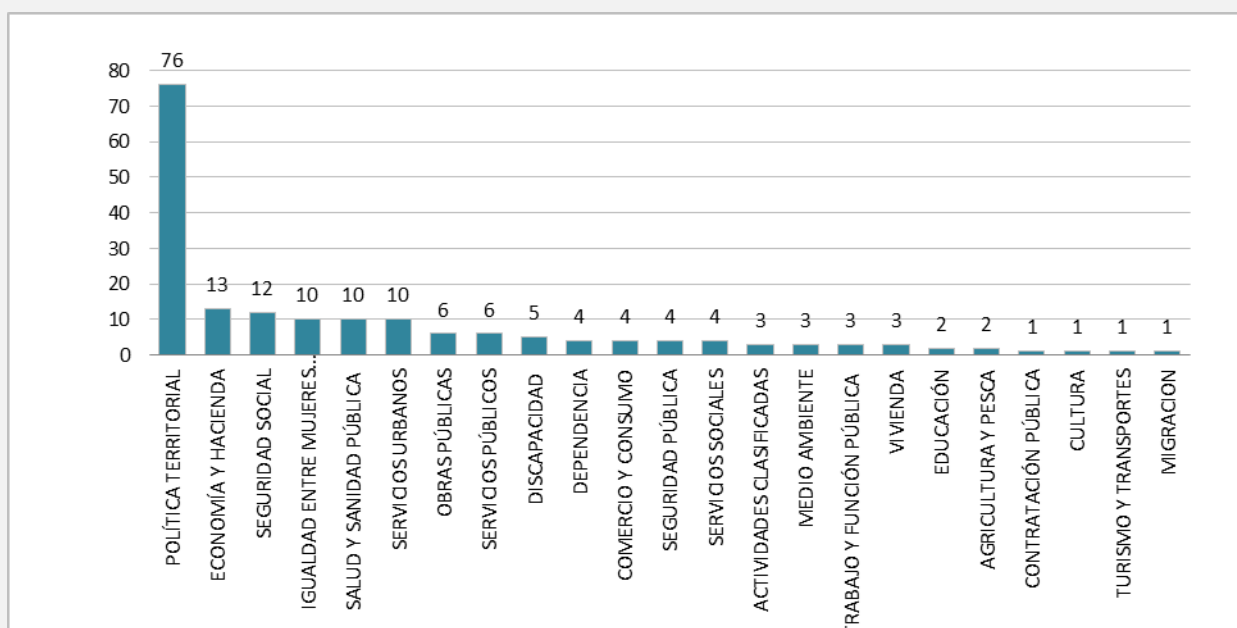
ISLAS	QUEJAS	HABITANTES	QUEJAS/10.000 hab.
FUERTEVENTURA	184	119.662	15,37
LA GOMERA	34	21.734	15,64
LA GRACIOSA	1	756	13,22
GRAN CANARIA	1.097	852.688	12,86
EL HIERRO	43	11.298	38,05
LANZAROTE	173	156.189	11,07
LA PALMA	319	83.380	38,25
TENERIFE	1.715	927.993	18,48
TOTAL	3.566	2.173.700	16,40
SIN DETERMINAR	68		
FUERA DE CANARIAS	37		
TOTAL GENERAL	3.671		



ISLA DE FUERTEVENTURA

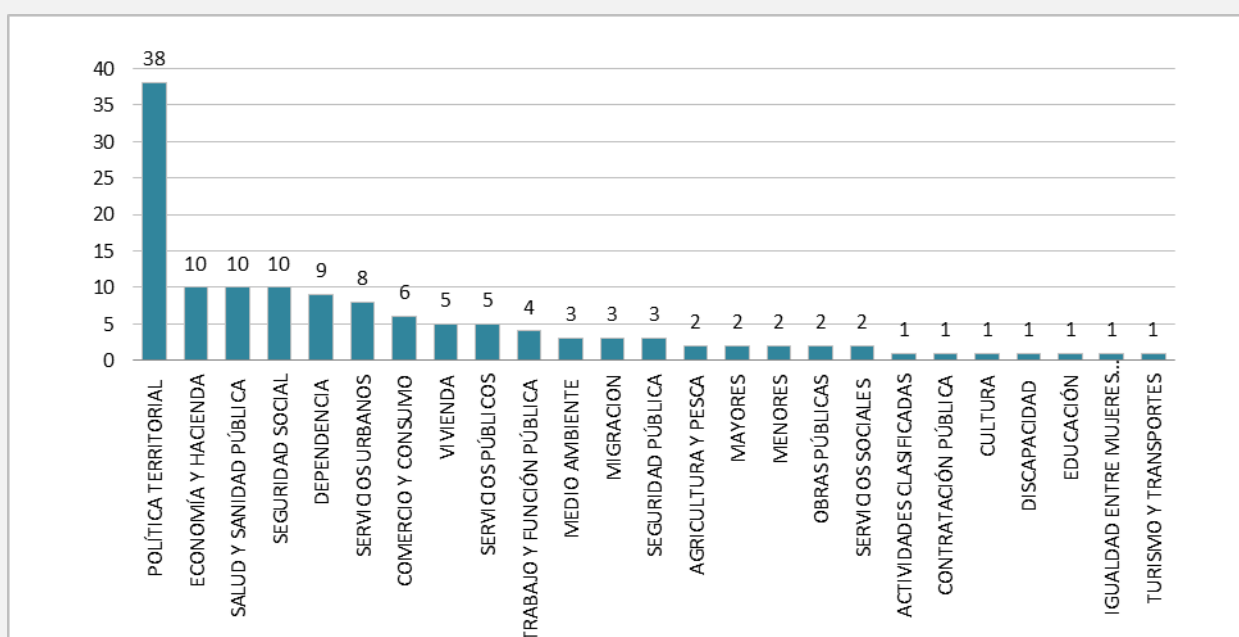
- Quejas Nuevas de Fuerteventura

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	76
ECONOMÍA Y HACIENDA	13
SEGURIDAD SOCIAL	12
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	10
SERVICIOS URBANOS	10
OBRAS PÚBLICAS	6
SERVICIOS PÚBLICOS	6
DISCAPACIDAD	5
DEPENDENCIA	4
COMERCIO Y CONSUMO	4
SEGURIDAD PÚBLICA	4
SERVICIOS SOCIALES	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
MEDIO AMBIENTE	3
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3
VIVIENDA	3
EDUCACIÓN	2
AGRICULTURA Y PESCA	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CULTURA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
MIGRACION	1
MAYORES	0
TOTAL	184



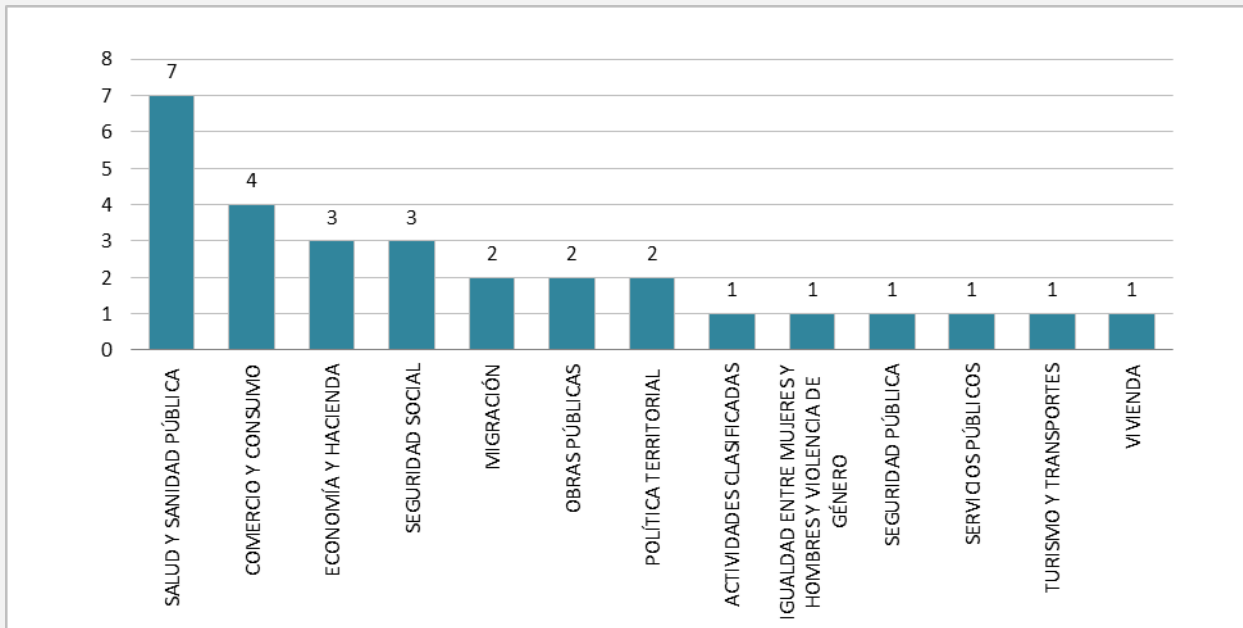
- Quejas Cerradas de Fuerteventura

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	38
ECONOMÍA Y HACIENDA	10
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	10
SEGURIDAD SOCIAL	10
DEPENDENCIA	9
SERVICIOS URBANOS	8
COMERCIO Y CONSUMO	6
VIVIENDA	5
SERVICIOS PÚBLICOS	5
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
MEDIO AMBIENTE	3
MIGRACION	3
SEGURIDAD PÚBLICA	3
AGRICULTURA Y PESCA	2
MAYORES	2
MENORES	2
OBRAS PÚBLICAS	2
SERVICIOS SOCIALES	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CULTURA	1
DISCAPACIDAD	1
EDUCACIÓN	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	131



- Quejas Inadmitidas de Fuerteventura

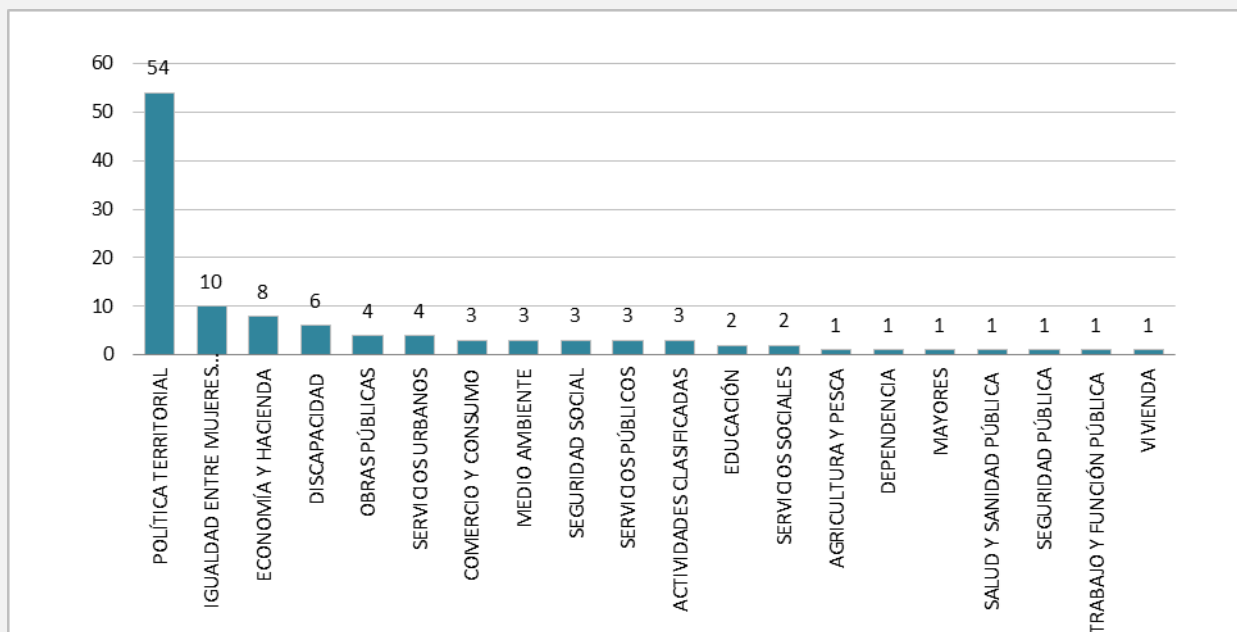
AREAS	QUEJAS
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	7
COMERCIO Y CONSUMO	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	3
SEGURIDAD SOCIAL	3
MIGRACIÓN	2
OBRAS PÚBLICAS	2
POLÍTICA TERRITORIAL	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS PÚBLICOS	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
VIVIENDA	1
TOTAL	29



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de Fuerteventura

ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	54
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10
ECONOMÍA Y HACIENDA	8
DISCAPACIDAD	6
OBRAS PÚBLICAS	4
SERVICIOS URBANOS	4
COMERCIO Y CONSUMO	3
MEDIO AMBIENTE	3
SEGURIDAD SOCIAL	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3

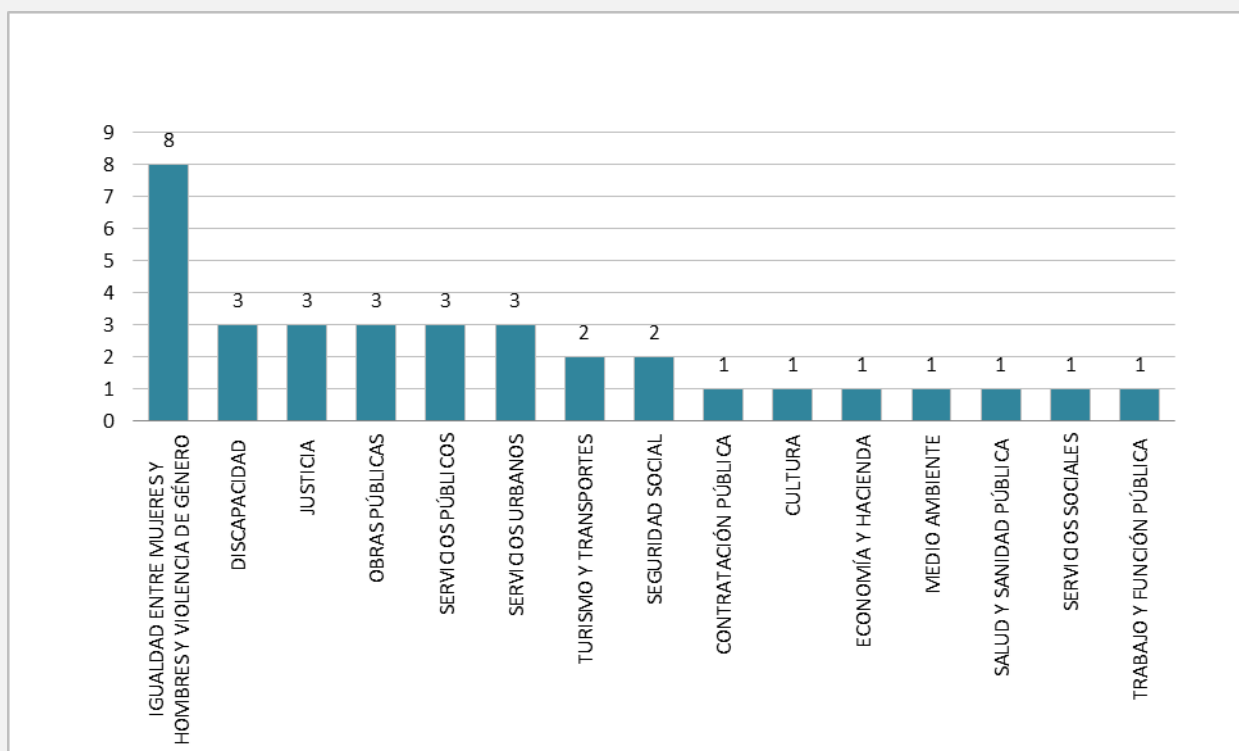
EDUCACIÓN	2
SERVICIOS SOCIALES	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
DEPENDENCIA	1
MAYORES	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
VIVIENDA	1
TOTAL	112



ISLA DE LA GOMERA

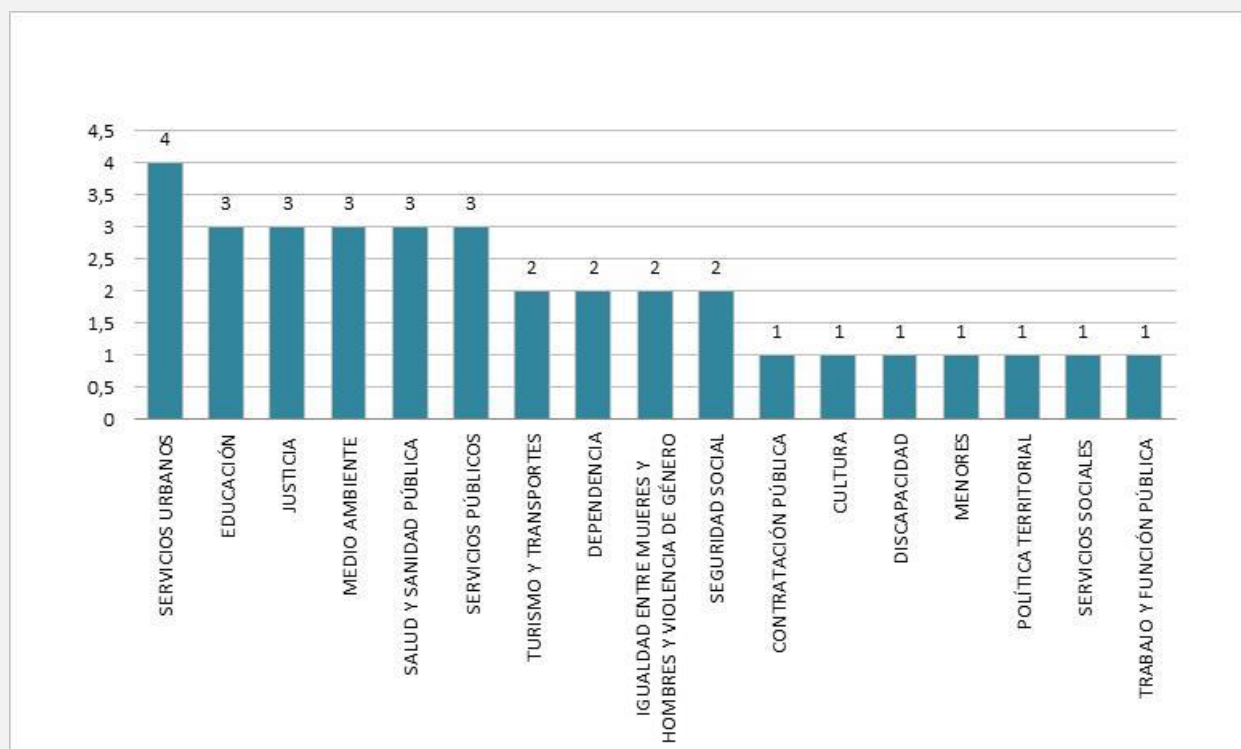
- Quejas Nuevas de La Gomera

ÁREAS	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
DISCAPACIDAD	3
JUSTICIA	3
OBRAS PÚBLICAS	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
SERVICIOS URBANOS	3
TURISMO Y TRANSPORTES	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CULTURA	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
MEDIO AMBIENTE	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	34



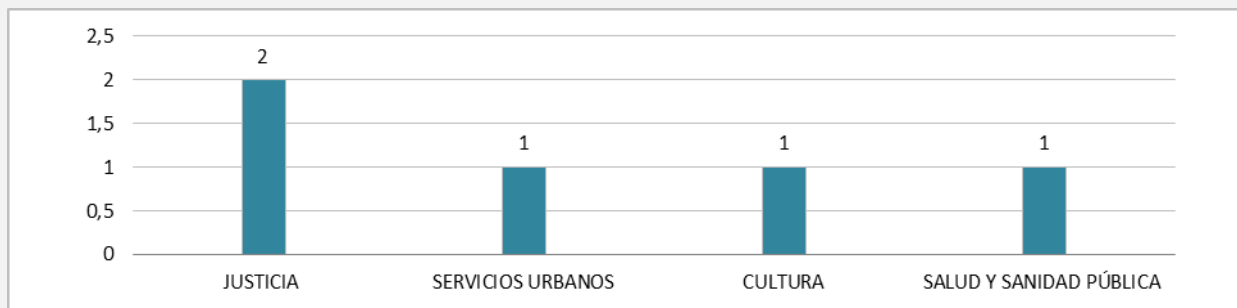
- Quejas Cerradas de La Gomera

AREAS	QUEJAS
SERVICIOS URBANOS	4
EDUCACIÓN	3
JUSTICIA	3
MEDIO AMBIENTE	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
SERVICIOS PÚBLICOS	3
TURISMO Y TRANSPORTES	2
DEPENDENCIA	2
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
CULTURA	1
DISCAPACIDAD	1
MENORES	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	34



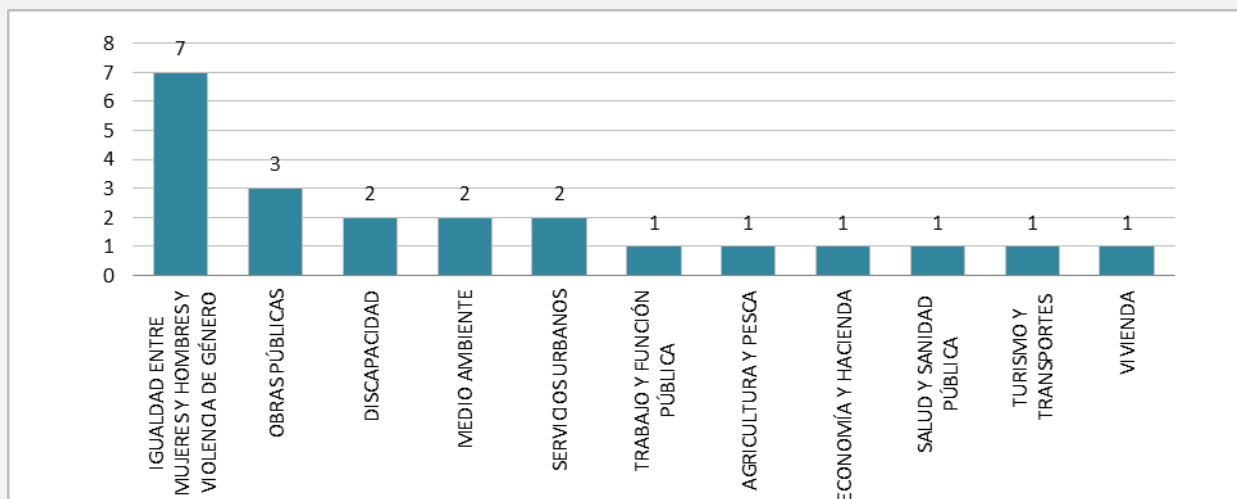
• **Quejas Inadmitidas de La Gomera**

ÁREAS	QUEJAS
JUSTICIA	2
SERVICIOS URBANOS	1
CULTURA	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
TOTAL	5



• **Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de la Gomera**

ÁREAS	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
OBRAS PÚBLICAS	3
DISCAPACIDAD	2
MEDIO AMBIENTE	2
SERVICIOS URBANOS	2
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
AGRICULTURA Y PESCA	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
VIVIENDA	1
TOTAL	22



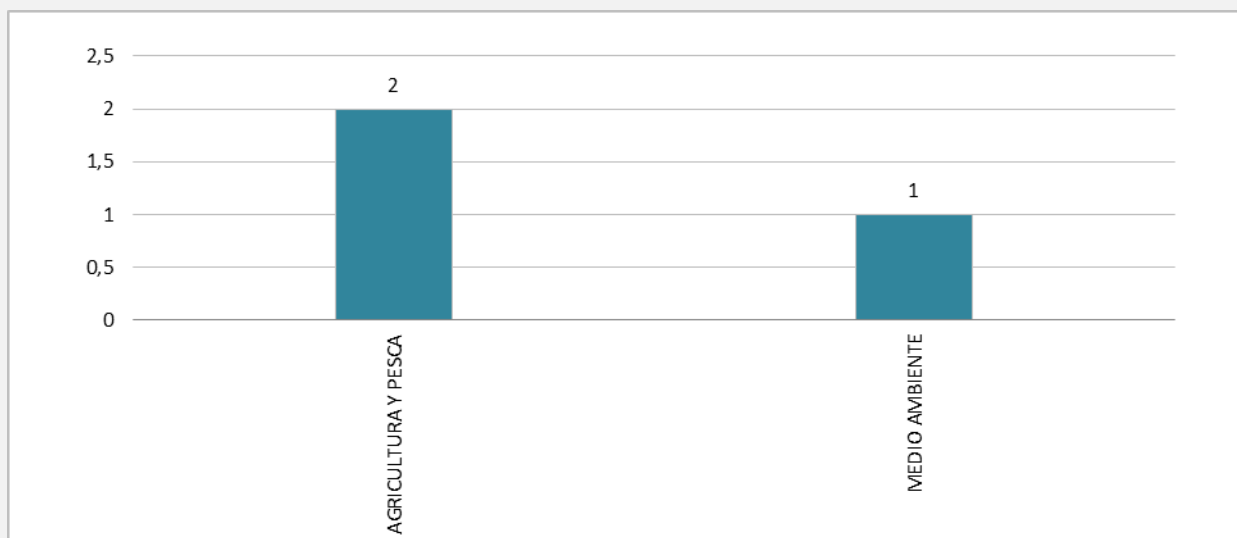
ISLA DE LA GRACIOSA

- Quejas Nuevas de la Graciosa

ÁREAS	QUEJAS
AGRICULTURA Y PESCA	1
TOTAL	1

- Quejas Cerradas de la Graciosa

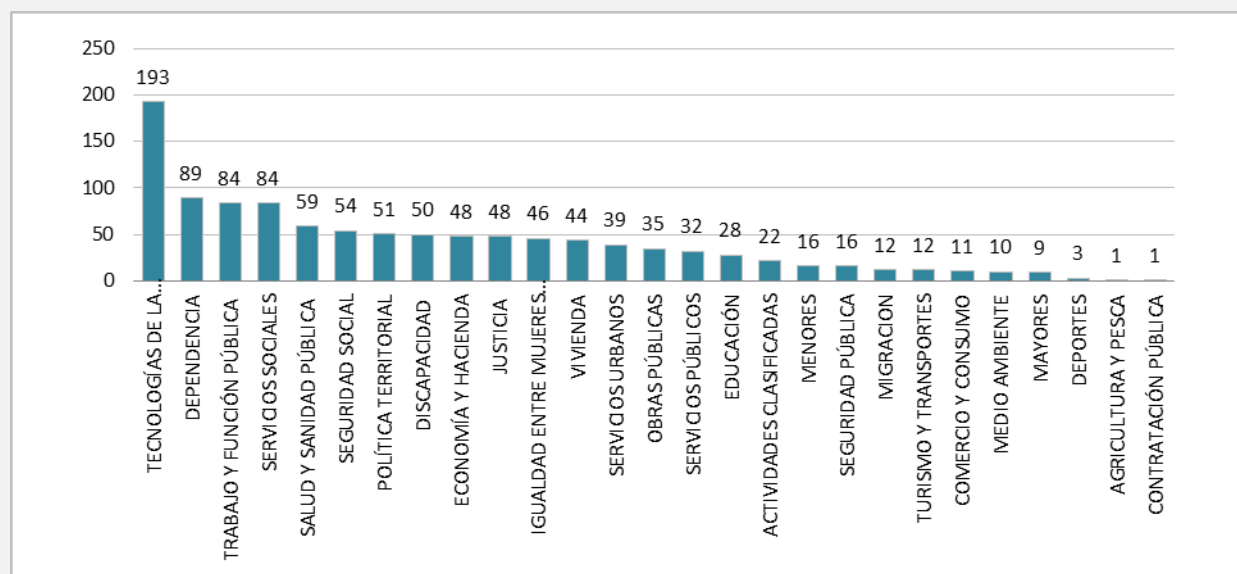
ÁREAS	QUEJAS
AGRICULTURA Y PESCA	2
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL	3



ISLA DE GRAN CANARIA

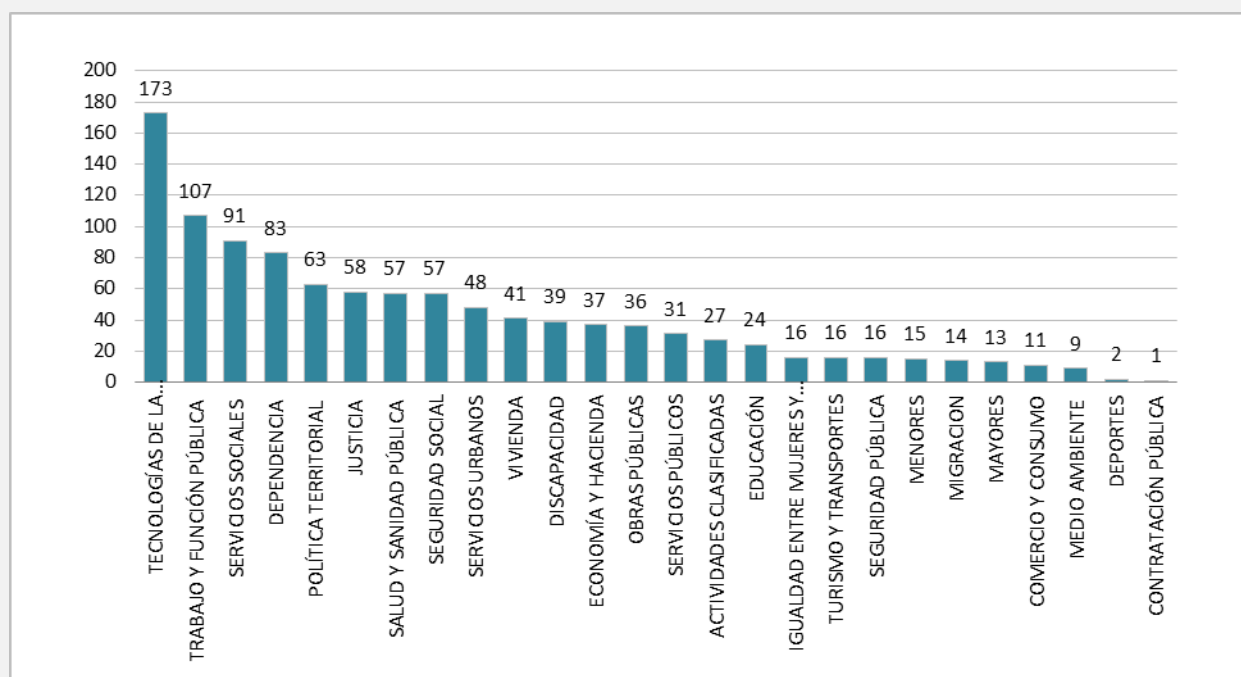
- Quejas Nuevas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	193
DEPENDENCIA	89
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	84
SERVICIOS SOCIALES	84
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	59
SEGURIDAD SOCIAL	54
POLÍTICA TERRITORIAL	51
DISCAPACIDAD	50
ECONOMÍA Y HACIENDA	48
JUSTICIA	48
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	46
VIVIENDA	44
SERVICIOS URBANOS	39
OBRAS PÚBLICAS	35
SERVICIOS PÚBLICOS	32
EDUCACIÓN	28
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	22
MENORES	16
SEGURIDAD PÚBLICA	16
MIGRACION	12
TURISMO Y TRANSPORTES	12
COMERCIO Y CONSUMO	11
MEDIO AMBIENTE	10
MAYORES	9
DEPORTES	3
AGRICULTURA Y PESCA	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	1.097



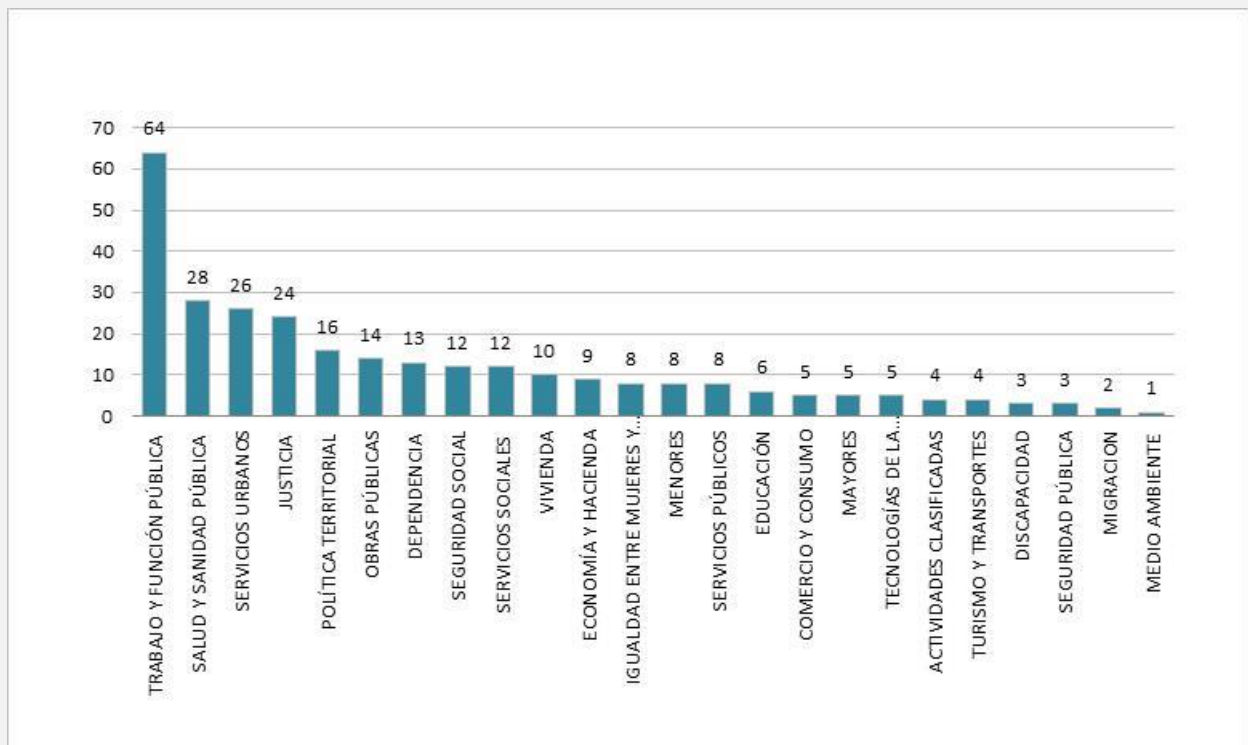
- Quejas Cerradas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	173
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	107
SERVICIOS SOCIALES	91
DEPENDENCIA	83
POLÍTICA TERRITORIAL	63
JUSTICIA	58
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	57
SEGURIDAD SOCIAL	57
SERVICIOS URBANOS	48
VIVIENDA	41
DISCAPACIDAD	39
ECONOMÍA Y HACIENDA	37
OBRAS PÚBLICAS	36
SERVICIOS PÚBLICOS	31
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	27
EDUCACIÓN	24
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	16
TURISMO Y TRANSPORTES	16
SEGURIDAD PÚBLICA	16
MENORES	15
MIGRACION	14
MAYORES	13
COMERCIO Y CONSUMO	11
MEDIO AMBIENTE	9
DEPORTES	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	1.085



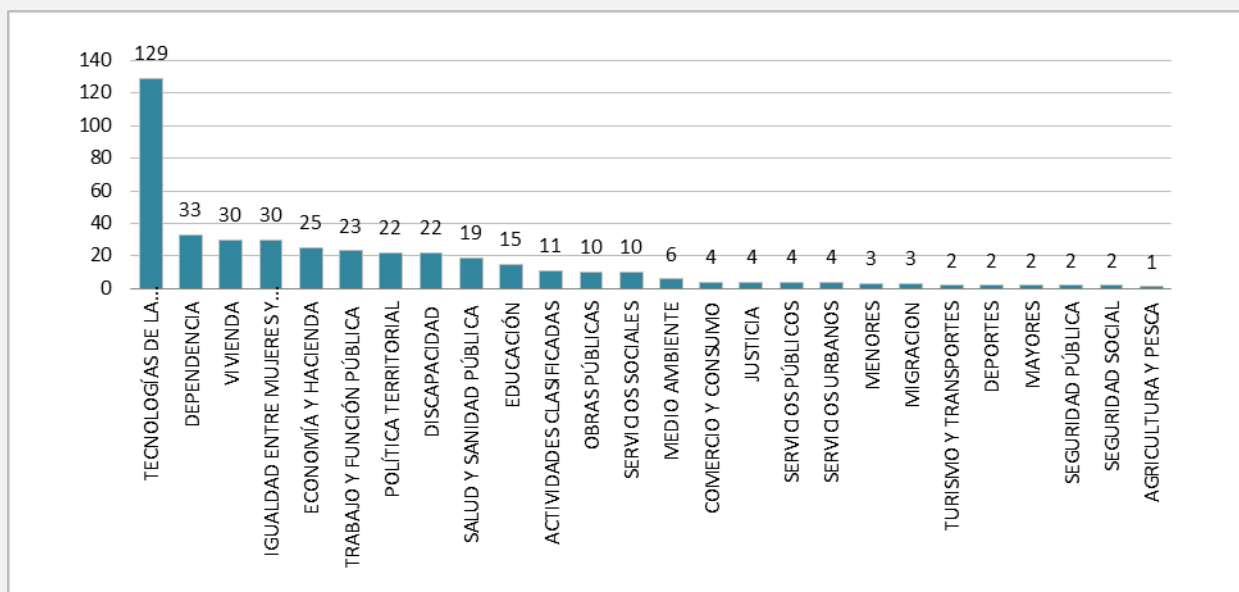
- Quejas Inadmitidas de Gran Canaria

ÁREAS	QUEJAS
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	64
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	28
SERVICIOS URBANOS	26
JUSTICIA	24
POLÍTICA TERRITORIAL	16
OBRAS PÚBLICAS	14
DEPENDENCIA	13
SEGURIDAD SOCIAL	12
SERVICIOS SOCIALES	12
VIVIENDA	10
ECONOMÍA Y HACIENDA	9
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
MENORES	8
SERVICIOS PÚBLICOS	8
EDUCACIÓN	6
COMERCIO Y CONSUMO	5
MAYORES	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	4
TURISMO Y TRANSPORTES	4
DISCAPACIDAD	3
SEGURIDAD PÚBLICA	3
MIGRACION	2
MEDIO AMBIENTE	1
TOTAL	290



• Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de Gran Canaria

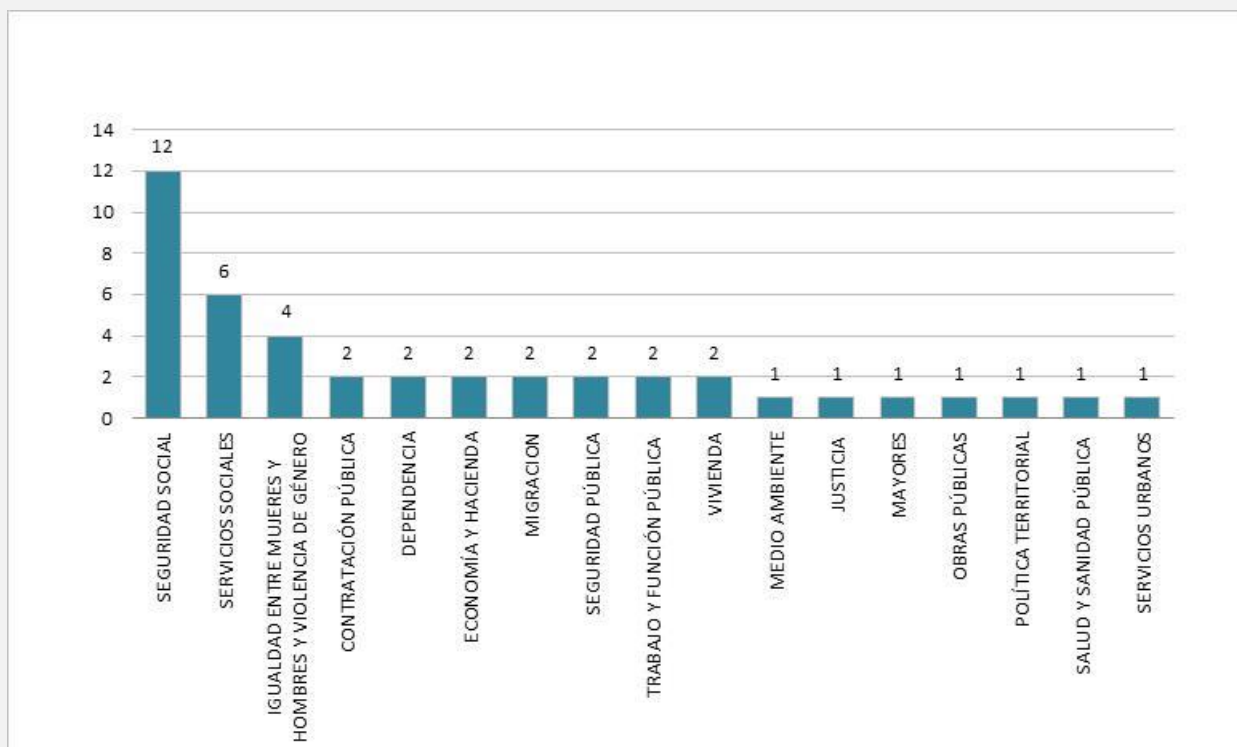
ÁREAS	QUEJAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	129
DEPENDENCIA	33
VIVIENDA	30
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	30
ECONOMÍA Y HACIENDA	25
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	23
POLÍTICA TERRITORIAL	22
DISCAPACIDAD	22
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	19
EDUCACIÓN	15
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	11
OBRAS PÚBLICAS	10
SERVICIOS SOCIALES	10
MEDIO AMBIENTE	6
COMERCIO Y CONSUMO	4
JUSTICIA	4
SERVICIOS PÚBLICOS	4
SERVICIOS URBANOS	4
MENORES	3
MIGRACION	3
TURISMO Y TRANSPORTES	2
DEPORTES	2
MAYORES	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
TOTAL	418



ISLA DE EL HIERRO

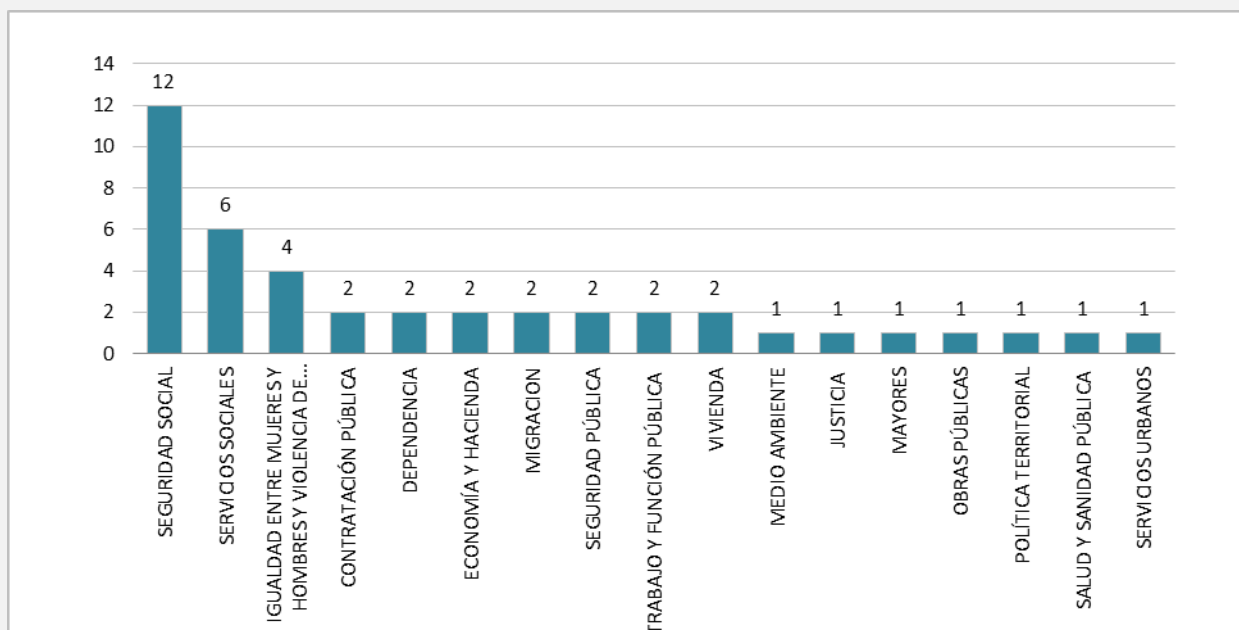
- Quejas Nuevas de El Hierro

ÁREAS	QUEJAS
SEGURIDAD SOCIAL	12
SERVICIOS SOCIALES	6
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
DEPENDENCIA	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
MIGRACION	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
VIVIENDA	2
MEDIO AMBIENTE	1
JUSTICIA	1
MAYORES	1
OBRAS PÚBLICAS	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS URBANOS	1
TOTAL	43



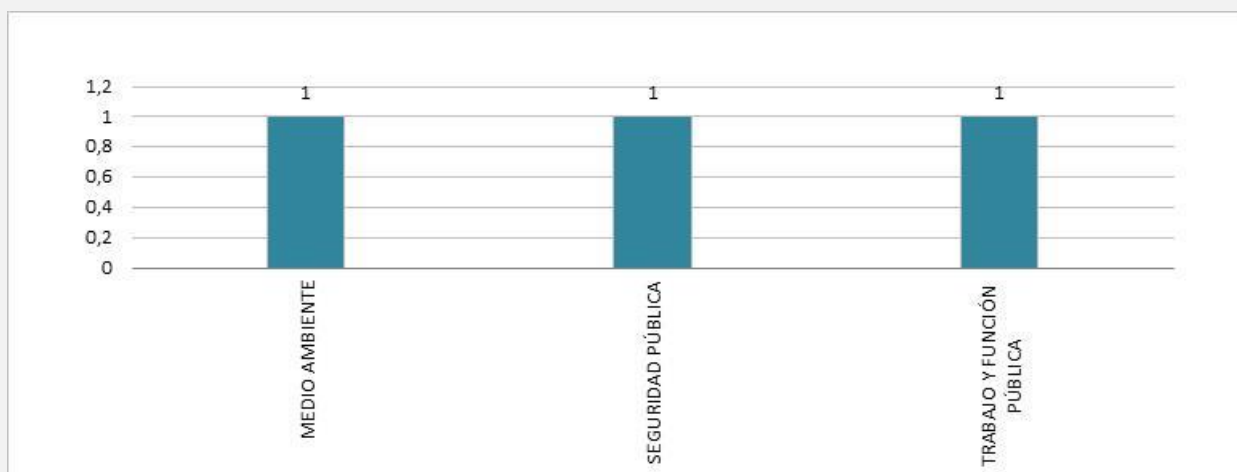
- Quejas Cerradas de El Hierro

ÁREAS	QUEJAS
SEGURIDAD SOCIAL	12
SERVICIOS SOCIALES	6
MEDIO AMBIENTE	4
DEPENDENCIA	3
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
CULTURA	2
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
MIGRACION	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
JUSTICIA	1
MAYORES	1
MENORES	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SERVICIOS URBANOS	1
TOTAL	43



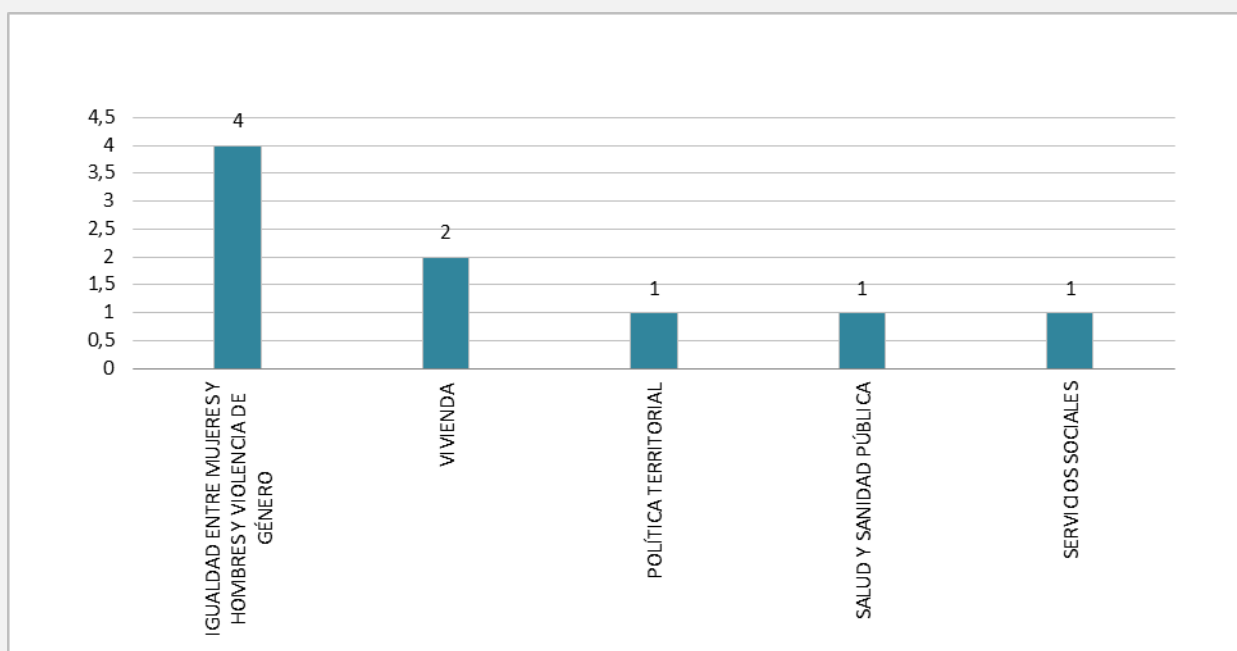
- Quejas Inadmitidas de El Hierro

ÁREAS	QUEJAS
MEDIO AMBIENTE	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TOTAL	3



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de El Hierro

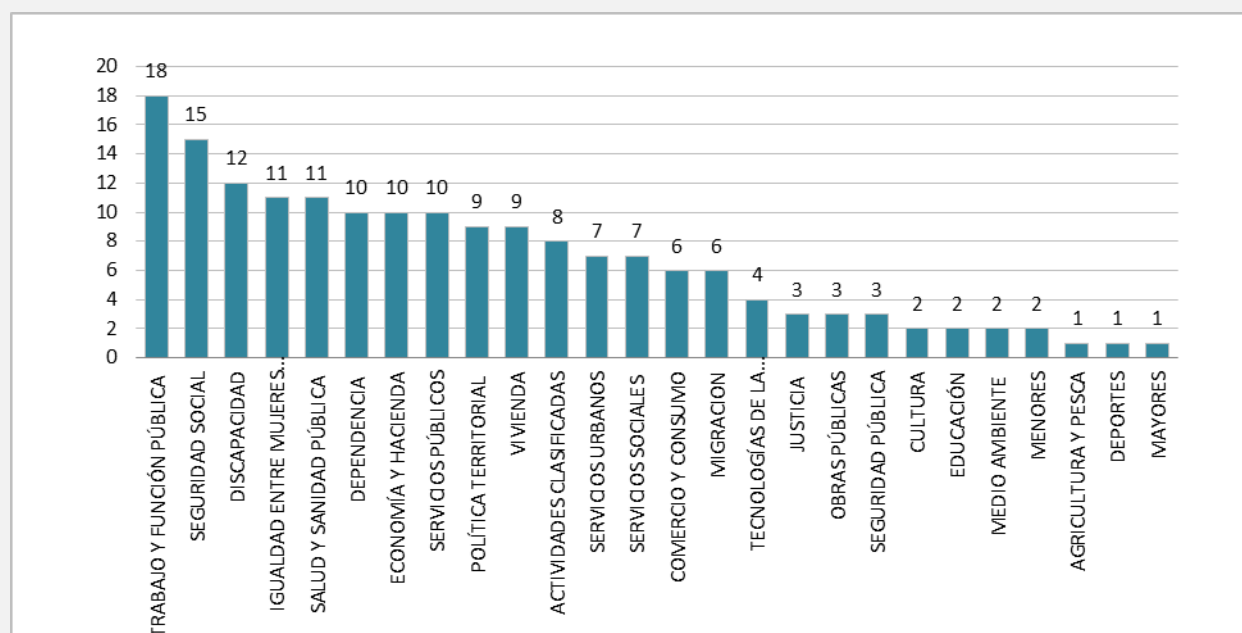
ÁREAS	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
VIVIENDA	2
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TOTAL	9



ISLA DE LANZAROTE

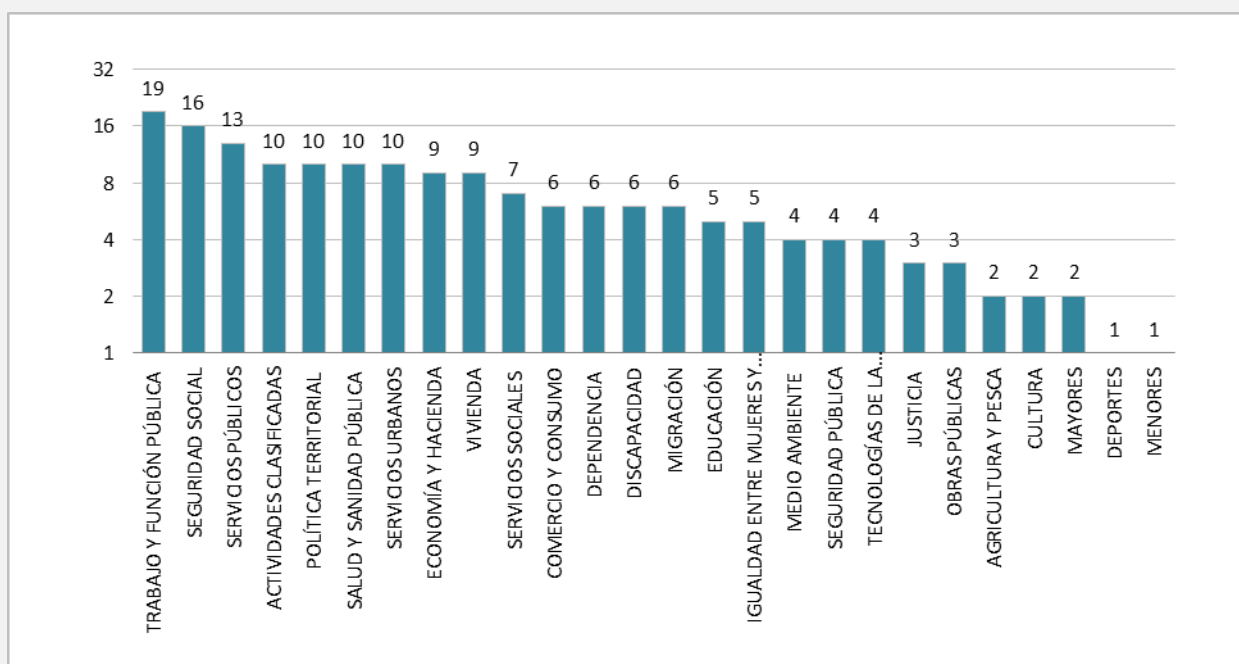
- Quejas Nuevas de Lanzarote

ÁREAS	QUEJAS
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	18
SEGURIDAD SOCIAL	15
DISCAPACIDAD	12
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	11
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	11
DEPENDENCIA	10
ECONOMÍA Y HACIENDA	10
SERVICIOS PÚBLICOS	10
POLÍTICA TERRITORIAL	9
VIVIENDA	9
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	8
SERVICIOS URBANOS	7
SERVICIOS SOCIALES	7
COMERCIO Y CONSUMO	6
MIGRACION	6
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	4
JUSTICIA	3
OBRAS PÚBLICAS	3
SEGURIDAD PÚBLICA	3
CULTURA	2
EDUCACIÓN	2
MEDIO AMBIENTE	2
MENORES	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
DEPORTES	1
MAYORES	1
TOTAL	173



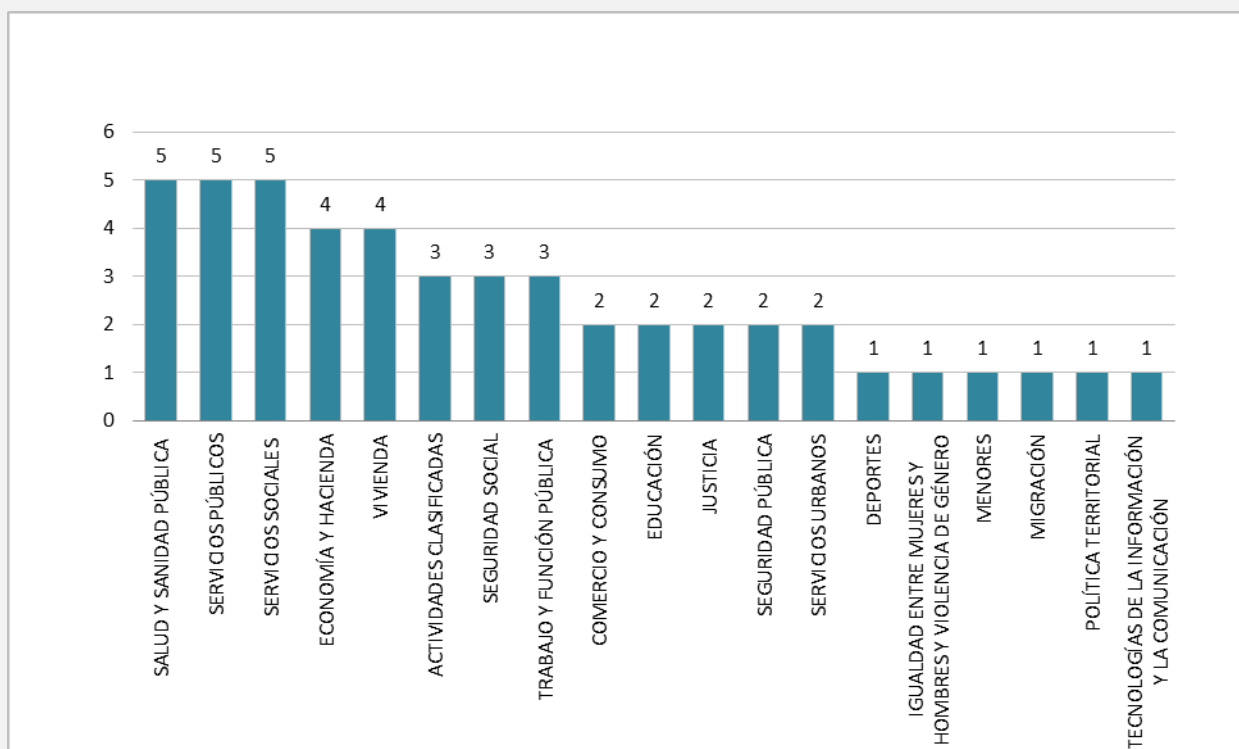
- Quejas Cerradas de Lanzarote

ÁREAS	QUEJAS
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	19
SEGURIDAD SOCIAL	16
SERVICIOS PÚBLICOS	13
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	10
POLÍTICA TERRITORIAL	10
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	10
SERVICIOS URBANOS	10
ECONOMÍA Y HACIENDA	9
VIVIENDA	9
SERVICIOS SOCIALES	7
COMERCIO Y CONSUMO	6
DEPENDENCIA	6
DISCAPACIDAD	6
MIGRACIÓN	6
EDUCACIÓN	5
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5
MEDIO AMBIENTE	4
SEGURIDAD PÚBLICA	4
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	4
JUSTICIA	3
OBRAS PÚBLICAS	3
AGRICULTURA Y PESCA	2
CULTURA	2
MAYORES	2
DEPORTES	1
MENORES	1
TOTAL	173



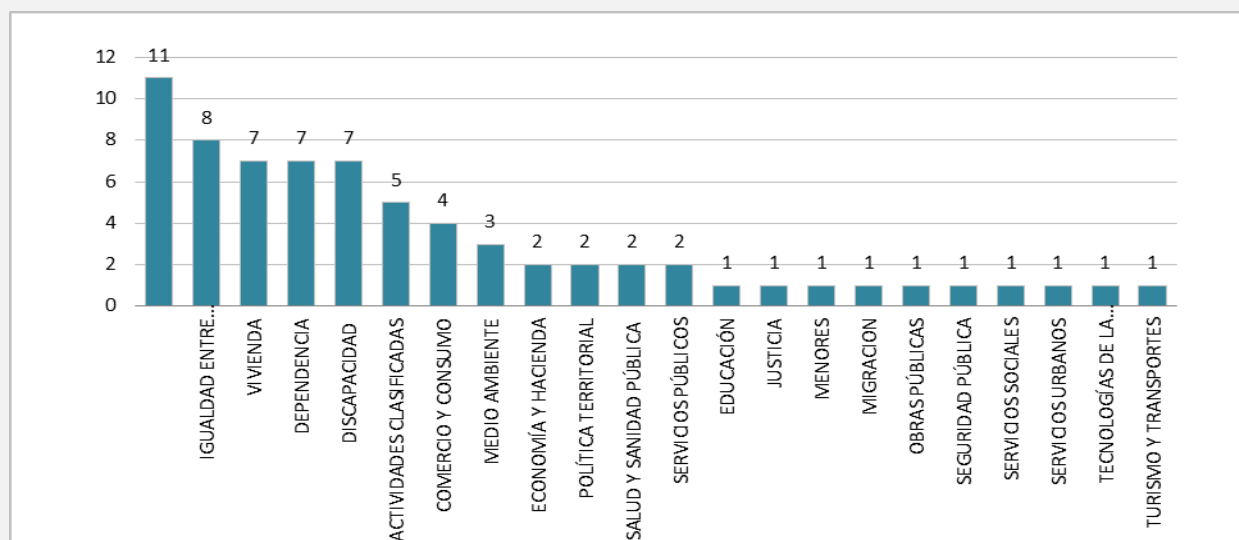
- Quejas Inadmitidas de Lanzarote

AREAS	QUEJAS
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	5
SERVICIOS PÚBLICOS	5
SERVICIOS SOCIALES	5
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
VIVIENDA	4
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	3
SEGURIDAD SOCIAL	3
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	3
COMERCIO Y CONSUMO	2
EDUCACIÓN	2
JUSTICIA	2
SEGURIDAD PÚBLICA	2
SERVICIOS URBANOS	2
DEPORTES	1
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	1
MENORES	1
MIGRACIÓN	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	48



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de Lanzarote

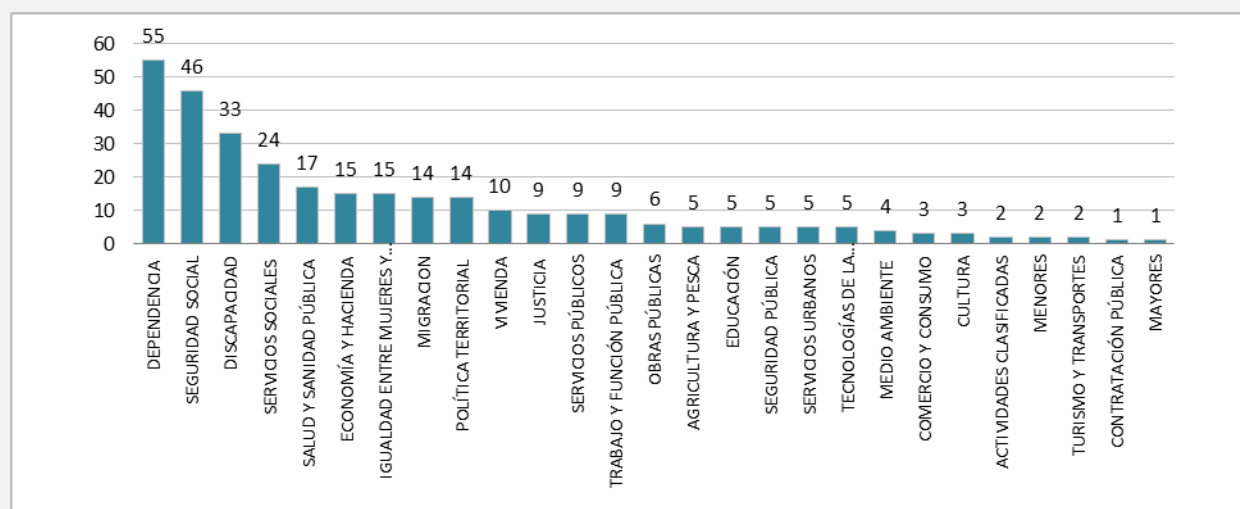
ÁREAS	QUEJAS
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	11
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	8
VIVIENDA	7
DEPENDENCIA	7
DISCAPACIDAD	7
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	5
COMERCIO Y CONSUMO	4
MEDIO AMBIENTE	3
ECONOMÍA Y HACIENDA	2
POLÍTICA TERRITORIAL	2
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
EDUCACIÓN	1
JUSTICIA	1
MENORES	1
MIGRACION	1
OBRAS PÚBLICAS	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
SERVICIOS URBANOS	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	70



ISLA DE LA PALMA

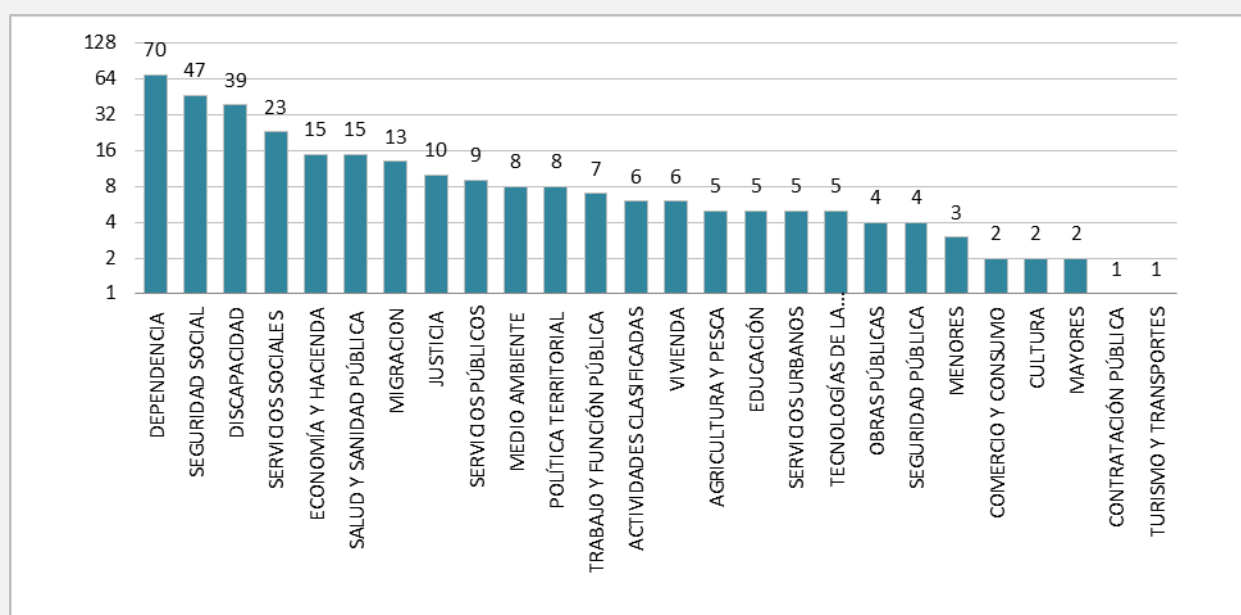
- Quejas Nuevas de La Palma

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	55
SEGURIDAD SOCIAL	46
DISCAPACIDAD	33
SERVICIOS SOCIALES	24
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	17
ECONOMÍA Y HACIENDA	15
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	15
MIGRACION	14
POLÍTICA TERRITORIAL	14
VIVIENDA	10
JUSTICIA	9
SERVICIOS PÚBLICOS	9
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	9
OBRAS PÚBLICAS	6
AGRICULTURA Y PESCA	5
EDUCACIÓN	5
SEGURIDAD PÚBLICA	5
SERVICIOS URBANOS	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5
MEDIO AMBIENTE	4
COMERCIO Y CONSUMO	3
CULTURA	3
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	2
MENORES	2
TURISMO Y TRANSPORTES	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
MAYORES	1
TOTAL	319



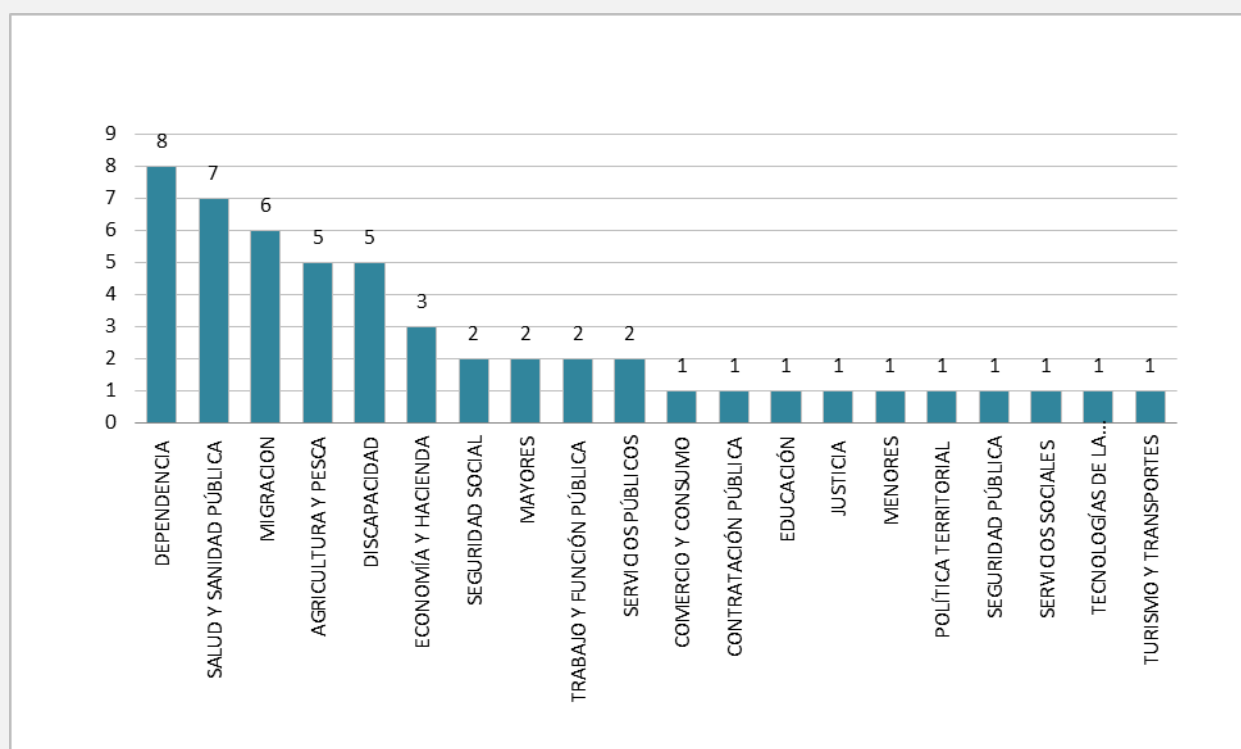
- Quejas Cerradas de La Palma

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	70
SEGURIDAD SOCIAL	47
DISCAPACIDAD	39
SERVICIOS SOCIALES	23
ECONOMÍA Y HACIENDA	15
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	15
MIGRACION	13
JUSTICIA	10
SERVICIOS PÚBLICOS	9
MEDIO AMBIENTE	8
POLÍTICA TERRITORIAL	8
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	7
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	6
VIVIENDA	6
AGRICULTURA Y PESCA	5
EDUCACIÓN	5
SERVICIOS URBANOS	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5
OBRAS PÚBLICAS	4
SEGURIDAD PÚBLICA	4
MENORES	3
COMERCIO Y CONSUMO	2
CULTURA	2
MAYORES	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	315



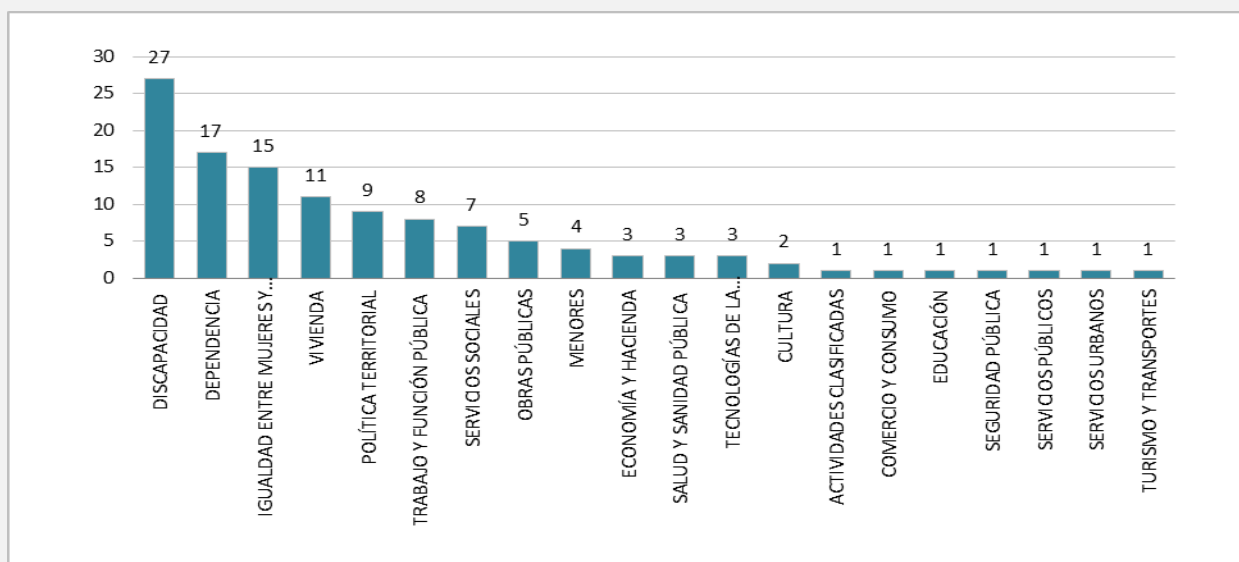
- **Quejas Inadmitidas de La Palma**

AREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	8
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	7
MIGRACION	6
AGRICULTURA Y PESCA	5
DISCAPACIDAD	5
ECONOMÍA Y HACIENDA	3
SEGURIDAD SOCIAL	2
MAYORES	2
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	2
SERVICIOS PÚBLICOS	2
COMERCIO Y CONSUMO	1
CONTRATACIÓN PÚBLICA	1
EDUCACIÓN	1
JUSTICIA	1
MENORES	1
POLÍTICA TERRITORIAL	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS SOCIALES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	52



- Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de la Palma

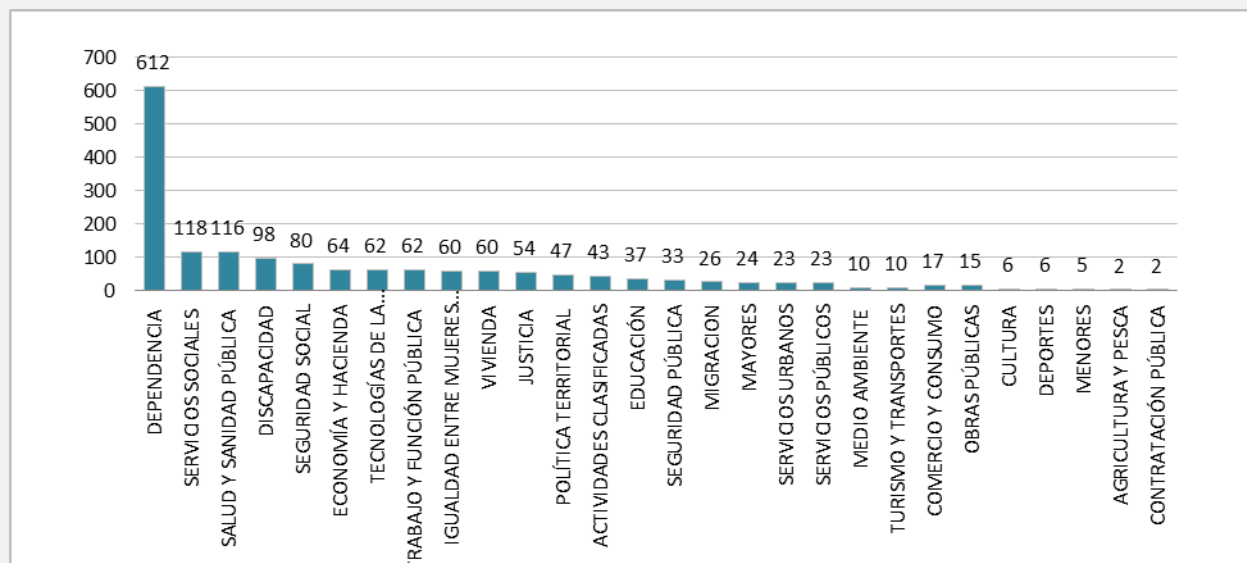
ÁREAS	QUEJAS
DISCAPACIDAD	27
DEPENDENCIA	17
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	15
VIVIENDA	11
POLÍTICA TERRITORIAL	9
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	8
SERVICIOS SOCIALES	7
OBRAS PÚBLICAS	5
MENORES	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3
CULTURA	2
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
EDUCACIÓN	1
SEGURIDAD PÚBLICA	1
SERVICIOS PÚBLICOS	1
SERVICIOS URBANOS	1
TURISMO Y TRANSPORTES	1
TOTAL	121



ISLA DE TENERIFE

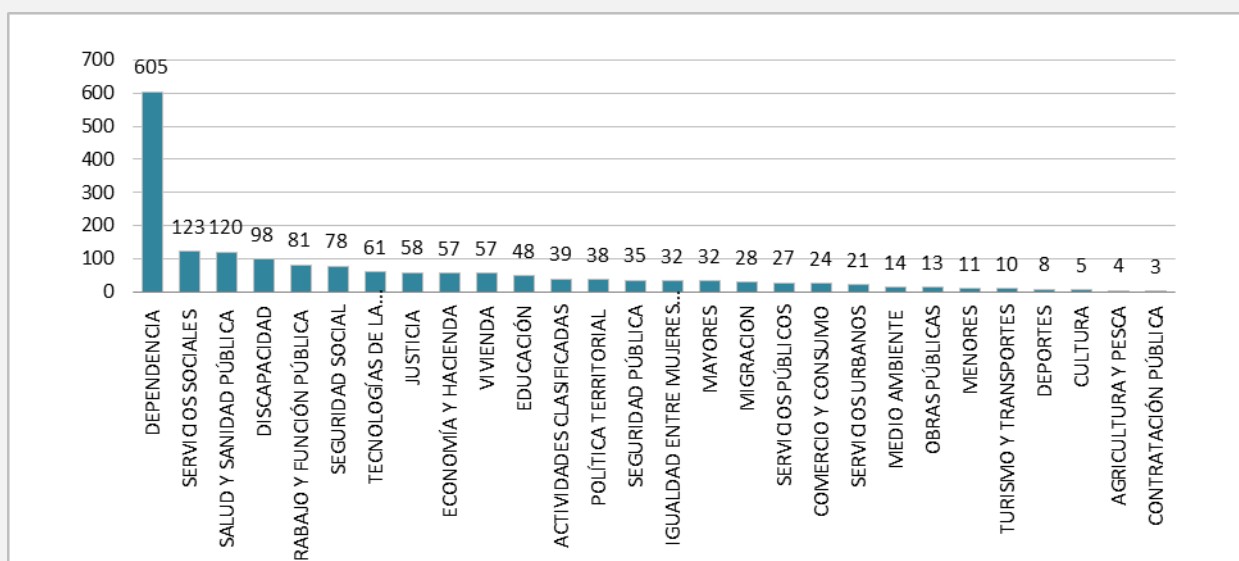
- Quejas Nuevas de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	612
SERVICIOS SOCIALES	118
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	116
DISCAPACIDAD	98
SEGURIDAD SOCIAL	80
ECONOMÍA Y HACIENDA	64
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	62
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	62
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	60
VIVIENDA	60
JUSTICIA	54
POLÍTICA TERRITORIAL	47
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	43
EDUCACIÓN	37
SEGURIDAD PÚBLICA	33
MIGRACION	26
MAYORES	24
SERVICIOS URBANOS	23
SERVICIOS PÚBLICOS	23
MEDIO AMBIENTE	10
TURISMO Y TRANSPORTES	10
COMERCIO Y CONSUMO	17
OBRAS PÚBLICAS	15
CULTURA	6
DEPORTES	6
MENORES	5
AGRICULTURA Y PESCA	2
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
TOTAL	1.715



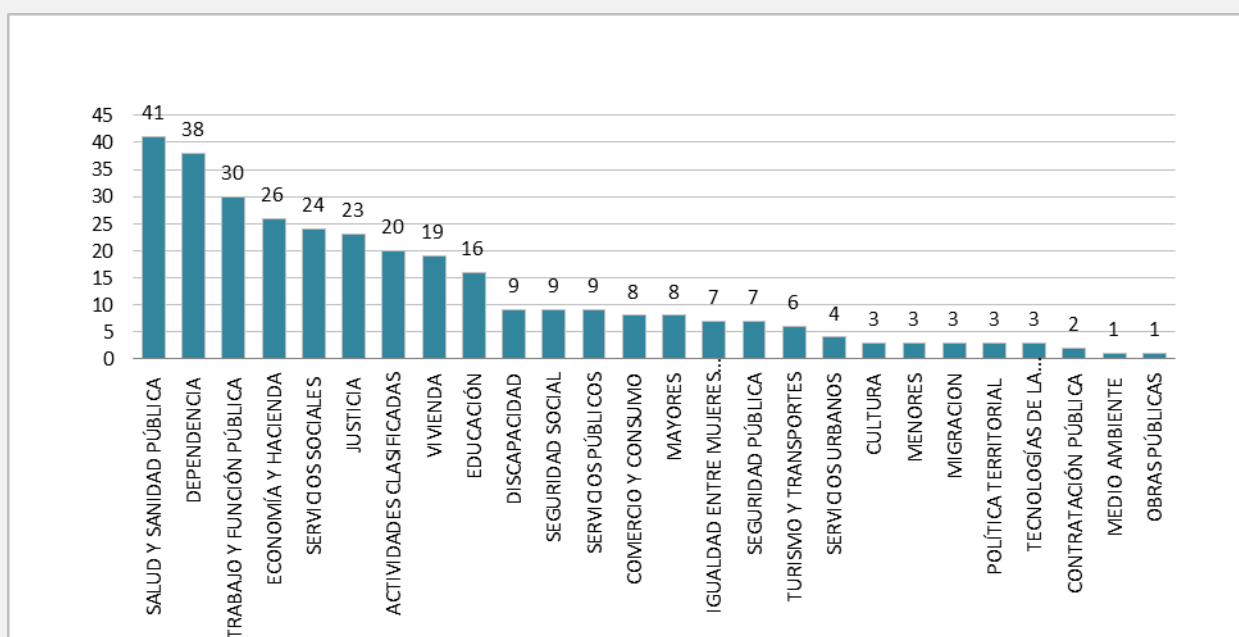
- Quejas Cerradas de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	605
SERVICIOS SOCIALES	123
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	120
DISCAPACIDAD	98
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	81
SEGURIDAD SOCIAL	78
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	61
JUSTICIA	58
ECONOMÍA Y HACIENDA	57
VIVIENDA	57
EDUCACIÓN	48
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	39
POLÍTICA TERRITORIAL	38
SEGURIDAD PÚBLICA	35
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	32
MAYORES	32
MIGRACION	28
SERVICIOS PÚBLICOS	27
COMERCIO Y CONSUMO	24
SERVICIOS URBANOS	21
MEDIO AMBIENTE	14
OBRAS PÚBLICAS	13
MENORES	11
TURISMO Y TRANSPORTES	10
DEPORTES	8
CULTURA	5
AGRICULTURA Y PESCA	4
CONTRATACIÓN PÚBLICA	3
TOTAL	1.730



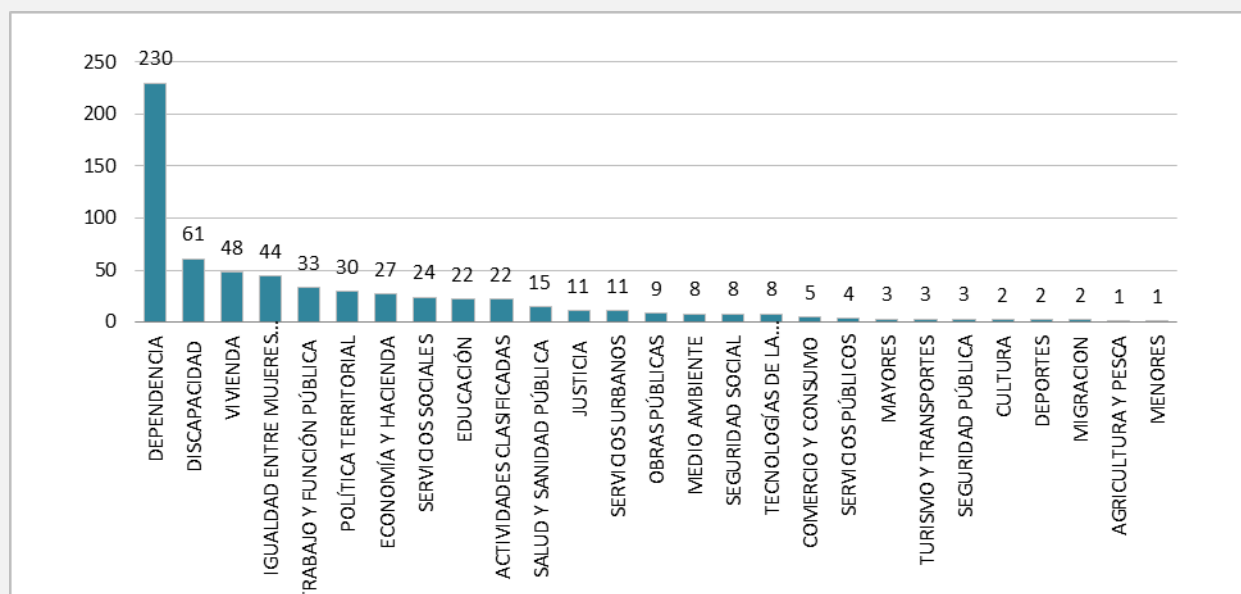
• Quejas Inadmitidas de Tenerife

AREAS	QUEJAS
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	41
DEPENDENCIA	38
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	30
ECONOMÍA Y HACIENDA	26
SERVICIOS SOCIALES	24
JUSTICIA	23
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	20
VIVIENDA	19
EDUCACIÓN	16
DISCAPACIDAD	9
SEGURIDAD SOCIAL	9
SERVICIOS PÚBLICOS	9
COMERCIO Y CONSUMO	8
MAYORES	8
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	7
SEGURIDAD PÚBLICA	7
TURISMO Y TRANSPORTES	6
SERVICIOS URBANOS	4
CULTURA	3
MENORES	3
MIGRACION	3
POLÍTICA TERRITORIAL	3
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3
CONTRATACIÓN PÚBLICA	2
MEDIO AMBIENTE	1
OBRAS PÚBLICAS	1
TOTAL	323



Quejas en trámite a fecha 31/12/2021 de Tenerife

ÁREAS	QUEJAS
DEPENDENCIA	230
DISCAPACIDAD	61
VIVIENDA	48
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	44
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	33
POLÍTICA TERRITORIAL	30
ECONOMÍA Y HACIENDA	27
SERVICIOS SOCIALES	24
EDUCACIÓN	22
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	22
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	15
JUSTICIA	11
SERVICIOS URBANOS	11
OBRAS PÚBLICAS	9
MEDIO AMBIENTE	8
SEGURIDAD SOCIAL	8
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	8
COMERCIO Y CONSUMO	5
SERVICIOS PÚBLICOS	4
MAYORES	3
TURISMO Y TRANSPORTES	3
SEGURIDAD PÚBLICA	3
CULTURA	2
DEPORTES	2
MIGRACION	2
AGRICULTURA Y PESCA	1
MENORES	1
TOTAL	637



Capítulo II

Quejas Nuevas

Introducción

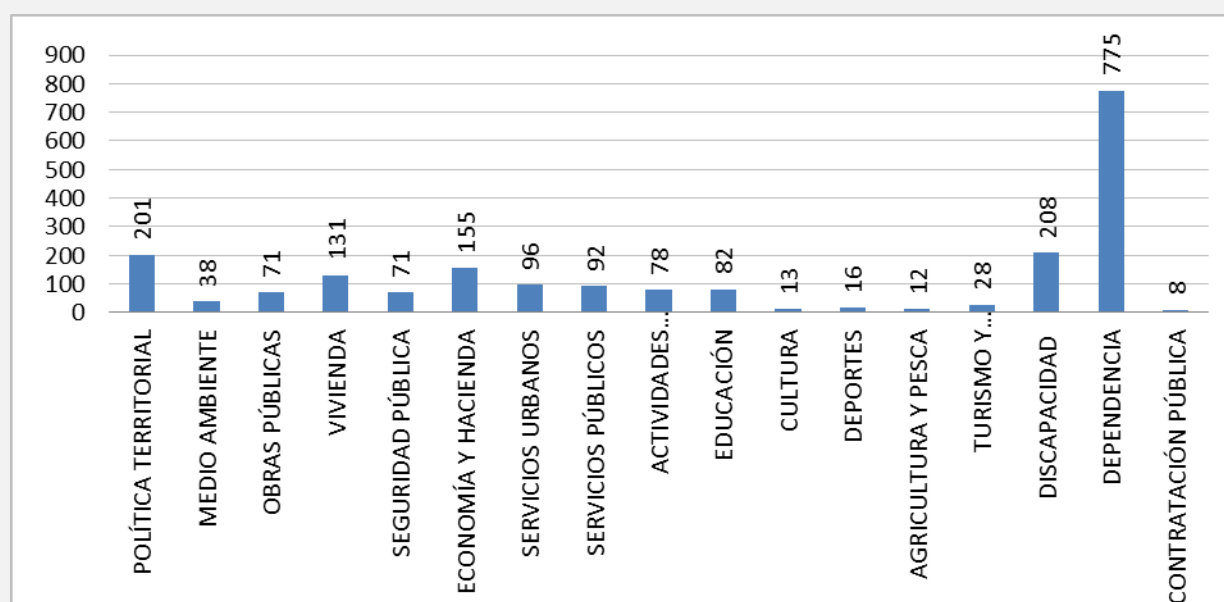
A lo largo del año 2021 se presentaron ante la Diputación del Común un total de **3.671** reclamaciones contra las actuaciones de las administraciones públicas, tanto a instancia de parte como por investigación de oficio de la propia Institución, produciéndose un incremento con respecto al año 2020 de un **26,41%**.

De ese total y, tras ser examinadas, se admitieron a trámite para su resolución interna un total de dos mil quinientos once (**2.511**) reclamaciones, mientras que setecientos ochenta y seis (**786**) 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 trescientos setenta y cuatro (**374**) 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

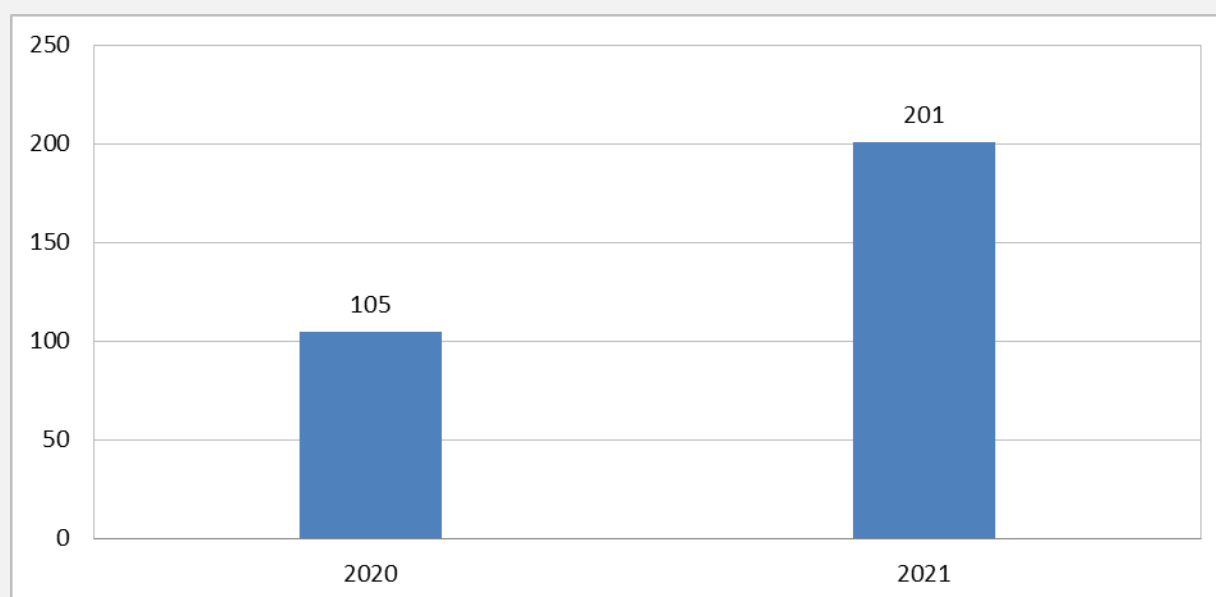
ÁREAS	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	201
MEDIO AMBIENTE	38
OBRAS PÚBLICAS	71
VIVIENDA	131
SEGURIDAD PÚBLICA	71
ECONOMÍA Y HACIENDA	155
SERVICIOS URBANOS	96
SERVICIOS PÚBLICOS	92
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	78
EDUCACIÓN	82
CULTURA	13
DEPORTES	16
AGRICULTURA Y PESCA	12
TURISMO Y TRANSPORTES	28
DISCAPACIDAD	208
DEPENDENCIA	775
CONTRATACIÓN PÚBLICA	8
TOTAL	2.075

**ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

Hay que empezar destacando que durante el año 2021 ha habido un aumento en la presentación de quejas nuevas en el área de Política Territorial, con un total de doscientos uno (**201**), lo que a diferencia de las ciento cinco (**105**) quejas presentadas en el año 2020, viene a suponer un crecimiento de un **91.43%**.

Este aumento tan importante es debido a que el año anterior, hubo una disminución de personas que acudieron a presentar quejas en esta área, lo que en su momento asociamos al hecho de que vivíamos

una época en que la ciudadanía se encontraba más preocupada por los efectos que estaba generando la pandemia, en general, y el confinamiento y la declaración del estado de alarma, en particular. No obstante, aun cuando en la actualidad se vive una situación sanitaria compleja, que sigue produciendo efectos negativos en la sociedad, en 2021 pudimos comprobar que la ciudadanía volvía a preocuparse de otros asuntos que también les afecta y para solucionarlo ha buscado auxilio ante esta Diputación del Común. Ello, necesariamente tiene una doble lectura a juicio de esta Institución. Por un lado, algunas Administraciones Públicas siguen sin actuar siempre de manera eficaz, siguiendo los principios generales del Derecho Administrativo. Por otro lado, la ciudadanía demuestra tener confianza en la atención que se le presta desde esta Defensoría y el resultado de la actuación que se desarrolla en aras de dar solución definitiva al problema que tienen y, en su caso, obtener la resolución de los asuntos que les afectan y se tramitan ante la Administración.



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

Respecto al año 2021, podemos decir que, en términos generales, las corporaciones locales son las receptoras del mayor número de quejas en esta área, por ser la Administración más cercana. Sin embargo, es la Gerencia Regional de Catastro en la provincia de Las Palmas de Gran Canaria, la que desde un punto de vista más específico y directo, entendido como un único organismo, lidera la lista de mayor número de quejas. De este modo, podemos destacar, en función del número de reclamaciones presentadas, al Ayuntamiento de Candelaria, seguida de los Ayuntamientos de Tuineje, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Lucía de Tirajana, San Bartolomé de Tirajana, San Cristóbal de La Laguna y Santa Cruz de Tenerife.

Le sigue en la lista de Administraciones Públicas en las que se han presentado tres quejas o menos, los Ayuntamientos de Arona, Guía de Isora, Puerto del Rosario, Artenara, Santa Úrsula, Santa María de Guía, Arrecife, Agaete, Tegueste, Gáldar, Los Llanos de Aridane, Breña Baja, Valverde, Yaiza, Fasnia, La Guancha, Los Silos, Ingenio, Tacoronte, La Orotava, La Oliva, Puntallana, Tijarafe, Tegui, Mazo, Arucas, Telde, San Bartolomé, Güímar, Arico, Vellehermoso, Arafo, Haría, Santa Cruz de La Palma, Garafía, Tinajo, Pájara, Tejeda, Fuencaliente, La Vega de San Mateo, Teror, Adeje, La Matanza, Ingenio, Santiado del Teide, Buenavista del Norte, La Aldea, San Miguel, Los Realejos, Santa Brígida, El Paso, Garachico, San Juan de la Rambla y La Frontera. Asimismo, dentro de este listado también se han presentado quejas frente a los Cabildos de Gran Canaria, Tenerife, El Hierro y La Palma, así como ante la Viceconsejería de Infraestructuras y Transporte, la Dirección General de Patrimonio, el Instituto Canario de la Vivienda, la Agencia Canaria de Protección del Medio Natural, Valora Gestión Tributaria y la Junta de Compensación Susno 1.

A continuación, se expresa la supervisión de la Diputación del Común generada por las ciento setenta y cuatro (174) quejas admitidas en el año 2021, que han supuesto doscientos siete (207) actuaciones en las distintas administraciones, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: (11)
2. Corporaciones Locales: (194)
3. Fuera de Canarias: (2)

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	6	50	42	98
Tenerife	5	49	0	54
Fuerteventura	0	17	0	17
La Palma	2	12	0	14
Lanzarote	0	11	0	11
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	13	139	42	194
Gobierno de Canarias				11
Fuera de Canarias				2
TOTAL				207

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (98)

- Ayuntamientos: (50)
- Cabildo: (6)
- Otros Organismos: (42)

Tenerife: (54)

- Ayuntamientos: (49)
- Cabildo: (5)

Fuerteventura: (17)

- Ayuntamientos: (17)

La Palma: (14)

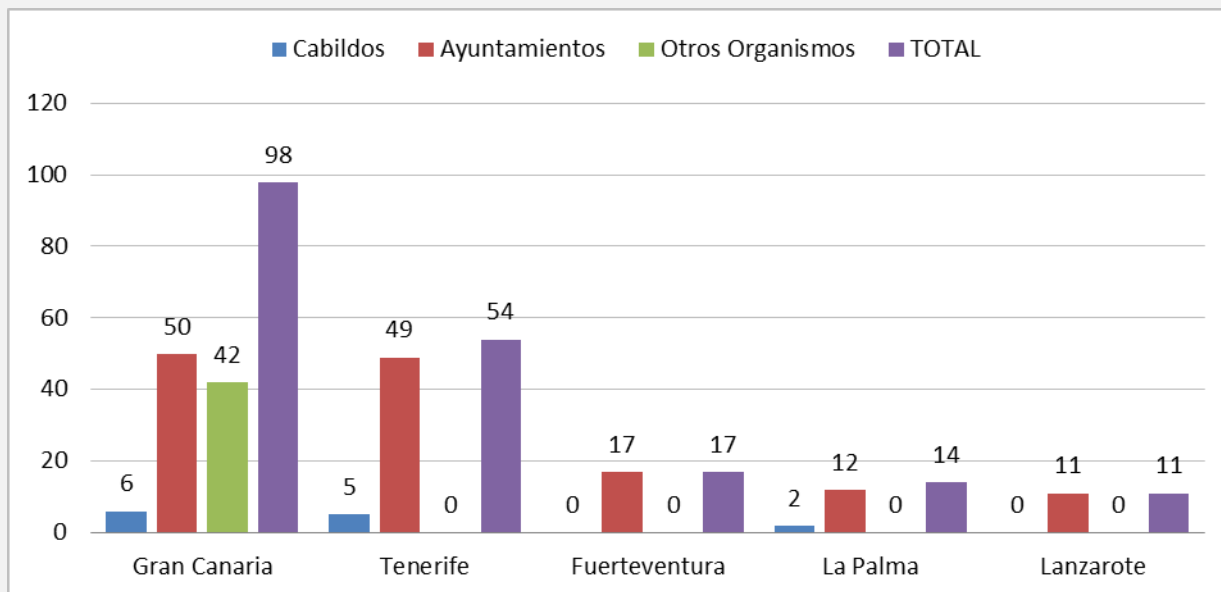
- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo: (2)

Lanzarote: (11)

- Ayuntamientos: (11)

Fuera de Canarias: (2)

- Defensor de Pueblo de España: (2)



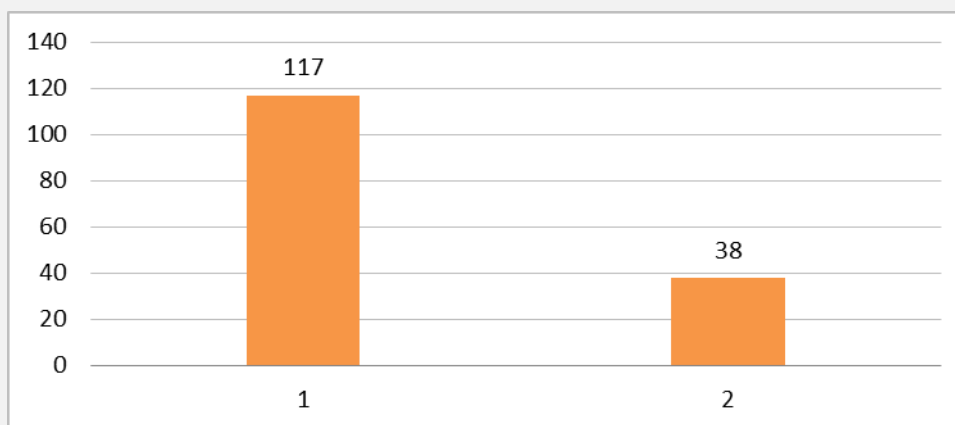
Gráfica que especifica el número de quejas registradas en el año 2021 dirigidas a las administraciones supervisadas divididas por Islas. No se incluyen las quejas registradas que han sido trasladadas al defensor del pueblo por ser de su competencia y las inadmitidas.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2021 se registraron en esta área un total de treinta y ocho (**38**) quejas, lo que supone una disminución del **67.52%** sobre las que se presentaron en 2020.

La razón de dicho descenso radica por el cierre del **95.83%** de las investigaciones de oficio que la Diputación del Común impulsó a finales de 2020, y que tuvo por objeto comprobar el grado de cumplimiento por parte de las administraciones públicas de nuestras islas de la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, aprobada por el Parlamento de Canarias. Esta investigación aglutinó un total de noventa y seis (**96**) expedientes, dirigidos; uno (**1**) de ellos al Gobierno de Canarias, siete (**7**) a los Cabildos Insulares, y los ochenta y ocho (**88**) restantes a cada uno de los Ayuntamientos del archipiélago.

Iniciada la investigación durante el año 2020, la solvencia demostrada al contestar por la mayoría de las administraciones públicas consultadas permite vaticinar su próxima finalización, dado que a fecha 31 de diciembre de 2021 figuran cerrados noventa y dos (**92**) de los noventa y seis (**96**) expedientes incoados en ese mismo año.



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

Además de la investigación de oficio sobre el grado de cumplimiento de la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, es necesario destacar también que las quejas relacionadas con la contaminación acústica de actividades industriales, como cafeterías, bares, restaurantes o locales de ocio –especialmente en ocio nocturno–, tienen un mejor acomodo en el área de Actividades Clasificadas por la situación sobrevenida de la pandemia del COVID-19, que ha producido el cierre de los establecimientos de ocio nocturno y por ende, la disminución en este sentido del número de quejas en el área de Medio Ambiente.

Dicho esto, el motivo de queja más frecuente en el área de Medio Ambiente durante 2021 ha sido la contaminación acústica, por ruidos producidos procedentes de centros de menores y por animales en viviendas, así como por vertidos incontrolados (aguas residuales, depósitos de basura, etc.).

Han sido varias las quejas sobre iniciativas para la creación de diversos organismos para la conservación y protección del medio ambiente, como por ejemplo el Instituto Canario de Bienestar y Protección Animal, Fundación Maroparque, etc. Y también son varias las referidas a la ausencia de respuesta administrativa ante actividades presuntamente infractoras de normativa medioambiental, con demora en la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos sancionadores.

El resto de quejas viene propiciado por el retraso en la respuesta a la solicitud de autorización para actividades relacionadas con el medio ambiente, como pueden ser la retirada de especies vegetales protegidas, el abandono de animales o el estudio de impacto ambiental de una determinada actividad.

Las treinta y cuatro **(34)** quejas admitidas han supuesto setenta y siete **(77)** **actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(21)**.
2. Corporaciones Locales: **(56)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	8	13	0	21
La Palma	4	11	0	15
Tenerife	0	5	4	9
Fuerteventura	5	1	0	6
Lanzarote	1	2	0	3
La Gomera	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	18	34	4	56
Gobierno de Canarias				21
TOTAL				77

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (21)

- Ayuntamientos **(13)**
- Cabildo Insular: **(8)**

La Palma: (15)

- Ayuntamientos **(11)**
- Cabildo Insular: **(4)**

Tenerife: (9)

- Ayuntamientos (5)
- Otros Organismos (4)

Fuerteventura: (6)

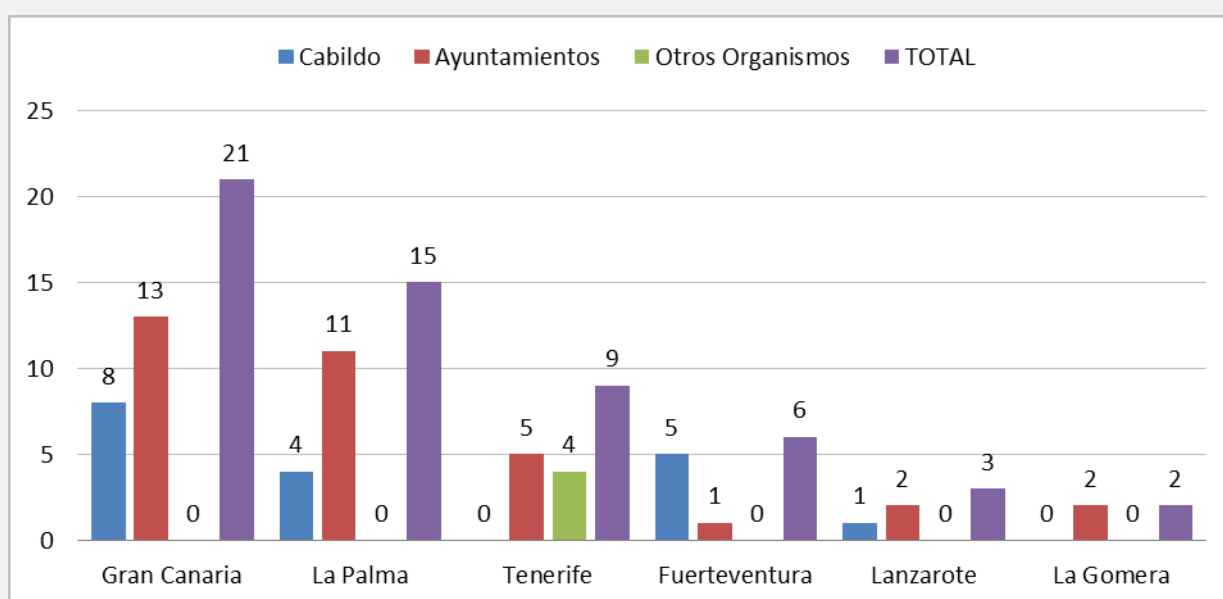
- Ayuntamientos (1)
- Cabildo Insular: (5)

Lanzarote: (3)

- Ayuntamientos (2)
- Cabildo Insular: (1)

La Gomera: (2)

- Ayuntamientos (2)

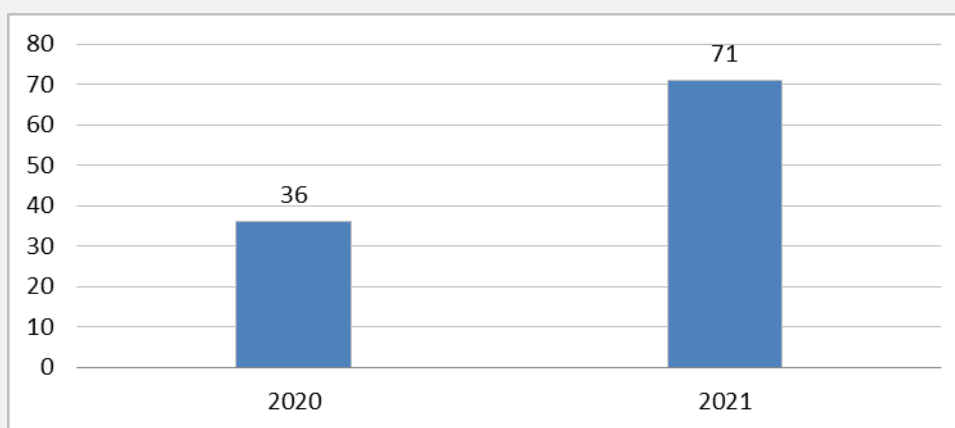
**ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS**

En el año 2021 se incoaron setenta y uno (**71**) expedientes de queja en el área de Obras Públicas, que frente a las treinta y seis (**36**) registradas en el año 2020, suponen un aumento del número de quejas recibidas en un **97.22%**.

Este aumento en el número de quejas entendemos que es un signo de la progresiva vuelta “a la normalidad” en la actividad administrativa, y que es perceptible en el ámbito de las obras públicas, y sobre todo en las relaciones entre la ciudadanía y las administraciones públicas.

Debemos informar además que, durante el año 2021, no solo se tramitaron estas **71** quejas nuevas, sino que además se trabajó con **22** expedientes de queja correspondientes al año 2020 y **4** del 2019, las cuales estuvieron vigentes, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en este ejercicio 2021 a un total de **97**.

A su vez, de los **71** nuevos expedientes, finalmente fueron admitidos para su tramitación un total cincuenta y cuatro (**54**) quejas, que diecisiete (**17**) fueron inadmitidas.



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

Las **54** quejas admitidas han supuesto **114 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(12)**.
2. Corporaciones Locales: **(102)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	12	32	0	44
Tenerife	2	18	4	24
Lanzarote	4	7	0	11
La Gomera	5	5	0	10
Fuerteventura	0	7	2	9
La Palma	2	0	0	2
El Hierro	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	25	71	6	102
Gobierno de Canarias				12
TOTAL				114

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (44)

- Ayuntamientos: **(32)**
- Cabildo: **(12)**

Tenerife: (24)

- Ayuntamientos: **(18)**
- Cabildo: **(2)**
- Otro Organismo: **(4)**

Lanzarote: (11)

- Ayuntamientos **(7)**
- Cabildo: **(4)**

La Gomera: (10)

- Ayuntamientos (5)
- Cabildo: (5)

Fuerteventura: (9)

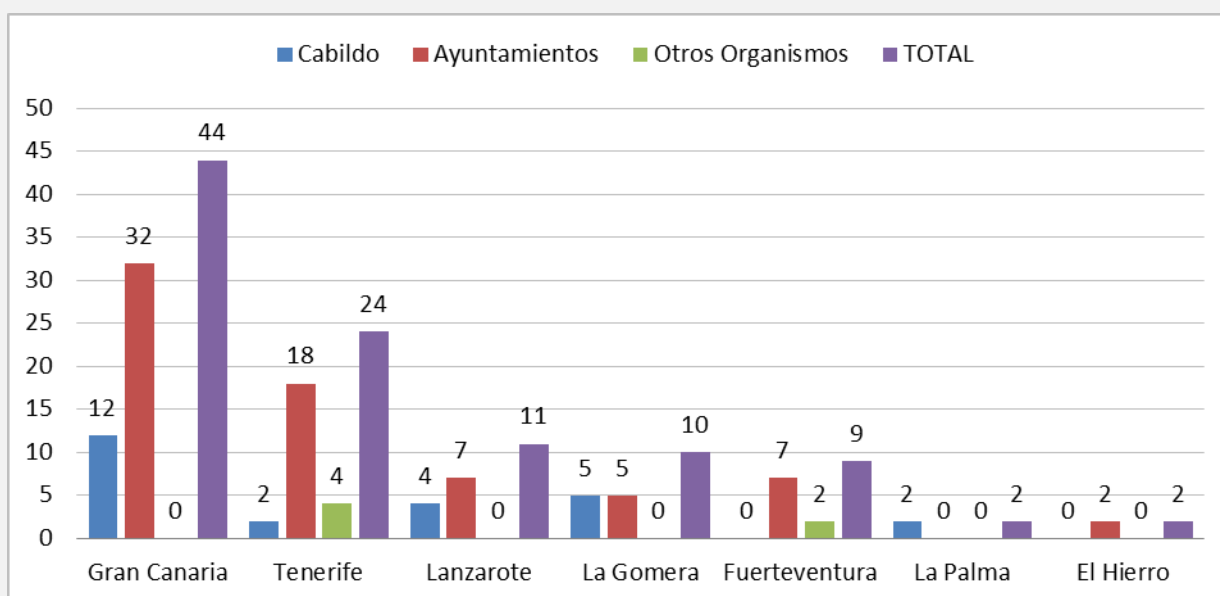
- Ayuntamientos (7)
- Otro Organismo: (2)

La Palma: (2)

- Cabildo: (2)

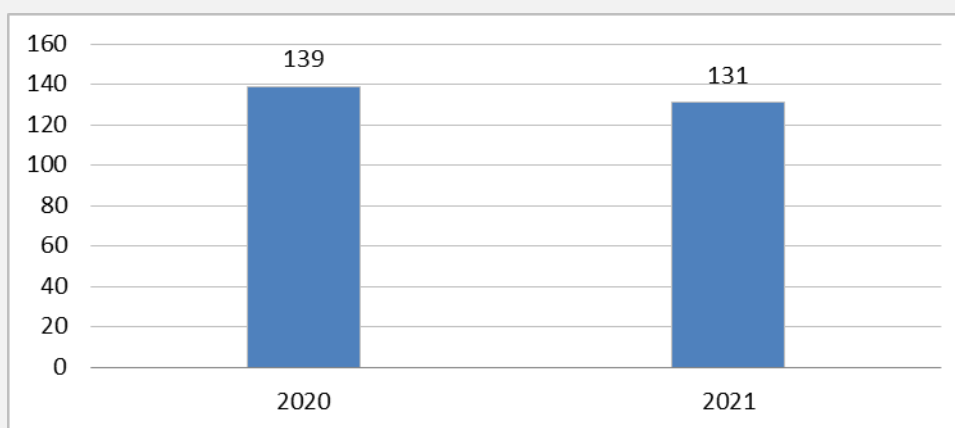
El Hierro: (2)

- Ayuntamientos: (2)

**ÁREA DE VIVIENDA**

Durante el año 2021 se han registrado en esta área de Vivienda ciento treinta y una (**131**) quejas. Prácticamente se mantiene el número de quejas nuevas con respecto al año anterior (de **139** en 2020 a **131** en 2021), produciéndose un pequeño descenso del **6.10%**.

La mayoría de las quejas -el **70,23%**- se centran en tres bloques temáticos de esta área, que son: Las situaciones de desahucio y lanzamiento judicial que motivan la presentación de queja ante la falta de alternativa habitacional (representan el 25,95% del total); por la falta de resolución de ayuda de alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, o la disconformidad con la resolución recaída, entre las que contabilizamos las ayudas al alquiler para minimizar el impacto del covid-19, (representan el segundo motivo de queja, con un **24,43%**), y las relativas a la necesidad de vivienda protegida por no contar con ingresos necesarios para acceder al mercado privado, son el tercer motivo más recurrente (son el **19,85%**).



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

Las **93** quejas admitidas han supuesto **350 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(203)**.
2. Corporaciones Locales: **(147)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
Tenerife	0	66	66
Gran Canaria	0	65	65
La Palma	3	11	14
Lanzarote	0	2	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	3	144	147
Gobierno de Canarias			203
TOTAL			350

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (66)

- Ayuntamientos: **(66)**

Gran Canaria: (65)

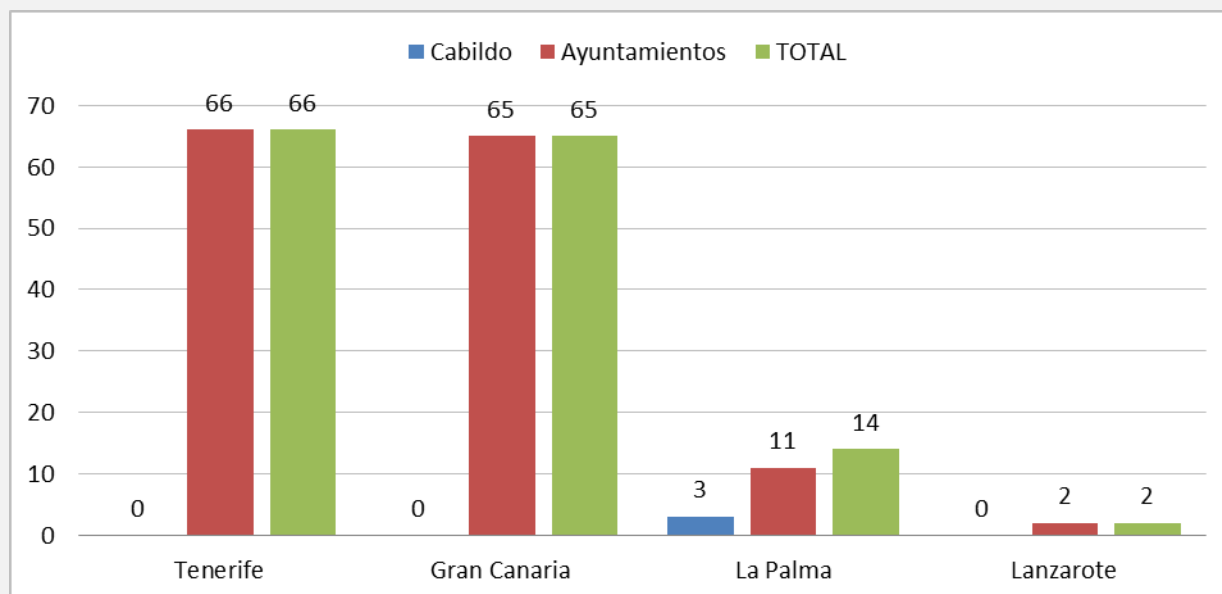
- Ayuntamientos: **(65)**

La Palma: (14)

- Ayuntamientos: **(11)**
- Cabildo: **(3)**

Lanzarote: (2)

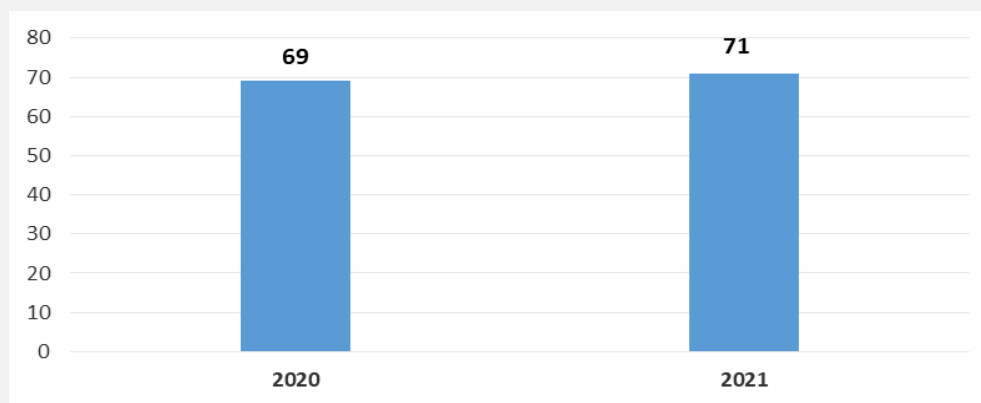
- Ayuntamientos: **(2)**



ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En 2021 sobre esta temática se incoaron setenta y una (**71**) nuevas reclamaciones. Lo que supone un aumento del **2.90%** con respecto a 2020, que entonces quedaron en sesenta y nueve (**69**) quejas.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de veintisiete (**27**) **quejas**, que dieciséis (**16**) fueron inadmitidas y veintiocho y ocho (**28**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el años 2020.

Las **27** quejas admitidas han supuesto **76 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Corporaciones Locales: (**48**).
2. Fuera de Canarias: (**28**).

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Total
Gran Canaria	4	18	22
Tenerife	4	12	16
La Palma	0	4	4

Lanzarote	3	0	3
El Hierro	0	2	2
Fuerteventura	0	1	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	11	37	48
Fuera de Canarias			28
TOTAL			76

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Gran Canaria: (22)

- Ayuntamientos: (18)
- Cabildo: (4)

Tenerife: (16)

- Ayuntamientos: (12)
- Cabildo: (4)

La Palma: (4)

- Ayuntamientos: (4)

Lanzarote: (3)

- Cabildo: (3)

El Hierro: (2)

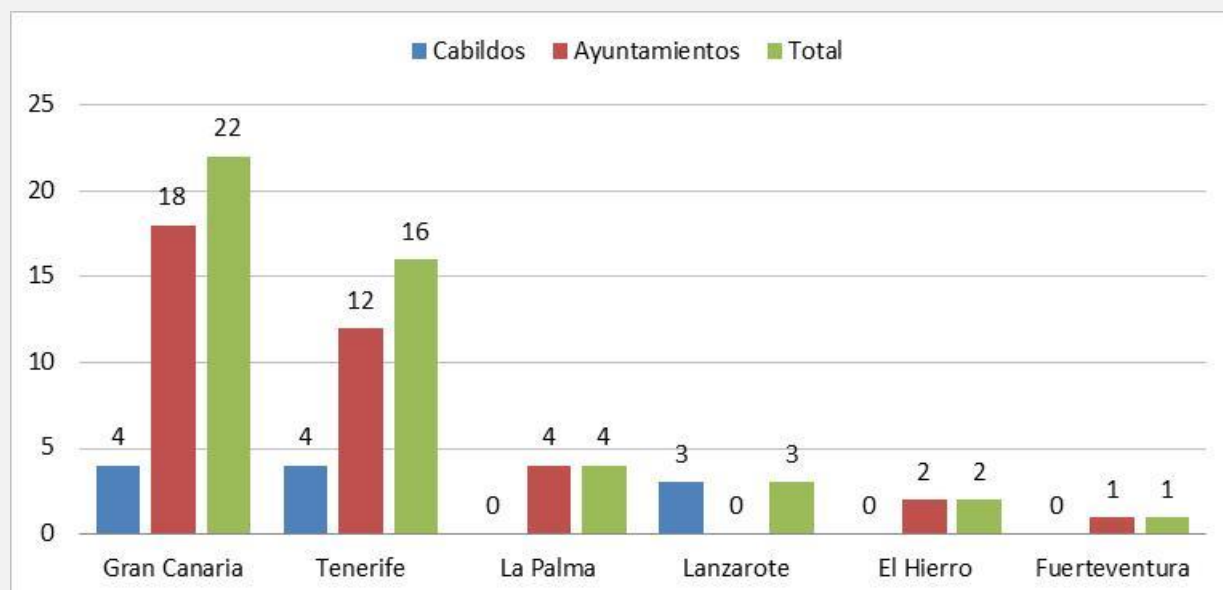
- Ayuntamientos (2)

Fuerteventura: (1)

- Ayuntamiento (1)

Fuera de Canarias: (28)

- Defensor de Pueblo de España: (27)
- El Justicia de Aragón: (1)



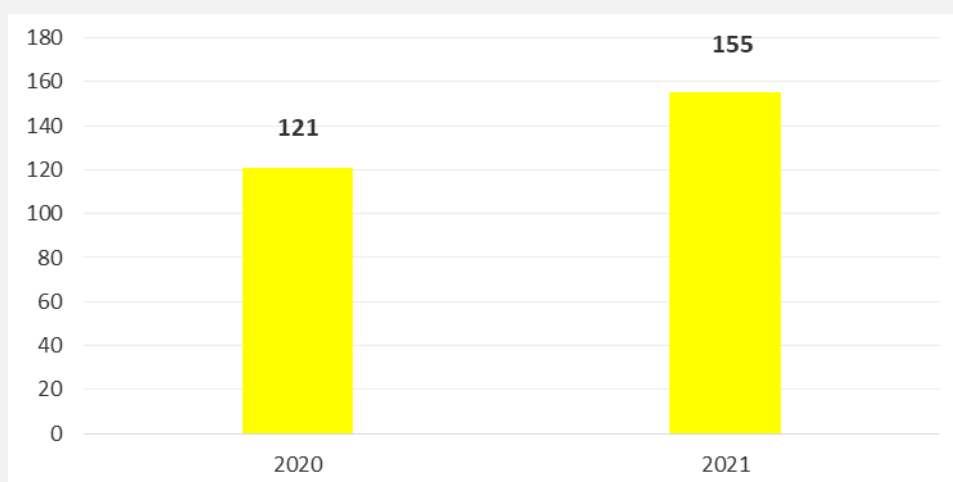
ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Durante el año 2021 han sido presentadas ciento cincuenta y cinco (**155**) quejas nuevas, aumentando en el porcentaje del **28.09%**, respecto las presentadas en el año 2020 que fueron ciento veintiuna (**121**).

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.

Como en años anteriores las quejas tramitadas en esta área, 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; las quejas también versan sobre la inactividad administrativa que dé respuesta a las solicitudes de devolución de ingresos indebidos por diferentes impuestos, principalmente el impuesto de bienes inmuebles; además, las referidas a embargos sin previa notificación o con vulneración del procedimiento legalmente establecido representan un número importante de las quejas tramitadas en esta área.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de ochenta y cinco (**85**) quejas, que cuarenta y cinco (**45**) fueron inadmitidas y veinte cinco (**25**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



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

Las **85** quejas admitidas han supuesto **189 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (**33**).
2. Corporaciones Locales: (**132**).
3. Fuera de Canarias: (**24**)

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	33	20	53
Gran Canaria	5	29	13	47

Fuerteventura	2	9	1	12
Lanzarote	2	7	2	11
El Hierro	3	4	0	7
La Gomera	0	1	0	1
La Palma	1	0	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	13	83	36	132
Gobierno de Canarias				33
Fuera de Canarias				24
TOTAL				189

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (53)

- Ayuntamientos: **(33)**
- Otros Organismos: **(20)**

Gran Canaria: (47)

- Ayuntamientos: **(29)**
- Cabildo: **(5)**
- Otros Organismos: **(13)**

Fuerteventura: (12)

- Ayuntamiento: **(9)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(1)**

Lanzarote: (11)

- Ayuntamientos: **(7)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(2)**

El Hierro: (7)

- Ayuntamientos: **(4)**
- Cabildo: **(3)**

La Gomera: (1)

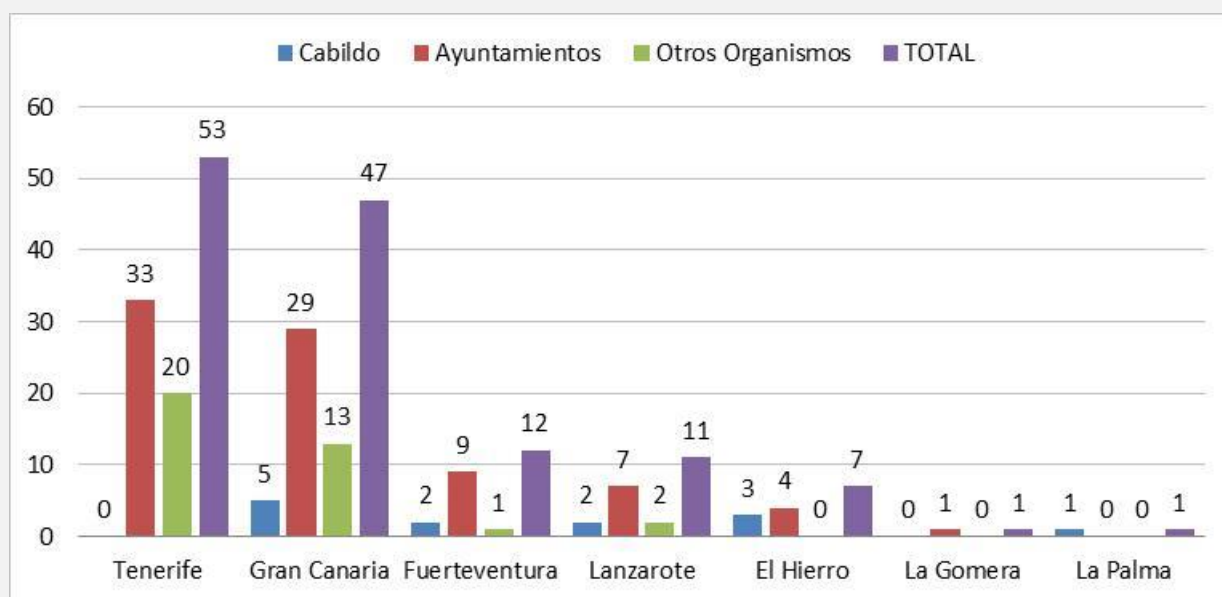
- Ayuntamiento: **(1)**

La Palma: (1)

- Cabildo: **(1)**

Fuera de Canarias: (24)

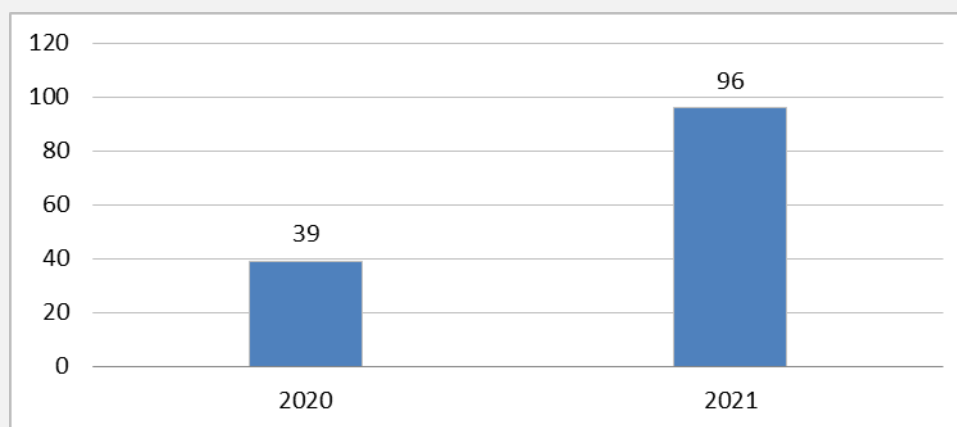
- Defensor de Pueblo de España: **(24)**



ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

En materia de Servicios Urbanos, se han presentado un total de noventa y seis (**96**) quejas nuevas en el año 2021, frente a las (**39**) de 2020. Es decir, con un aumento del **146.15%** en el número de quejas respecto a las presentadas en el año anterior.

Debemos indicar además que, durante el año 2021, no solo se tramitaron estas noventa y seis (**96**) quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con una (**1**) queja correspondiente al año 2018, nueve (**9**) quejas correspondientes al año 2019 (todas se han archivado) y los veintiún (**21**) expedientes que estaban en trámite al terminar el año 2020, ascendiendo el total de expedientes de queja gestionados en este año 2021 a ciento veintisiete (**127**).



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

Las **62** quejas admitidas han supuesto **141 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (**8**).
2. Corporaciones Locales: (**133**).

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	0	36	0	36

La Palma	8	13	10	31
Tenerife	0	28	0	28
Fuerteventura	3	16	5	24
Lanzarote	0	2	7	9
La Gomera	2	1	0	3
El Hierro	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	13	98	22	133
Gobierno de Canarias				8
TOTAL				141

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (36)

- Ayuntamientos: (36)

La Palma: (31)

- Ayuntamientos: (13)
- Cabildo: (8)
- Otros Organismos: (10)

Tenerife: (28)

- Ayuntamientos: (28)

Fuerteventura: (24)

- Ayuntamientos: (16)
- Cabildo: (3)
- Otros Organismos: (5)

Lanzarote: (9)

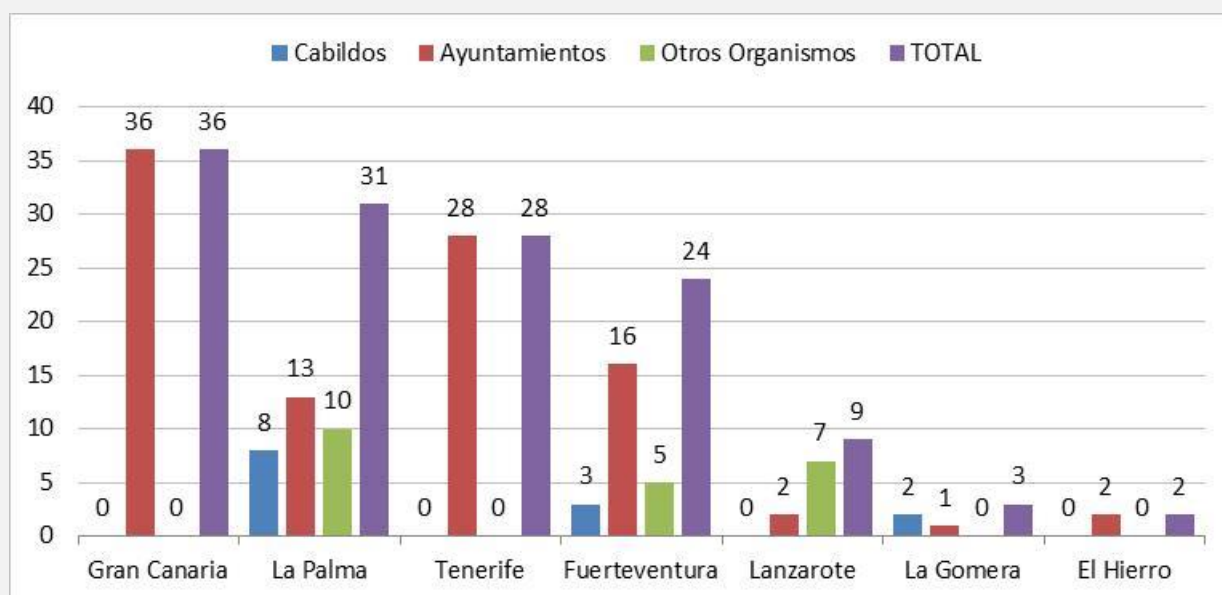
- Ayuntamientos: (2)
- Otros Organismos: (7)

La Gomera: (3)

- Ayuntamiento: (1)
- Cabildo: (2)

El Hierro: (2)

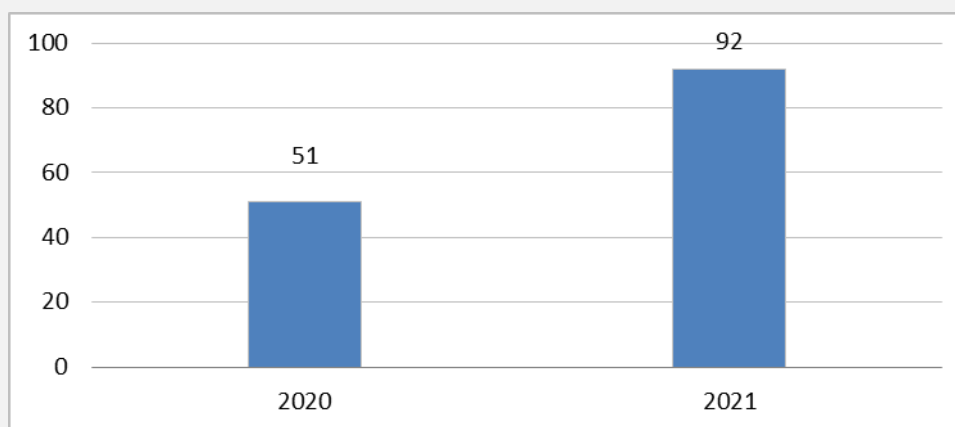
- Ayuntamientos: (2)



ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2021 sobre esta temática se incoaron noventa y dos (92) nuevas quejas. Lo que supone un aumento con respecto a 2020 del **80.39%**, que entonces se registraron cincuenta y una (51).

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de cincuenta y dos (52) **quejas**, que veintisiete (27) fueron inadmitidas y trece (13) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Institución.



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

Las **52** quejas admitidas han supuesto **115 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(20)**.
2. Corporaciones Locales: **(89)**.
3. Fuera de Canarias: **(6)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	0	56	0	56
Tenerife	0	10	9	19
Fuerteventura	0	4	0	4
La Gomera	4	0	0	4
Lanzarote	0	4	0	4
La Palma	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	4	76	9	89
Gobierno de Canarias				20
Fuera de Canarias				6
TOTAL				115

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (56)

- Ayuntamientos: (56)

Tenerife: (19)

- Ayuntamientos: (10)
- Otros Organismos: (9)

Fuerteventura: (4)

- Ayuntamientos: (4)

La Gomera: (4)

- Cabildo: (4)

Lanzarote: (4)

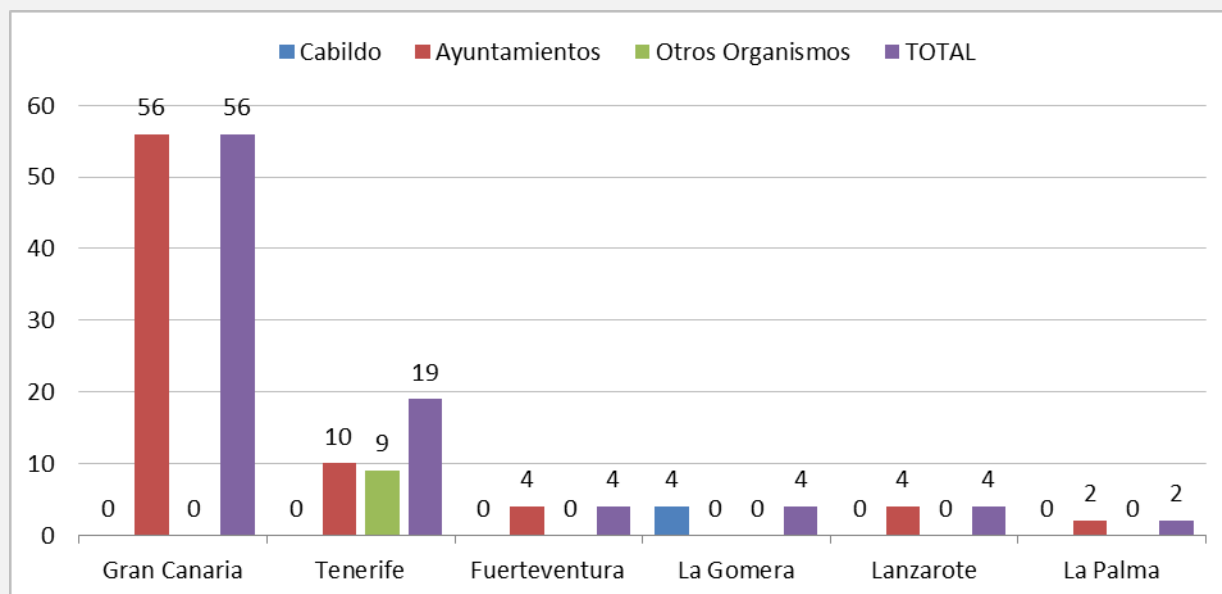
- Ayuntamientos: (4)

La Palma: (2)

- Ayuntamientos: (2)

Fuera de Canarias: (6)

- Defensor de Pueblo de España: (6)

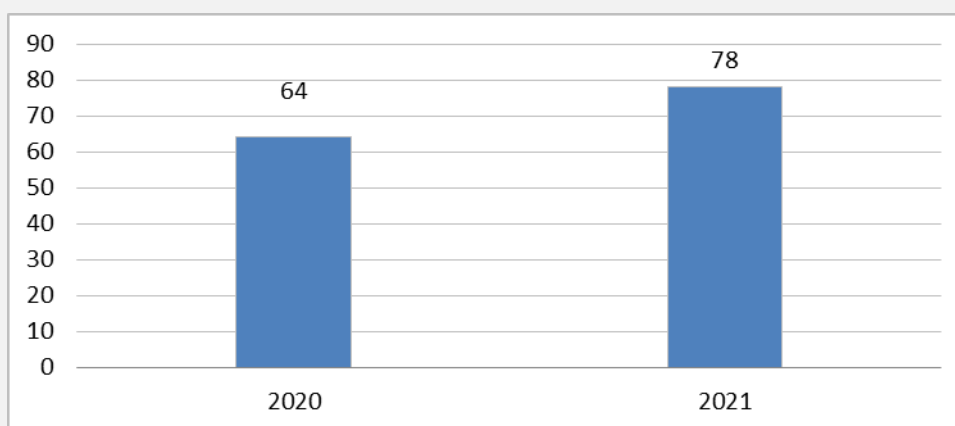


ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Durante el año 2021 se registraron en esta área un total de setenta y ocho (**78**) quejas, lo que supone un aumento del **21.87%** respecto a las sesenta y cuatro (**64**) presentadas durante 2020.

Este aumento en el número de reclamaciones puede entenderse como un signo de la progresiva vuelta “a la normalidad” en la actividad administrativa y sobre todo en las relaciones entre la ciudadanía y las administraciones públicas.

Debemos informar además que, durante el año 2021, no solo se tramitaron estas **78** quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con **33** expedientes de queja correspondientes al año 2020, y con **16** quejas correspondientes al año 2019, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en el año que es objeto de informe, a **127**.



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

Las **50** quejas admitidas han supuesto **87 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: (**2**)
2. Corporaciones Locales: (**85**)

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	7	33	1	41
Gran Canaria	0	29	0	29
Lanzarote	0	7	0	7
Fuerteventura	1	3	0	4
La Palma	0	4	0	4
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	8	76	1	85
Gobierno de Canarias				2
TOTAL				87

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (41)

- Ayuntamientos: (33)
- Cabildo: (7)
- Otros Organismos: (1)

Gran Canaria: (29)

- Ayuntamientos: (29)

Lanzarote: (7)

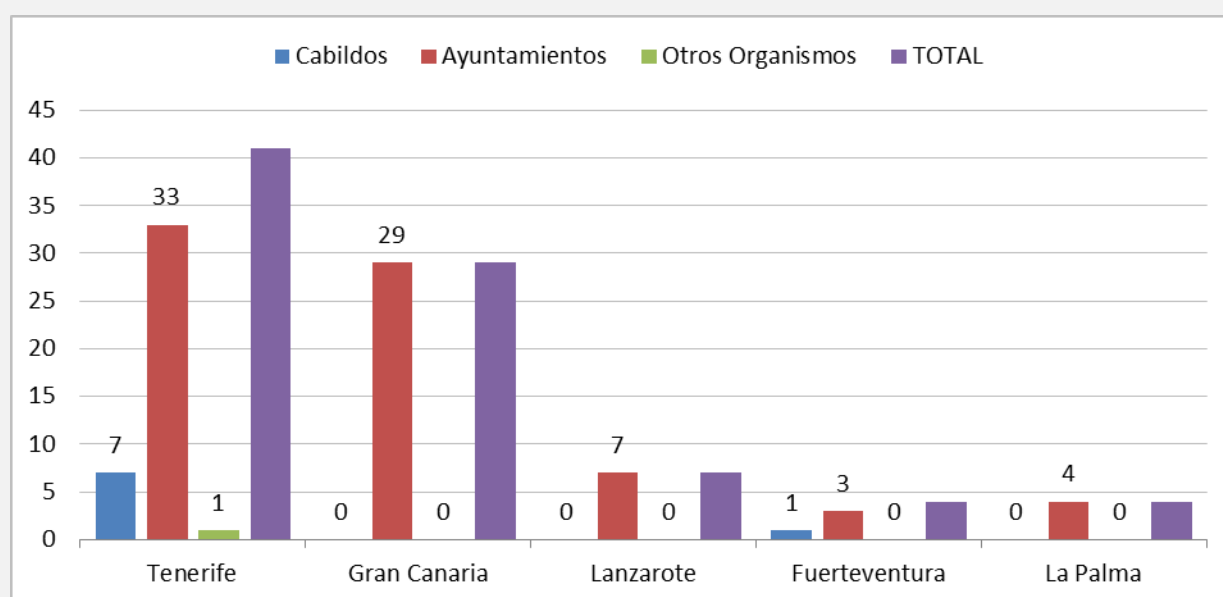
- Ayuntamientos: (7)

Fuerteventura: (4)

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo: (1)

La Palma: (4)

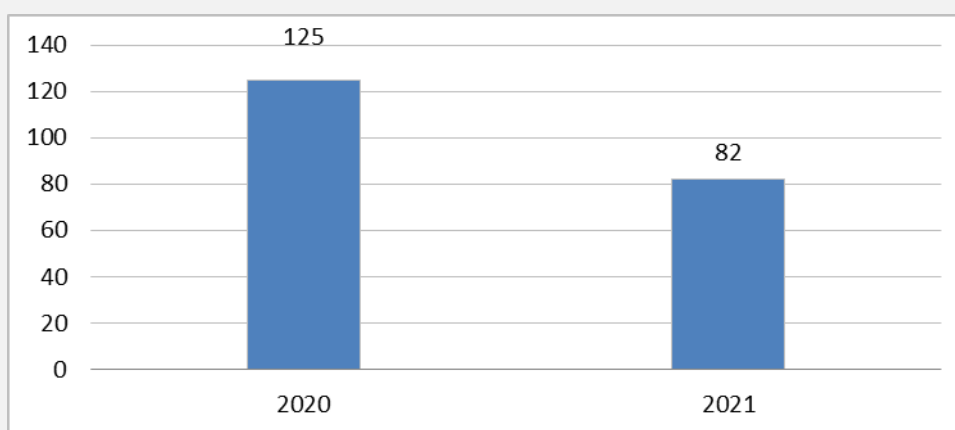
- Ayuntamientos: (4)



ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2021 se incoaron ochenta y dos (**82**) expedientes de queja en el área de Educación, registrándose un descenso con respecto al año 2020, en el que fueron ciento veinticinco (**125**) por lo que puede apreciarse un descenso en el número de quejas abiertas en el área referida del **34.40%**. A la vista de los datos obrantes en esta institución y que ya se hicieron constar en el informe correspondiente al ejercicio 2020, el incremento de quejas en el citado ejercicio obedeció a la especial incidencia que tuvo en el sistema educativo la crisis provocada por la pandemia mundial derivada de la Covid-19, declarada por la Organización Mundial de la Salud el día 11 de marzo de 2020, y que dio lugar a la suspensión de la actividad educativa presencial en todos los ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza. Asimismo, dio lugar a un inicio del curso escolar 2020/2021 que estuvo marcado, también, por la excepcionalidad, de manera que los centros educativos, a través de sus planes de contingencia, tuvieron que introducir en sus programaciones generales anuales, la atención al alumnado en cualquiera de los escenarios que se podían llegar a presentar a lo largo del curso, con el objetivo de garantizar el derecho a la educación de todo el alumnado y la salud de toda la comunidad educativa.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de cuarenta y cuatro (**44**) quejas, que veintiséis (**26**) fueron inadmitidas y doce (**12**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.



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

Las **44** quejas admitidas han supuesto **82 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: (**55**).
2. Corporaciones Locales: (**15**).
3. Fuera de Canarias: (**12**).

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	4	4	8
Gran Canaria	1	2	4	7
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	1	6	8	15
Gobierno de Canarias				55
Fuera de Canarias				12
TOTAL				82

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (8)

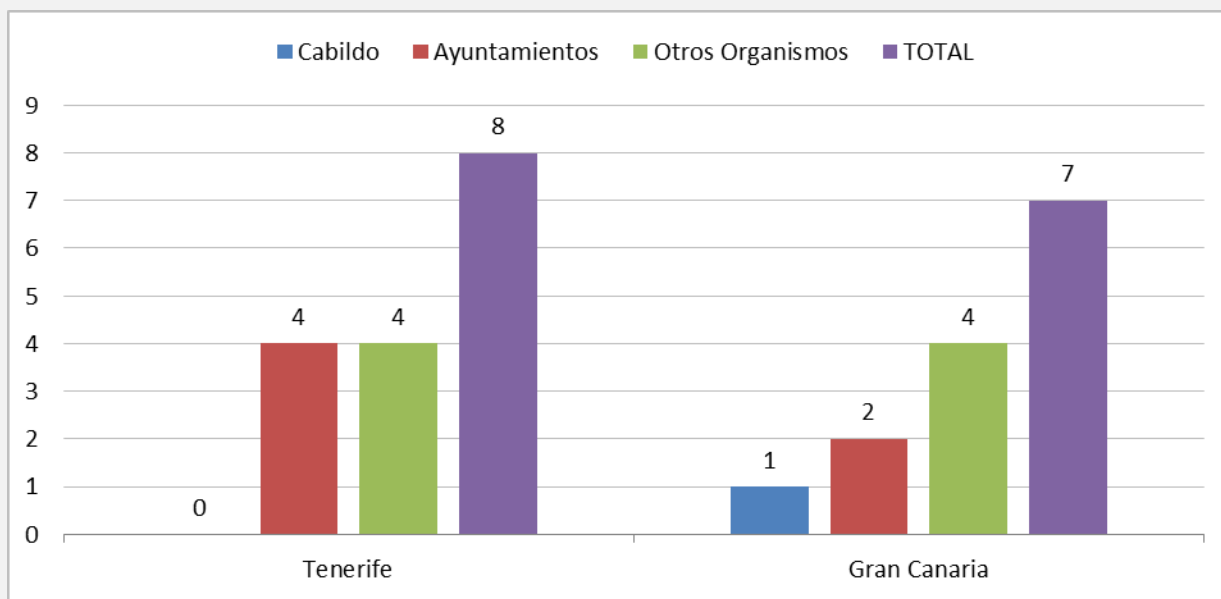
- Ayuntamientos: (4)
- Otros Organismos: (4)

Gran Canaria: (7)

- Ayuntamientos: (2)
- Cabildo: (1)
- Otros Organismos: (4)

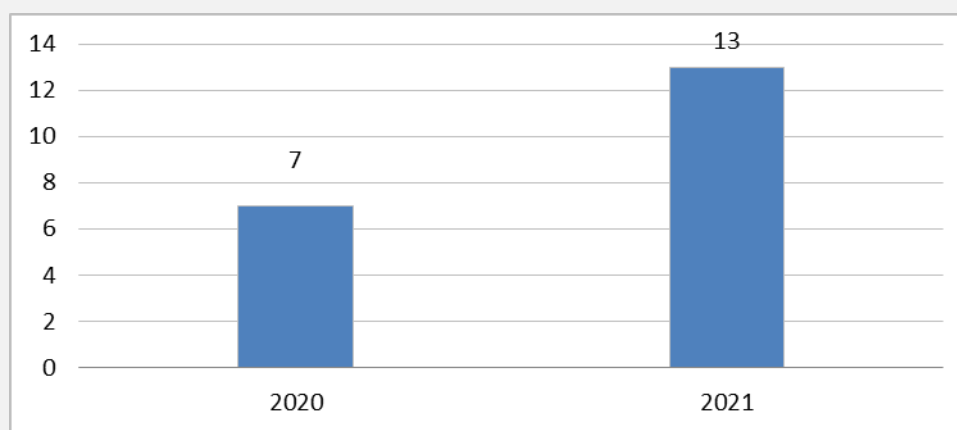
Fuera de Canarias: (12)

- Defensor de Pueblo de España: (12)



ÁREA DE CULTURA

Se han registrado trece (13) quejas nuevas durante el 2021, 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 **85.71%**, pues en el año 2020 entraron en la Institución de la Diputación del Común un total de siete (7) quejas nuevas. A su vez, de los nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de nueve (9) quejas, que cuatro (4) fueron inadmitidas.



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

Las **9 quejas admitidas** han supuesto **26 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(7)**.
2. Corporaciones Locales: **(19)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	2	1	4	7
La Palma	4	2	0	6
Lanzarote	0	4	0	4
Fuerteventura	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	6	9	4	19
Gobierno de Canarias				7
TOTAL				26

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (7)

- Ayuntamiento: **(1)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(4)**

La Palma: (6)

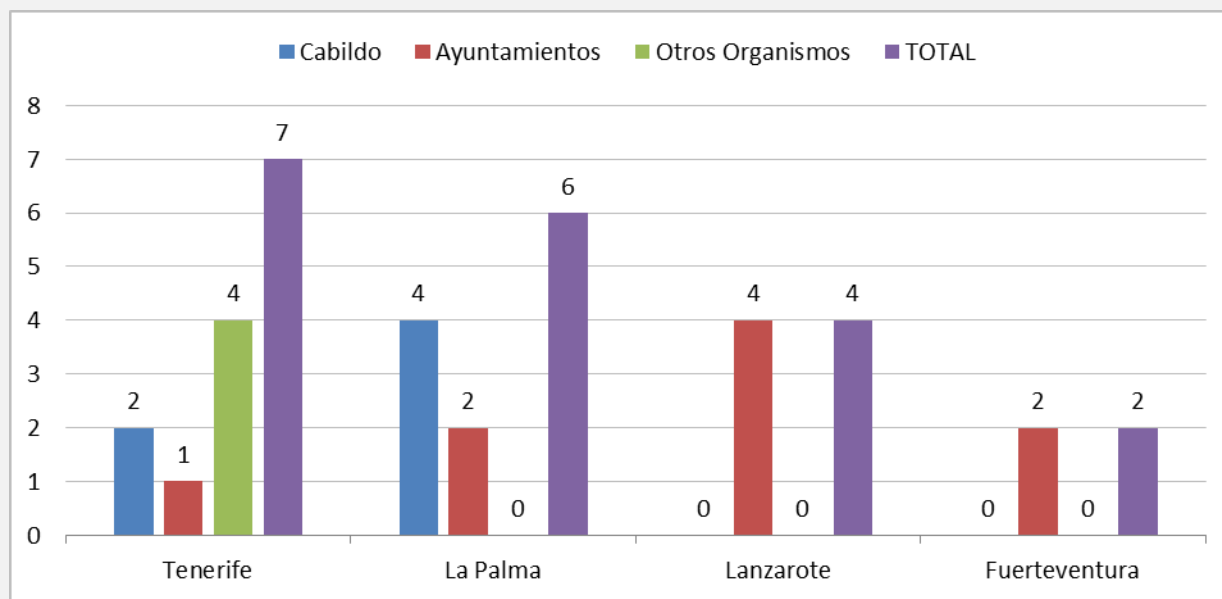
- Ayuntamientos: **(2)**
- Cabildo: **(4)**

Lanzarote: (4)

- Ayuntamientos: **(4)**

Fuerteventura: (2)

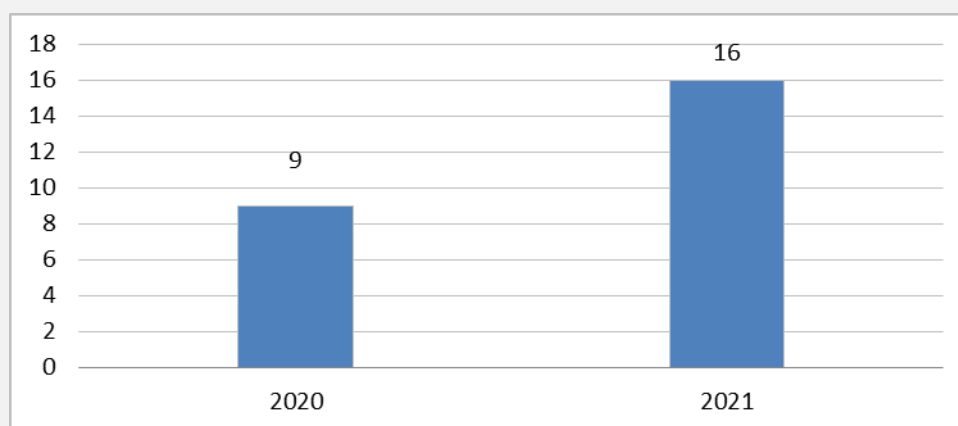
- Ayuntamientos: **(2)**



ÁREA DE DEPORTES

Se han registrado dieciséis (**16**) quejas durante el 2021, de las cuales **3** se corresponden con investigaciones de oficio. Esto es, siete (**7**) quejas más que en 2020, lo que supone un aumento del **77.78%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de nueve (**9**) **quejas**, que dos (**2**) fueron inadmitidas y cinco (**5**) trasladadas al Defensor del Pueblo.



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

Las **9** quejas admitidas han supuesto **32 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: (**18**).
2. Corporaciones Locales: (**7**).
3. Fuera de Canarias: (**7**)

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	5	1	6
Tenerife	0	1	1

TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	5	2	7
Gobierno de Canarias			18
Fuera de Canarias			7
TOTAL			32

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (6)

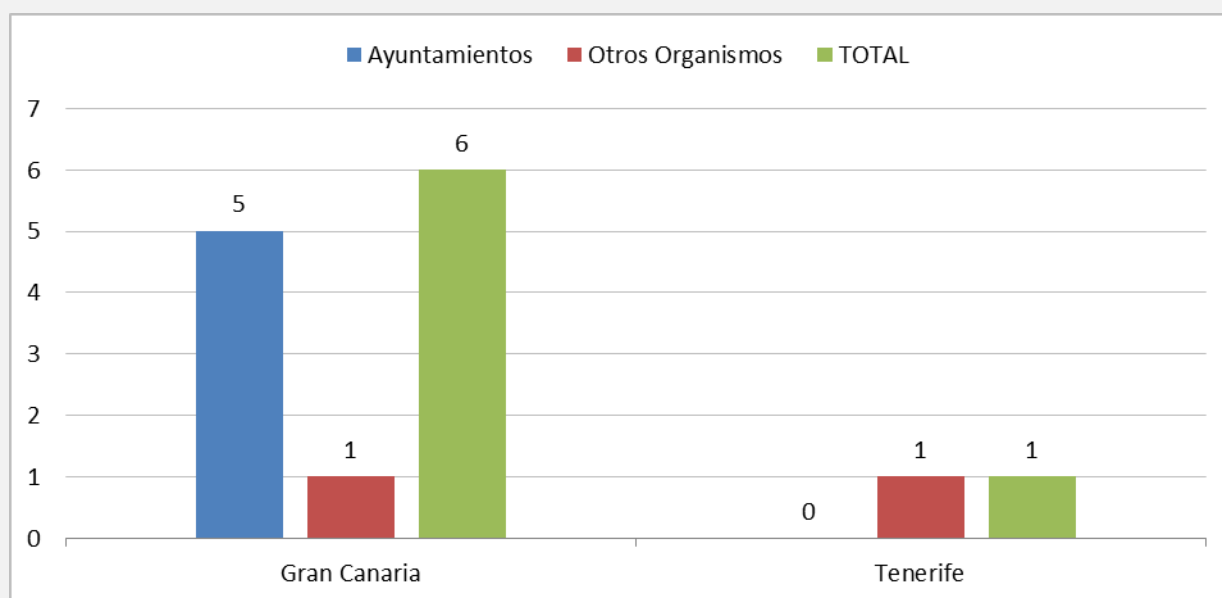
- Ayuntamientos: (5)
- Otros Organismos: (1)

Tenerife: (1)

- Otros Organismos: (1)

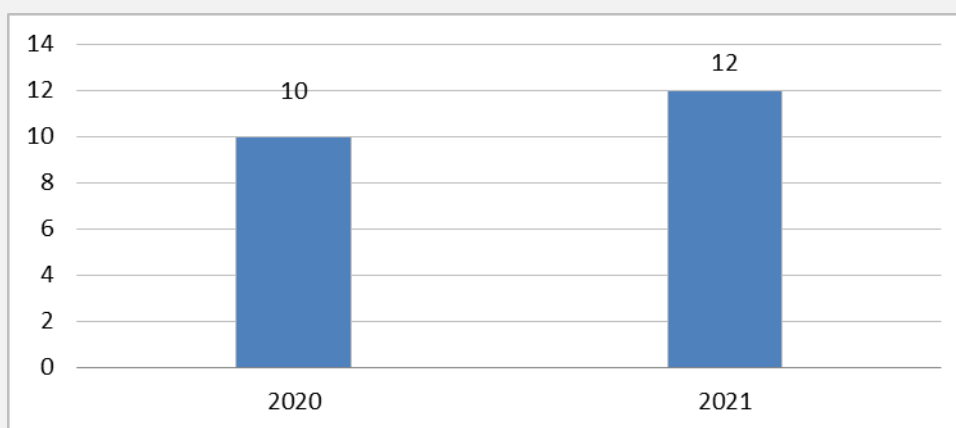
Fuera de Canarias: (7)

- Defensor de Pueblo de España: (7)



ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

Se han registrado doce (12) quejas durante el 2021, sin actuaciones de oficio a fecha de cierre de este informe. Esto es, dos (2) quejas más que en 2020, lo que supone un aumento del **20%**. A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de siete (7) quejas, que cinco (5) fueron inadmitidas.



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

Las **7** quejas admitidas han supuesto **19 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(6)**
2. Corporaciones Locales: **(13)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Lanzarote	2	0	2	4
Fuerteventura	0	0	3	3
Gran Canaria	0	0	3	3
Tenerife	0	3	0	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	2	3	8	13
Gobierno de Canarias				6
TOTAL				19

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Lanzarote: (4)

- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(2)**

Fuerteventura: (3)

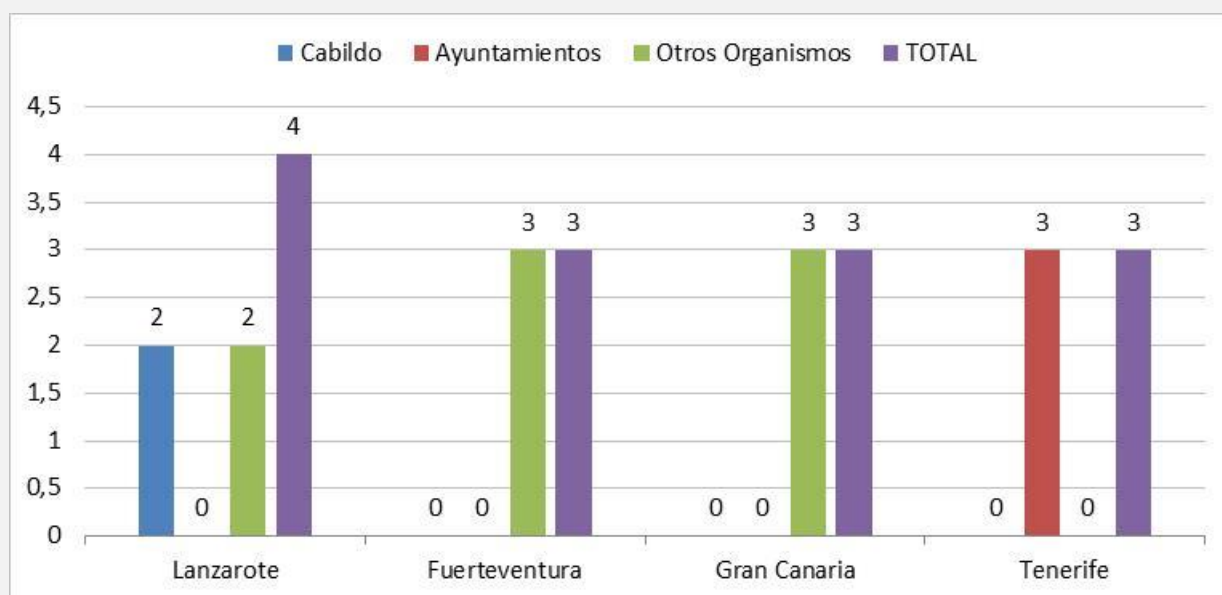
- Otros Organismos: **(3)**

Gran Canaria: (3)

- Otros Organismos: **(3)**

Tenerife: (3)

- Ayuntamientos: **(3)**



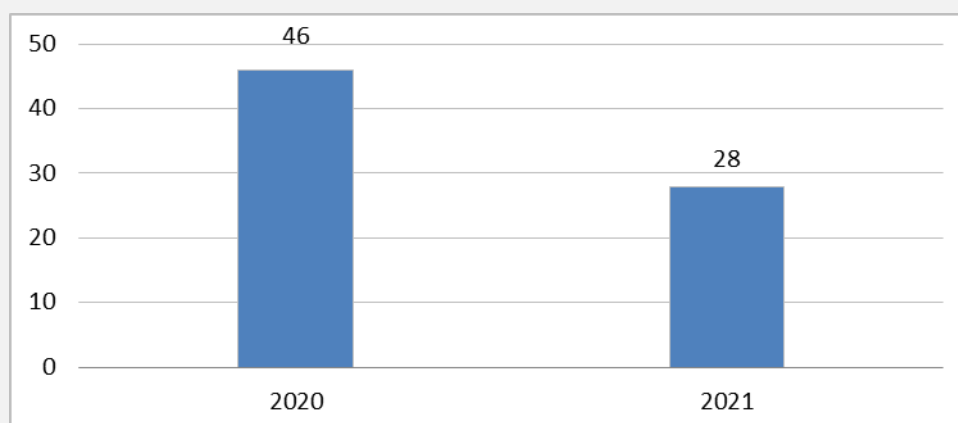
ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

En materia de turismo y transporte se han presentado un total de veintiocho **(28)** quejas nuevas en el año 2021.

Si hacemos una comparativa numérica entre el año 2021 y 2020, supone una disminución del número de las que fueron presentadas con respecto al año anterior. Tal es así, que durante el año 2020 se presentaron un total de cuarenta y seis **(46)** quejas, lo que en comparación con las 28 presentadas el presente año suponen una disminución del **39.13%**.

Debemos indicar además que, durante el año 2021, no solo se tramitaron estas veintiocho **(28)** quejas nuevas, sino que además se trabajó durante el año con **3** quejas correspondientes al año 2019, y con **9** quejas correspondientes al año 2020, las cuales estuvieron vigentes conjuntamente con los expedientes del año 2021, ascendiendo el total de expedientes de queja tramitados en este año a cuarenta **(40)**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de quince **(15)** quejas, que dos **(12)** fueron inadmitidas y una **(1)** trasladada al Defensor del Pueblo.



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

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

- Gobierno de Canarias (5): dirigidas a la La Dirección General de Ordenación y Promoción Turística (3), a la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (1) y a la Dirección General de Transportes (1).

- Cabildos Insulares (6): al Cabildo de Gran Canaria (2) al Cabildo de Tenerife (2), a Cabildo de La Palma (1) y al Cabildo de La Gomera (1).

- Ayuntamientos (12): dirigidas a los Ayuntamientos de Telde (2), San Bartolomé de Tirajana (2), Adeje (2), Ingenio, (1) Antigua (1), La Oliva (1) Betancuria (1), Tuineje (1), Puerto del Rosario (1).

- Otros organismos (5): Metropolitano de Tenerife (2), Titsa, Transporte Interurbano de Tenerife (2) y Guaguas Municipales de las Palmas de Gran Canaria (1).

Respecto a las mismas, el motivo principal por el que se han presentado recae sobre la prestación del servicio de transporte público, tanto en lo que afecta al servicio de guaguas como el de taxis. También se ha presentado alguna queja en relación a la gestión de viviendas vacacionales, centros de visitantes, bono turístico y responsabilidad patrimonial de la administración.

Las **15** quejas admitidas han supuesto **30 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(8)**.
2. Corporaciones Locales: **(21)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	6	7	2	15
Tenerife	2	1	2	5
La Palma	1	0	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	9	8	4	21
Gobierno de Canarias				8
Fuera de Canarias				1
TOTAL				30

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es la siguiente:

Gran Canaria: (15)

- Ayuntamientos: **(7)**
- Cabildo: **(6)**
- Otros Organismos: **(2)**

Tenerife: (5)

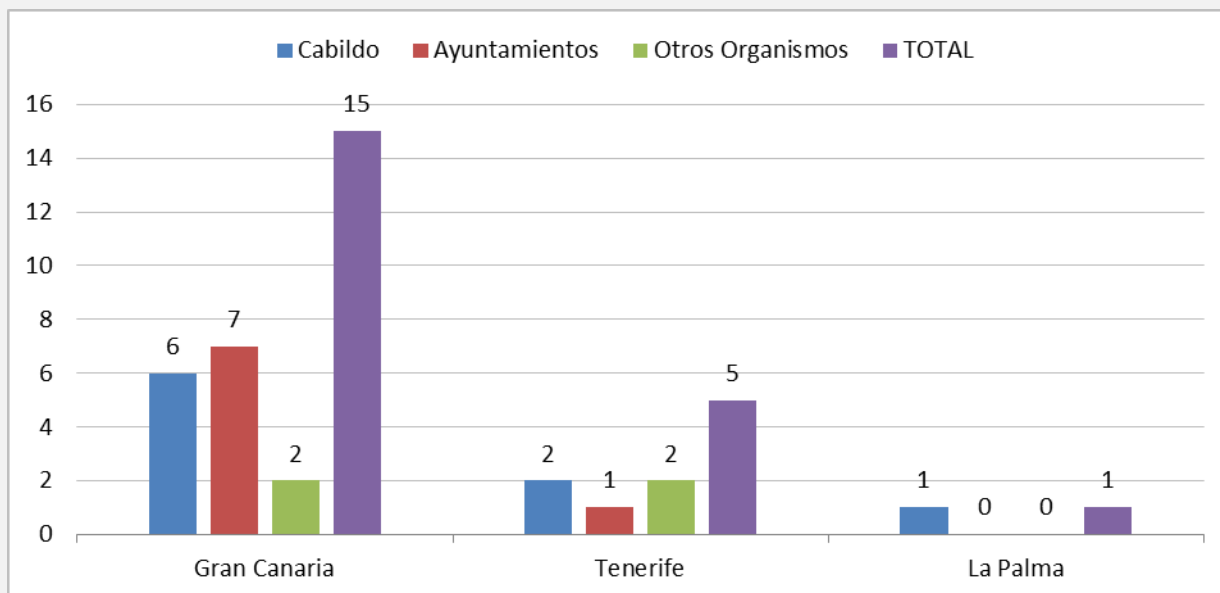
- Ayuntamiento: **(1)**
- Cabildo: **(2)**
- Otros Organismos: **(2)**

La Palma: (1)

- Cabildo: (1)

Fuera de Canarias: (1)

- Defensor de Pueblo de España: (1)

**ÁREA DE DISCAPACIDAD**

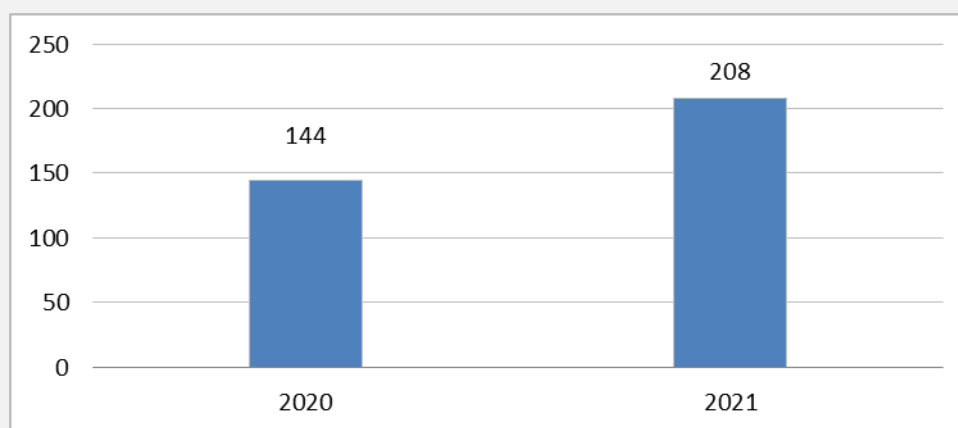
Durante el año 2021 se han tramitado en esta Área de Discapacidad un total de doscientos ocho (**208**). Se ha producido, por tanto, un incremento del **44.44%** de quejas nuevas, con respecto al año anterior (**144**).

El 55,29% 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 de quejas por este motivo con respecto al año anterior (de 75 quejas en el año 2019, a 96 en el año 2020, 115 en 2021).

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

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, lejos de superarse, sigue lastrando la resolución de los expedientes.

Finalmente, se admitieron **184**, que **18** fueron inadmitidas y **6** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España por ser de su competencia.



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

Las **184** quejas admitidas han supuesto **309 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos.

Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(228)**.
2. Corporaciones Locales: **(76)**.
3. Fuera de Canarias: **(5)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	12	11	4	27
La Palma	6	11	0	17
Tenerife	10	7	0	17
Lanzarote	1	11	0	12
Fuerteventura	2	0	0	2
La Gomera	0	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	31	41	4	76
Gobierno de Canarias				228
Fuera de Canarias				5
TOTAL				309

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:
Gran Canaria: (27)

- Ayuntamientos: **(11)**
- Cabildo: **(12)**
- Otros Organismos: **(4)**

La Palma: (17)

- Ayuntamientos: **(11)**
- Cabildo: **(6)**

Tenerife: (17)

- Ayuntamientos: **(7)**
- Cabildo: **(10)**

Lanzarote: (12)

- Ayuntamientos: (11)
- Cabildo: (1)

Fuerteventura: (2)

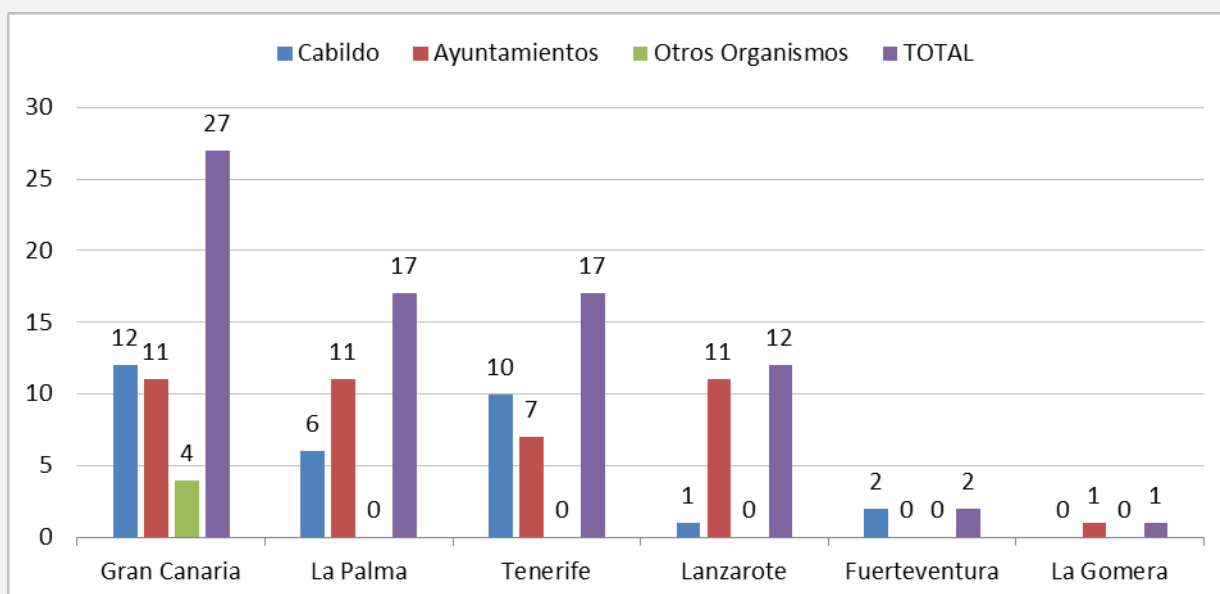
- Cabildo: (2)

La Gomera: (1)

- Ayuntamiento: (1)

Fuera de Canarias: (5)

- Defensor de Pueblo de España: (5)

**ÁREA DE DEPENDENCIA**

Durante el año 2021 se registraron **775** quejas nuevas en el área de Dependencia de la Diputación del Común, lo que supone un incremento del **62,47%** respecto a las quejas nuevas registradas durante el año anterior (**477**).

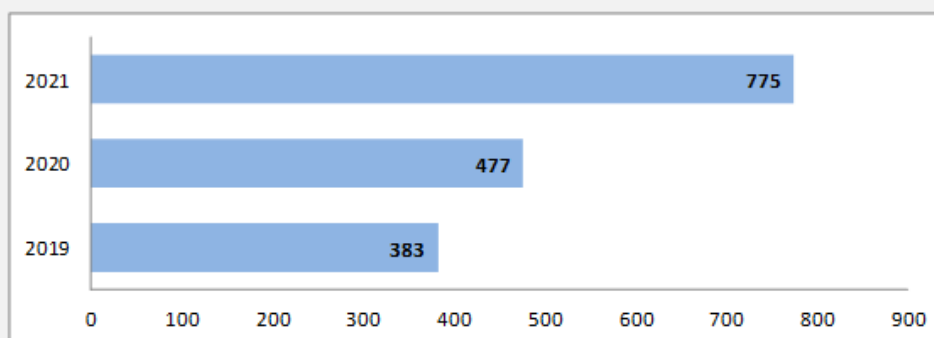
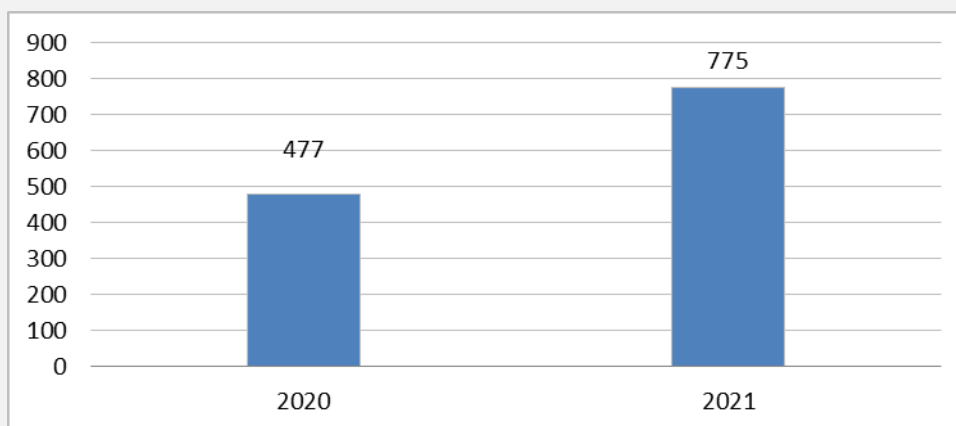


Gráfico 1. Quejas nuevas en el área funcional de Dependencia. Años 2019 a 2021

A su vez, esas **775** quejas suponen un **21,11%** del total de las **3.671** quejas nuevas registradas este año en las 28 áreas funcionales con las que cuenta la Diputación del Común, lo que convierte a Dependencia, al igual que en años anteriores, en el área que recibe el mayor número de quejas.

El incremento de quejas en el área respecto al año anterior no ha supuesto una merma en la eficacia de su tramitación, como tendremos ocasión de comprobar en el Capítulo IV de este mismo informe.



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

De las **775** quejas nuevas, resultaron inadmitidas **59**, y **1** más se remitió a otra administración pública, de manera que **715** de las quejas registradas durante 2021 fueron admitidas a trámite.

Las **715** quejas admitidas han supuesto **1.101 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(860)**
2. Corporaciones Locales: **(136)**
3. Fuera de Canarias: **(105)**

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	27	6	2	35
La Palma	18	0	13	31
Gran Canaria	17	1	0	18
Fuerteventura	13	0	0	13
La Gomera	13	0	0	13
El Hierro	13	0	0	13
Lanzarote	13	0	0	13
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	114	7	15	136
Gobierno de Canarias				860
Fuera de Canarias				105
TOTAL				1.101

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (35)

- Ayuntamientos: (6)
- Cabildo Insular: (27)
- Otros Organismos: (2)

La Palma: (31)

- Cabildo Insular: (18)
- Otros Organismos: (13)

Gran Canaria: (18)

- Ayuntamiento: (1)
- Cabildo Insular: (17)

Fuerteventura: (13)

- Cabildo Insular: (13)

La Gomera: (13)

- Cabildo Insular: (13)

El Hierro: (13)

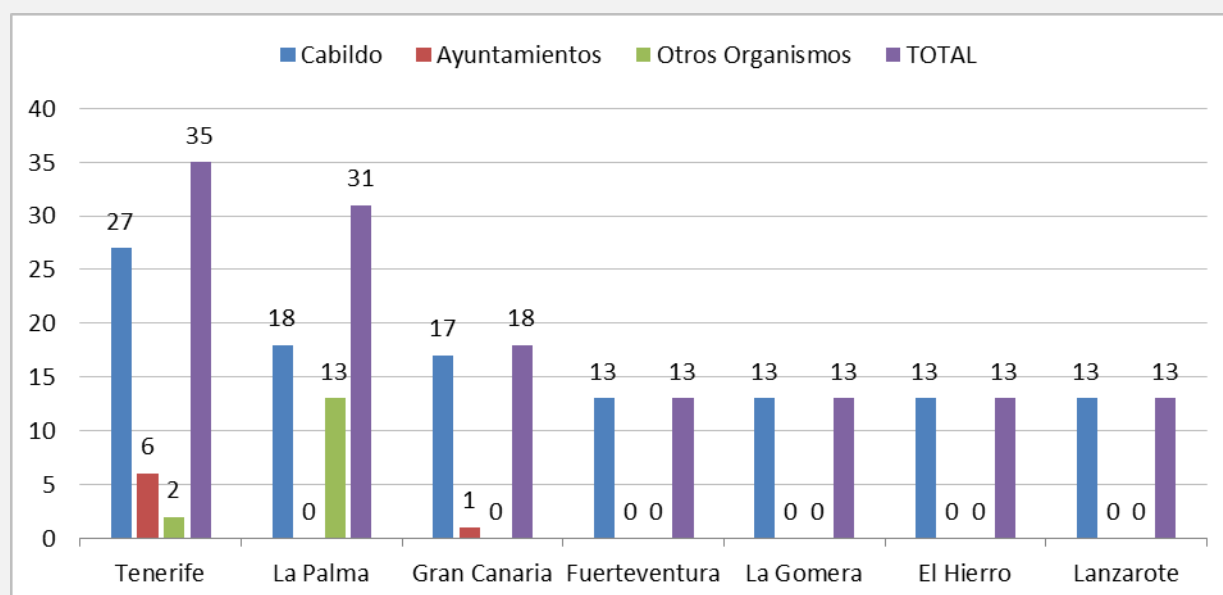
- Cabildo Insular: (13)

Lanzarote: (13)

- Cabildo Insular: (13)

Fuera de Canarias: (105)

- Defensor de Pueblo de España: (14)
- Ararteko del País Vasco: (13)
- Defensor del Pueblo Andaluz: (13)
- Defensor del Pueblo de Navarra: (13)
- El Justicia de Aragón: (13)
- Síndic de Greuges de Valencia: (13)
- Síndic de Greuges de Cataluña: (13)
- Valedor do Pobo: (13)



Por otro lado, es de reseñar que, de las **775** quejas registradas en 2021, un total de **190** fueron presentadas por una misma asociación al objeto de reclamar cantidades por servicios prestados y no remunerados.

No obstante, incluso minorando aquellas **190** quejas del total presentado (775), obtendríamos un montante global de 585, que seguiría superando ampliamente las 447 presentadas en 2020 y, con mayor distancia aún, las 383 de 2019.

La tendencia, por tanto, sigue siendo el incremento de quejas en el área funcional de Dependencia de esta institución. Aunque, superada la tramitación de aquellas 190 quejas (salvo 4, además, todas ellas cerradas durante el mismo ejercicio con resoluciones favorables), 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.

En el informe anual relativo a 2020, dividíamos el número total de quejas presentadas en 4 grande grupos, atendiendo a la naturaleza de cada una de ellas. El incremento de quejas experimentado durante 2021, sin embargo, aconseja dividir las en 9 grupos, quedando reflejados en la siguiente tabla.

Grupos de materias		Quejas nuevas en 2021
1	Reconocimiento del Grado de Dependencia	191
2	Aprobación del Programa Individual de Atención (PIA)	186
3	Revisión del Grado	93
4	Revisión del Programa Individual de Atención (PIA)	8
5	Resolución de recursos de alzada	16
6	Efectividad de las prestaciones reconocidas	21
7	Reclamaciones de cantidad por entidades prestatarias	190
8	Investigaciones de oficio	3
9	Otros	67
Total		775

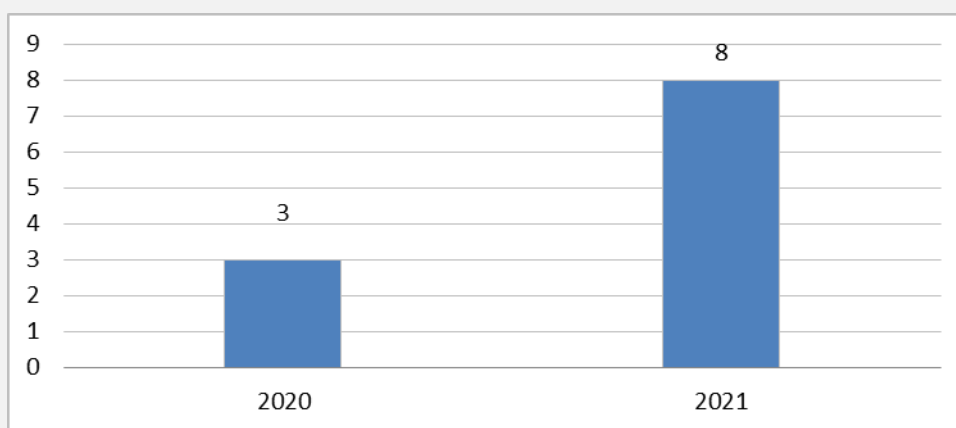
Tabla 1. Distribución de quejas nuevas presentadas en 2021, según la materia a que se refiere cada una.

El grupo “9” comprende, entre otros asuntos, los relacionados con el traslado de expedientes desde otras comunidades autónomas a la de Canarias (por cambios de residencia de las personas afectadas), reclamaciones de responsabilidad patrimonial, resolución de recursos de reposición, suspensión del pago de prestaciones, así como al obstrucción al derecho de acceso de la ciudadanía a la información sobre sus expedientes.

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

En el área de Contratación Pública se han recibido, durante 2021, **8 quejas**. Por lo tanto, 5 más que en 2020. De las quejas registradas en el año 2021 cinco (**5**) quejas fueron admitidas y tres (**3**) inadmitidas.

Si bien se ha producido un incremento, hemos de reconocer que no es muy significativo, lo que denota que los ciudadanos no se ven afectados en gran medida por problemas derivados de la contratación pública.



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

Las 5 quejas admitidas han supuesto **12** actuaciones, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Corporaciones Locales: **(12)**.

ISLAS	Cabildo	Ayuntamientos	TOTAL
El Hierro	6	0	6
Fuerteventura	0	2	2
La Gomera	0	2	2
Gran Canaria	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	8	4	12
TOTAL	12		

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

El Hierro: (6)

- Cabildo: **(6)**

Fuerteventura: (2)

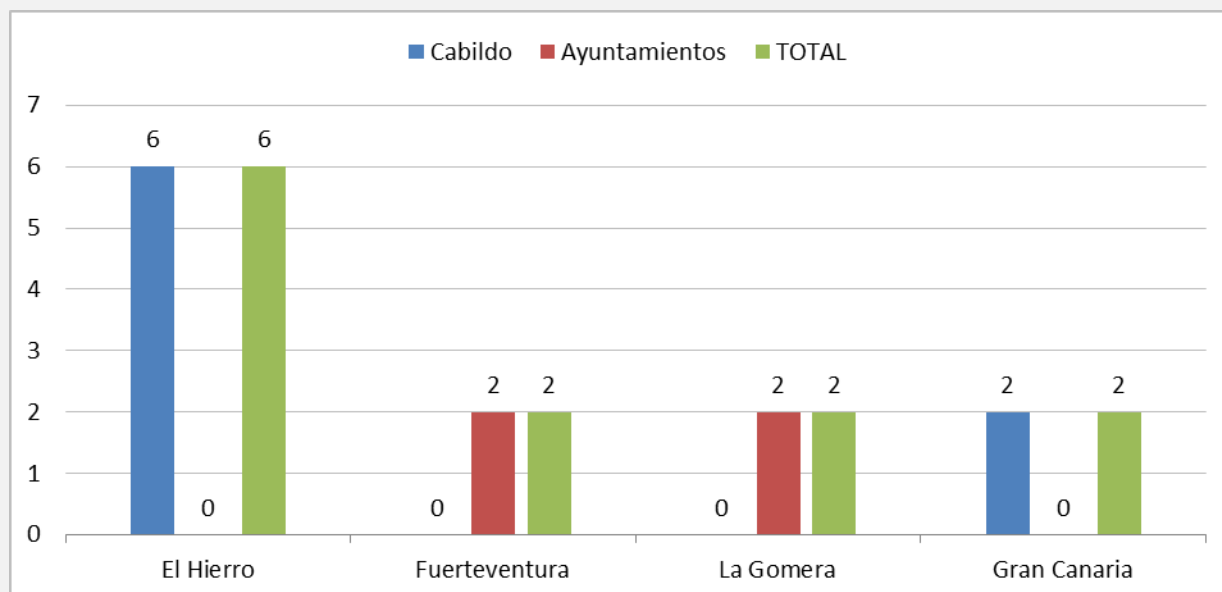
- Ayuntamientos: **(2)**

La Gomera: (2)

- Ayuntamientos: **(2)**

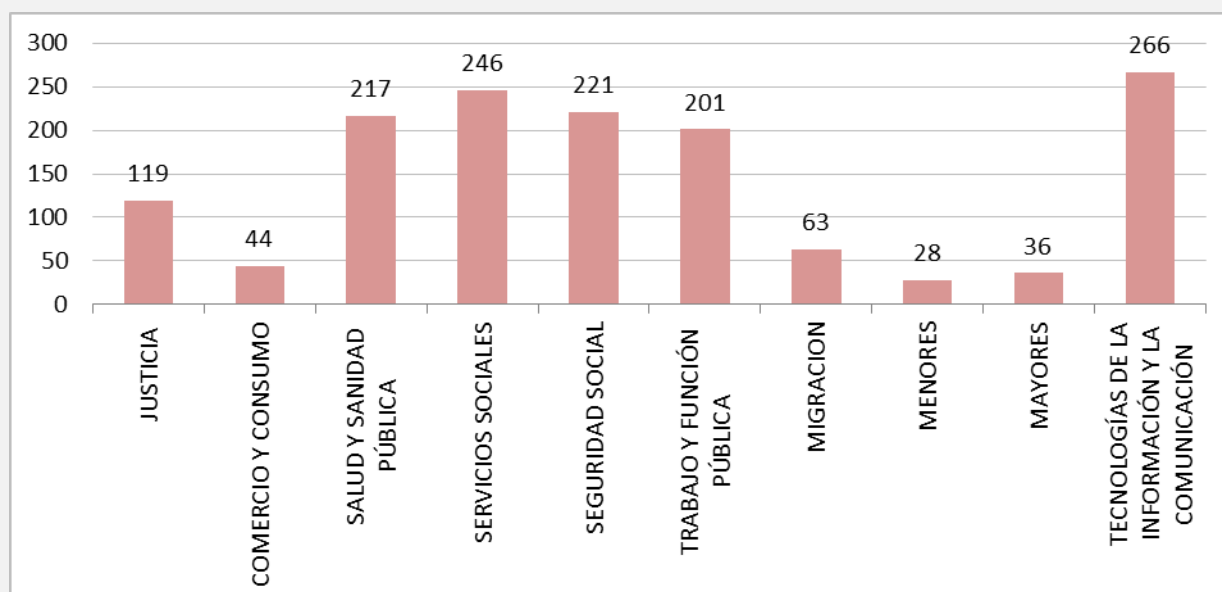
Gran Canaria: (2)

- Cabildo: **(2)**



QUEJAS NUEVAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREAS	QUEJAS
JUSTICIA	119
COMERCIO Y CONSUMO	44
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	217
SERVICIOS SOCIALES	246
SEGURIDAD SOCIAL	221
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	201
MIGRACION	63
MENORES	28
MAYORES	36
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	266
TOTAL	1.441

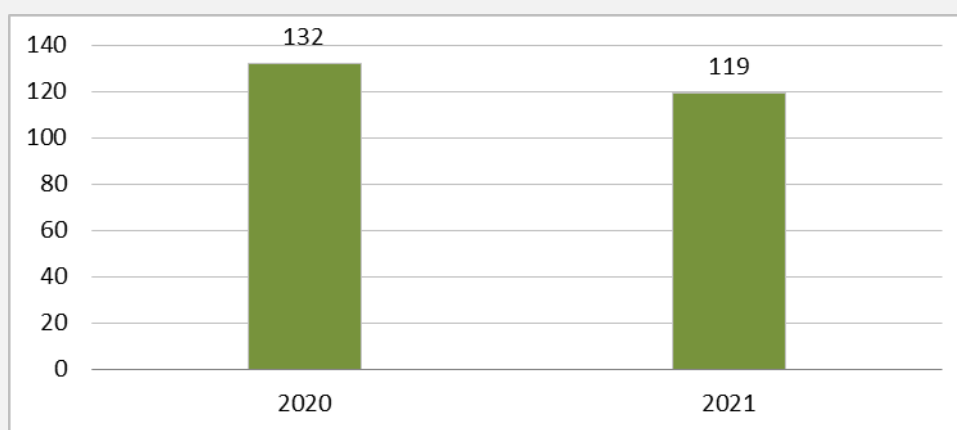


ÁREA DE JUSTICIA

En el área de Justicia se han registrado ciento diecinueve **(119)** quejas nuevas, esto es trece **(13)** quejas menos que las recibidas en el año 2020, lo que supone un descenso del **-9.84%**.

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 los 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.

La mayoría de las quejas registradas ante esta institución se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por islas. En el área de Justicia, no obstante, 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, que se encuentran bajo el ámbito de actuación de esta Institución.



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

Después de estudiarlas, fueron admitidas un total de **42** quejas, que **25** se trasladaron a otras administraciones y **52** fueron inadmitidas.

Las **74** quejas admitidas han supuesto **149 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos.

Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(33)**.
2. Corporaciones Locales: **(90)**.
3. Fuera de Canarias: **(26)**.

ISLAS	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	62	62
Gran Canaria	25	25
La Palma	2	2
Lanzarote	1	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	90	90

Gobierno de Canarias	33
Fuera de Canarias	26
TOTAL	149

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (62)

- Otros Organismos: **(62)**

Gran Canaria: (25)

- Otros Organismos: **(25)**

La Palma: (2)

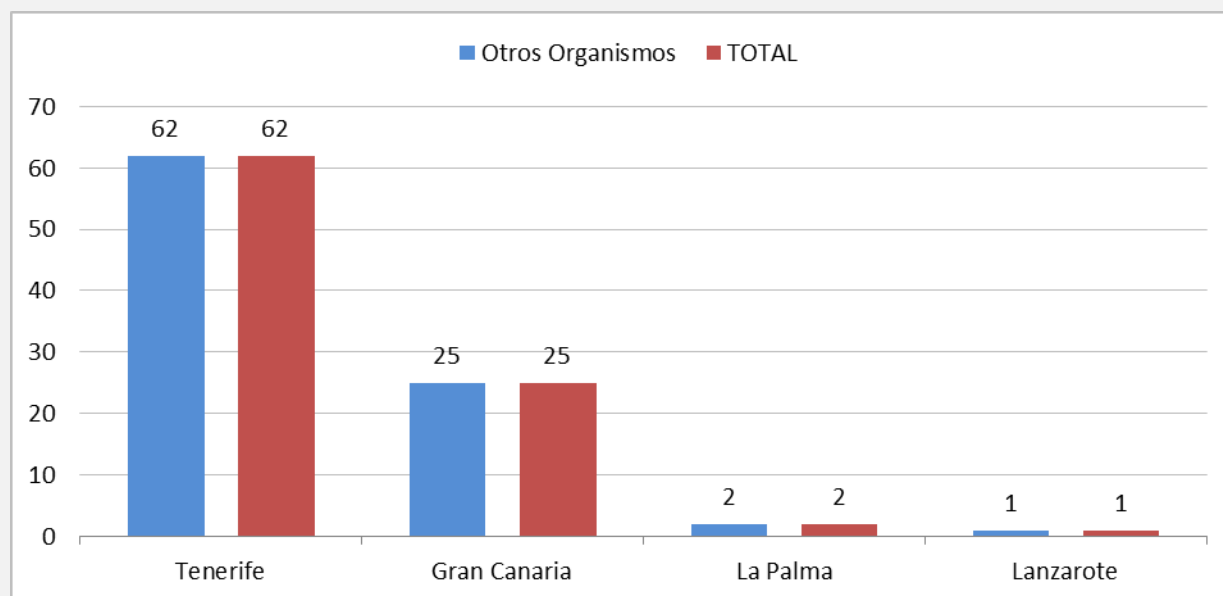
- Otros Organismos: **(2)**

Lanzarote: (1)

- Otros Organismos: **(1)**

Fuera de Canarias: (26)

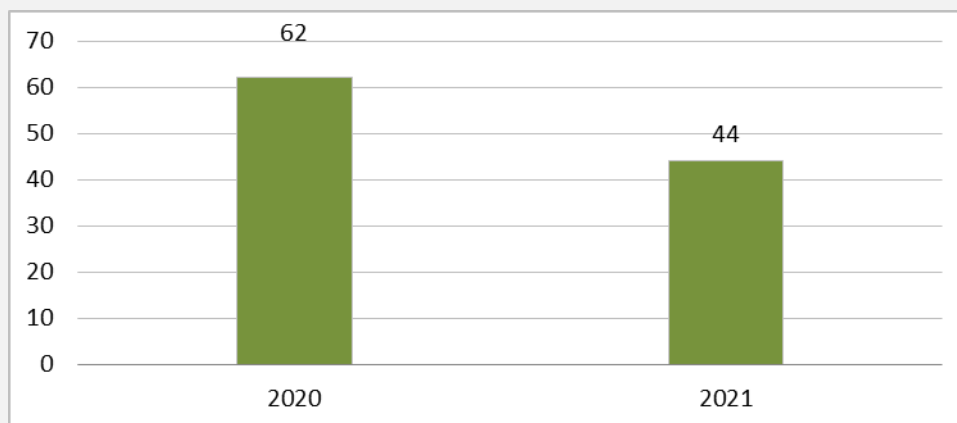
- Defensor de Pueblo de España: (24)
- Consejo General del Poder Judicial: (2)



ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Se han registrado y supervisado durante el 2021 un total de **44** quejas, observando un descenso del **29.03%**.

Los asuntos planteados se refieren a la falta de respuesta expresa de la administración local, insular y autonómica a las solicitudes, una vez presentada la reclamación/hojas de reclamaciones, o bien disconformidades de derechos en materia de consumo, o disconformidad con ayuntamientos en relación a gestión en ámbito mercadillos municipales y/o artesanales, venta sedentaria en espacios públicos que no resuelve favorablemente las solicitudes del sector, o no resuelve expresamente la solicitud y petición individual, dilatando la respuesta expresa que permita a los ciudadanos activar sus acciones de responsabilidad o reclamación contra administración.



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

De las **44** quejas presentadas, se admitieron **21**, que **20** fueron inadmitidas por diferentes razones y **3** se trasladaron a otras administraciones para su resolución.

Las **21** quejas admitidas han supuesto **64** actuaciones en distintas administraciones, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(34)**.
2. Corporaciones Locales: **(27)**.
3. Fuera de Canarias: **(3)**.

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	11	0	11
Lanzarote	7	0	7
Fuerteventura	6	0	6
Gran Canaria	0	3	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	24	3	27
Gobierno de Canarias			34
Fuera de Canarias			3
TOTAL			64

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (11)

- Ayuntamientos: **(11)**

Lanzarote: (7)

- Ayuntamientos: **(7)**

Fuerteventura: (6)

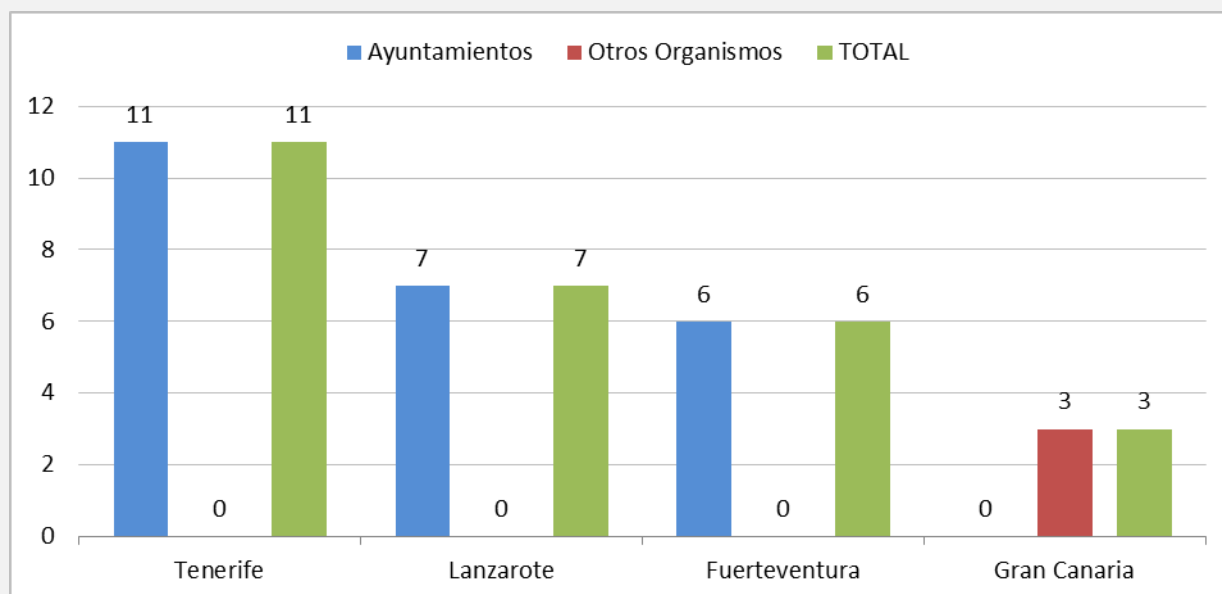
- Ayuntamientos: **(6)**

Gran Canaria: (3)

- Otros Organismos: **(3)**

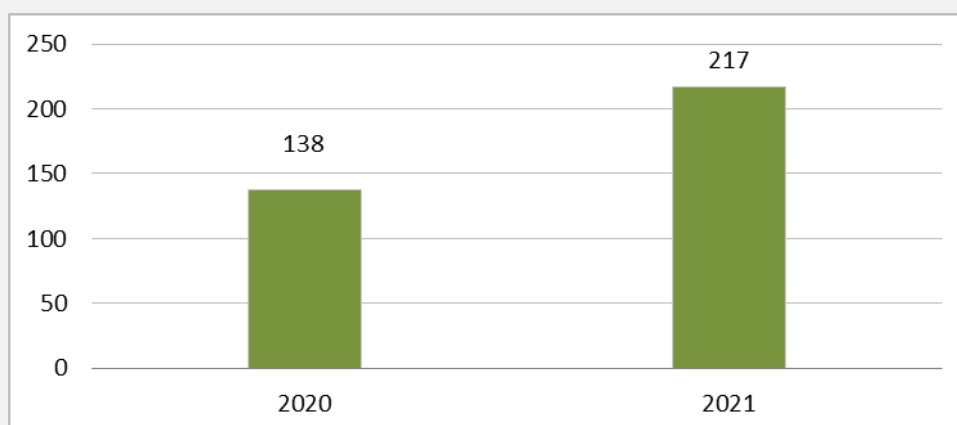
Fuera de Canarias: (3)

- Defensor de Pueblo de España: (3)

**ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA**

En el año 2021, se han presentado **217** nuevas quejas relacionadas con esta materia, lo que significa un incremento de expedientes **del 57,97%** con respecto al ejercicio anterior. Este ascenso del número de quejas evidencia que la sanidad y la salud pública se consolida como uno de los problemas más preocupantes para la ciudadanía canaria. Una tendencia que se refleja tanto en el número de expedientes tramitados como en la diversa temática analizada en los mismos, y que vuelve a incluir un apartado exclusivo sobre las quejas derivadas de la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de ciento veinticinco (**125**) quejas, que noventa (**90**) fueron inadmitidas y dos (**2**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la institución.



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

Las **125** quejas admitidas han supuesto **232** actuaciones en distintas administraciones, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(150)**.
2. Corporaciones Locales: **(81)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	4	1	66	71
Gran Canaria	0	3	4	7
Lanzarote	0	2	0	2
Fuerteventura	0	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	4	7	70	81
Gobierno de Canarias				150
Fuera de Canarias				1
TOTAL				232

La distribución territorial de las quejas presentadas ante Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (71)

- Ayuntamiento: **(1)**
- Cabildo Insular: **(4)**
- Otros Organismos: **(66)**

Gran Canaria: (7)

- Ayuntamientos: **(3)**
- Otros Organismos: **(4)**

Lanzarote: (2)

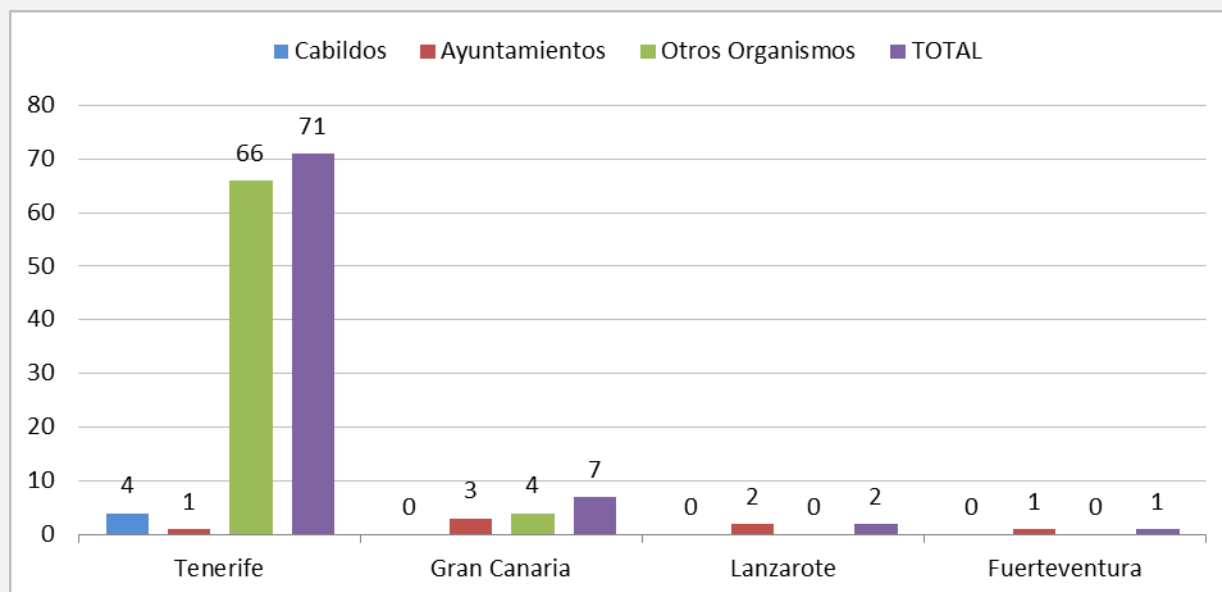
- Ayuntamientos: **(2)**

Fuerteventura: (1)

- Ayuntamiento: **(1)**

Fuera de Canarias: (1)

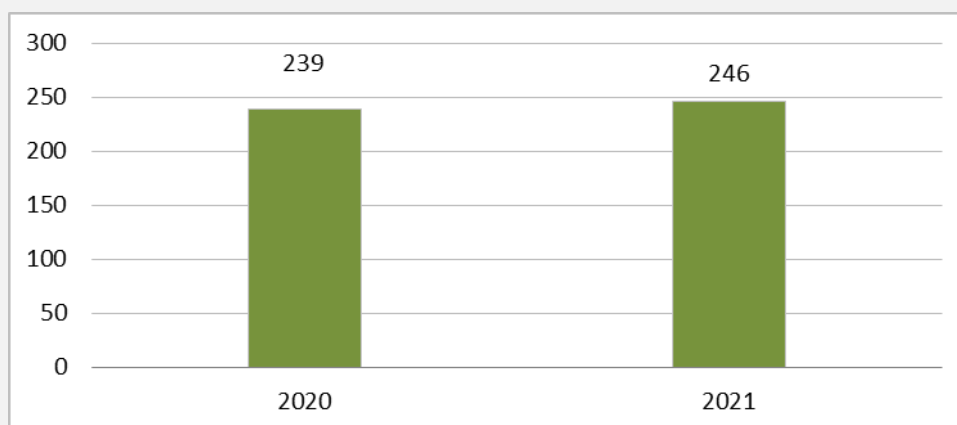
- Defensor de Pueblo de España: **(1)**



ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante 2021 se presentaron en el área de Servicios Sociales **246** quejas, frente a las **239** del año anterior, esto es, **7** quejas más, lo que supone un incremento del **2,93%**.

Del total de quejas presentadas en 2021, **203** fueron admitidas para su tramitación, 42 fueron inadmitidas y **1** fue trasladada al Defensor del Pueblo, por carecer esta Institución de competencias para intervenir en el asunto planteado.



Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2021.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	103	2	105
Gran Canaria	0	79	1	80
La Palma	0	12	0	12
El Hierro	3	4	0	7
Fuerteventura	0	3	0	3
La Gomera	0	2	0	2
Lanzarote	1	0	0	1

TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	4	203	3	210
Gobierno de Canarias				223
Fuera de Canarias				1
TOTAL				434

Las **203** quejas admitidas han supuesto **434 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(223)**.
2. Corporaciones Locales: **(210)**.
3. Fuera de Canarias: **(1)**.

La distribución territorial de las quejas presentadas ante Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (105)

- Ayuntamientos: **(103)**
- Otros Organismos: **(2)**

Gran Canaria: (80)

- Ayuntamientos: **(79)**
- Otros Organismos: **(1)**

La Palma: (12)

- Ayuntamientos: **(12)**

El Hierro: (7)

- Ayuntamientos: **(4)**
- Cabildo: **(3)**

Fuerteventura: (3)

- Ayuntamientos: **(3)**

La Gomera: (2)

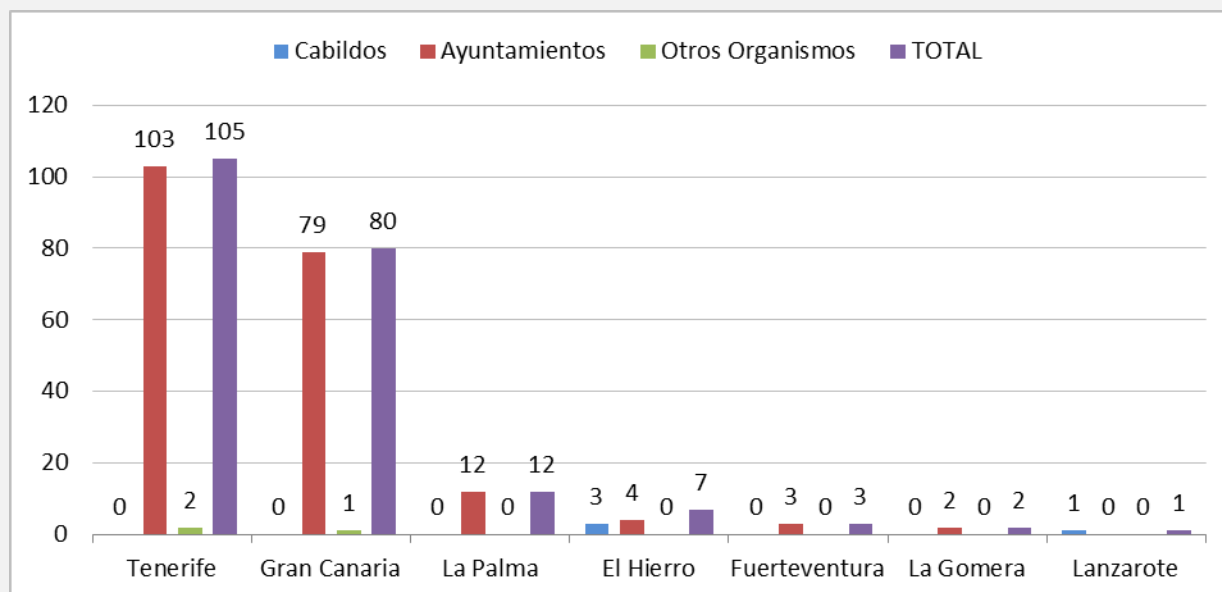
- Ayuntamientos: **(2)**

Lanzarote: (1)

- Cabildo: **(1)**

Fuera de Canarias: (1)

- Defensor de Pueblo de España: **(1)**

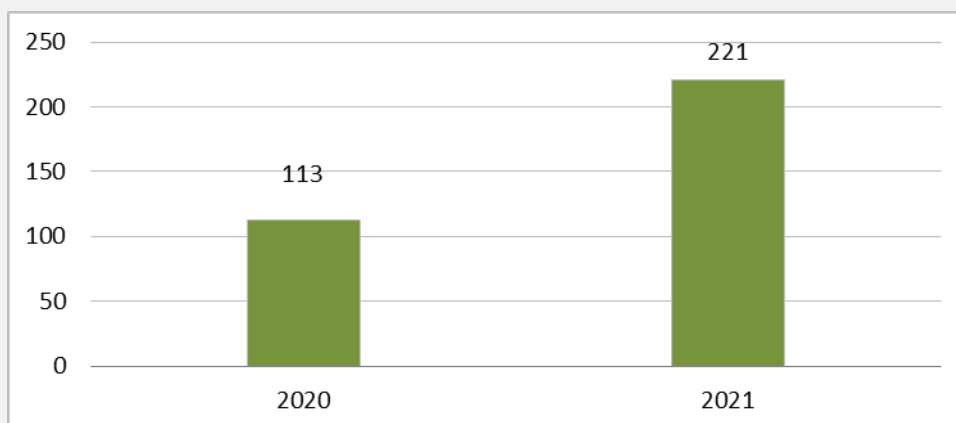


ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Durante 2021 se registraron en el área de Seguridad Social **221** quejas, frente a las **113** de 2020, esto es **108** quejas más, lo que supone un incremento del **95.57%**

De estos nuevos expedientes, ciento ochenta y siete (**187**) fueron por traslados al Defensor del Pueblo, al ser competente del asunto planteado la Administración General del Estado, y **29** fueron inadmitidas por cuanto no procedía actuación alguna bien por no subsanación o duplicidad de la actuación, o no responder al consentimiento necesario para continuar con trámites de supervisión. Por tanto, solo 5 fueron admitidas para ser gestionadas directamente por la Diputación del Común.

Sin lugar a dudas se ha producido un incremento muy significativo en esta área a lo largo de 2021 pues una vez superado el estado de alarma, la no respuesta expresa de la seguridad social a solicitudes y peticiones de jubilación, incapacidades, ingreso mínimo vital y/o subsidios en la mayoría de los expedientes nuevos, pone de manifiesto que superada la desescalada de la Covid 19, la alta demanda de solicitudes ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería Seguridad Social generan una alta disconformidad en los ciudadanos respecto a la falta de respuesta expresa, pues la mayoría de los **221** nuevos expedientes, una vez supervisados, reciben respuesta expresa, bien porque sus solicitudes se ajustan a la normativa o se les informa de las acciones que debe instar para resolver su caso particular.



Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2021.

Las **5** quejas admitidas han supuesto **195** actuaciones en distintas administraciones, que en estos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

- Gobierno de Canarias: **(1)**.
- Corporaciones Locales: **(7)**.
- Fuera de Canarias: **(187)**.

ISLAS	Otros Organismos
Tenerife	4
Gran Canaria	3
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	7
Gobierno de Canarias	1
Fuera de Canarias	187
TOTAL	195

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (4)

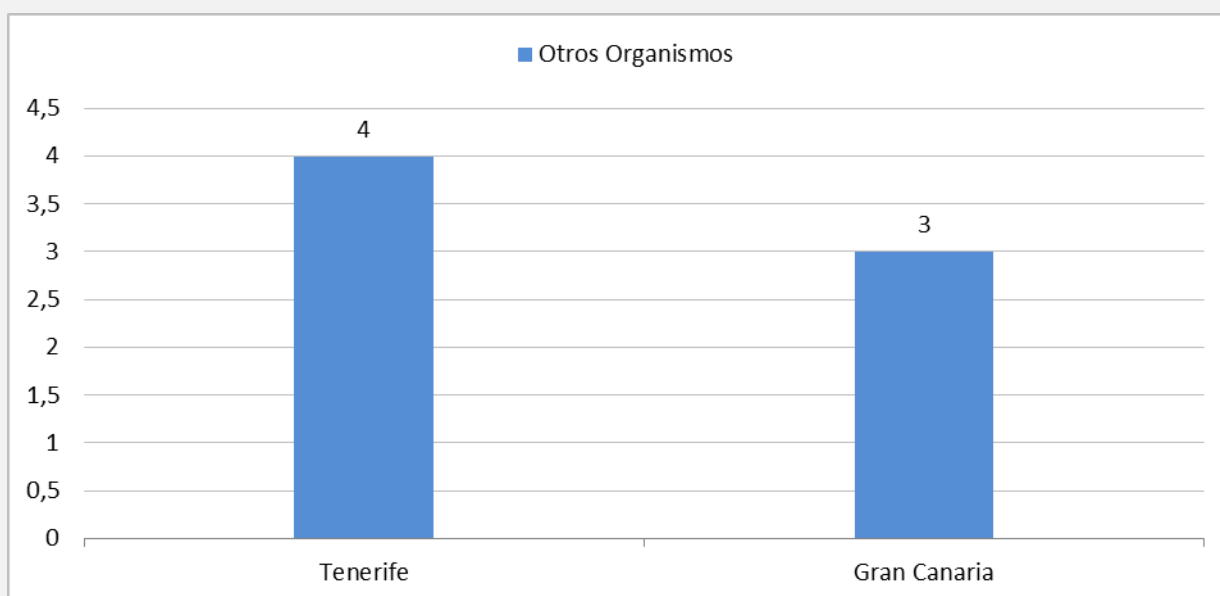
- Otros Organismos: **(4)**

Gran Canaria: (3)

- Otros Organismos: **(3)**

Fuera de Canarias: (187)

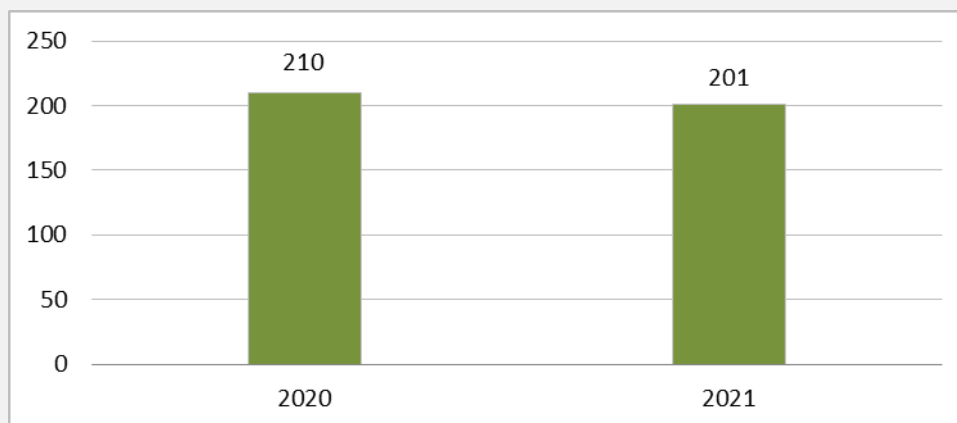
- Defensor de Pueblo de España: (187)



ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Durante 2021 se presentaron doscientos una **(201)** quejas nuevas, nueve **(9)** quejas menos que las recibidas en el año anterior, lo que significa una disminución del **4,28%**.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de setenta y siete (**77**) quejas, que ciento dieciséis (**116**) fueron inadmitidas y ocho (**8**) fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, al no ser competente del asunto planteado a la institución.



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

Las **77** quejas admitidas han supuesto **182 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(93)**.
2. Corporaciones Locales: **(81)**.
3. Fuera de Canarias: **(8)**

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	8	25	2	35
Tenerife	0	17	3	20
Lanzarote	1	10	1	12
Fuerteventura	0	9	0	9
El Hierro	0	3	0	3
La Gomera	0	1	0	1
La Palma	1	0	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	10	65	6	81
Gobierno de Canarias				93
Fuera de Canarias				8
TOTAL				182

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (35)

- Ayuntamientos: **(25)**
- Cabildo: **(8)**
- Otros Organismos: **(2)**

Gran Canaria: (20)

- Ayuntamientos: **(17)**
- Otros Organismos: **(3)**

Lanzarote: (12)

- Ayuntamientos: **(10)**
- Cabildo: **(1)**
- Otros Organismos: **(1)**

Fuerteventura: (9)

- Ayuntamientos: **(9)**

El Hierro: (3)

- Ayuntamientos: **(3)**

La Gomera: (1)

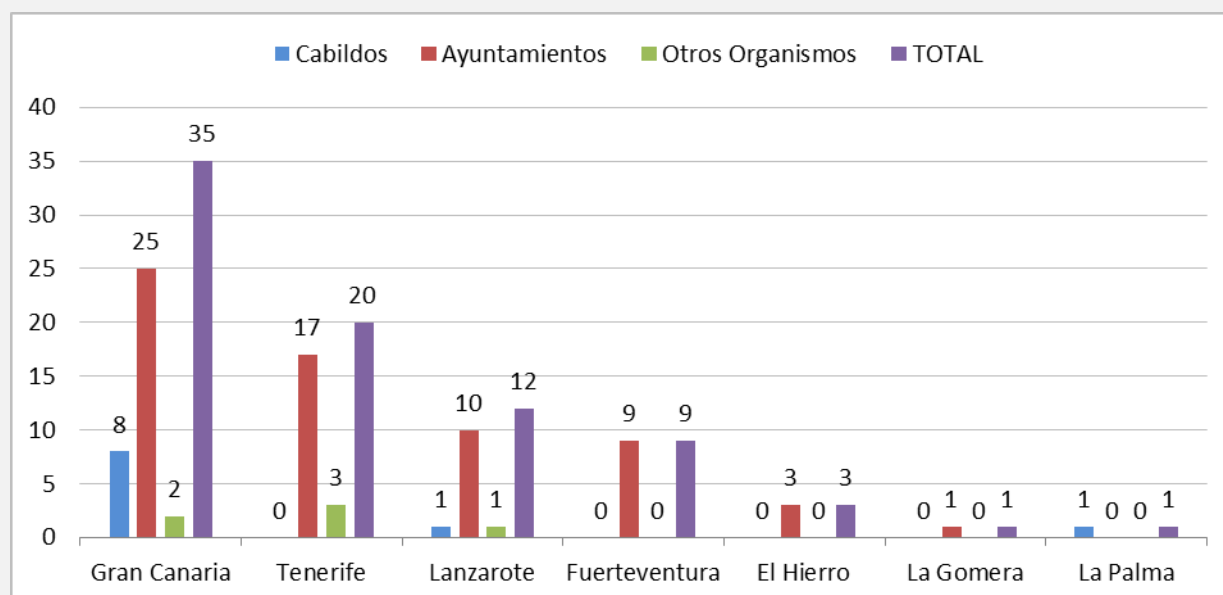
- Ayuntamiento: **(1)**

La Palma: (1)

- Cabildo: **(1)**

Fuera de Canarias: (8)

- Defensor de Pueblo de España: **(8)**

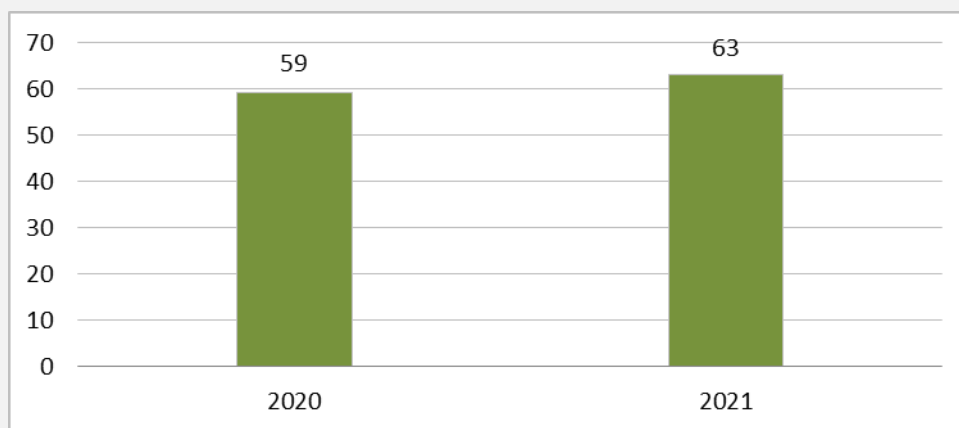
**ÁREA DE MIGRACIONES**

Se han registrado un total de sesenta y tres **(63)** expedientes de queja, cuatro **(4)** expedientes más que los registrados en el año 2020, lo que supone un aumento del **6.78%**.

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.

La mayoría de las quejas registradas por la institución de la Diputación del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias. No obstante, en el caso del área de Migraciones, las administraciones afectadas, en su mayoría, pertenecen a la Administración General del Estado.

De las **63** quejas presentadas, **40** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo de España, **14** fueron inadmitidas y **9** fueron admitidas para su tramitación interna.



Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un incremento del número de quejas registradas en el año 2020.

Las **9** quejas admitidas han supuesto **67** actuaciones en distintas administraciones, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(11)**.
2. Corporaciones Locales: **(20)**.
3. Fuera de Canarias: **(36)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	2	7	9
Lanzarote	6	0	0	6
La Palma	0	0	3	3
Gran Canaria	0	0	2	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	6	2	12	20
Gobierno de Canarias				11
Fuera de Canarias				36
TOTAL				67

La distribución territorial de las quejas presentadas ante las Organismos Insulares es la siguiente:

Tenerife: (9)

- Ayuntamientos: **(2)**
- Otros Organismos: **(7)**

Lanzarote: (6)

- Cabildo: **(6)**

La Palma: (3)

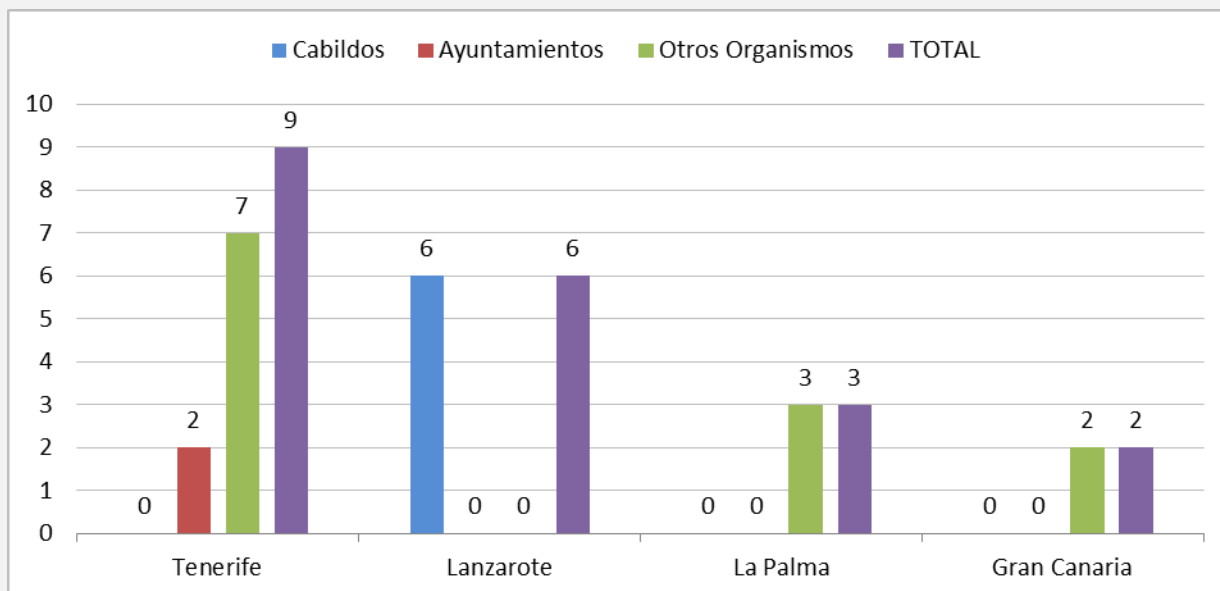
- Otros Organismos: (3)

Gran Canaria: (2)

- Otros Organismos: (2)

Fuera de Canarias: (36)

- Defensor de Pueblo de España: (36)

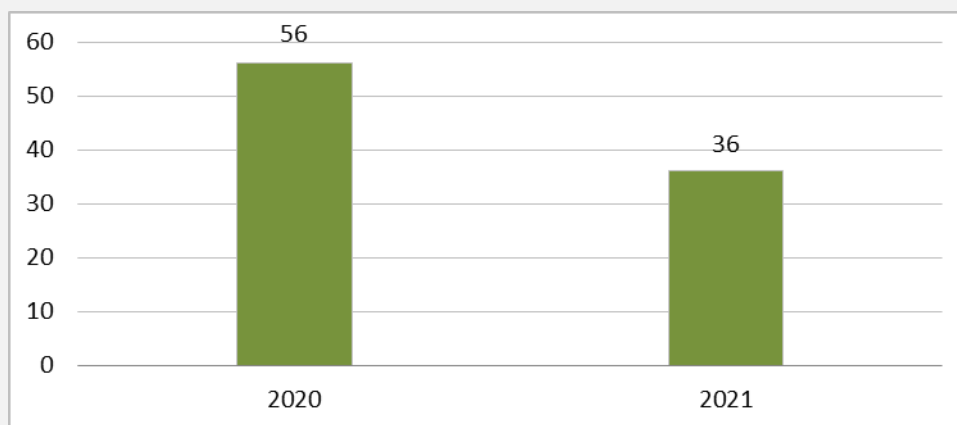
**ÁREA DE MENORES**

Ver toda la información en el Capítulo VIII.

ÁREA DE MAYORES

Durante 2021 se presentaron en el área de Mayores **36** quejas, frente a las **56** del año 2020. Por lo que nos encontramos con **20** quejas menos que en el anterior ejercicio, lo que supone un descenso del **35.71%**.

De estas 36 quejas, fueron admitidas a trámite **21**, y **15** se inadmitieron.



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

Las **21** quejas admitidas han supuesto **50 actuaciones en distintas administraciones**, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Este es el número de actuaciones que han originado las quejas presentadas:

1. Gobierno de Canarias: **(14)**.
2. Corporaciones Locales: **(36)**.

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	18	6	2	26
Gran Canaria	2	0	1	3
La Palma	3	0	0	3
El Hierro	2	0	0	2
Lanzarote	0	2	0	2
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	25	8	3	36
Gobierno de Canarias				14
TOTAL				50

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (26)

- Ayuntamientos: **(6)**
- Cabildo Insular: **(18)**
- Otros Organismos: **(2)**

Gran Canaria: (3)

- Cabildo Insular: **(2)**
- Otros Organismos: **(1)**

La Palma: (3)

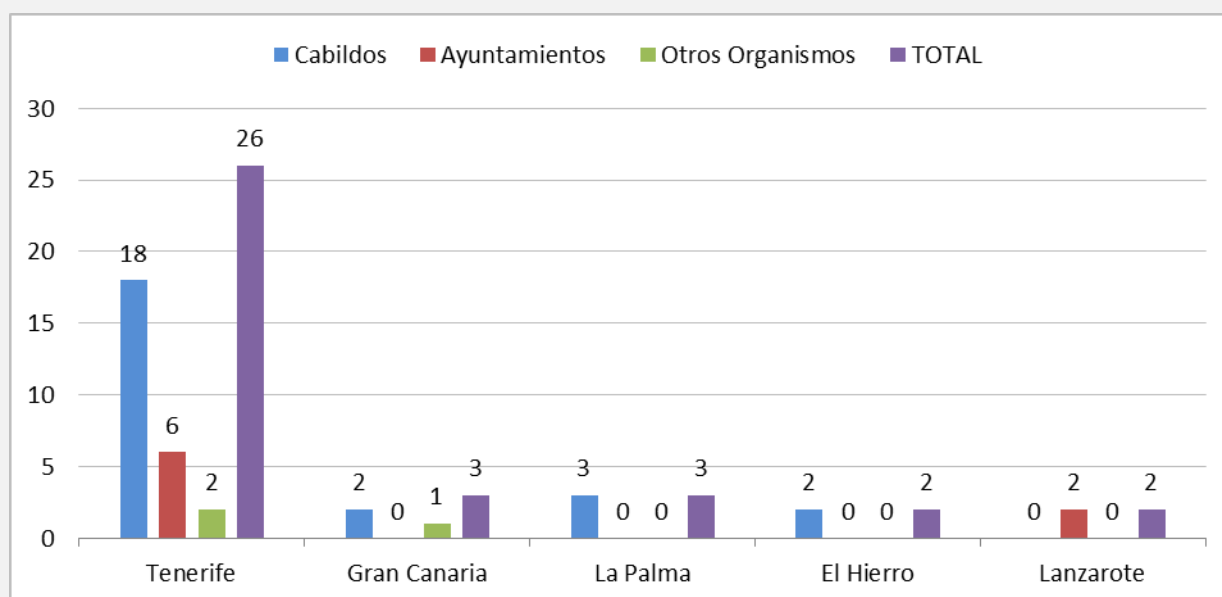
- Cabildo Insular: **(3)**

El Hierro: (2)

- Cabildo Insular: **(2)**

Lanzarote: (2)

- Ayuntamientos **(2)**



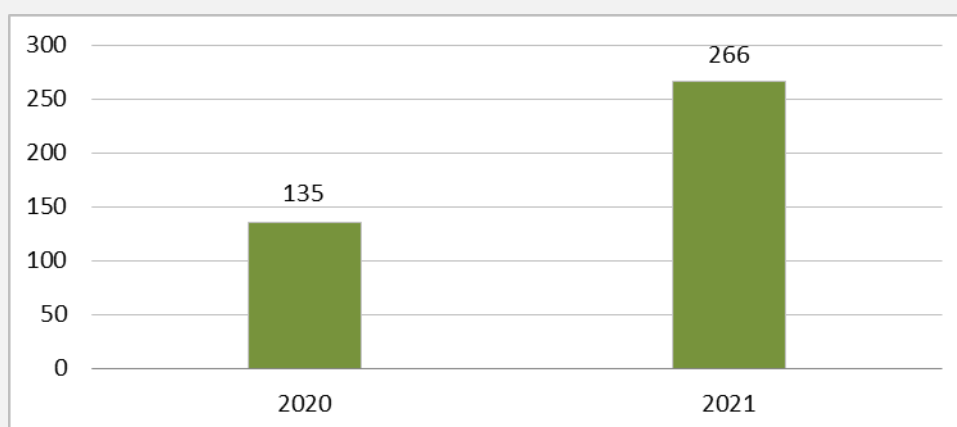
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2021 continúa el aumento del porcentaje de quejas, que en esta ocasión se cifra en un **97,03%** más con respecto al año 2020. El uso generalizado de las nuevas tecnologías a la hora de relacionarse con la Administración, así como con esta Institución, ha supuesto un incremento en la gestión administrativa, pero también ha evidenciado una serie de carencias y necesidades estructurales que necesitan ser abordadas por las distintas administraciones públicas para conseguir un nivel óptimo de eficacia.

De las **135** quejas que se tramitaron en 2020 hemos pasado a un total de **266** quejas tramitadas en 2021.

En cuanto a su contenido, se han tratado asuntos relacionados con los problemas de funcionamiento de las sedes electrónicas de varias administraciones o la colocación de antenas de telefonía 5G cerca de viviendas y residencias de mayores, pero el principal motivo de queja ha sido: La falta de cobertura de internet y de la infraestructura necesaria para la instalación de fibra óptica.

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



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

De las **266** presentadas se admitieron **245**, que **11** fueron inadmitidas y **10** se trasladaron al Defensor del Pueblo de España para asuntos de su competencia.

Las **245** quejas admitidas han supuesto **252** actuaciones en distintas administraciones, a instancia de parte, que en muchos expedientes afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(19)**.
2. Corporaciones Locales: **(223)**.
3. Fuera de Canarias: **(10)**.

ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	93	0	93
Gran Canaria	121	4	125
Lanzarote	4	0	4
La Palma	1	0	1
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	219	4	223
Gobierno de Canarias			19
Fuera de Canarias			10
TOTAL		252	

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (93)

- Ayuntamientos: **(93)**

Gran Canaria: (125)

- Ayuntamientos: **(121)**
- Otros Organismos: **(4)**

Lanzarote: (4)

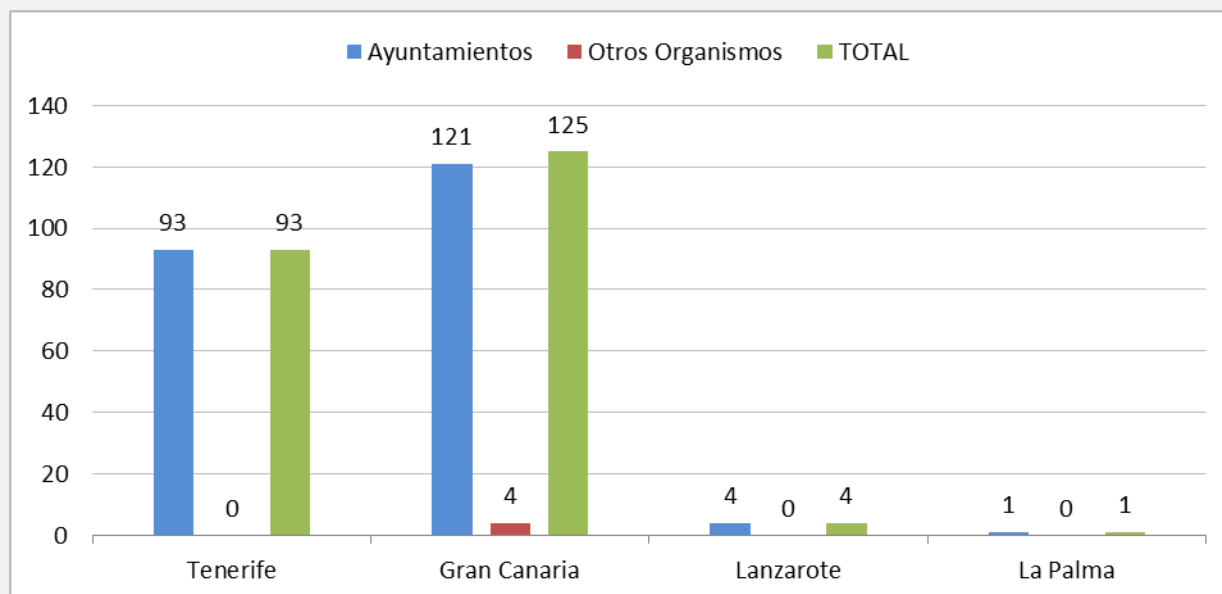
- Ayuntamientos: **(4)**

La Palma: (1)

- Ayuntamiento: **(1)**

Fuera de Canarias: (10)

- Defensor de Pueblo de España: **(10)**



ÁREA DE IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

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

Capítulo III

Quejas cerradas e inadmisiones
en el año 2021 y sus causas

Quejas cerradas e inadmisiones en el año 2021 y sus causas.

A lo largo del ejercicio 2021 se ha abogado por 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.

Comparando con 2020, el número de casos resueltos se amplió en un **32.26%**. En 2020 se cerraron **2.739** expedientes, mientras que en 2021, ese número creció a **3.650**.

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:

1. La **Resolución Positiva** para el Reclamante:
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado.
 - b. **Reconocimiento Favorable** a la petición ciudadana por parte de la Administración Pública.
2. 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.

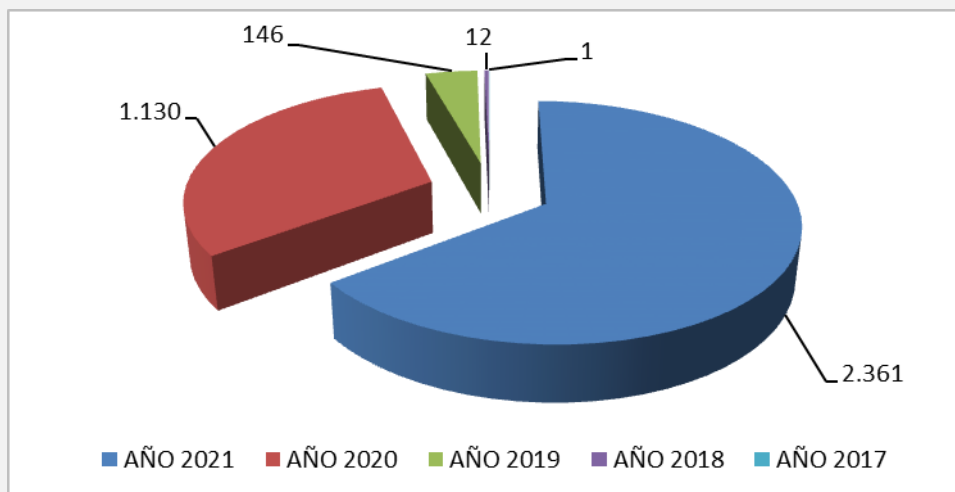
3. Los Traslados a otras administraciones son los expedientes que, por su contenido, al pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado, se remiten la Defensoría Nacional por ser la competente para resolver esos asuntos o aquellos estamentos dependientes del estado, como el 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 **1.234** expedientes, lo que supone un **56.24%** de las resoluciones, al margen del Resto de Cierres firmados por las razones antes expuestas.

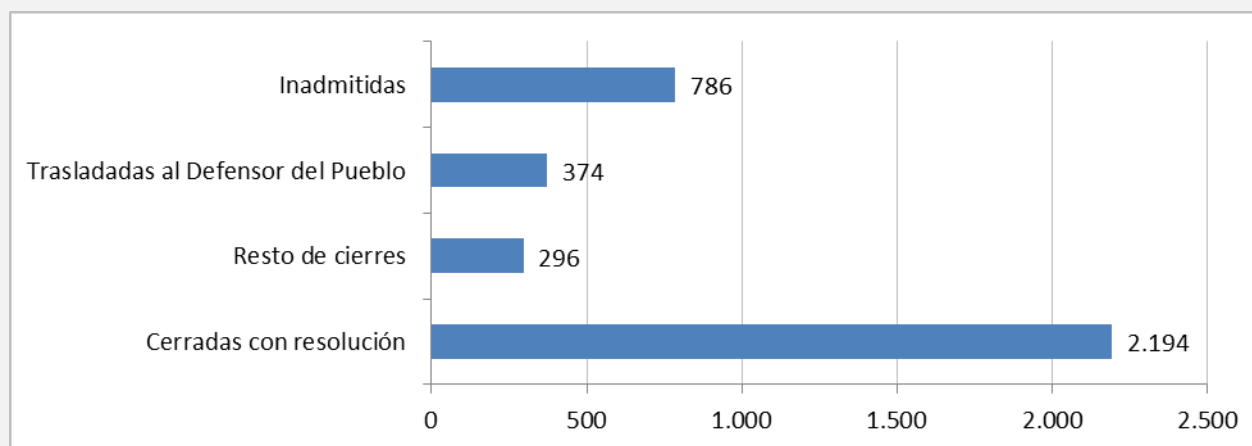
• QUEJAS CERRADAS EN 2021 POR AÑO DE REGISTRO

AÑO 2021	2.361
AÑO 2020	1.130
AÑO 2019	146
AÑO 2018	12
AÑO 2017	1
TOTAL	3.650



Datos generales

Cerradas con resolución	2.194	60.11%
Resto de cierres	296	14.34%
Trasladadas al Defensor del Pueblo	374	10.25%
Inadmitidas	786	21.53%
Total quejas cerradas	3.650	100.00%

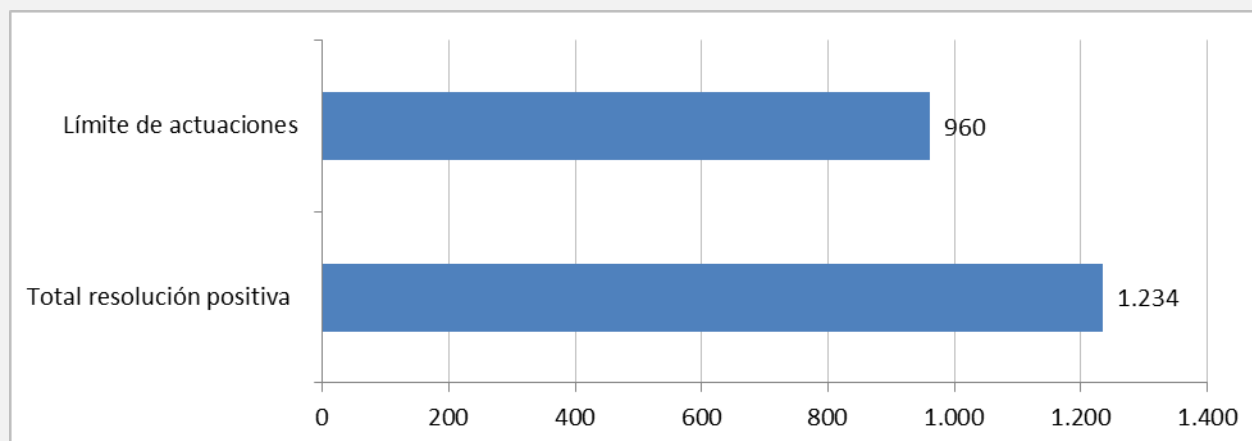


- Quejas Cerradas por Adjuntías

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	2.027
ADJUNTÍA SEGUNDA	1.530
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93
TOTAL GENERAL	3.650

- Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	355	15.27%
Reconocimiento favorable	899	40.98%
Total resolución positiva	1.234	56.24%
Límite de actuaciones	960	43.76%
TOTAL	2.194	100.00%



- Quejas Cerradas con Resolución Positiva por Adjuntías**

ADJUNTÍAS	CERRADAS CON RESOLUCIÓN	TOTAL RESOLUCIÓN POSITIVA	
ADJUNTÍA PRIMERA	1.441	942	65.37%
ADJUNTÍA SEGUNDA	713	264	37.02%
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	40	28	70.00%
TOTAL GENERAL	2.194	1.234	56.24%

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

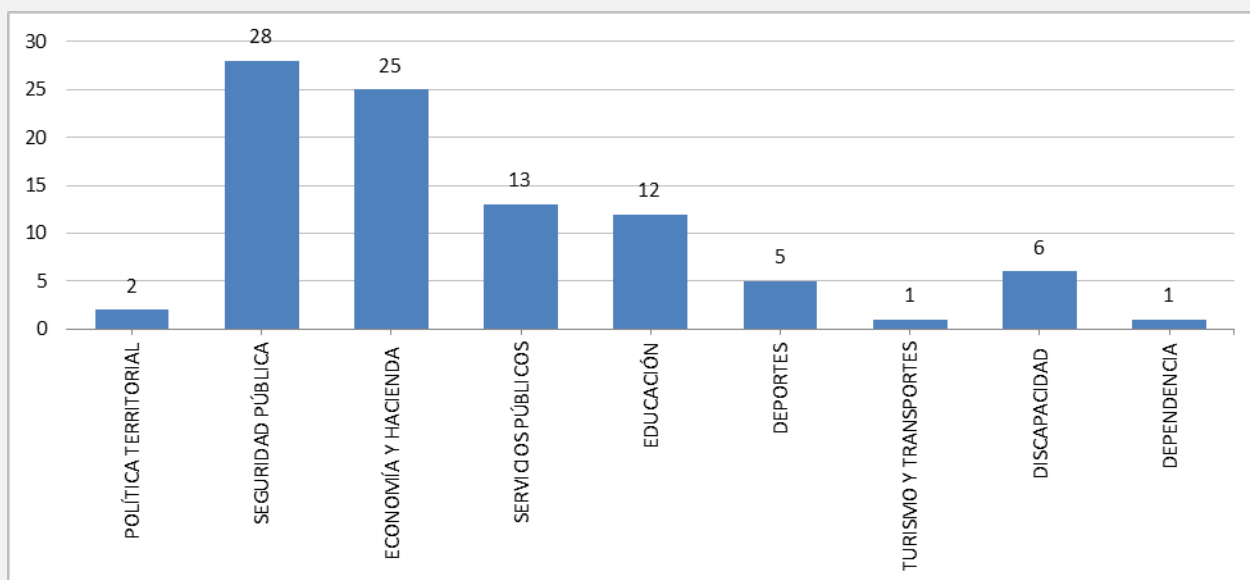
No existe irregularidad	191	64.53%
Desistimiento	78	26.35%
Sub Iudice	22	7.43%
Remitida a otra Administración	3	1.01%
Duplicidad	2	0.67%
TOTAL	296	100.00%

- Expedientes Traslados a otras administraciones por Adjuntías.**

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	93
ADJUNTÍA SEGUNDA	276
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5
TOTAL GENERAL	374

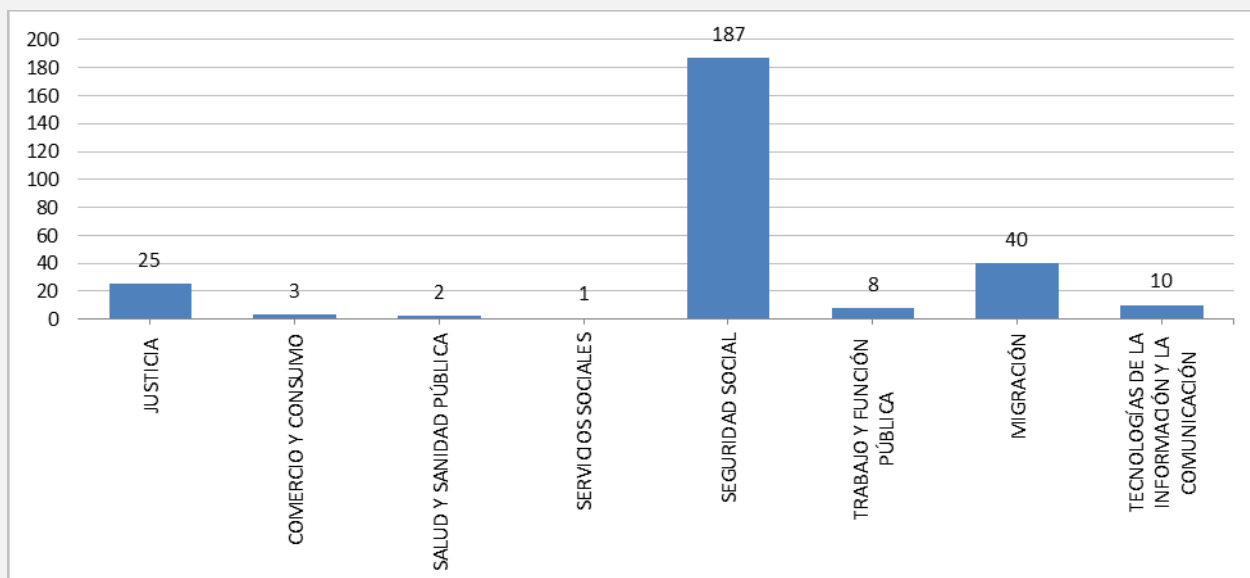
- Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	2
SEGURIDAD PÚBLICA	28
ECONOMÍA Y HACIENDA	25
SERVICIOS PÚBLICOS	13
EDUCACIÓN	12
DEPORTES	5
TURISMO Y TRANSPORTES	1
DISCAPACIDAD	6
DEPENDENCIA	1
TOTAL	93



- Expedientes Traslados a otras administraciones de la Adjuntía Segunda

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	25
COMERCIO Y CONSUMO	3
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
SERVICIOS SOCIALES	1
SEGURIDAD SOCIAL	187
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	8
MIGRACIÓN	40
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	10
TOTAL	276



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

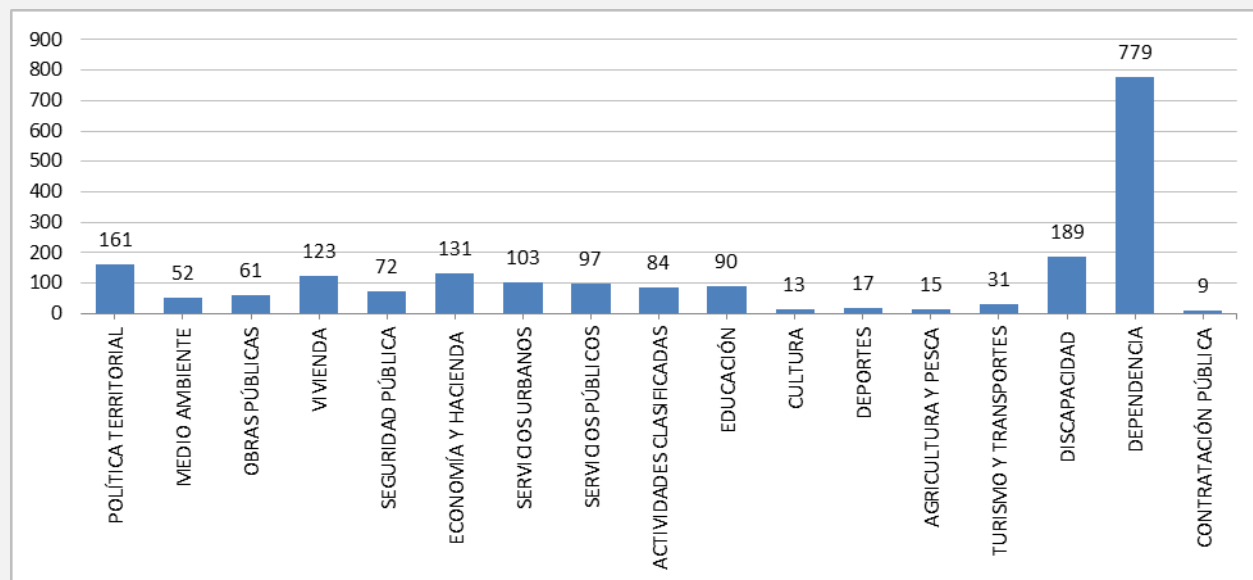
ÁREA	QUEJAS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5

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

INADMISIONES	Nº	%
No Subsanación	222	28.24%
Desistimiento	143	18.19%
No existe irregularidad	138	17.55%
Duplicidad	119	15.13%
Sin competencia	46	5.85%
Reconocimiento Favorable	42	5.34%
Sin recurrir a otra Administración	29	3.69%
Sub-ludice	19	2.42%
Jurídico-Privado	10	1.27%
Sin pretensión	9	1.14%
Anónimo	7	0.89%
Sin interés legítimo	2	0.25%
TOTAL	786	100.00%

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	161
MEDIO AMBIENTE	52
OBRAS PÚBLICAS	61
VIVIENDA	123
SEGURIDAD PÚBLICA	72
ECONOMÍA Y HACIENDA	131
SERVICIOS URBANOS	103
SERVICIOS PÚBLICOS	97
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	84
EDUCACIÓN	90
CULTURA	13
DEPORTES	17
AGRICULTURA Y PESCA	15
TURISMO Y TRANSPORTES	31
DISCAPACIDAD	189
DEPENDENCIA	779
CONTRATACIÓN PÚBLICA	9
TOTAL	2.027

**ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL**

En el transcurso del año 2021 se archivaron un total de **161** quejas, correspondiendo **87** de ellas (54.03%) a quejas presentadas ese mismo año, mientras que otras **59** (36.64%) se corresponden con quejas presentadas en el año 2020 y finalmente **15** quejas (9,31%) al año 2019. De esas 161 quejas archivadas, **25** de ellas lo han sido con carácter previo a su admisión, por diferentes motivos que más

adelante pasaremos a exponer y **2** quejas han sido trasladadas al Defensor del Pueblo, por ser un asunto de su competencia.

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

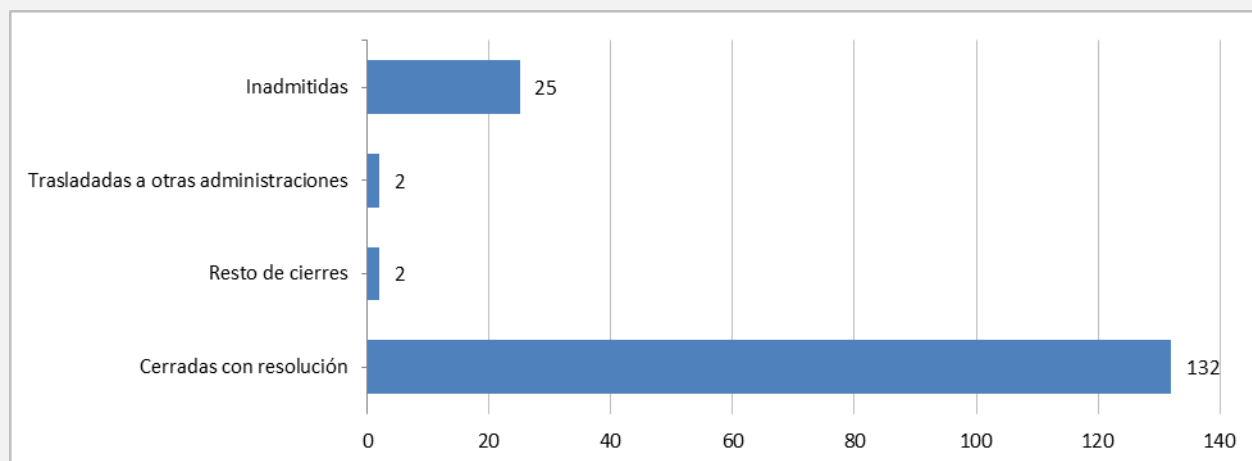
TIPOS DE CIERRES	DEL AÑO 2021	DEL AÑO 2020	DEL AÑO 2019	TOTAL
Resolución Favorable	27	22	3	52
Reconocimiento Favorable	22	14	2	38
Límite de actuaciones	12	20	10	42
No Subsanación	12	1	0	13
Sin irregularidad tras admisión	1	1	0	2
Sin competencia	0	1	0	1
Desistimiento	1	0	0	1
Duplicidad	3	0	0	3
Jurídico-Privado	1	0	0	1
No existe irregularidad	4	0	0	4
Traslados al Defensor del Pueblo	2	0	0	2
Sin interés legítimo	1	0	0	1
En Vías de Solución	1	0	0	1
TOTAL	87	59	15	161

De la misma manera que viene sucediendo en años anteriores, a pesar de las gestiones que se realizan, no siempre resulta posible resolver las quejas en el año en el que se han presentado, habida cuenta de que en algunos casos se requiere de la realización de diversos trámites por las Administraciones Públicas, a veces incluso, por varias Administraciones a la vez, lo que ralentiza la resolución definitiva de los expedientes administrativos y como consecuencia de ello, el cierre de la queja en esta Institución. De hecho, en este sentido, cabe destacar que la ciudadanía, en muchos casos, solicita la continuación de la tramitación de su expediente en esta Defensoría, aun cuando el asunto encomendado se encuentra en vías de solución, porque tiene la percepción de que el hecho de recurrir a la Diputación del Común y la intervención de ésta en el asunto encomendado, en la mayoría de los casos, favorece la resolución del mismo, razón por la que algunos expedientes, aun cuando el asunto pudiera estar en vías de solución, se mantienen abiertos hasta la resolución definitiva, por propia petición del interesado.

Siguiendo la línea marcada desde el año anterior, se centraron los esfuerzos de esta Institución en reducir los trámites burocráticos y reforzar el contacto de manera directa con determinadas Administraciones Públicas y las personas reclamantes. También en este informe debemos volver a mencionar el hecho de que el Diputado del Común y el Adjunto Primero hacen una labor muy importante en la gestión directa, tanto respecto a la ciudadanía como a las Administraciones, consiguiendo la respuesta y resolución de los asuntos de una manera más efectiva y que va más allá de los trámites burocráticos por escrito. Tal es así, que se ha cerrado el año 2021 y únicamente no ha podido resolverse el asunto encomendado de dos quejas presentadas durante el año 2020, debido en parte, al fondo del asunto, que en ambos casos afecta a los instrumentos de ordenación del territorio y la afectación de bienes privados al interés público, casos especialmente complejos y respecto a los cuales, en uno se ha dictado Resolución de Recomendación, estando la Administración en plazo para responder y en otra, se ha acordado emitir la Recomendación correspondiente.

- Datos generales

Cerradas con resolución	132	81.99%
Resto de cierres	2	1.24%
Trasladadas a otras administraciones	2	1.24%
Inadmitidas	25	15.53%
Total quejas cerradas	161	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **90** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **68.18%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **52** quejas se han archivado, lo que representa un **39.39%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **38** quejas cerradas, lo que supone el **28.79%**.
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 **42** quejas, lo que supone el **31.82%** de las cerradas con resolución.

Dentro de las quejas que han sido archivadas durante el año 2021 y atendiendo a los datos que hemos indicado en el cuadro anterior, debemos destacar la resolución favorable de **90** de ellas.

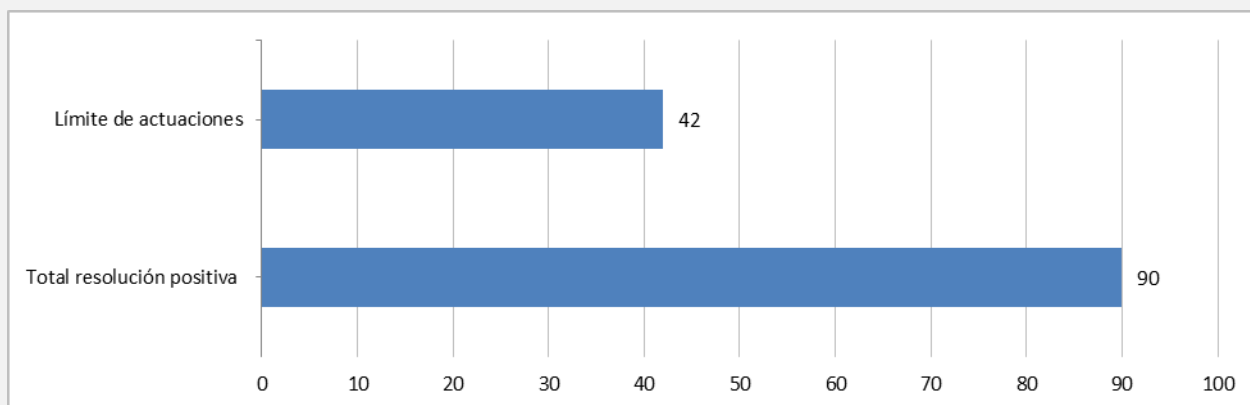
En concreto, se resolvieron de manera definitiva y en sentido positivo un total de **52** quejas y **38** se archivaron estando en vías de solución, lo cual representa una cifra importante, en tanto en cuanto representan el **68.18%** del total de quejas archivadas con resolución que, tal y como indicamos previamente, han sido **132**.

Si habláramos desde el punto de vista del correcto funcionamiento de la Administración y la relación entre esta y la ciudadanía, representa un elevado número de expedientes administrativos que por diversas razones no habían sido resueltos y generaban algún perjuicio al interesado y sin embargo, al intervenir esta Diputación del Común y ser resueltos de manera favorable, a juicio de esta

Defensoría, favorece en gran medida las relaciones anteriormente mencionadas, entre Administración y ciudadanía.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	52	39.39%
Reconocimiento favorable	38	28.79%
Total resolución positiva	90	68.18%
Límite de actuaciones	42	31.82%
TOTAL	132	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres son 2 quejas por inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa.

No existe irregularidad	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Dos (2) 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 las 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.

De hecho, en el transcurso del año 2021 se han inadmitido un total de **25** quejas. De éstas, **13** (el 52% del total) fueron inadmitidas por no subsanar los defectos en la presentación, en concreto, por la falta de aportación de la documentación preceptiva para el estudio y valoración previa de la queja. Asimismo, se inadmitió **1** queja (4%) por no tener interés legítimo, **4** (18%) por no apreciar irregularidad en la actuación de la Administración, **1** (4%) por desistimiento del interesado, **1** queja, (el 4%) por tratarse de conflictos jurídico privados, respecto a los cuales la Diputación no ostenta competencia y por tanto,

deben ser resueltos por otras vías jurídico privadas, **3** (12%) por duplicidad, **1** (4%) por encontrarse en vías de solución y **1** (4%) por tratarse de asuntos que no son competencia de esta Defensoría.

- **Quejas inadmitidas**

No Subsanación	13
No existe irregularidad	4
Duplicidad	3
Desiste	1
Jurídico-Privado	1
Sin competencia	1
Sin interés legítimo	1
Vías de solución	1
TOTAL INADMITIDAS	25

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2021 se han cerrado cincuenta y dos (**52**) expedientes, de los cuales, setenta y nueve (**19**) se habían iniciado en el mismo año 2021; otras treinta y dos (**32**) durante 2020; y la restante (**1**) provenía del 2019. Con respecto al año 2020 se comprueba que ha existido un descenso del **47.47%** de las quejas archivadas, reflejando así la gestión realizada con las administraciones.

Se da la circunstancia, además, de que a fecha 31/12/21 no queda pendiente de tramitación en esta área ninguna queja iniciada antes del año 2020; subsistiendo seis (**6**) quejas que provienen de ese año.

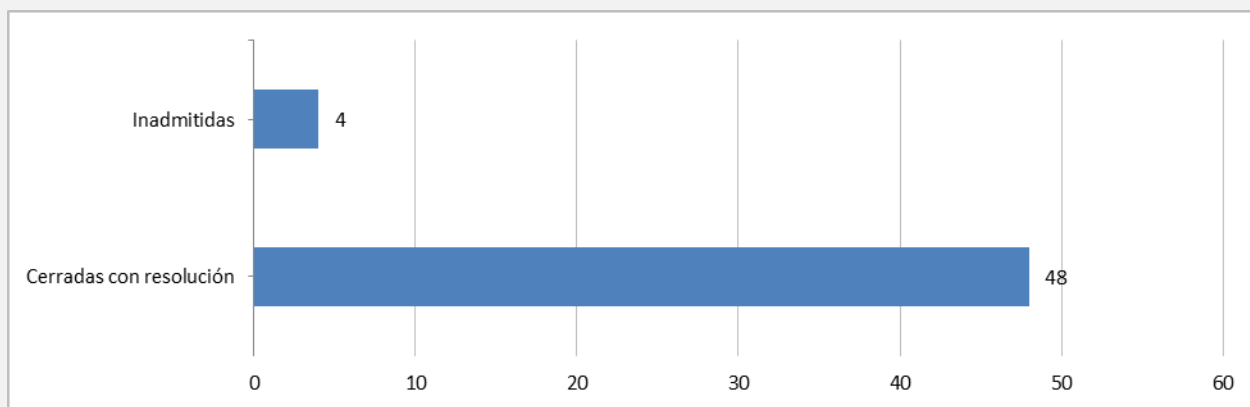
En cuanto a las causas de cierre, cuarenta y tres (**43**) lo fueron con resultado favorable al promotor de la queja, lo que supone un 89.58% del total de las quejas archivadas con resolución.

Igualmente, a lo largo del año fueron inadmitidas cuatro (**4**) quejas, lo que supone un **10,53%** del total de las treinta y ocho (**38**) registradas. Las causas se desglosarán en adelante.

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, por pertenecer el objeto de la reclamación al ámbito jurídico-privado y por falta de subsanación de lo solicitado por la persona interesada.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	48	92.31%
Inadmitidas	4	7.69%
Total quejas cerradas	52	100.00%



1. Cierres con Resolución

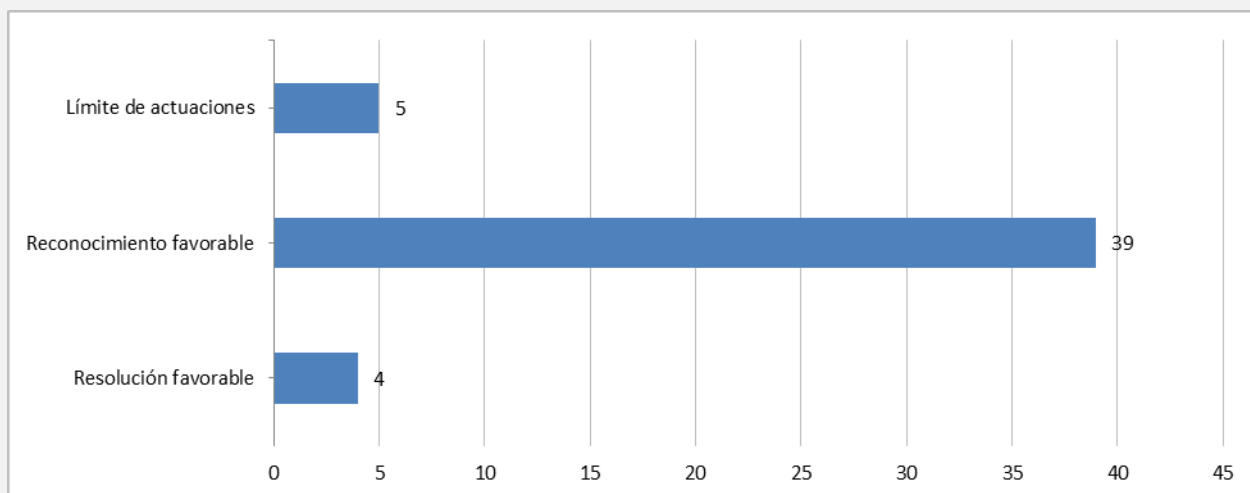
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **43** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **89.58%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **4** quejas se han archivado, lo que representa un **8.33%**.
- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **39** quejas cerradas, lo que supone el **81.25%**.

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 **10.42%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	4	8.33%
Reconocimiento favorable	39	81.25%
Total resolución positiva	43	89.58%
Límite de actuaciones	5	10.42%
TOTAL	48	100.00%



2. Resto de Cierres

De entre las quejas admitidas y tramitadas, **no** consta ninguna causa de cierre restante.

3. Traslados a otras administraciones

En esta área no se produjo el traslado de ningún expediente al Defensor del Pueblo, ni a ninguna otra administración.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2021 se inadmitieron un total de cuatro **(4)** quejas presentadas, lo que supone un **7,69%** del total de las cincuenta y dos **(52)** cierres practicados ese mismo año.

Los motivos para su cierre son los descritos a continuación; **(2)** siendo la causa principal es la inexistencia de irregularidades en la tramitación de los expedientes ante la administraciones correspondientes, aunque también en un **(1)** caso por pertenecer el objeto de la reclamación al ámbito jurídico-privado, y en otro **(1)** por la falta de subsanación de los defectos observados.

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	2
Jurídico-Privado	1
No subsanación	1
Total Inadmitidas	4

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Del recuento total de expedientes de quejas tramitados en este último año, (y como indicamos en el capítulo anterior ascendía al total de **97** expedientes de quejas), una vez realizado el recuento pertinente, a fecha 31 de diciembre de 2021, se han archivado un total de **61** expedientes de queja.

De las **61** quejas archivadas, discriminando las mismas por años, indicaremos que 41 quejas corresponden al año 2021; **20** quejas del año 2020.

En general, existen tres grandes motivos de finalización y archivo de las quejas del área 03. En el año 2021 se han archivado quejas por haberse alcanzado una solución al problema planteado por el ciudadano, y en otros casos por haberse alcanzado el límite de nuestra posibilidad de actuación, o sea de supervisión de la actividad de la administración pública implicada; y finalmente un tercer grupo de cierre o finalización de las quejas por inadmisión de las mismas.

Las quejas que se han archivado por haberse alcanzado una solución favorable o el reconocimiento favorable de la Administración al problema planteado por la ciudadanía ascienden al total de **27** quejas.

Así por ejemplo, se ha procedido a reparar los daños reclamados por los vecinos y vecinas en las aceras (Q21/154), o se ha procedido a finalizar las gestiones y trámites necesarios en el expediente administrativo sobre obras en arqueta de saneamiento de la carretera que afectaban a las viviendas de

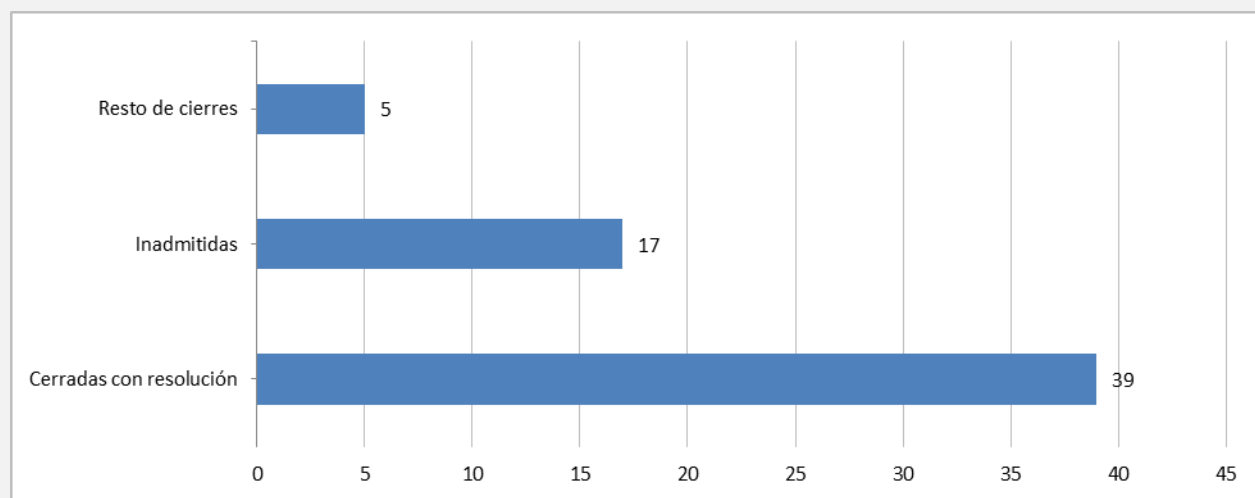
un edificio (Q21/884), o por haber recibido el ciudadano reclamante la indemnización solicitada en reclamación de responsabilidad patrimonial de la administración pública, (Q21/1275), o incluso se ha dado respuesta a los escritos de petición de la ciudadanía a pesar del plazo transcurrido (Q21/1901, Q21/1728); etc.

Dentro de este grupo de quejas podemos reseñar las siguientes: Q21/69; Q21/113; Q21/154; Q21/884; Q21/1275; Q21/1369; Q21/1728; Q21/1901; Q21/2233; Q21/ 2981; Q-21/3024; Q20/2144; Q20/2206; Q20/2092; Q20/2805; Q20/631.

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 **12** quejas. Entre ellas podemos señalar las Q21/161; Q21/741; Q21/687; Q21/958; Q20/1225; Q20/1283; Q20/1539; Q20/2043; Q20/2112; Q20/2225; Q20/2853; Q20/2870.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	39	42.31%
Inadmitidas	17	19.23%
Resto de cierres	5	38.46%
Total quejas cerradas	61	100.00%



1. Cierres con resolución

Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **27** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **69.22%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

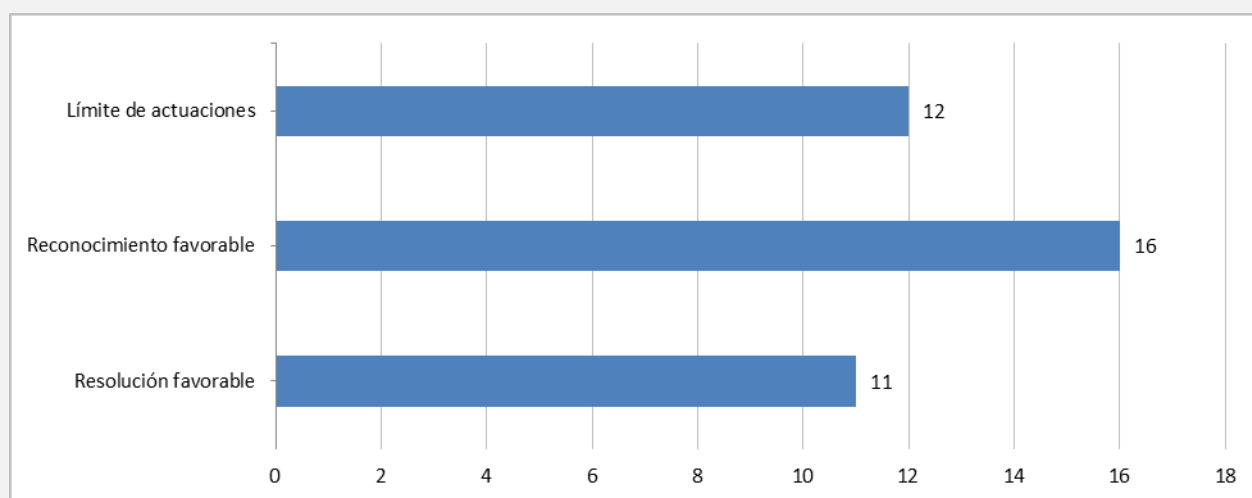
a. **Resolución favorable** al ciudadano se trata de **11 expedientes**, lo que representa el **28,20%**.

b. **Reconocimiento favorable** por parte de la Administración Pública: **16** quejas cerradas, lo que supone el **41.02%**.

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 **12 quejas**, lo que supone el **30.77%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	11	28.20%
Reconocimiento favorable	16	41.02%
Total resolución positiva	27	69.22%
Límite de actuaciones	12	30.77%
TOTAL	39	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres son 5 quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por; **3** por falta de irregularidad y **2** por desistimiento.

3. Traslados a otras administraciones

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

4. Inadmisiones y sus causas

En el ejercicio 2021 objeto de informe, se han inadmitido **17** quejas, tal y como se detallará más adelante. De este número total, **15** son inadmisiones correspondientes a quejas presentadas en el año 2021, y solo **2** quejas corresponden al año 2020.

El motivo más reiterado de inadmisión de las quejas se ha debido a que se ha presentado la queja por los ciudadanos casi simultáneamente que se han dirigido y puesto en conocimiento los hechos a la administración pública canaria, por tanto esta simultaneidad en la reclamación supone la inadmisión de la queja porque no se está dando a la administración pública la posibilidad de dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía 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.

En estos casos, desde nuestra Institución se informa a los y las reclamantes que deben esperar un tiempo prudencial para que la administración pública responda a sus peticiones y en caso de que transcurrido el mismo no hubiere novedades, les informamos que estamos a su disposición para entonces si iniciar nuestra actividad supervisora.

Dentro de este motivo de inadmisión podemos indicar las siguientes quejas: Q20/2891; Q21/1059; Q21/1140; Q21/1150; Q21/1197; Q21/1212; Q21/1227; Q21/3513; Q-21/3552; Q-21/3554.

Ha sido una excepción (ya que solo en una queja se ha dado este supuesto), 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), y ante 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: Q20/2644; Q21/1415; Q21/1778 y la Q21/2583, todas ellas han sido inadmitidas porque la ciudadanía no ha cumplimentado ni ha subsanado lo requerido, incluso a pesar de los escritos o llamadas de requerimiento.

- **Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	10
Duplicidad	3
Desistimiento	2
No Subsanación	2
Total Inadmitidas	17

ÁREA DE VIVIENDA

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Vivienda, al archivo de **123** expedientes, de los cuales, **53** pertenecen a quejas incoadas en 2021, **53** a expedientes de 2020, **17** a expedientes incoados en 2019.

Los resultados favorables obtenidos implican para la ciudadanía reclamante, la resolución de sus solicitudes de subvención de alquiler, la rehabilitación o adquisición de vivienda, o las resoluciones de los recursos interpuestos; y también, la resolución de sus demandas de inscripción/renovación en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias, requisito necesario para poder acceder a una vivienda de promoción pública.

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. En otros casos, con la resolución de su solicitud de ayuda de alquiler, rehabilitación o adquisición de vivienda, y/o de los recursos planteados en estas convocatorias, incluida la convocatoria de ayuda para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19 en los alquileres de vivienda habitual.

De estas **123** quejas, **73** se cerraron con resolución y, entre estas, **59** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **80.82%** de las cerradas con resolución. Además, **12** son del denominado Resto de cierres y **38** se inadmitieron.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	73	59.35%
Resto de cierres	12	9.75%
Inadmitidas	38	30.89%
Total quejas cerradas	123	100.00%

1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **59** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **80.82%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

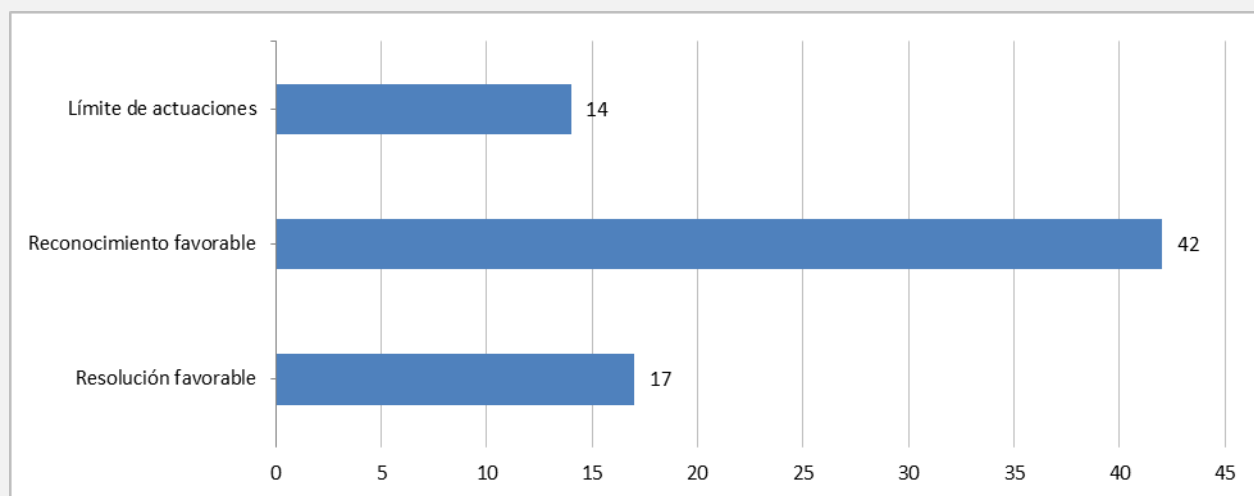
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **17** quejas se han archivado, lo que representa un **23.29%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **42** quejas cerradas, lo que supone el **57.53%**.

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 **14** quejas, lo que supone el **19.18%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	17	23,29%
Reconocimiento favorable	42	57,53%
Total resolución positiva	59	80,82%
Límite de actuaciones	14	19,18%
TOTAL	73	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres son 12 quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde ellas han sido por desistimiento (**8**) y por falta de irregularidad (**4**).

Desiste	8	66.67%
No existe irregularidad	4	33.33%
TOTAL	12	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

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

4. Inadmisiones y sus causas

Las **38** inadmisiones se dividen en: **26** por falta de aportación de la documentación requerida al requirente para subsanar el problema, **8** por duplicidad, **1** por no existir irregularidad, **1** por encontrarse el asunto en vías de solución y **2** por no haber recurrido previamente a la administración correspondiente para presentar la reclamación oportuna.

- **Quejas Inadmitidas**

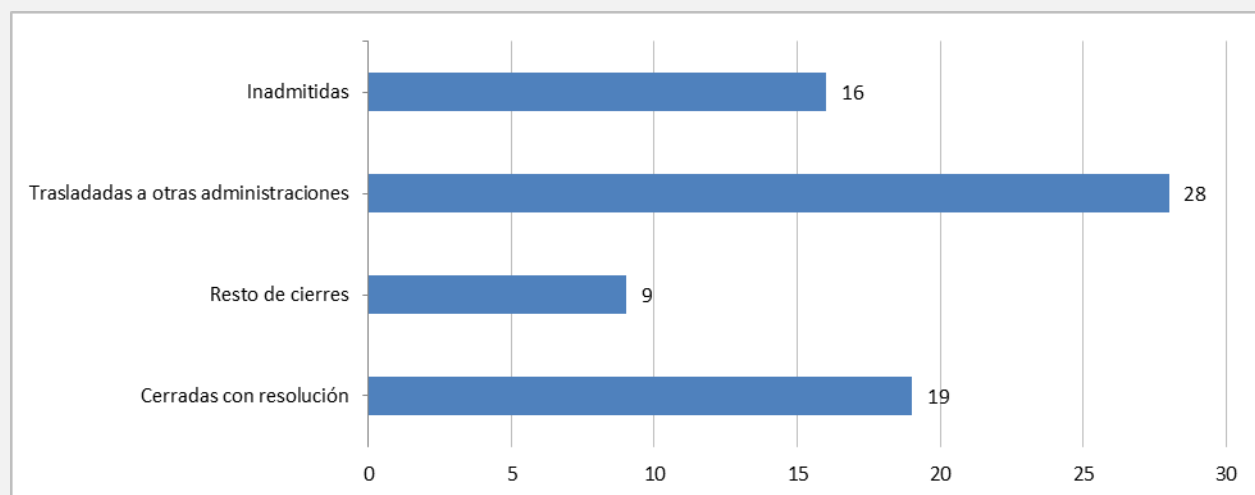
No Subsanación	26
Duplicidad	8
Sin recurrir a otra Administración	2
En vías de solución	1
No existe irregularidad	1
Total Inadmitidas	38

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

En este mismo ejercicio se cerraron **72** quejas, **63** de 2021, **8** corresponden al 2020 y **1** de 2019. De estas **72** quejas, **19** se cerraron con resolución, **9** son del denominado Resto de Cierres, **28** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **16** fueron inadmitidas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	19	26.39%
Resto de cierres	9	12.50%
Trasladadas a otras administraciones	28	38.89%
Inadmitidas	16	22.22%
Total quejas cerradas	72	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **14** expedientes con reconocimientos favorables a la ciudadanía, lo que supone el **73.68%** de las quejas cerradas con resolución.
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 **26.32%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	14	73.68%
Total resolución positiva	14	73.68%
Límite de actuaciones	5	26.32%
TOTAL	19	100.00%

2. Resto de cierres

El resto de cierres son 9 quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, **8** son cerradas por no existir irregularidad en su tramitación y **1** está en proceso judicial.

No existe irregularidad	8	88.89%
Sub-ludice	1	11.11%
TOTAL	9	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

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 una (**1**) a El Justicia de Aragón. Los veintiocho (**28**) expedientes se registraron en el año 2021.

Traslado al Defensor del Pueblo	27	96.43%
Traslado a El Justicia de Aragón	1	3.57%
TOTAL	28	100.00%

4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **16** quejas de 2021, 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, **1** por duplicidad, **1** por no existir irregularidad y **1** por encontrarse o haberse visto sometida a la vía judicial (sub-ludice).

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	13
Duplicidad	1
No existe irregularidad	1
Sub- ludice	1
Total Inadmitidas	16

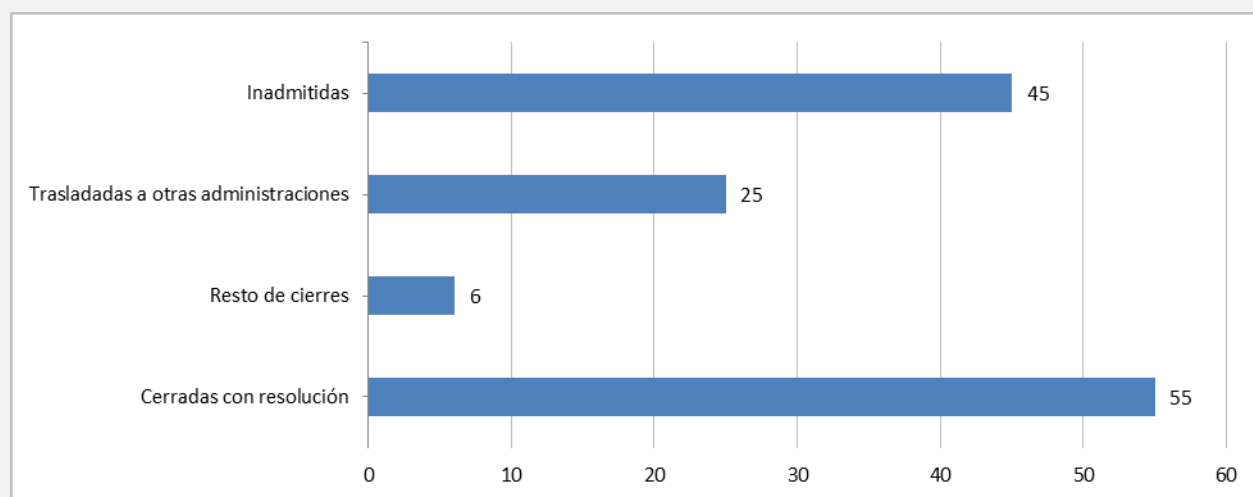
ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el transcurso del año 2021 se han archivado un total de **131** quejas. De ellas, **94** se corresponden con quejas presentadas durante ese año, **33** presentadas durante el 2020 y **4** del 2019.

De las **131** quejas cerradas, **55** se hicieron con resolución, **25** se trasladaron a otras administraciones, **45** fueron inadmitidas por diferentes razones y **6** forman el Resto de Cierres.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	55	41.98%
Resto de cierres	6	4.58%
Trasladadas a otras administraciones	25	19.08%
Inadmitidas	45	34.35%
Total quejas cerradas	131	100.00%



1. Cerradas con Resolución

1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron **46** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **83.63%** de las quejas cerradas con resolución que son **55**. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

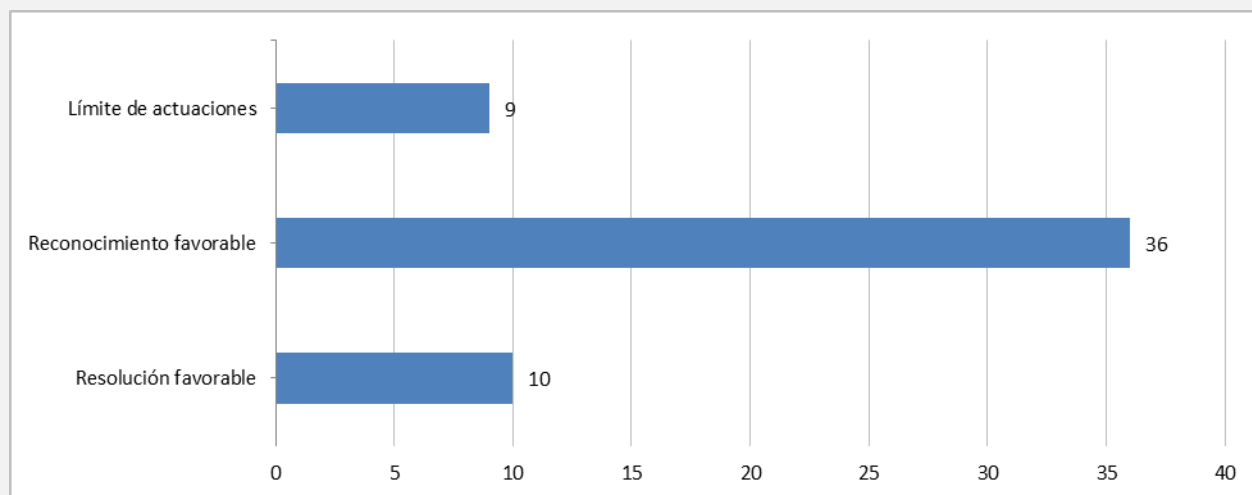
a. Resolución Favorable efectiva de acuerdo a lo solicitado: **10** quejas se han archivado, lo que representa un **18.18%**.

b. Reconocimiento Favorable por parte de la Administración Pública: **36** quejas cerradas, o que supone el **65.45%**.

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 **9** quejas, lo que supone el **16.36%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	10	18.18%
Reconocimiento favorable	36	65.45%
Total resolución positiva	46	83.63%
Límite de actuaciones	9	16.36%
TOTAL	55	100.00%



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, mostradas en el cuadro anterior, se configuran el **6** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **4** por no existir irregularidad en la tramitación del expediente con la administración y **2** por cierre por desistir el reclamante de su pretensión.

No existe irregularidad	4	66.37%
Desistimiento	2	33.33%
TOTAL	6	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

25 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

De las **155** quejas nuevas presentadas durante el año 2021 y las tramitadas del año anterior, **45** de ellas han sido inadmitidas por no apreciarse, previo el estudio del caso, principalmente por falta de documentación y por no existencia de infracción del Ordenamiento Jurídico.

Con lo cual, de esas **45** inadmisiones se dividen en **9** por no existir irregularidad, **16** por falta de subsanar documentación o información sobre la queja, **5** por no recurrir a la administración competente, **1** por desistimiento del reclamante, **2** por estar en vías de solución, **7** porque carece de competencia y **5** por duplicidad.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	16
No existe irregularidad	9
Duplicidad	5
Sin competencia	7
Sin recurrir a otra administración	5
Desistimiento	1
En vías de solución	2
Total Inadmitidas	45

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

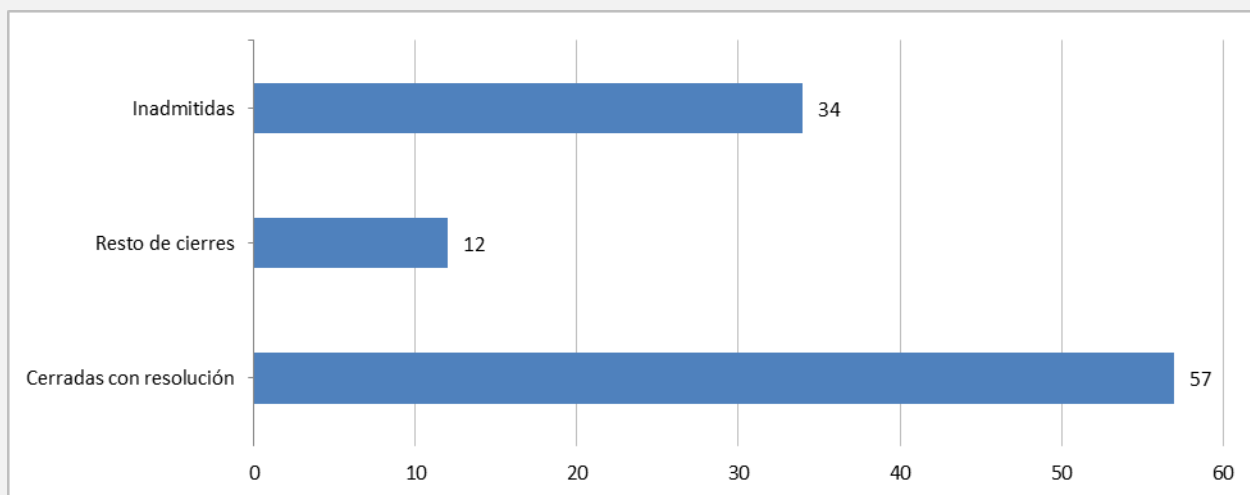
En 2021 se han archivado **103** quejas, de las que **1** es del año 2018 y, y **9** registradas en 2019, **20** quejas correspondientes al año 2020 y **73** tramitadas en el año 2021.

Dentro del grupo de quejas solucionadas en el área de servicios urbanos podemos decir que se encuentran aquellas cuestiones que nos plantea la ciudadanía relacionadas en general con la limpieza de las zonas públicas ajardinadas, o espacios verdes, así como todo lo relacionado con la localización y limpieza de los contenedores de basura. Igualmente, incorporamos a este grupo, las quejas relacionadas con roturas de tuberías de agua, y los daños derivados que se pudieron ocasionar a las propiedades privadas.

Un motivo de cierre de las quejas es que una vez tramitada la queja y solicitada información a la administración pública, comprobamos que se ha llevado adelante la tramitación adecuada conforme al procedimiento administrativo y finalmente no se observa irregularidad en la actividad pública, o incluso que se ha alcanzado el límite de posibilidad de intervención de nuestra institución, entre otras causas.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	57	55.34%
Resto de cierres	12	11.65%
Inadmitidas	34	33.00%
Total quejas cerradas	103	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **27** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **47.37%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

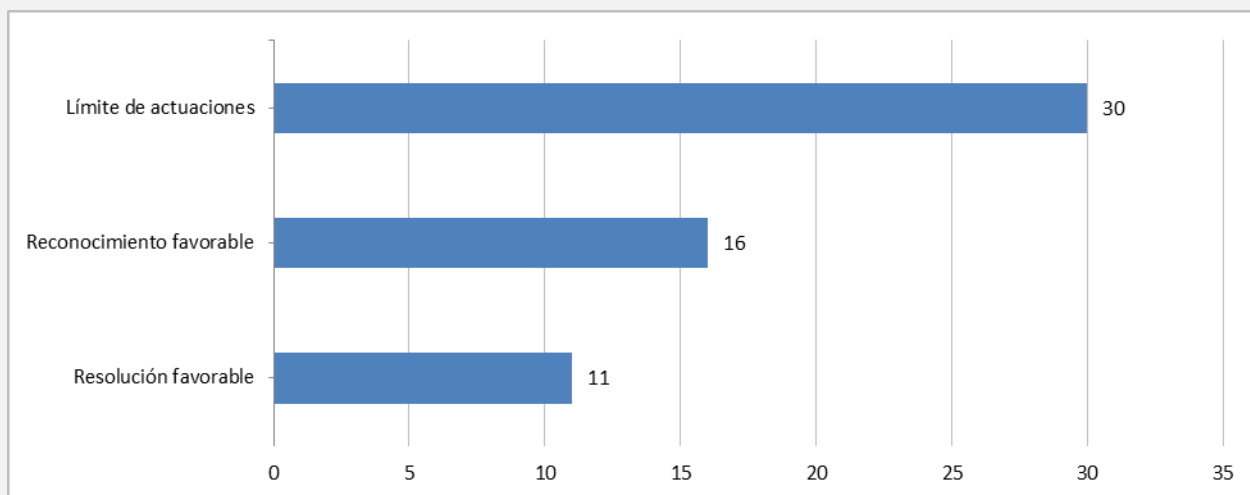
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **11** quejas se han archivado, lo que representa un **19.30%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **16** quejas cerradas, lo que supone el **28.07%**.

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 **30** quejas, lo que supone el **52.63%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	11	19.30%
Reconocimiento favorable	16	28.07%
Total resolución positiva	27	47.37%
Límite de actuaciones	30	52.63%
TOTAL	57	100.00%



2. Resto de Cierres

Las incluidas en Resto de Cierres son 12 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 **12** del total de las quejas cerradas y dividido de la siguiente forma: **11** por Desistimiento y **1** por no existir irregularidad en la respuesta de la administración de la reclamación.

Desiste	11	91.67%
No existe irregularidad	1	8.33%
TOTAL	12	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

Por otra parte, se señala que todas las quejas presentadas en el área de Servicios Urbanos durante 2021 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 2021, **34** quejas han sido inadmitidas.

Estas quejas inadmitidas corresponden **10** al año 2020, y las restantes o sea **24**, corresponden a quejas registradas en el año 2021.

De las cuales, **23** por duplicidad, **8** por desistimiento de los reclamantes y **3** por no existir irregularidad.

• Quejas Inadmitidas

Duplicidad	23
Desistimiento	8
No existe irregularidad	3
TOTAL INADMITIDAS	34

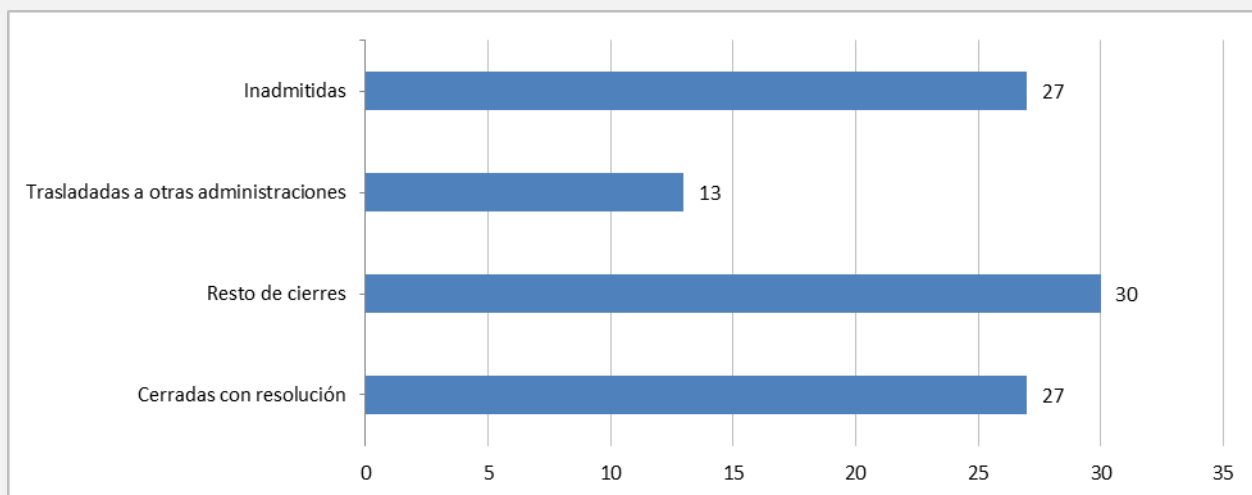
ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

En 2021 se cerraron **97** quejas, correspondiendo **5** al año 2019, **38** al 2020 y **78** al 2021.

De estas **97** quejas, **27** se cerraron con resolución y, entre estas, **20** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **74.07%** de las cerradas con resolución. Además, **25** son del denominado Resto de cierres, **4** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **15** se inadmitieron.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	27	27.83%
Resto de cierres	30	30.93%
Trasladadas a otras administraciones	13	13.40%
Inadmitidas	27	27.83%
Total quejas cerradas	97	100.00%



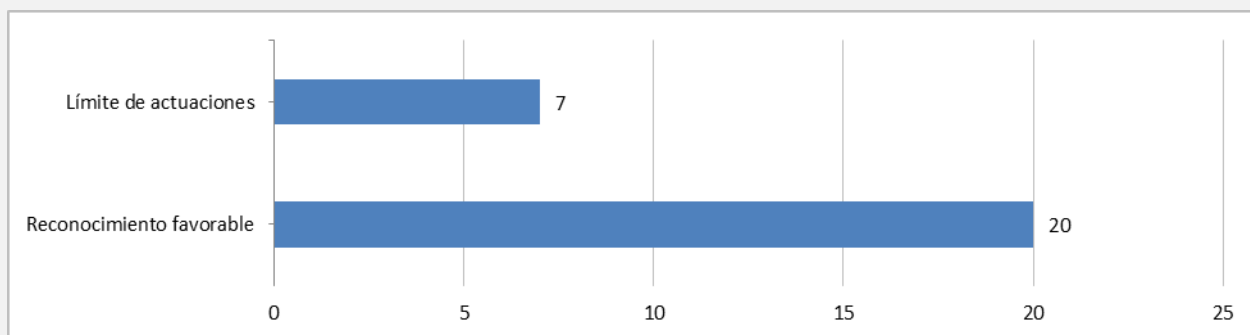
1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **20** expedientes con reconocimientos favorables a la ciudadanía, lo que supone el **74.07%** de las quejas cerradas con resolución.

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 **7** quejas, lo que supone el **25.93%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	20	74.07%
Total resolución positiva	20	74.07%
Límite de actuaciones	7	25.93%
TOTAL	27	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres son 30 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	30	100.00%
TOTAL	30	100.00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Por tanto, debemos subrayar que, por exceder de nuestras competencias, son trece (**13**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: seis (**6**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y siete (**7**) al Comisionado de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Canarias.

4. Inadmisiones y sus causas

En 2021 se inadmitieron un total de **27** quejas, correspondiendo **23** quejas de 2021 y **4** de 2020.

De las **23** quejas que se inadmitieron de 2021, **16** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación sometida a la consideración del Diputado del Común, **7** por no existir irregularidad.

• Quejas Inadmitidas

No Subsanación	20
No existe irregularidad	7
Total Inadmitidas	27

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Del recuento total de expedientes de quejas tramitados en este último año, se han archivado un total de **84** expedientes de queja.

De las 84 quejas archivadas, discriminando las mismas por años, indicaremos que **42** quejas corresponden al año 2021, **26** queja del año 2020 y **16** quejas corresponden a expedientes del año 2019. En general, existen tres grandes motivos de finalización y archivo de las quejas del área 10. En el año 2021 se han archivado quejas por haberse alcanzado una solución al problema planteado por el ciudadano, y en otros casos por haberse alcanzado el límite de nuestra posibilidad de actuación y finalmente por inadmisión de las mismas.

Las quejas que se han archivado por haberse alcanzado una solución favorable al problema planteado por la ciudadanía ascienden al total de **16** quejas. Así por ejemplo podemos indicar que se ha solucionado el problema planteado respecto a la reubicación de contenedores que usan 2 grandes empresas hoteleras y afectan a la higiene de los vecinos de la zona (Q21/463); o también se ha dado respuesta municipal al vecino que presentó reclamación ante el ayuntamiento por ruidos procedentes de un motor generador de luz (Q21/2586); también se ha solucionado el problema planteado por un vecino por los ruidos procedentes de una industria a todas horas (Q20/306), etc.

En este grupo de quejas podemos reseñara las Q21/31; Q21/412; Q21/463; Q21/2586; Q20/306; Q20/582; Q20/686; Q20/1397; Q20/1453; Q20/1584; Q20/1928; Q20/2262; Q20/2273; Q20/2600.

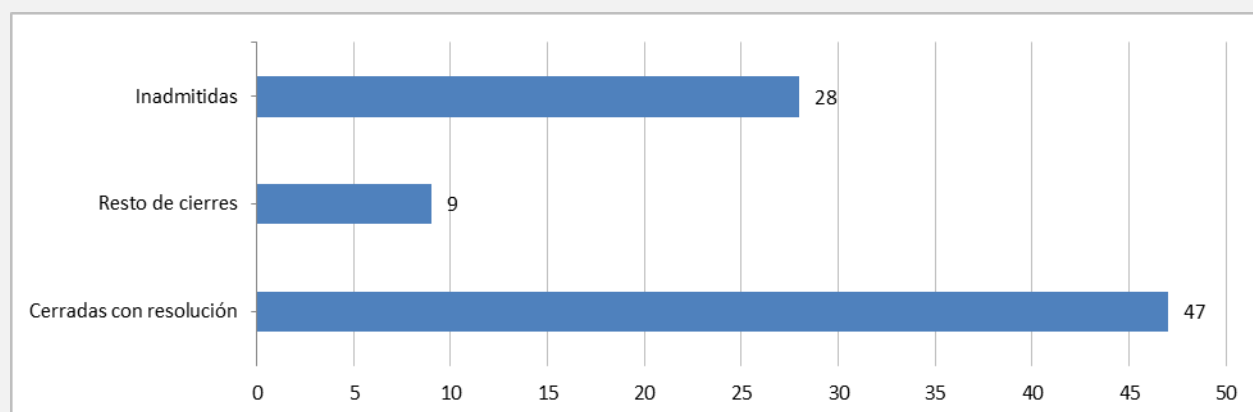
Otro grupo de quejas se han archivado por haber llegado al límite de nuestra posibilidad de intervención y de supervisión. Por este motivo se dio finalización a **31** quejas. Así cabe señalar la Q19/686 que planteaba problemas prolongados con ladridos y mala atención de perros; o el problema de local de ocio sin licencia (Q21/730) o el supuesto de la falta de respuesta a la vecina que sufre los destellos de las luces a todas horas de anuncios publicitarios luminosos (Q19/18).

Entre ellas podemos señalar las Q21/94; Q21/193; Q21/264; Q21/353; Q21/409; Q21/413; Q21/534; Q21/730; Q21/2083; Q21/2245; Q21/64; Q20/64; Q20/67; Q20/494; Q20/719; Q20/1271; Q20/1557; Q19/18; Q19/180; Q19/355; Q19/358; Q19/647; Q19/686, etc.

16 se han resuelto de forma favorable hacia la ciudadanía, lo que supone un **34.04%** del total de quejas cerradas con resolución en esta área. Por otro lado, veintiocho (**28**) quejas fueron inadmitidas a trámite.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	47	55.95%
Resto de cierres	9	10.71%
Inadmitidas	28	33.33%
Total quejas cerradas	84	100.00%



1. Cierres con Resolución

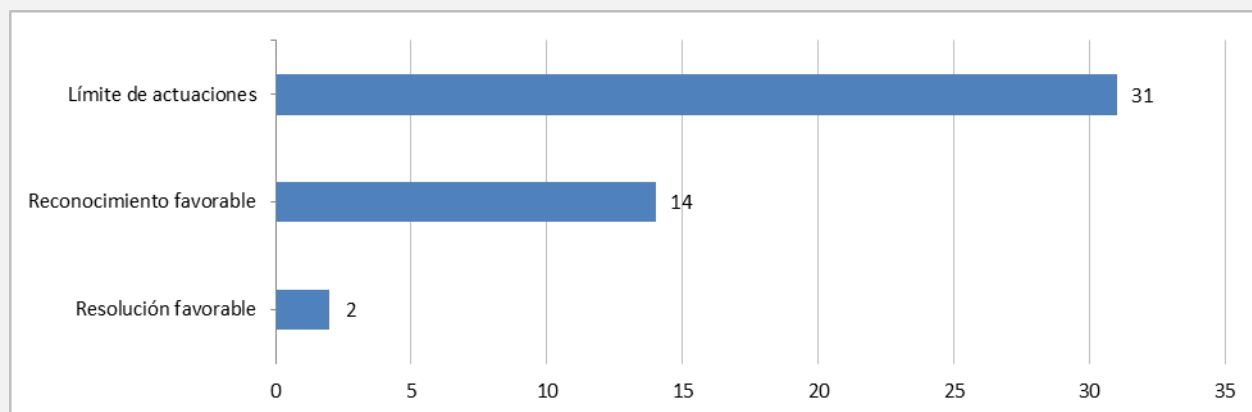
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **16** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **34.04%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. En el área de Actividades Clasificadas existen **2** quejas que se han archivado con resolución favorable hacia la ciudadanía, lo que significa el **4.26%** del total de las quejas cerradas en esta área durante el año 2021.
- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública. Además de los anteriores, otros **14** expedientes se cerraron por reconocimiento favorable a la ciudadanía, constituyendo así el **29.78%** del total de cierres.

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. 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 **31**, lo que supone un **65.96%** del total de las que se registraron este año.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	2	4.26%
Reconocimiento favorable	14	29.78%
Total resolución positiva	16	34.04%
Límite de actuaciones	31	65.96%
TOTAL	47	100.00%



2. Resto de Cierres

En los Restos de Cierre solo hay nueve (**9**) quejas por la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa.

No existe irregularidad	9	100.00%
TOTAL	9	100.00%

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

Durante el año 2021 se inadmitieron **28** de las quejas presentadas, lo que supone un 33.33% del total de los 84 cierres practicados ese mismo año.

De este número total, **27** son inadmisiones del año 2021 y solo **1** queja corresponde al año 2020.

Sin lugar a dudas, la razón más reiterada de inadmisión de las quejas se ha debido 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, en este sentido se le requiere que aporten datos fundamentales 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, y ante la falta de respuesta a nuestro requerimiento se entiende que desisten de su intención de seguir adelante.

En un escaso número de quejas, se procede a la inadmisión de las mismas, al no haber transcurrido el plazo de tres meses con que cuenta la administración para dar trámite y respuesta a las solicitudes de la ciudadanía. En estos casos desde nuestra Institución se informa a los y las reclamantes que deben esperar un tiempo prudencial para que la administración pública responda a sus peticiones y en caso de que transcurrido el mismo no hubiere novedades, les informamos que estamos a su disposición para entonces si iniciar nuestra actividad supervisora.

Sobre los motivos de inadmisión señalaremos a modo de ejemplo los siguientes: Q21/219; Q21/523; Q21/863; Q21/868; Q21/869; Q21/870; Q21/871; Q21/872; Q21/874; Q21/876; Q21/877; Q21/878; Q21/879; Q21/8882; Q21/883; Q21/888, y la Q20/1931, todas ellas han sido inadmitidas porque la ciudadanía, una vez requerido para la aportación y subsanación de requisitos indispensables para el inicio de la investigación, no lo ha cumplimentado ni ha subsanado lo requerido, incluso a pesar de los escritos o llamadas de requerimiento.

Q21/14; Q21/881; Q21/891, se inadmiten estas quejas porque el ciudadano no se ha dirigido previamente a ninguna administración pública canaria, como requisito necesario para iniciar nuestra actividad de supervisión.

Q21/981; Q21/1192; Q21/1198 estas quejas fueron inadmitidas al no observarse irregularidad por parte de la administración pública canaria, ya que aún se encontraba el plazo de ser tramitada la solicitud del ciudadano o ciudadana.

Las causas del cierre fueron: **18** quejas, un 64.28% del total de quejas inadmitidas, por la falta de subsanación de datos por parte de la persona reclamante, pese a haber sido requerida para ello por esta Institución, **4** quejas, el 14.28%, por apreciarse la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa incluso antes de su admisión a trámite –generalmente, deducida de la documentación presentada por la ciudadanía–, **3** expedientes, un 10.71% del total, por la duplicidad en la interposición de la queja, y **3** quejas, un 10.71%, por no acreditar la persona solicitante haber recurrido previamente al órgano competente de la administración.

- **Quejas Inadmitidas**

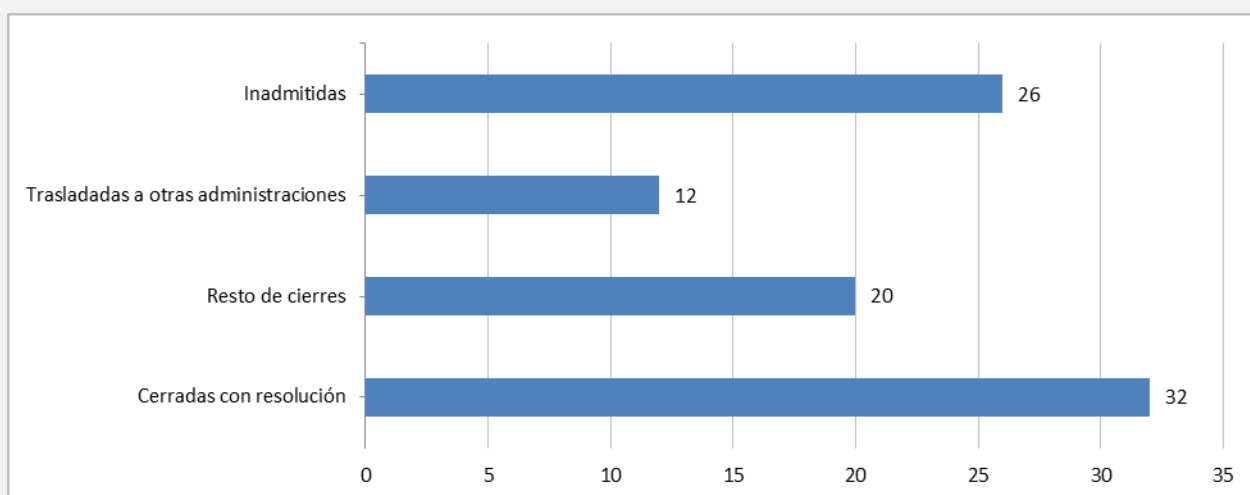
No Subsanación	18
No existe irregularidad	4
Duplicidad	3
Sin recurrir a otra administración	3
Total Inadmitidas	28

AREA DE EDUCACIÓN

Durante el año 2021 se han cerrado **90** expedientes de queja, de los cuales, **41** se corresponden con expedientes incoados en el año 2021, **42** se iniciaron en el año 2020 y **7** fueron admitidos a trámite en el ejercicio 2019.

- Datos generales**

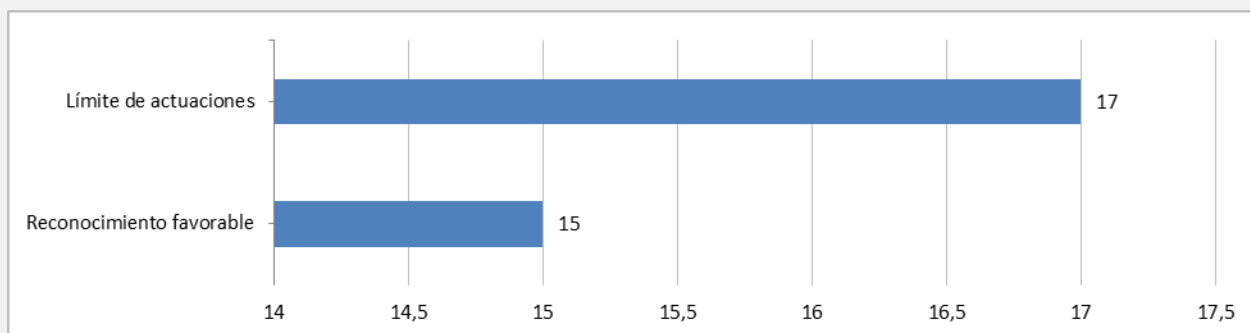
Cerradas con resolución	32	35.56%
Resto de cierres	20	22.22%
Trasladadas a otras administraciones	12	13.33%
Inadmitidas	26	28.89%
Total quejas cerradas	90	100.00%

**1. Cierres con Resolución**

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **15** expedientes con **reconocimiento favorable** a la ciudadanía, lo que supone el **46.87%** 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 **17** quejas, lo que supone el **53.12%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	15	46.87%
Total resolución positiva	15	46.87%
Límite de actuaciones	17	53.12%
TOTAL	32	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres son **20** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, **8** son cerradas por falta de irregularidad, **11** por desistimiento del reclamante y **1** por duplicidad.

No existe irregularidad	8	40.00%
Desiste	11	55.00%
Duplicidad	1	5.00%
TOTAL	20	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son doce (**12**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado.

4. Inadmisiones y sus causas

Respecto a las **26** quejas inadmitidas en el ejercicio del que se da cuenta, los motivos de inadmisión fueron: **2** quejas en las que no se subsanaron los requerimientos de aportación de documentos, **11** por desistimiento en su pretensión, **2** porque no se había recurrido previamente a la administración, **2** por duplicidad, **2** por no existir vulneración del ordenamiento jurídico, **3** no ser competente la administración en resolver el asunto planteado y **4** por estar en vías de solución la situación que motivó la queja antes del inicio de actuaciones de supervisión por parte de esta institución.

• Quejas Inadmitidas

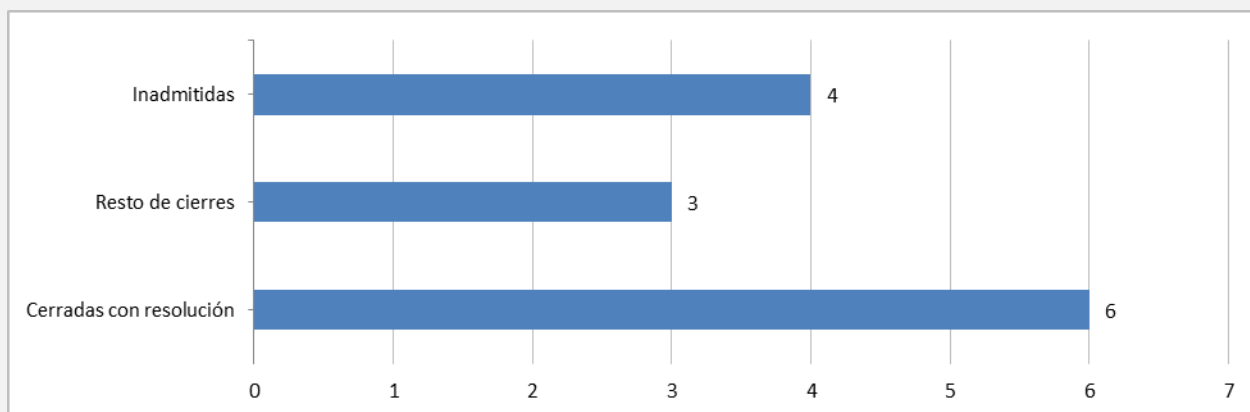
Duplicidad	2
Sin recurrir a otra Administración	2
No existe irregularidad	2
Desistimiento	11
No Subsanación	2
Sin Competencia	3
En vías de solución	4
TOTAL INADMITIDAS	26

ÁREA DE CULTURA

En 2021 se había procedido al cierre de **13** expedientes, de los cuales **9** eran quejas incoadas en el 2021, **3** expedientes de queja que habían sido incoados en 2020 y **1** queja se había iniciado en 2019.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	6	46.15%
Resto de cierres	3	23.07%
Inadmitidas	4	30.77%
Total quejas cerradas	13	100.00%

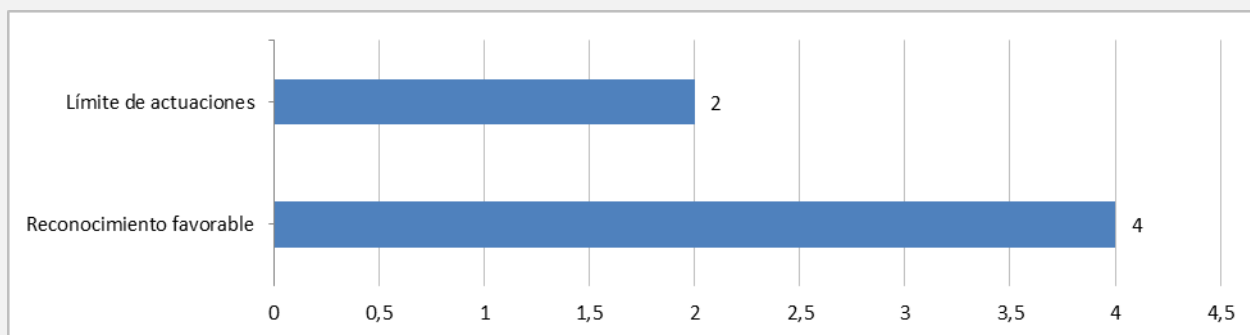


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **4** expedientes 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 **2** quejas, lo que supone el **33.33%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	4	66.67%
Total resolución positiva	4	66.67%
Límite de actuaciones	2	33.33%
TOTAL	6	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **3** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas por falta de irregularidad.

No existe irregularidad	3	100.00%
TOTAL	3	100.00%

3. Traslados a otras administraciones.

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones.

4. Inadmisiones y sus causas

Se archivaron por inadmisión a trámite cuatro (**4**) expedientes de queja, divididos de la siguiente forma: (**1**) por inexistencia de pretensión, (**1**) porque los promotores no habían recurrido, previamente, a la administración, (**1**) por comprobar que no existe irregularidad y (**1**) por la falta de documentación requerida para la correcta admisión a trámite de la queja.

• Quejas Inadmitidas

Sin pretensión	1
Sin recurrir a otra Administración	1
No existe irregularidad	1
No Subsanación	1
TOTAL INADMITIDAS	4

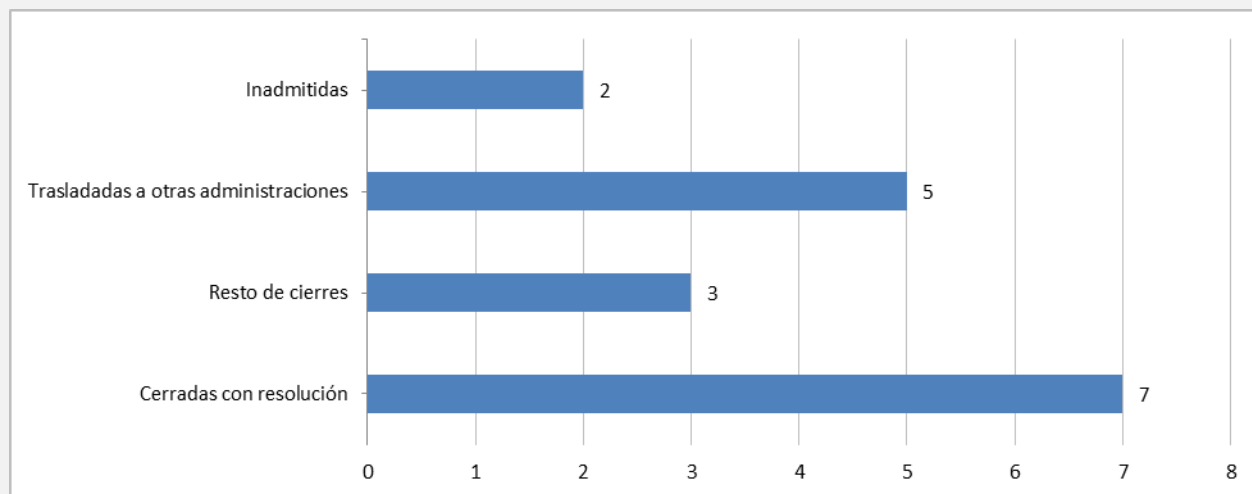
ÁREA DE DEPORTES

En 2021 se procedió al cierre de **17** expedientes, de los cuales **11** se incoaron en 2021, **5** expedientes de queja que habían sido incoados en 2020, y **1** queja se había iniciado en 2019.

• Datos generales

Cerradas con resolución	7	41.17%
Resto de cierres	3	17.64%
Trasladadas a otras administraciones	5	29.41%

Inadmitidas	2	11.76%
Total quejas cerradas	17	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **4** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **57.14%** de las quejas cerradas con resolución.
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 **3** quejas, lo que supone el **42.85%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Reconocimiento favorable	4	57.14%
Total resolución positiva	4	57.14%
Límite de actuaciones	3	42.85%
TOTAL	7	100.00%

2. Resto de Cierres

El resto de cierres lo configuran **3** quejas que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, fueron cerradas por no existir irregularidad en la tramitación por parte de la administración correspondiente.

No existe irregularidad	3	100.00%
TOTAL	3	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son cinco (**5**) 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 inadmisión a trámite de quejas abiertas en 2021, se inadmitieron **2** expedientes: **1** queja al no haberse apreciado irregularidad administrativa, y otra (**1**) por su falta de remisión de la documentación solicitada al mismo.

- **Quejas Inadmitidas**

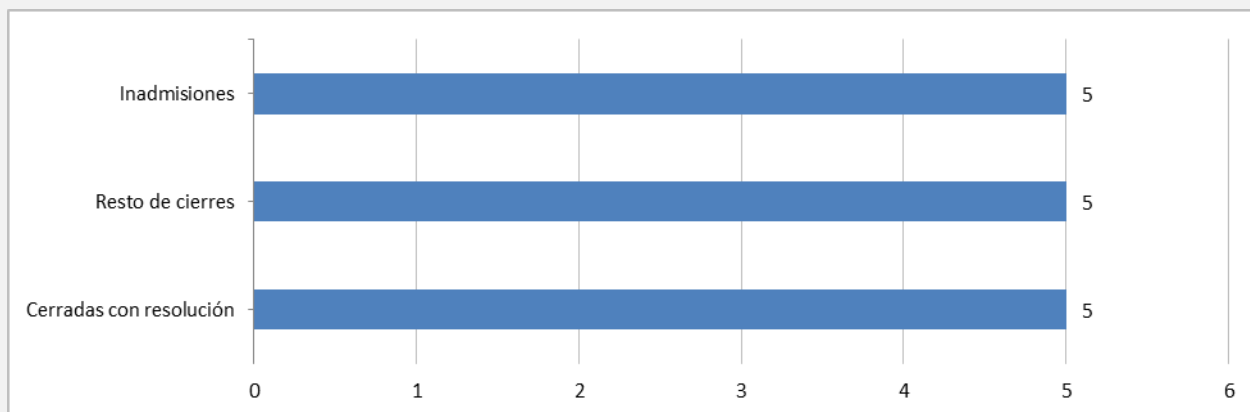
No existe irregularidad	1
No subsanación	1
TOTAL INADMITIDAS	2

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

En 2021 se procedió al cierre de **15** expedientes, de los cuales, **9** quejas fueron incoadas en 2021, y **6** expedientes que habían sido incoados y admitidos en 2020.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	5	33.33%
Resto de cierres	5	33.33%
Inadmisiones	5	33.33%
Total quejas cerradas	15	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **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	5	100,00%
Total resolución positiva	5	100,00%
TOTAL	5	100.00%

2. Resto de Cierres

El resto de cierres lo configuran **5** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas, en **(4)** ocasiones por no existir irregularidad en la tramitación de la reclamación en la administración correspondiente y **(1)** por desistimiento.

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que no se produjo **NINGUNA** remisión al Defensor del Pueblo o a otras administraciones, 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 archivaron por inadmisión a trámite **5**, en todos los casos por exceder del ámbito de supervisión de esta institución el asunto planteado en los respectivos escritos de queja.

- **Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	5
TOTAL INADMITIDAS	5

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

En el transcurso del año 2021 se archivaron un total de **31** quejas, correspondiendo **20** de ellas (64,5%) a quejas presentadas ese mismo año, mientras que otras **8** (25,8%) se corresponden con quejas presentadas en el año 2020 y **3** (9,6%) al año 2019.

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

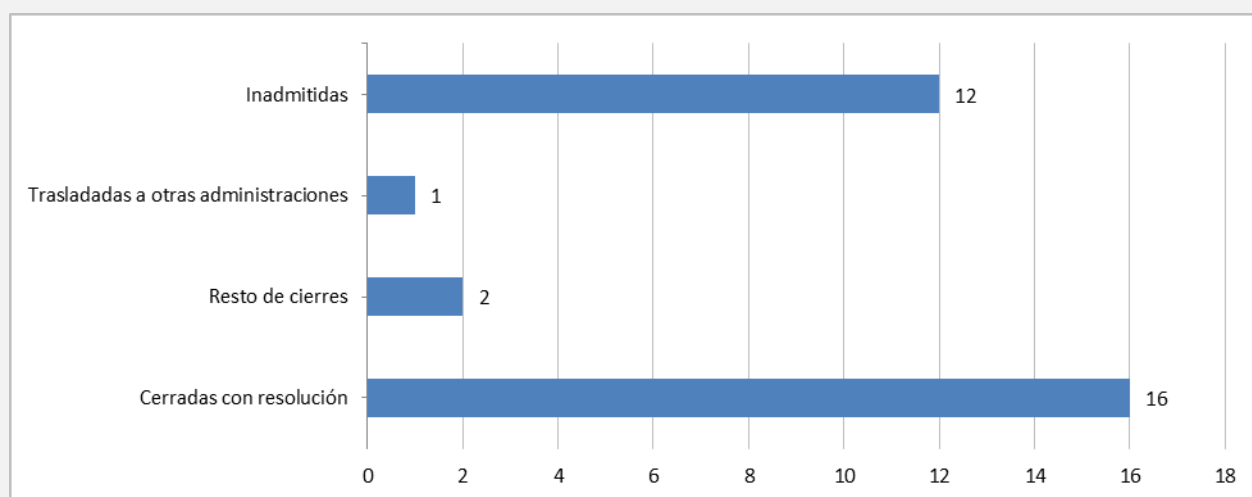
TIPOS DE CIERRES	AÑO 2021	AÑO 2020	AÑO 2019	TOTAL
Resolución Favorable		1	1	2
Reconocimiento Favorable	4		1	5
Límite de actuaciones	4	4	1	9
No Subsanación	6			6
Sin irregularidad tras admisión		2		2
Sin competencia	2			2
Desistimiento		1		1
Duplicidad	2			2
No existe irregularidad	1			1
Traslados al Defensor del Pueblo	1			1
TOTAL	20	8	3	31

De la misma manera que viene sucediendo en años anteriores y en las diferentes áreas, no siempre se pueden resolver las quejas en el año en el que se han presentado, debido a las distintas gestiones que se han de realizar. En ese sentido, se ha seguido la línea marcada desde el año anterior, centrando los

esfuerzos de esta Institución en reforzar el contacto de manera directa con las Administraciones Públicas y la ciudadanía.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	16	51.61%
Resto de cierres	2	6.45%
Trasladadas a otras administraciones	1	3.22%
Inadmitidas	12	38.71%
Total quejas cerradas	31	100.00%

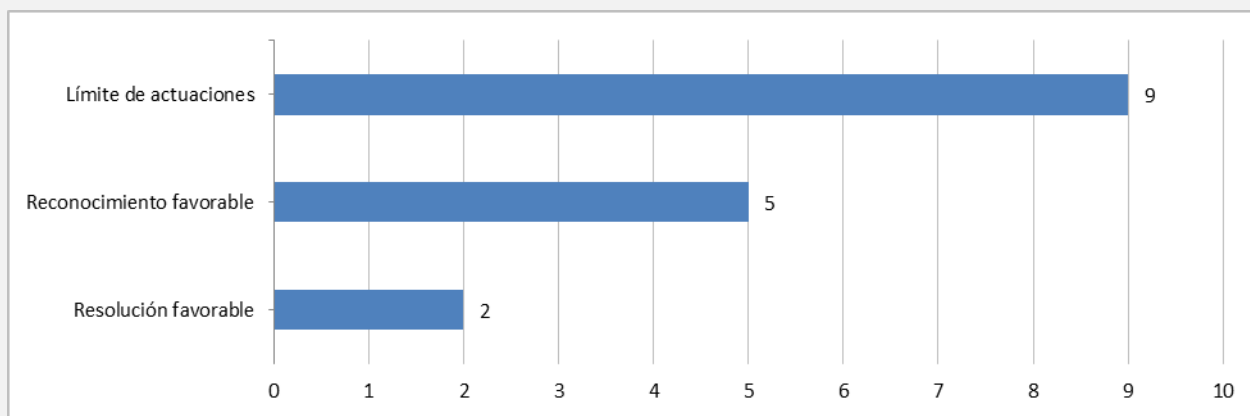


1. Cierres con Resolución

3. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **7** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **43.75%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **2** quejas se han archivado, lo que representa un **12.50%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **5** quejas cerradas, lo que supone el **31.25%**.
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 **9** quejas, lo que supone el **56.25%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	2	12.50%
Reconocimiento favorable	5	31.25%
Total resolución positiva	7	43.75%
Límite de actuaciones	9	56.25%
TOTAL	16	100.00%



2. Resto de Cierres

El resto de cierres lo configuran **2** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas por falta de irregularidad de los asuntos planteados por la ciudadanía.

No existe irregularidad	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se ha producido un **(1)** expediente de queja derivado al Defensor del Pueblo, previo a su admisión, 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

En el transcurso del año 2021 se han inadmitido un total de **12** quejas. De éstas, **6** (el 50%) fueron inadmitidas por no subsanar los defectos en la presentación. Asimismo, se inadmitió **1** (el 8,33%) por no apreciar irregularidad en la actuación de la Administración, **1** (el 8,33%) por desistimiento del interesado, **2** (16,66%) por duplicidad y **2** (16,66%) por no ser de competencia de esta Defensoría.

- Quejas Inadmitidas

No Subsanación	6
Desiste	1
Duplicidad	2
Sin competencia	2
No existe irregularidad	1
Total Inadmitidas	12

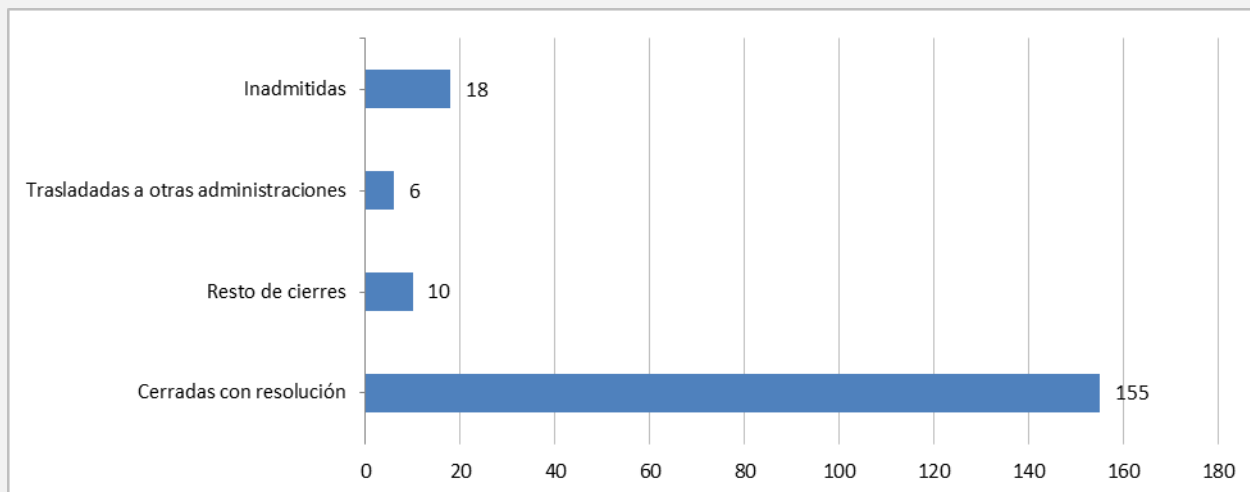
ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio se ha procedido, en el Área de Discapacidad, al archivo de **189** quejas, de los expedientes archivados, **92** pertenecen a quejas incoadas en 2021, **86** a expedientes de 2020 y **11** a expedientes incoados en 2019.

Este archivo favorable implica, en la mayoría de los casos, 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, en otros, se ha archivado la queja al 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	155	82.01%
Resto de cierres	10	5.29%
Trasladadas a otras administraciones	6	3.17%
Inadmitidas	18	9.52%
Total quejas cerradas	189	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **148** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **95,48%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- c. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **49** quejas se han archivado, lo que representa un **31,61%**.
- d. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **99** quejas cerradas, lo que supone el **63,87%**.

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 **7** quejas, lo que supone el **4,51%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	49	31.61%
Reconocimiento favorable	99	63.87%

Total resolución positiva	148	95.48%
Límite de actuaciones	7	4.51%
TOTAL	155	100.00%

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **10** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, **8** fueron cerradas por desistimiento y **2** por no existir de irregularidad en la gestión de la administración en el asunto planteado por la ciudadanía.

Desistimiento	8	80.00%
No existe irregularidad	2	20.00%
TOTAL	10	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que debido a una cuestión de competencia son seis (**6**) 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 2021, se han producido un total de **18**, siendo las causas las siguientes: **1** por duplicidad; **1** por desistimiento antes de la admisión a trámite, **10** por no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **4** por no existir irregularidad en la actuación de la administración; **1** en la que no recurrió a la administración y **1** por haberse solucionado la problemática.

- Quejas Inadmitidas**

No subsanación	10
Duplicidad	1
No existe irregularidad	4
Desistimiento	1
En vías de solución	1
Sin recurrir a otra administración	1
TOTAL INADMITIDAS	18

ÁREA DE DEPENDENCIA

En el área funcional de Dependencia y durante el año 2021 se han cerrado **779** expedientes, de los que **505** corresponden a quejas presentadas durante ese mismo año, **263**, a quejas que se habían presentado en 2020 y **11** a quejas presentadas en 2019.

De todos ellos, **719** fueron cerrados tras su admisión, mientras que **59** resultaron inadmitidos. Además de todo ello, **1** expediente fue remitido a otra institución (Defensor del Pueblo), por exceder su objeto del ámbito de nuestras competencias.

Causa	2019	2020	2021	TOTAL
Reconocimiento favorable	5	58	342	405
Finalización por solución	1	4	2	7
Administración acepta resolución	1	1		2
Desiste		1		1
Cierre límite actuaciones	4	199	101	304
TOTAL	11	263	445	719

Tabla 1. Quejas cerradas (tras admisión) durante 2021, y sus causas

Por su parte, de las 59 quejas que resultaron inadmitidas durante 2021, 49 se registraron en el mismo año 2021, mientras que 10 procedían de 2020.

Causa	Año de registro		TOTAL
	2020	2021	
En vías de solución		10	10
No subsanación	10	17	27
Desiste		8	8
Duplicidad		4	4
No existe irregularidad		5	5
Sub-ludice		1	1
Sin pretensión		2	2
Sin recurrir a la administración		2	2
TOTAL	10	49	59

Tabla 4. Quejas inadmitidas durante 2021, y sus causas

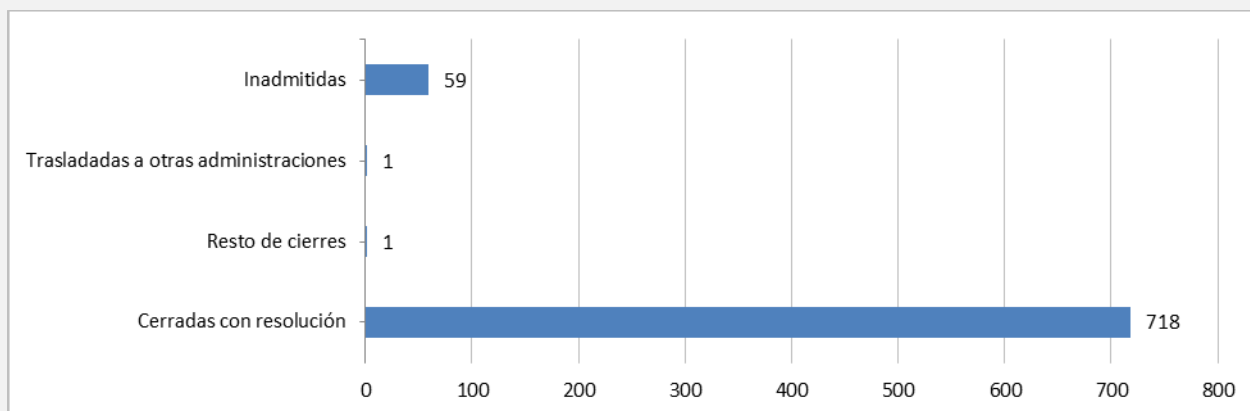
En suma, el compendio de cierres tras admisión, inadmisiones, y traslados a otras administraciones, acordados en el área funcional de Dependencia durante 2021, sería el siguiente:

Resumen de cierres e inadmisiones			
1. Cierres con resolución			718
Detalle de los cierres con resolución	Reconocimiento favorable	405	
	Resoluciones favorables	9	
	Límite actuaciones	304	
2. Resto de cierres			1
3. Inadmitidas			59
4. Traslado a otras administraciones			1
Total			779

Tabla 5. Compendio de quejas concluidas en 2021: cierres, inadmisiones y traslados

- Datos generales

Cerradas con resolución	718	92.17%
Resto de cierres	1	0.12%
Trasladadas a otras administraciones	1	0.12%
Inadmitidas	59	7.57%
Total quejas cerradas	779	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **414** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **57.66%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos:
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado. En el área de dependencia existen **9** quejas que se han archivado con resolución favorable hacia la ciudadanía, lo que significa el **1.25%** del total de las quejas cerradas en esta área durante el año 2020.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública. Además de los anteriores, otros **405** expedientes se cerraron por reconocimiento favorable a la ciudadanía, constituyendo así el **56.41%** del total de cierres.
2. **Límite de Actuaciones**, se alcanza el límite a nuestras actuaciones cuando la tramitación de la queja llega a un punto en 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 artículo 37 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, del siguiente tenor:

“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.

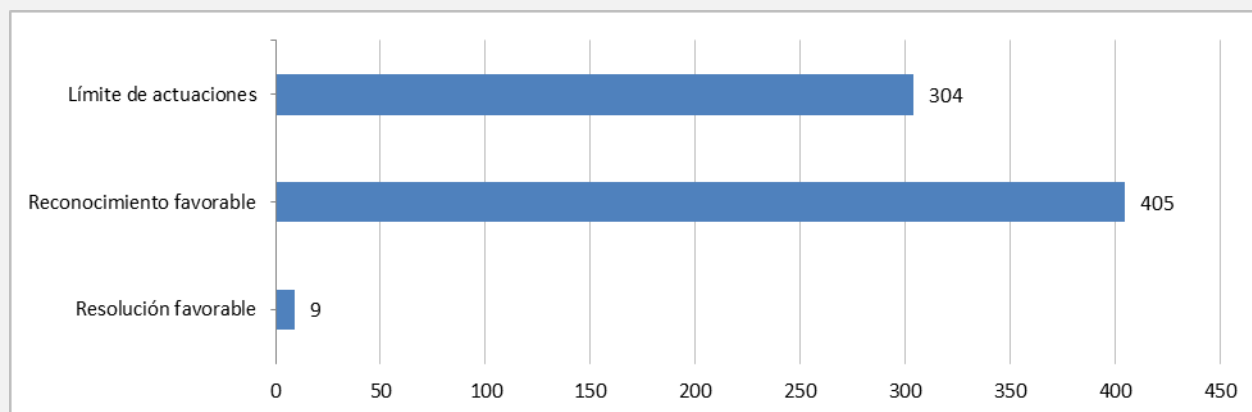
Durante el año 2021 se acordó un total de **304** cierres por haberse alcanzado el límite a nuestras actuaciones, lo que supone un **42,34%** del total de cierres decretados durante ese ejercicio. Este dato indica una leve mejoría, puesto que durante 2020, y según reza en la pág. 167 de nuestro anterior informe anual, el número de cierres por límite de actuaciones alcanzó el **53,42%** del total de cierres de aquel año.

No obstante, el porcentaje del **42,34%** continúa siendo excesivo, y nos reafirma en la necesidad de impulsar un cambio urgente y notable en la gestión de los derechos y prestaciones derivados del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en nuestras islas.

Esta necesidad de una urgente mejora del sistema, propició el inicio de las investigaciones de oficio con referencias Q21/1207, Q21/1208 y Q21/1209, a las que nos referiremos con mayor detalle en el Capítulo V de este documento, y que a la postre dieron lugar a la redacción del **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias, de 2021”**.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	9	1.25%
Reconocimiento favorable	405	56.41%
Total resolución positiva	414	57.66%
Límite de actuaciones	304	42.34%
TOTAL	718	100.00%



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 una **(1)**, por desistimiento de la persona reclamante.

Desistimiento	1	100.00%
TOTAL	1	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Durante el ejercicio 2021, **una (1)** de las quejas decretadas a esta área fue trasladada a otra institución. En este caso, al Defensor del Pueblo.

Las remisiones de quejas de esta institución a dicha Defensoría tienen lugar, a la vista de lo dispuesto en los artículos 16 y 17 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, con relación al artículo 1 del mismo texto legal, y concordantes, cuando el objeto de la queja excede de la competencia territorial de la Diputación del Común.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante 2021 se inadmitieron un total de **59** expedientes de queja, lo que supone un **7,57%** del total de cierres del citado año.

El motivo de que durante el año 2021 puedan inadmitirse expedientes registrados durante el año anterior, se debe a que **10** quejas registradas durante 2020 habían quedado pendientes de valoración a fecha 31/12/21 (bien por haberse presentado en los últimos días, bien por estar tramitándose la ampliación de datos con las personas reclamantes).

Las **59** quejas inadmitidas durante 2021 lo fueron por las siguientes causas:

Causa	Año de apertura		TOTAL
	2020	2021	
En vías de solución		10	10
No subsanación	10	17	27
Desiste		8	8
Duplicidad		4	4
No existe irregularidad		5	5
Sub-ludice		1	1
Sin pretensión		2	2
Sin recurrir a la administración		2	2
TOTAL	10	49	59

Tabla 6. Quejas inadmitidas en el año 2021, y sus causas

Por lo tanto, **27** se archivaron al no subsanarse los defectos observados en su presentación; **10** por encontrarse en vías de solución, **4** por duplicidad, **5** concluyeron al no haberse advertido irregularidad en la actuación de las administraciones afectadas por la respectiva queja; **2** por no haber recurrido a otra administración antes de interponer queja ante la Diputación del Común, **8** finalizaron por desistimiento de la persona que reclamó, **1** por estar pendiente de resolución judicial y **2** por carecer de motivos su pretensión.

- **Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	27
En vías de solución	10
Duplicidad	4
No existe irregularidad	5
Sin recurrir a otra administración	2
Desistimiento	8
Sub-ludice	1
Sin pretensión	2
TOTAL INADMITIDAS	59

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

En este mismo ejercicio **se cerraron** las **9** expedientes, de los que **8** fueron incoados en 2021 y **1** queja que se encontraba en trámite al finalizar 2020, la Q20/2904.

- Datos Generales**

Cerradas con resolución	5	55.55%
Resto de cierres	1	11.11%
Inadmitidas	3	33.33%
Total quejas cerradas	9	100.00%

1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron tres **(3)** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **60%** 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, se han cerrado dos **(2)** quejas en este apartado.

- Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	3	60.00%
Total Favorables	3	60.00%
Límite de actuaciones	2	40.00%
TOTAL CERRADAS	5	100.00%

2. Resto de Cierres

En el resto de cierres por otros motivos consta **1** escrito de queja que, después de ser admitida y haber consultado con la Administración, fue cerrada por desistimiento de la persona reclamante.

Desistimiento	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

3. Traslados 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.

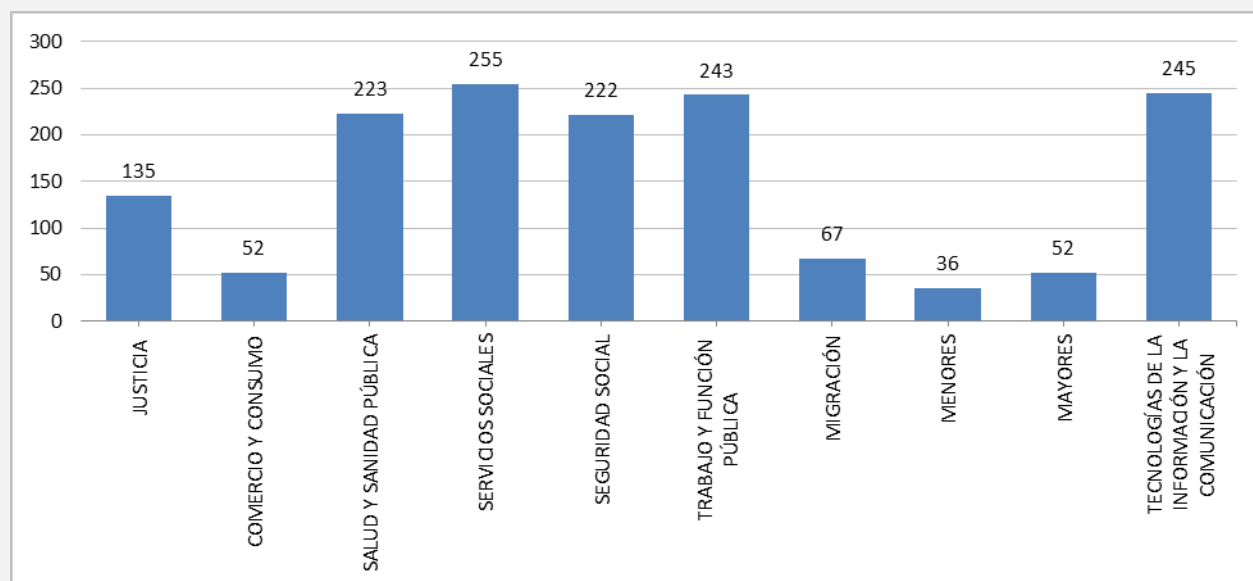
4. Inadmisiones y sus causas

Se inadmitieron **3** expedientes de queja en esta Área de la Diputación del Común, de las que **2** fueron por desistimiento del reclamante y **1** por no tener competencia la Diputación del Común en el asunto planteado.

Desistimiento	2	66.67%
Sin competencia	1	33.33%
TOTAL INADMITIDAS	3	100.00%

QUEJAS CERRADAS DE LA ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	135
COMERCIO Y CONSUMO	52
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	223
SERVICIOS SOCIALES	255
SEGURIDAD SOCIAL	222
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	243
MIGRACIÓN	67
MENORES	36
MAYORES	52
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	245
TOTAL	1.530



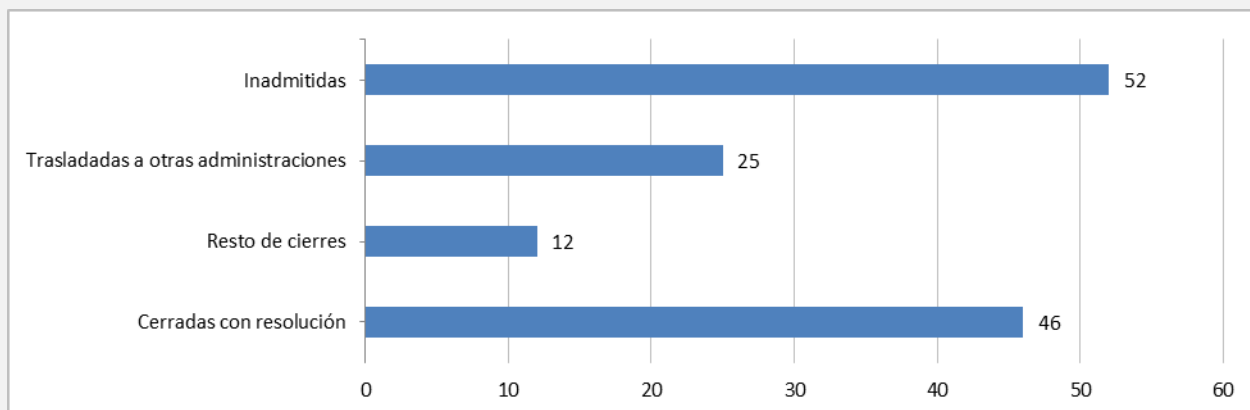
ÁREA DE JUSTICIA

Se ha procedido al archivo de un total de ciento treinta y cinco (**135**) expedientes en el ejercicio 2021, de los cuales, ciento tres (**103**) de estas quejas corresponden al año 2021, treinta (**30**) al año 2020, y dos (**2**) al año 2019.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	46	34.07%
Resto de cierres	12	8.88%
Trasladadas a otras administraciones	25	18.52%

Inadmitidas	52	38.52%
Total quejas cerradas	135	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **40** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **86.96%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

2.

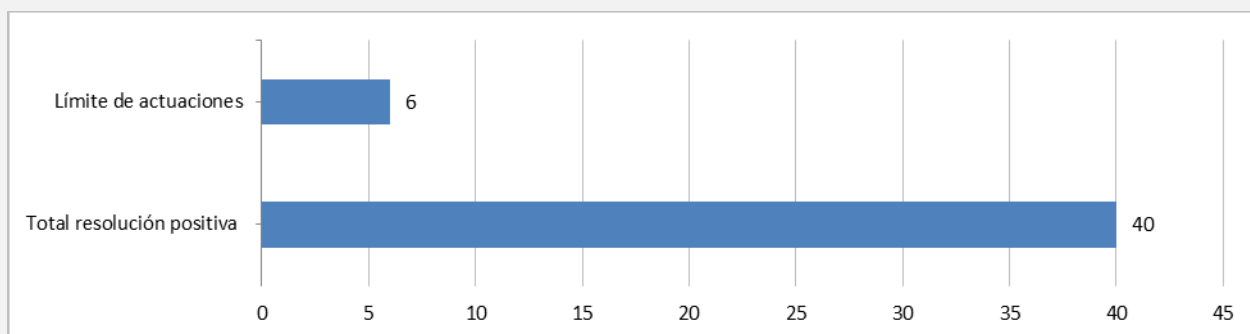
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **27** quejas se han archivado, lo que representa un **58.70%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **13** quejas cerradas, lo que supone el **28.26%**.

3. **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 **13.04%** de las cerradas con resolución.

• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	27	58.70%
Reconocimiento favorable	13	28.26%
Total resolución positiva	40	86.96%
Límite de actuaciones	6	13.04%
TOTAL	46	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 2021 se desprende que, en relación con los archivos efectuados tras tramitación de las quejas registradas, continúa siendo notoria la resolución de un elevado número de quejas por llegar al límite posible de actuaciones con la Administración correspondiente.

No obstante, en este último ejercicio ha vuelto a aumentar el número de quejas en las que se ha logrado solucionar el asunto planteado de forma favorable, tal como demuestran los datos obtenidos: veinticinco **(25)** expedientes se han resuelto al haberse logrado solucionar el asunto objeto de queja; por otra parte, son trece **(13)** 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; y en dos **(2)** expedientes se ha emitido Recomendación o Sugerencia que ha sido aceptada por la Administración.

Respecto al último motivo de archivo, podemos destacar respuestas varias:

En la **Q20/2119** se realizó una sugerencia al Consejo Canario de Colegios de Abogados para que resolviera de manera expresa el recurso de alzada interpuesto por una ciudadana, a lo que dicho Consejo respondió que, para el cumplimiento de la sugerencia se procedería a la emisión del informe-propuesta de resolución del citado recurso de alzada que debía ser elevado para su aprobación a la próxima sesión que la Comisión del presente Consejo Canario celebrara y que seguidamente, en forma de resolución expresa, sería objeto de ulterior notificación y traslado a la interesada, con indicación de los recursos pertinentes.

En el expediente **Q21/1299** se procedió a emitir dos recomendaciones:

- Que, en lo sucesivo, con el fin que no se vea quebrantada la tutela efectiva del ciudadano/a (**art. 9.3 CE**) todo acuerdo que se adopte como consecuencia de una denuncia venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa.
- Que se declare de oficio la nulidad de la resolución de archivo de la denuncia presentada por el reclamante y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, permitiendo que se pueda interponer recurso en tiempo y forma, dándole al mismo el curso establecido legalmente.

La respuesta del colegio profesional fue que se aceptaban las recomendaciones remitidas por esta institución en su día, e indicaba que procedería a retrotraer el procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, de manera que podría el ciudadano interponer el recurso que procediera.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman **12** quejas, las cuales después de ser admitidas y haber sido consultada la Administración, son archivadas por no observarse irregularidad ni vulneración del ordenamiento jurídico por parte de la Administración y por último remitida a otra administración.

No existe irregularidad	10	83.33%
Desistimiento	1	8.33%

Remitida a otra administración	1	8.33%
TOTAL	12	100.00%

3. Trasladas a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que, por exceder de nuestras competencias, son veinticinco **(25)** las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: veintitrés **(23)** han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y dos **(2)** al Consejo General del Poder Judicial. De todos ellos, veintitrés **(23)** expedientes se registraron en el año 2021 y dos **(2)** en el año 2020.

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	23	92.00%
Traslado al Consejo General del Poder Judicial	2	8.00%
TOTAL	25	100.00%

4. Inadmisiones y sus causas

En lo que respecta a la inadmisión de quejas, se han inadmitido cincuenta y dos **(52)** expedientes de queja, de los cuales cuarenta y uno **(41)** han sido registrados en el año 2021 y once **(11)** en el año 2020. En cuanto a las causas, **16** se inadmitieron por falta de subsanación, **2** porque no existe irregularidad, **5** por estar inmersa en un proceso judicial, **5** por no ser competente esta Defensoría en la materia, **9** por duplicidad de la queja, **1** por no haber recurrido previamente a la Administración, **2** por no existir pretensión en la reclamación presentada por la ciudadana, **6** por estar pendiente de una resolución judicial, **3** por desistimiento del reclamante, **2** por encontrarse ya en vías de solución y **1** por carecer de interés legítimo para interponer la reclamación ante la Diputación del Común.

- Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	16
No existe irregularidad	2
Jurídico privada	5
Sin competencia	5
Duplicidad	9
Sin recurrir a otra Administración	1
Sin pretensión	2
Sub Iudice	6
Desistimiento	3
En vías de solución	2
Sin interés legítimo	1
Total Inadmitidas	52

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

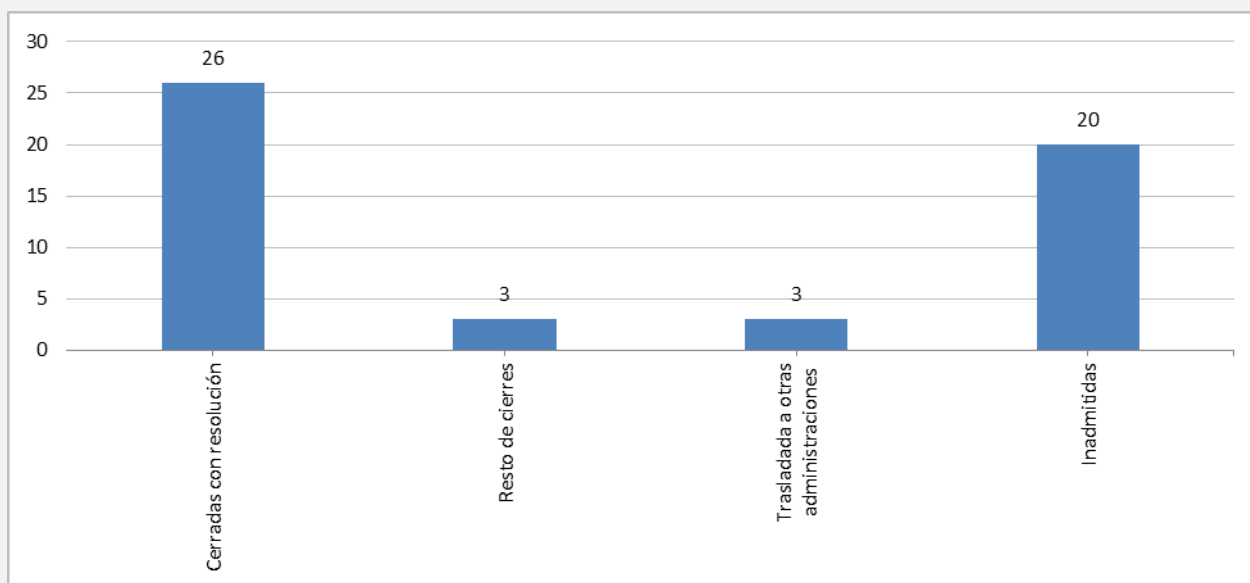
Del recuento total realizado a fecha 31 de diciembre de 2021 se han cerrado **52** quejas en este ejercicio. De este número total, **1** quejas corresponde al año 2017, **2** quejas corresponden al año 2018, **20** corresponden al año 2020 y todas las demás, es decir **29**, son quejas registradas, tramitadas y archivadas en el año 2021.

Por lo tanto, se han procedido al cierre de los expedientes de queja una vez realizada la supervisión de los expedientes y recibida respuesta expresa de la administración. No se ha observado vulneración del ordenamiento jurídico o lesión de derechos, concluyendo la actuación de este comisionado al llegar al límite de actuaciones previstas en la ley.

Los principales motivos de inadmisión se han determinado por considerarlos como asuntos jurídicos/privados que deben dirimirse en la jurisdicción ordinaria o bien ya cuentan con resolución expresa de la administración que impide la supervisión al amparo del Ley 7/2001 del Diputado del Común y carecer de esa competencia en ese momento. Asimismo, algunos expedientes se inadmiten por no haberse dirigido, previamente, a la administración competente o bien, se le requiere al promotor del expediente de queja que aporte documentación que permita realizar una valoración de la casuística individual que no subsana e impide el trámite de la queja y la supervisión de la Diputación del Común.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	26	50.00%
Resto de cierres	3	5.76%
Trasladada a otras administraciones	3	5.76%
Inadmitidas	20	38.46%
Total quejas cerradas	52	100.00%



1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **2** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **7.69%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

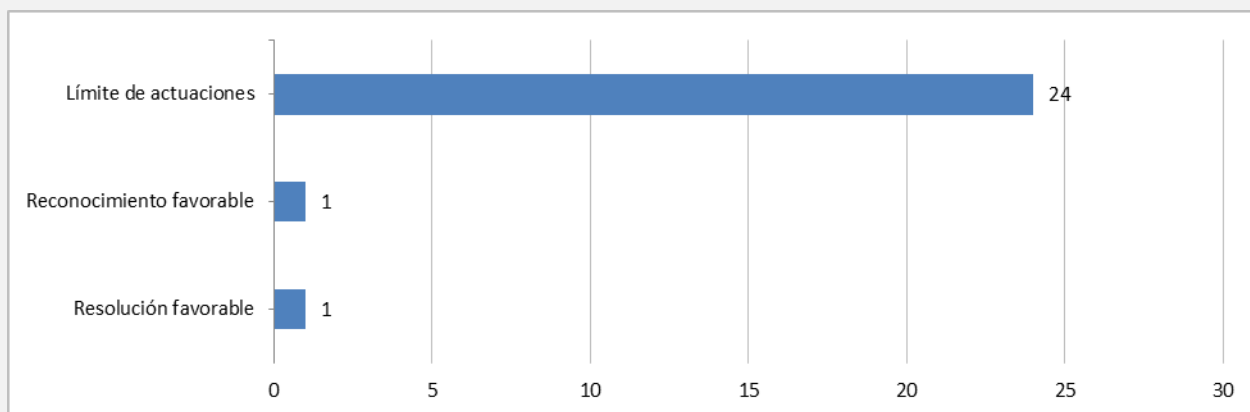
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **1** quejas se han archivado, lo que representa un **3.85%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **1** quejas cerradas, lo que supone el **3.85%**.

c. **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 **24** quejas, lo que supone el **92.31%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	1	3.85%
Reconocimiento favorable	1	3.85%
Total resolución positiva	2	7.69%
Límite de actuaciones	24	92.31%
TOTAL	26	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **3** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas porque no existe irregularidad.

No existe irregularidad	3	100.00%
TOTAL	3	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Por otra parte, debemos indicar que, por exceder de nuestras competencias, son cuatro (**3**) las quejas que han sido remitidas a otras Administraciones Públicas: (**2**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y una (**1**) al

Defensor del Pueblo Andaluz por corresponderle la supervisión y competencia del asunto. Una vez trasladados se ha procedido al archivo de los mismos por competencia de otra administración u organismo.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **20** inadmisiones se dividen en; **1** por desistimiento, **1** fue por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **3** por no existir irregularidad, **1** por tratarse de cuestiones jurídico-privadas las que nos trasladan, y por tanto actividad ésta que excede del ámbito competencial de la Diputación del Común, **1** por encontrarse en vías de solución, **4** por no haberse dirigido previamente a la administración pública y **9** por no ser competencia de esta Institución.

- Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	1
No subsanación	1
No existe irregularidad	3
Jurídico privada	1
En vías de solución	1
Sin recurrir a otra Administración	4
Sin competencia	9
Total Inadmitidas	20

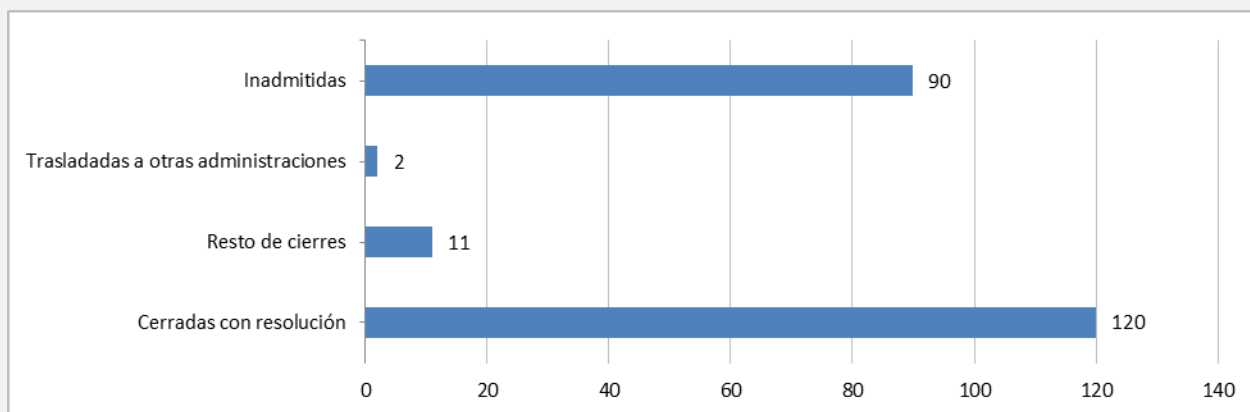
ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En 2021 se han archivado un total de doscientos veintitrés (**223**) expedientes, ciento setenta y nueve (**179**) correspondientes a quejas iniciadas en el 2021, treinta y siete (**37**) del año 2020 y siete (**7**) de quejas iniciadas en el 2019.

De estas doscientos veintitrés **223** quejas, ciento veinte (**120**) se cerraron con resolución, **11** son del denominado Resto de Cierres, dos (**2**) se trasladaron al Defensor del Pueblo y noventa (**90**) se inadmitieron.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	120	53.81%
Resto de cierres	11	4.93%
Trasladadas a otras administraciones	2	0.89%
Inadmitidas	90	40.36%
Total quejas cerradas	223	100.00%

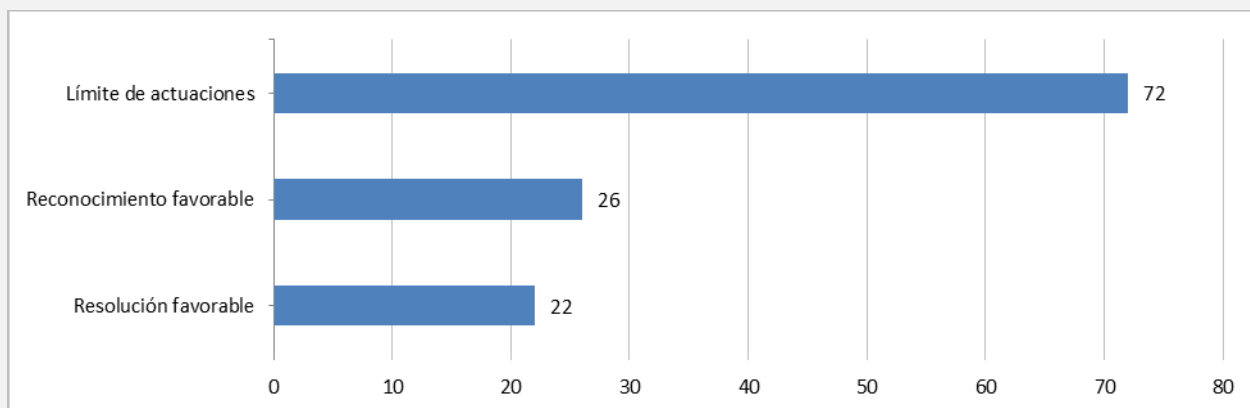


1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron cuarenta y ocho (**48**) expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **40%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: trece (**22**) quejas se han archivado, lo que representa un **18.33%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: (**26**) quejas cerradas, lo que supone el **21.67%**.
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 **72** quejas, lo que supone el **60%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	22	18.33%
Reconocimiento favorable	26	21.67%
Total resolución positiva	48	40.00%
Límite de actuaciones	72	60.00%
TOTAL	120	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **11** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas: **8** porque no existe irregularidad, dos (**2**) por en encontrarse el asunto en trámite judicial y uno (**1**) por desistimiento del reclamante.

No existe irregularidad	8	72.73%
Sub-ludice	2	18.18%
Desistimiento	1	9.09%
TOTAL	11	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Con respecto a los dos (**2**) 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.

4. Inadmisiones y sus causas

Las **90** inadmisiones se dividen en; **50** por no existir irregularidad, **3** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **17** por desistimiento, **5** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **3** por carecer de pretensión, **6** por carecer de reclamación previa a la administración en conflicto, **2** por encontrarse el asunto en manos del juzgado, **3** por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado y **1** por tratarse de cuestiones jurídico-privadas las que nos trasladan, y por tanto actividad ésta que excede del ámbito competencial de la Diputación del Común.

- Quejas Inadmitidas**

No existe irregularidad	50
No Subsanación	3
Desistimiento	17
Sin competencia	5
Sin pretensión	3
Sin recurrir a otra administración	6
En vías de solución	3
Sub-ludice	2
Jurídico- Privado	1
Total Inadmitidas	90

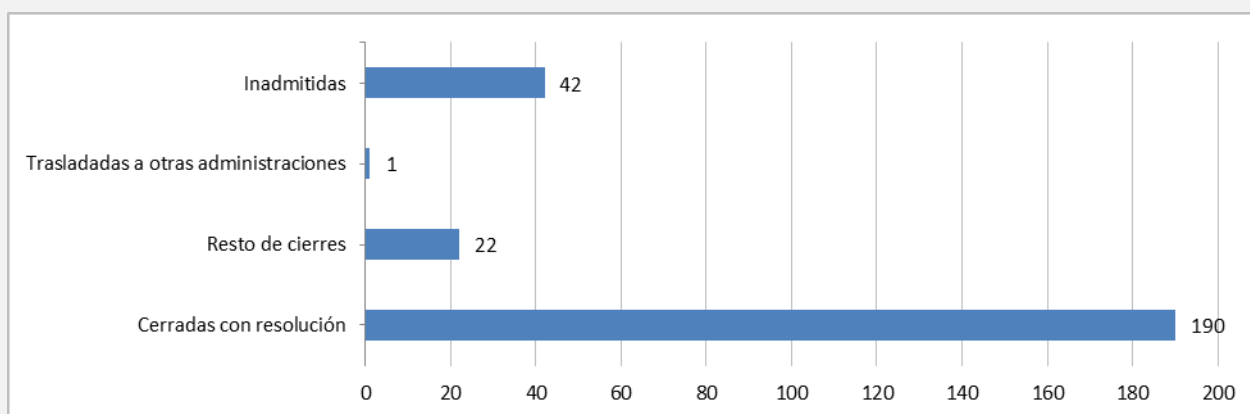
ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En este mismo ejercicio se cerraron **255** quejas (**202** de 2021, **52** de 2020 y **1** de 2019). De estas **255** quejas, **190** se cerraron con resolución del asunto planteado, **42** quejas se inadmitieron, **1** que se trasladó al Defensor del Pueblo y **22** fueron Resto de Cierres.

Hay que señalar que las quejas que se cerraron por solución y reconocimiento favorable tuvieron, en general, efectos económicos beneficiosos para los reclamantes, bien porque se inició el abono de la PCI, o porque se reconoció el derecho a percibir la PNC.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	190	74.50%
Resto de cierres	22	8.62%
Trasladadas a otras administraciones	1	0.39%
Inadmitidas	42	16.47%
Total quejas cerradas	255	100.00%

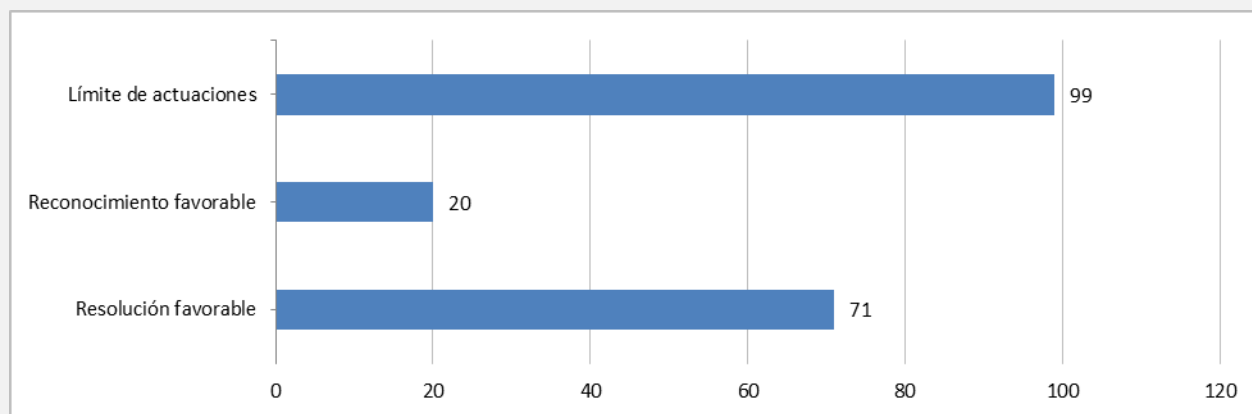


1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **91** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **47.89%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **71** quejas se han archivado, lo que representa un **37.37%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **20** quejas cerradas, lo que supone el **10.52%**.
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 **99** quejas, lo que supone el **52.11%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	71	37.37%
Reconocimiento favorable	20	1.053%
Total resolución positiva	91	47.89%
Límite de actuaciones	99	52.11%
TOTAL	190	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **22** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas. **19** de esos archivos se cerraron por desistimiento de los y las reclamantes, **2** por falta de irregularidad con la gestión de sus reclamaciones y **1** por duplicidad.

Desistimiento	19	86.36%
No existe irregularidad	2	9.09%
Duplicidad	1	4.54%
TOTAL	22	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Durante 2021 se trasladó únicamente una queja al Defensor del Pueblo, la **Q21/3215**.

La promotora alegaba en su escrito que es de Ecuador y lleva 17 años en España, aproximadamente. Tiene un hijo de 24 años en Ecuador, que padece cáncer y, para su tratamiento, ha tenido que enviarle dinero para que pueda comprar los medicamentos que necesita, pues en el hospital en el que lo atienden no disponen de los mismos. Nos solicitaba información sobre si existen organizaciones que puedan ayudarla.

Se dirigió a Cruz Roja Internacional y le dijeron que no pueden ayudarla porque su hijo no está en España. Y es que no puede venir por su estado de salud. Al tratarse de un problema que trasciende el ámbito de supervisión de la Institución, con fecha 19/11/2021, trasladamos la queja al Defensor del Pueblo.

4. Inadmisiones y sus causas

Durante el año 2021, **42** han sido inadmitidas, de las que **28** fueron por desistimiento, **2** por no existir irregularidad, **1** por no recurrir a otra administración antes de presentar la queja en la Diputación del Común, **3** por duplicidad, **1** porque carecer de competencia esta Defensoría, **2** por anónimo, **2** por falta de aportar la documentación necesaria para admitir a trámite la queja y **3** por encontrarse en el asunto, una vez presentada, en vías de solución.

• Quejas Inadmitidas

Desistimiento	28
No existe irregularidad	2

Sin recurrir a otra administración	1
Sin competencia	1
En vías de solución	3
Duplicidad	3
Anónimo	2
No Subsanación	2
Total Inadmitidas	42

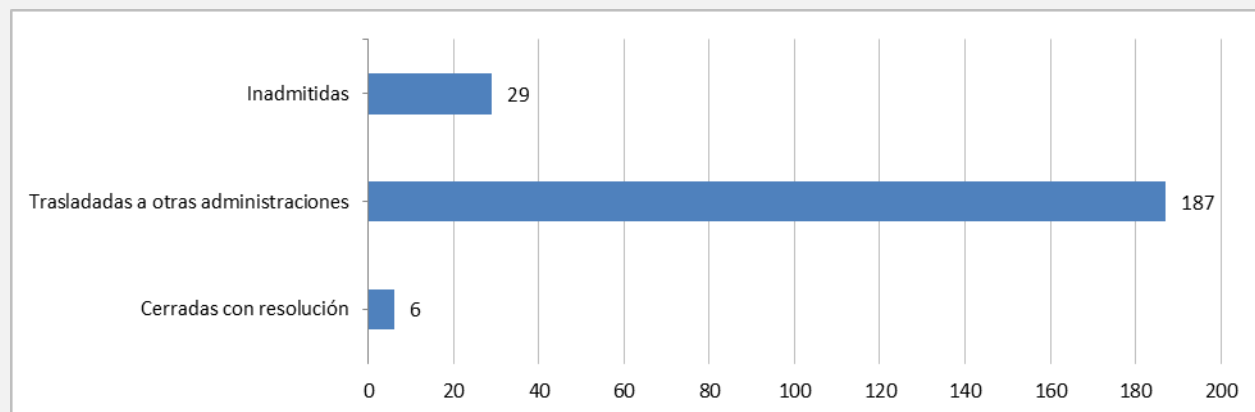
ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

En el año 2021 se cerraron **222** quejas, **208** de quejas registradas en 2021 y **14** correspondientes al 2020.

De estas **222** quejas, **6** se cerraron con resolución, **187** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **29** se inadmitieron, con sus diversas causas.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	6	2.70%
Trasladadas a otras administraciones	187	84.23%
Inadmitidas	29	13.06%
Total quejas cerradas	222	100.00%

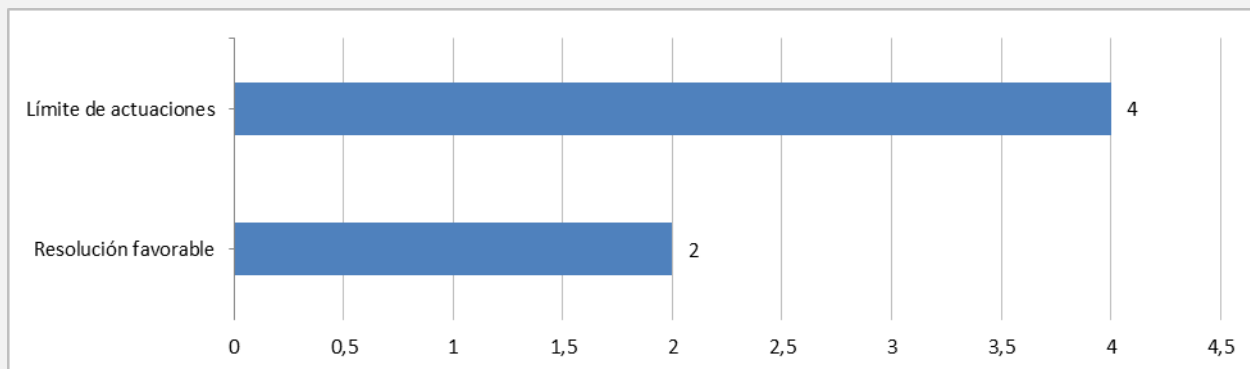


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **2** expedientes favorables a la ciudadanía, supone el **33.33%** 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 **66.67%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	2	33.33%
Total resolución positiva	2	33.33%
Límite de actuaciones	4	66.67%
TOTAL	6	100.00%



2. Resto de cierres

Ningún expediente se cerró dentro de este concepto después de ser admitido y haber consultado con la Administración.

3. Traslados a otras administraciones

187 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

Las **29** inadmisiones se dividen en **13** por desistimiento, **8** por no presentar la documentación necesaria para continuar la tramitación de la queja, **3** por duplicidad, **2** porque no existía irregularidad en la pretensión de los ciudadanos, **2** por encontrarse en vías resolver el asunto planteado y **1** por encontrarse en un proceso judicial la persona reclamante.

- **Quejas Inadmitidas**

Desistimiento	13
No subsanación	8
Duplicidad	3
No existe irregularidad	2
Vías de solución	2
Jurídico-Privado	1
Total Inadmitidas	29

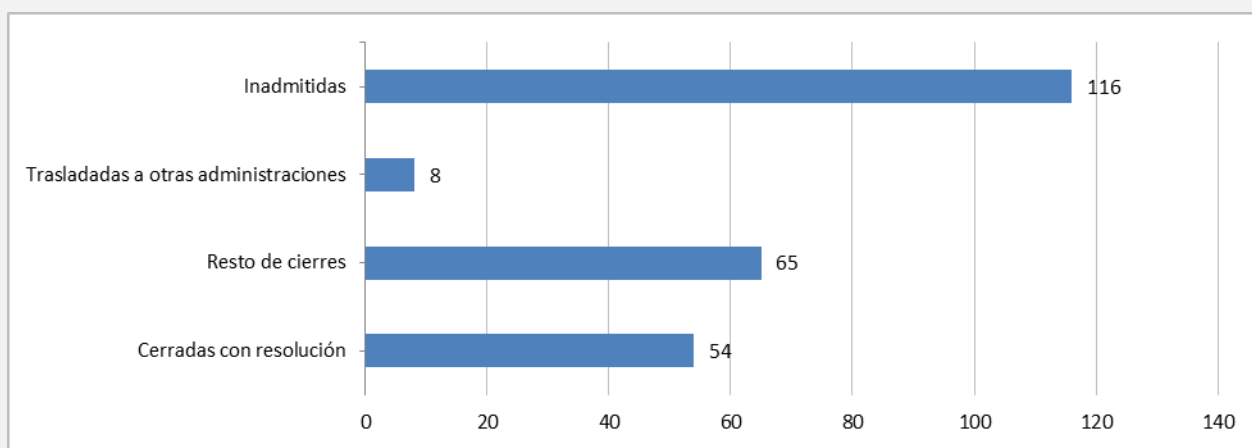
ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En 2021 se archivaron **243** quejas, de las que **133** fueron presentadas en 2021, **80** en 2020, **23** en 2019, y **7** en 2018.

De estas **243** quejas, **54** se cerraron con resolución, **65** son del denominado Resto de Cierres, **8** se trasladaron al Defensor del Pueblo y **116** se inadmitieron.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	54	22.22%
Resto de cierres	65	26.75%
Trasladadas a otras administraciones	8	3.29%
Inadmitidas	116	47.73%
Total quejas cerradas	243	100.00%

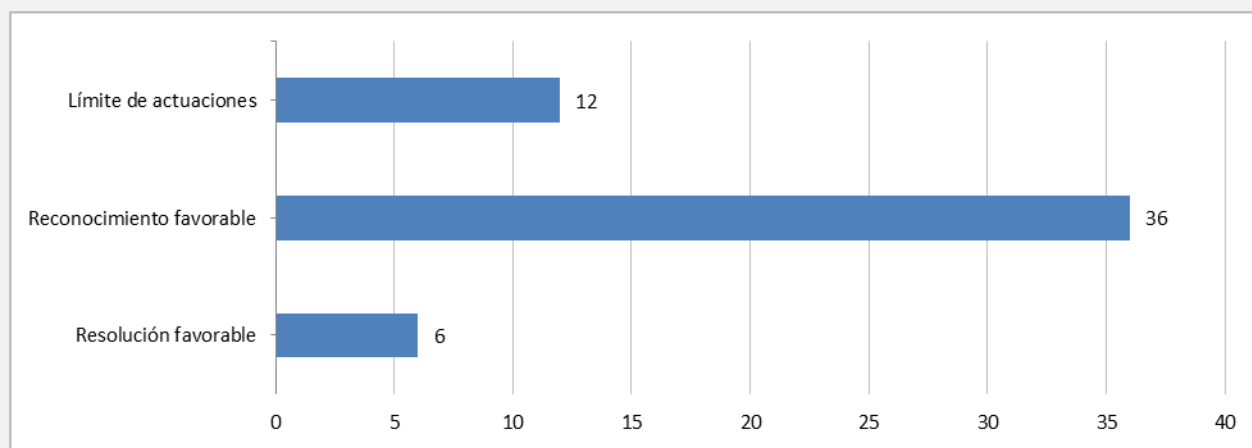


1. Cierres con Resolución

- Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **42** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **77.78%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **6** quejas se han archivado, lo que representa un **11.11%**.
 - Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **36** quejas cerradas, lo que supone el **66.67%**.
- 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 **22.22%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	6	11.11%
Reconocimiento favorable	36	66.67%
Total resolución positiva	42	77.78%
Límite de actuaciones	12	22.22%
TOTAL	54	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **65** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas: **46** porque no existe irregularidad, **17** por encontrarse el asunto en un proceso judicial y **2** por desistimiento de los/las reclamantes.

No existe irregularidad	46	70.77%
Sub Iudice	17	26.15%
Desistimiento	2	3.07%
TOTAL	65	100.00%

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 **116** inadmisiones se dividen en; **43** por duplicidad, **23** por desistimiento, **18** fueron por no subsanación al no aportar la documentación necesaria para poder valorar adecuadamente la situación planteada, **15** por no existir irregularidad, **10** por comunicar a la institución que se encuentra en vías de solucionarse el problema planteado, **5** por ser anónimas y **2** por encontrarse en fase judicial.

- **Quejas Inadmitidas**

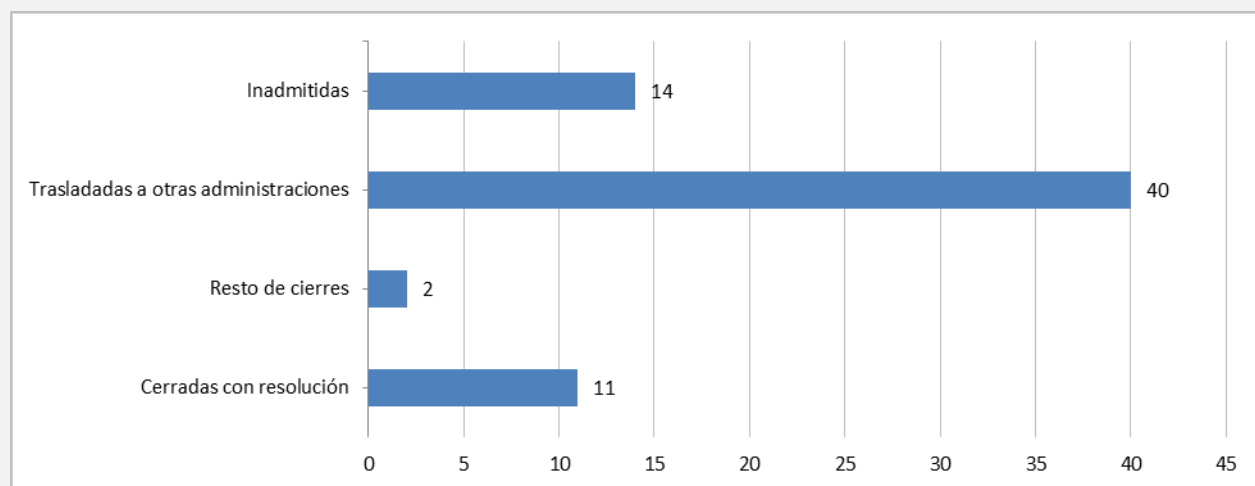
Duplicidad	43
Desistimiento	23
No subsanación	18
No existe irregularidad	15
En vías de solución	10
Anónima	5
Sub Iudice	2
Total Inadmitidas	116

ÁREA DE MIGRACIONES

Se ha procedido al archivo de un total de **(67)** expedientes durante 2021, pertenecientes cincuenta y cuatro **(54)** de ellos al propio año 2021 y trece **(13)** al año 2020.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	11	16.41%
Resto de cierres	2	2.98%
Trasladadas a otras administraciones	40	59.70%
Inadmitidas	14	20.89%
Total quejas cerradas	67	100.00%



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

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **9** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **81.81%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

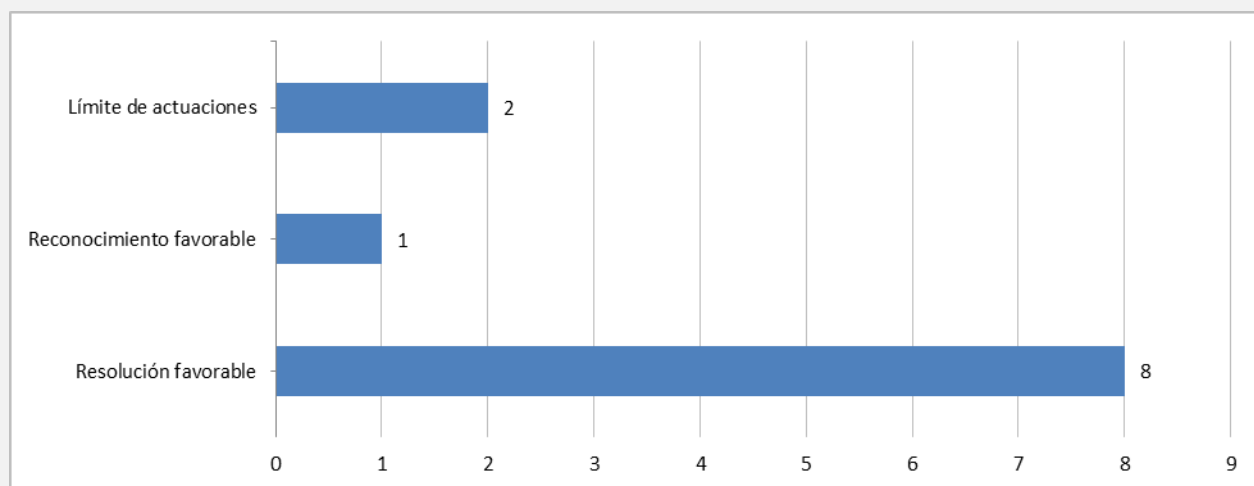
a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **8** quejas se han archivado, lo que representa un **72.72%**.

b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **1** queja cerrada, lo que supone el **9.09%**.

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 **2** quejas, lo que supone el **18.18%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	8	72.72%
Reconocimiento favorable	1	9.09%
Total resolución positiva	9	81.81%
Límite de actuaciones	2	18.18%
TOTAL	11	100.00%



Como se puede observar, en este ejercicio 2021 se ha producido el archivo de nueve (**9**) quejas donde se han logrado solucionar el asunto planteado de forma favorable, tal como demuestran los datos obtenidos.

Seis (**6**) de estos expedientes fueron registrados durante este ejercicio 2021, habiendo sido todos ellos archivados por haberse resuelto el asunto objeto de queja.

Sin embargo, se produjo también el cierre de otros tres (**3**) expedientes pertenecientes al año 2020, produciéndose por diferentes causas: en un caso, por encontrarse el asunto en vías de solución (Q20/2344); en otro, por haberse resuelto el asunto expuesto en el escrito de queja (Q20/2885); y en el último, por haber sido aceptada la recomendación emitida (Q20/2529) para que se declarara de oficio la nulidad de la baja de oficio en el padrón municipal y se ordenara la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, procediendo a la rectificación para reparar los perjuicios que pudieran haberse efectuado a causa de dichas actuaciones administrativas, contrarias a derecho y vulnerando derechos fundamentales.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **2** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas. Uno **(1)** de estos expedientes ha sido archivado mediante una remisión al Defensor del Pueblo, tras haber llevado a cabo gestiones con la administración autonómica y uno **(1)** más por falta de irregularidad.

Remitida a otra administración	1	50.00%
No existe irregularidad	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Cuarenta **(40)** 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.

4. Inadmisiones y sus causas

Por otra parte, se han inadmitido catorce **(14)** expedientes de queja, perteneciendo todas ellas a quejas registradas en el año 2020. Las causas han sido las siguientes: **7** por no subsanar la falta de documentación, **3** por no existir irregularidad, **2** por duplicidad de expedientes, **1** por no haber recurrido previamente a la Administración y **1** porque su reclamante desistió.

- Quejas Inadmitidas**

No Subsanación	7
No existe irregularidad	3
Duplicidad	2
Sin recurrir a otra administración	1
Desistimiento	1
Total Inadmitidas	14

ÁREA DE MENORES

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

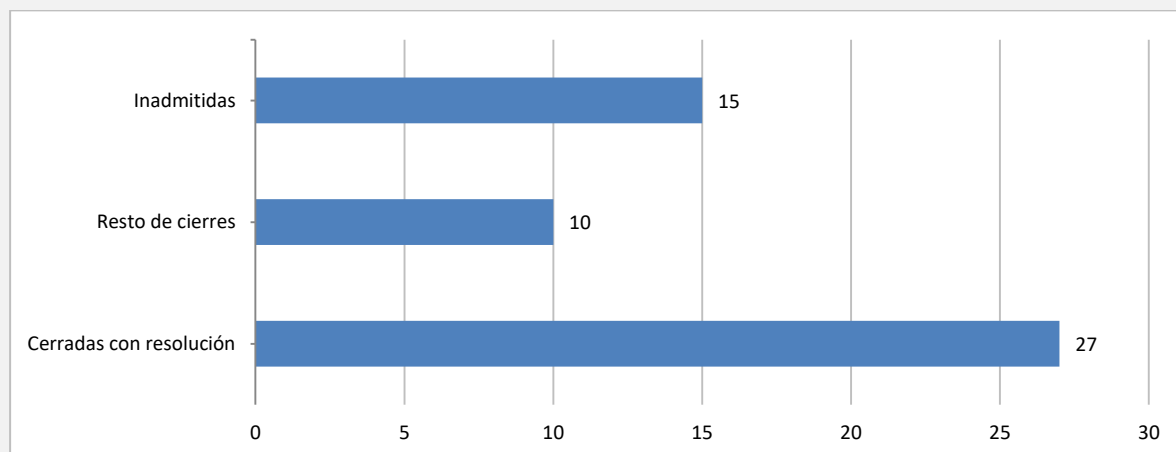
ÁREA DE MAYORES

En este mismo ejercicio se cerraron **52** quejas, de las que **34** son de 2021, **17** corresponden a 2020 y **1** que se inició en 2019, la Q19/439.

De estas **52** quejas, **27** se cerraron con resolución, **10** son del denominado Resto de Cierres y **15** se inadmitieron.

- Datos generales**

Cerradas con resolución	27	51.92%
Resto de cierres	10	19.23%
Inadmitidas	15	28.84%
Total cerradas	52	100.00%



1. Cierres con Resolución

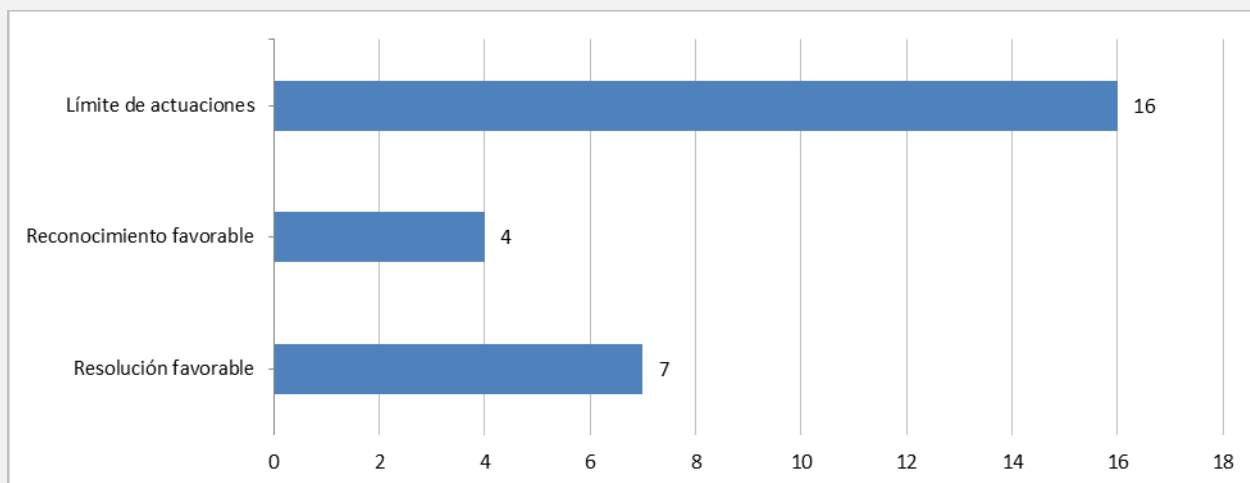
1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **11** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **40.74%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **7** quejas se han archivado, lo que representa un **25.92%**.
- Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **4** quejas cerradas, lo que supone el **14.81%**.

- 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 **16** quejas, lo que supone el **59.26%** de las cerradas con resolución.

- Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	7	25.92%
Reconocimiento favorable	4	14.81%
Total resolución positiva	11	40.74%
Límite de actuaciones	16	59.25%
TOTAL	27	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configuran **10** quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, fueron cerradas: **9** por desistimiento de los y las reclamantes y **1** por falta de irregularidad en la actuación de la Administración.

Desistimiento	9	90.00%
No existe irregularidad	1	10.00%
TOTAL	10	100.00%

3. Traslados a otras administraciones

Ninguna 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 **15** inadmisiones se dividen en **1** por no resolver la falta de documentación necesaria para admitir a trámite la queja, **10** por desistimiento, **1** por cuestiones que se encuentran en vía judicial, **1** por encontrarse en vías de solucionarse el problema en breve plazo y **2** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común.

• Quejas Inadmitidas

Desistimiento	10
Sin competencia	2
No Subsanación	1
Sub Iudice	1
Vías de solución	1
Total Inadmitidas	15

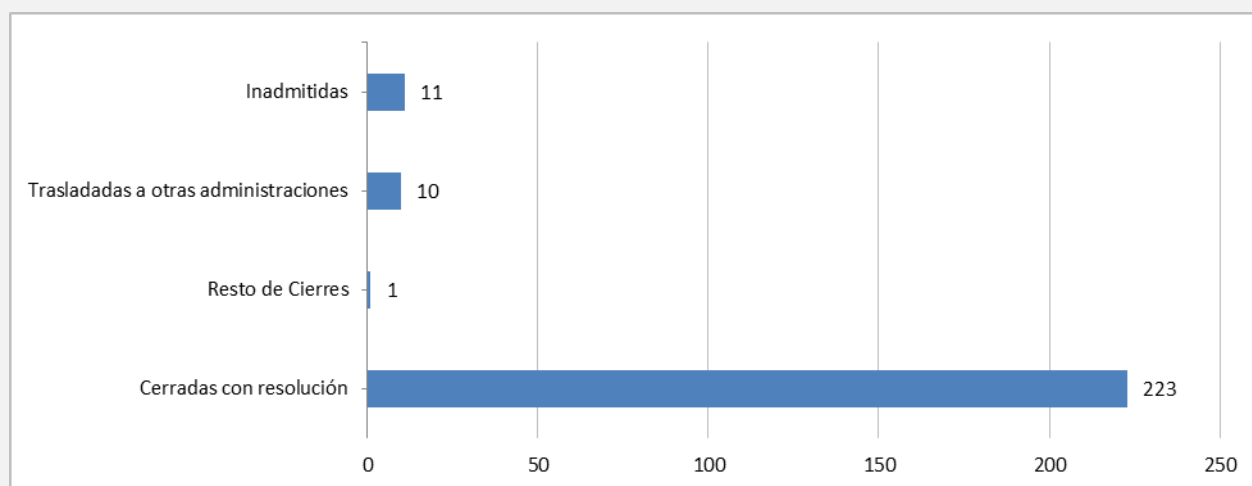
ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En 2021 se han cerrado un total de doscientos cuarenta y cinco (**245**) expedientes, correspondiendo ciento veintiocho (**128**) de ellos a quejas que fueron iniciadas en el 2021, y ciento diecisiete (**117**) que pertenecen al ejercicio 2020.

De estas doscientas cuarenta y cinco (**245**) quejas, doscientas veintitrés (**223**) se cerraron con resolución, diez (**10**) se trasladaron al Defensor del Pueblo, once (**11**) se inadmitieron y **1** forma parte del Resto de Cierres.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	223	91.02%
Resto de Cierres	1	0.41%
Trasladadas a otras administraciones	10	4.08%
Inadmitidas	11	4.49%
Total quejas cerradas	245	100.00%

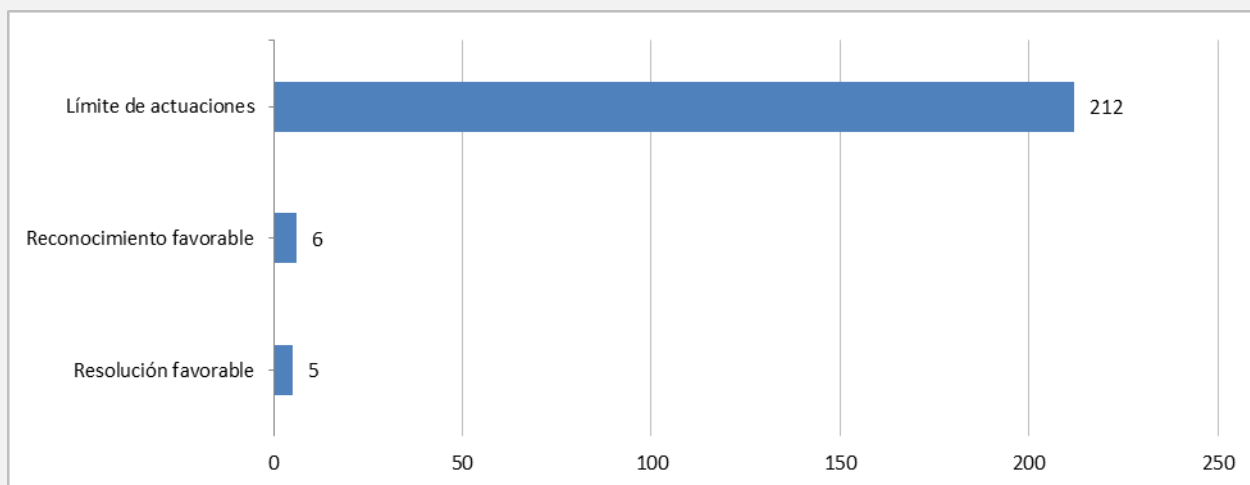


1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **11** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **4.93%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.
 - a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: **5** quejas se han archivado, lo que representa un **2.24%**.
 - b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: **6** quejas cerradas, lo que supone el **2.69%**.
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 **212** quejas, lo que supone el **95.06%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Resolución favorable	5	2.24%
Reconocimiento favorable	6	2.69%
Total resolución positiva	11	4.93%
Límite de actuaciones	212	95.06%
TOTAL	223	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres lo configura **1** queja que, después de ser admitida y haber consultada con la Administración, fue cerrada por falta de irregularidad en la actuación de la Administración Pública.

3. Traslados a otras administraciones

En este apartado se produjeron diez (**10**) 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 **11** inadmisiones se dividen en; **2** por carecer de competencia la institución de la Diputación del Común, **4** por no haber subsanado las posibles situaciones para admitir la queja, **4** por desistimiento por parte del reclamante y **1** por carecer de fundamentos la admisión a trámite de la queja.

- **Quejas Inadmitidas**

Sin competencia	2
No existe irregularidad	4
Desistimiento	4
Sin pretensión	1
Total Inadmitidas	11

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

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

Capítulo IV

Quejas en trámite
a fecha 31 de diciembre de 2021

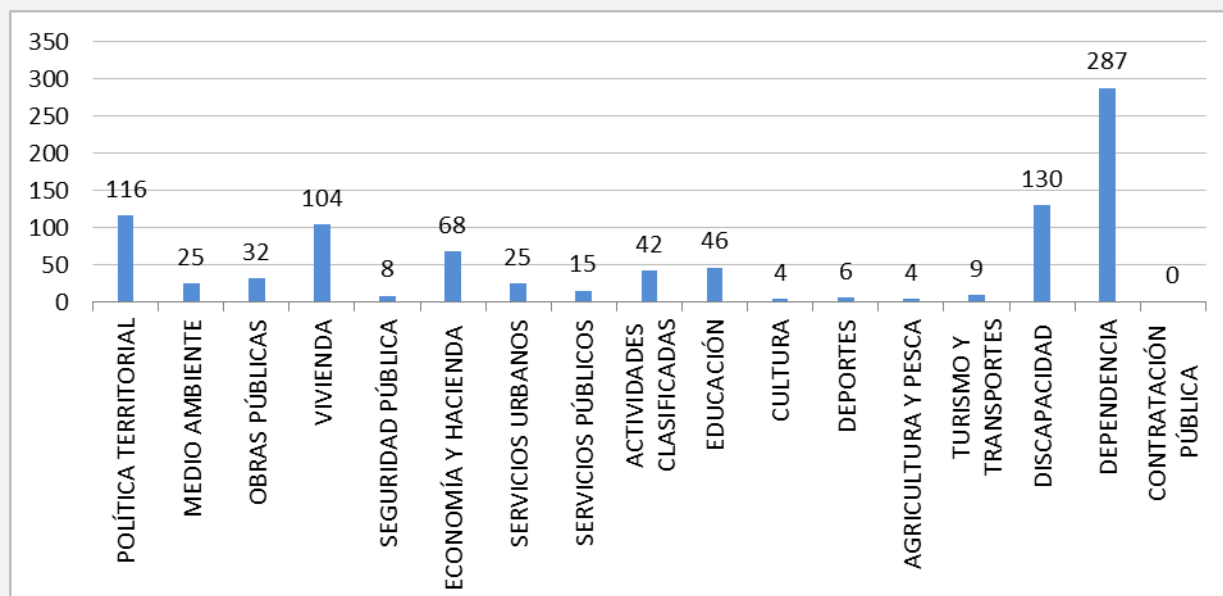
En este apartado se tratan aquellas quejas que se mantienen vivas al cierre del ejercicio del año del Informe Anual, es decir, el día 31 de diciembre de 2021, y que continuarán su gestión en el ejercicio de 2022. Son expedientes que están a la espera de recibir la información de las administraciones 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 **1.446** quejas en trámite que quedan al finalizar el ejercicio del año 2021, el **90.59%** de ellas fueron registradas en el año 2021, el **8.64%** pertenecen al año 2020 y apenas un **0,77%** son del año 2019.

Con respecto a 2020 se ha producido un pequeño aumento del **1.26%** en el número de expedientes que quedan en trámite. Las quejas gestionadas durante 2021 resultan de la suma de las que estaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020, que fueron **1.428**, y las nuevas registradas en 2021, que son **3.671**, dando un total de **5.099** expedientes, de los que quedan **1.446** para gestionarlos durante 2022.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	921
ADJUNTÍA SEGUNDA	380
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	145
TOTAL GENERAL	1.446

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2021 DE LA ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA	QUEJAS
POLÍTICA TERRITORIAL	116
MEDIO AMBIENTE	25
OBRAS PÚBLICAS	32
VIVIENDA	104
SEGURIDAD PÚBLICA	8
ECONOMÍA Y HACIENDA	68
SERVICIOS URBANOS	25
SERVICIOS PÚBLICOS	15
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	42
EDUCACIÓN	46
CULTURA	4
DEPORTES	6
AGRICULTURA Y PESCA	4
TURISMO Y TRANSPORTES	9
DISCAPACIDAD	130
DEPENDENCIA	287
CONTRATACIÓN PÚBLICA	0
TOTAL	921

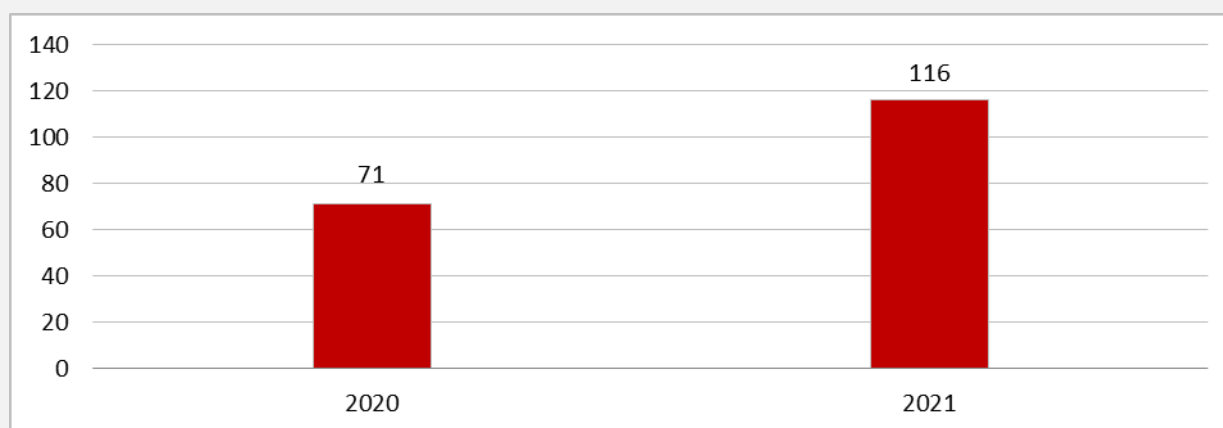


ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

A fecha 31 de diciembre de 2021 se mantienen en trámite **116** quejas, correspondiendo **2** de ellas (el **1.72%**) a expedientes iniciados en el transcurso del año 2019 y **114** (el **98.27%**) a las quejas presentadas durante el pasado año.

En esta área quedan en trámite al finalizar el 2021 una cantidad mayor a las que quedaron a fecha 31 de diciembre de 2020, momento en el que quedaron **71** expedientes en trámite.

A su vez, las quejas gestionadas en esta área en el período del 2021, resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020, es decir **71** y las nuevas en todo el año 2021, que son **201**, dando un resultado total de **272** expedientes, de los que **116** quedan para ser gestionados en 2022.



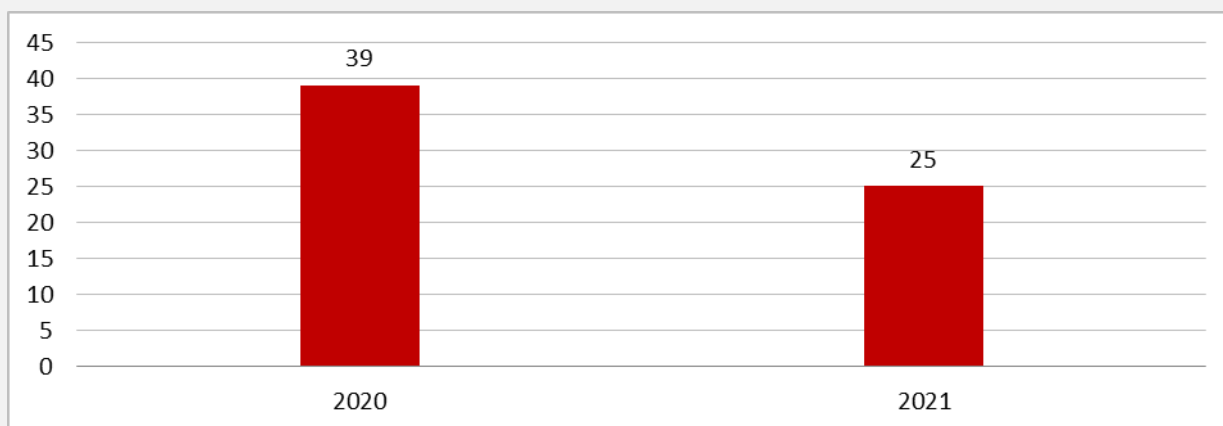
Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

A fecha 31 de diciembre de 2021 figuran veinticinco (**25**) expedientes en trámite en el área de Medio Ambiente. De ellos, diecinueve (**19**) se originaron durante ese mismo año, y seis (**6**) provenían de 2020. 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 treinta y dos (**32**) quejas que subsistían desde 2020, y de una (**1**) que pendía desde 2019. O lo que es lo mismo:

durante el 2021, en esta área se van a estar tramitando quejas presentadas mayoritariamente en ese mismo año, 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 2021, resultan de la suma entre las quejas que se encontraban en trámite a 31 de diciembre de 2020, es decir **39** y las nuevas en todo el año 2021, que son **38**, dando un resultado total de **77** expedientes, de los que **25** quedan para ser gestionados en 2022.

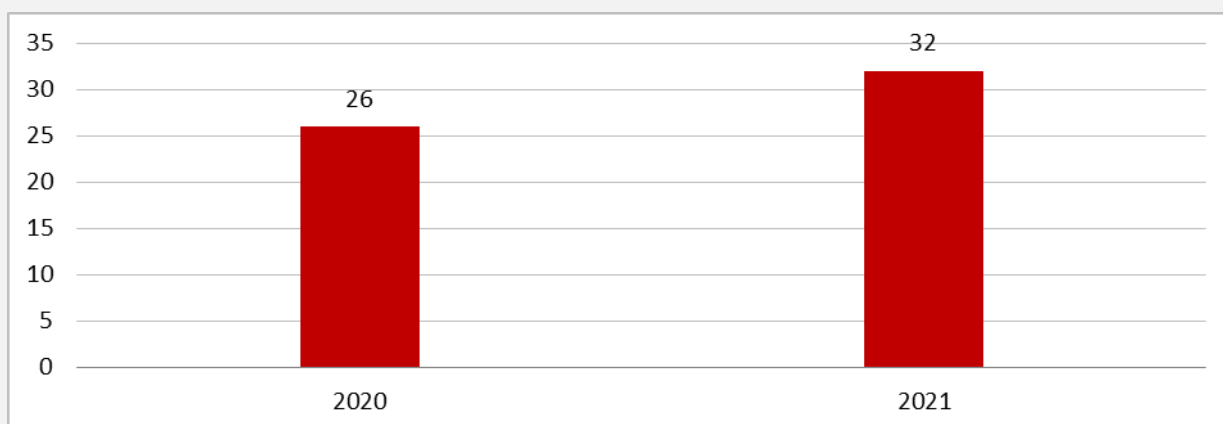


Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un descenso del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el 31 de diciembre de 2021 se hallaban en trámite **32** expedientes de queja, que **30** son iniciados en el año 2021 y **2** en el año anterior. Al terminar el año 2020 se hallaban en trámite **26** quejas, por ello debemos resaltar que ha aumentado el porcentaje de las quejas en trámite en un **23.07%**.

Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en el 2021, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020, es decir **26** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **71**, dando un resultado total de **97** expedientes, de los que **32** quedan para ser gestionados en 2022.

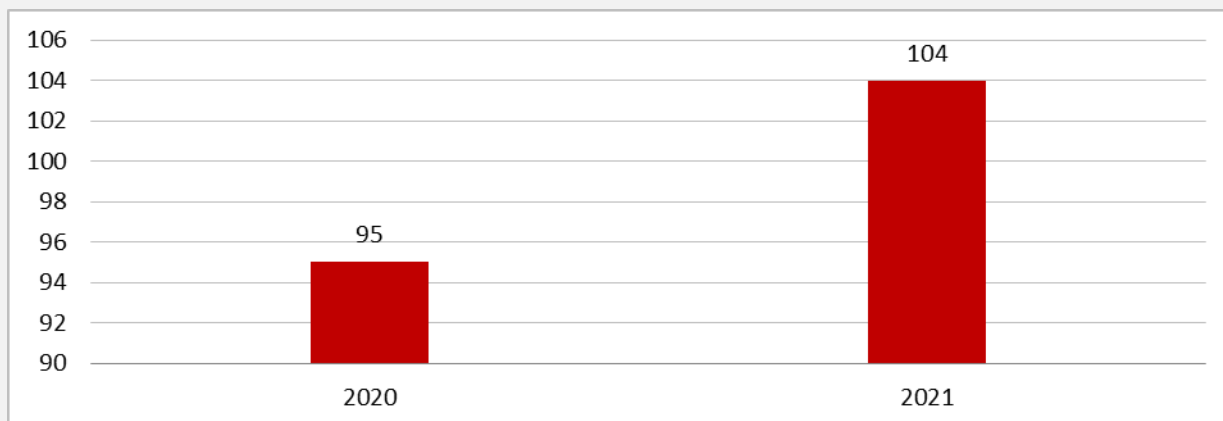


Comparativa de los años 2020 y 2021, apreciando un aumento del número de quejas en trámite al finalizar el año.

ÁREA DE VIVIENDA

En el área de Vivienda, al cierre del ejercicio 2021 figuran en trámite **104** expedientes, de los cuales **78** pertenecen a quejas abiertas en el año 2021 (supone el **75%** de las quejas en trámite en esta área) y **26** del año 2020 (el **25%**). Esta situación supone que se produjo un aumento del **9.47%** de quejas en trámite en este año, con respecto a las **95** a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir **95** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **131**, dando un resultado total de **226** expedientes, de los que **104** quedan para ser tramitados en 2022.

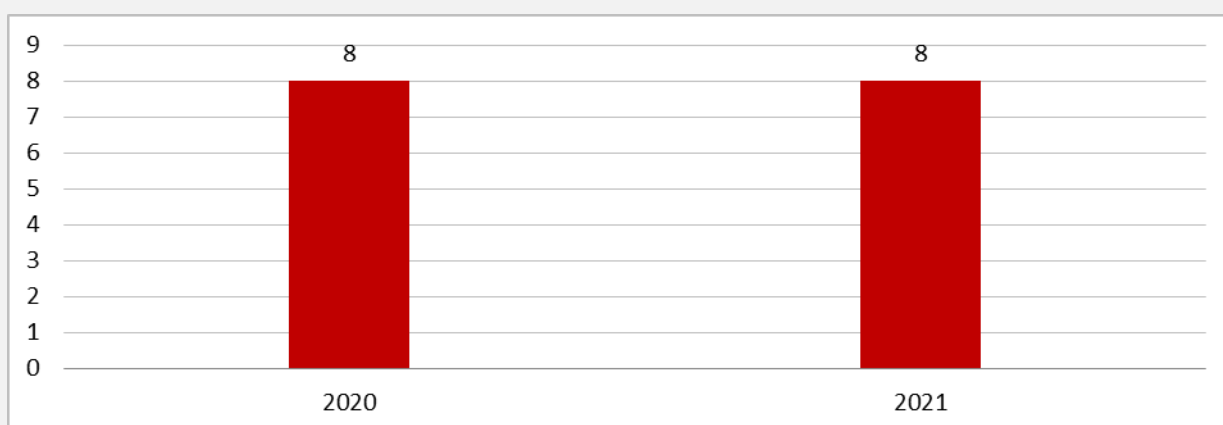


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Al finalizar el año 2021 se encontraban en trámite **8** quejas, las mismas que las registradas en 2020. Esta situación supone que se produjeron el mismo número que quejas en trámite en este año, con respecto a las **8** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir **8** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **71**, dando un resultado total de **79** expedientes, de los que **8** quedan para ser tramitados en 2022.



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

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A fecha 31 de diciembre de 2021 se mantiene en trámite **68** quejas, de las cuales **61** son del año que se da cuenta, **7** de ellas corresponden al año 2020, y ninguna de años anteriores, cuestión que destacamos positivamente. A fecha 31 de diciembre de 2020 se mantenían en trámite **45** quejas, 42 del año 2020 y 3 del 2019.

Por tanto, hemos aumentado el número de quejas en trámite y pendientes de resolver respecto el año pasado en un **51,11%**, destacando las cerradas en años anteriores, que eran de especial complejidad, gracias finalmente por la colaboración de las administraciones afectadas y sin perjuicio de que se han interpuesto un menor número de quejas este año.

Los expedientes gestionados en 2021 suman **200**, que resulta de la suma de los **45** que quedaron en trámite a 31 de diciembre de 2020 y los **155** nuevos de 2021. Finalmente, de esta área quedan **68** expedientes para gestionarlos en 2022.



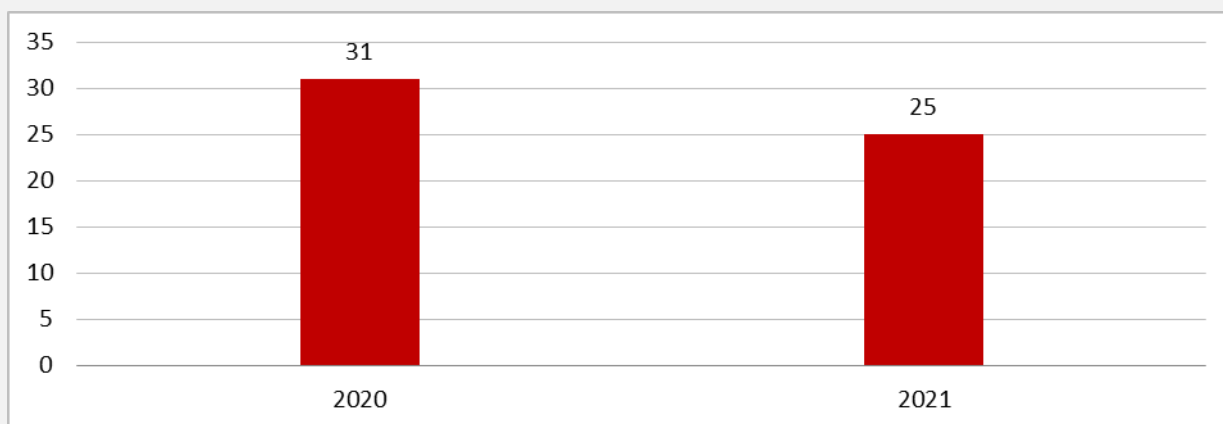
Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

A fecha 31 de diciembre de 2021 quedan pendientes para tramitar en materia de Servicios Urbanos un total de **25** expedientes de queja.

De todos los expedientes de queja, **2** corresponde al año 2020 y las **23** restantes corresponden al año 2021.

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 2020, es decir **31** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **96**, dando un resultado total de **127** expedientes, de los que **25** quedan para ser tramitados en 2022.

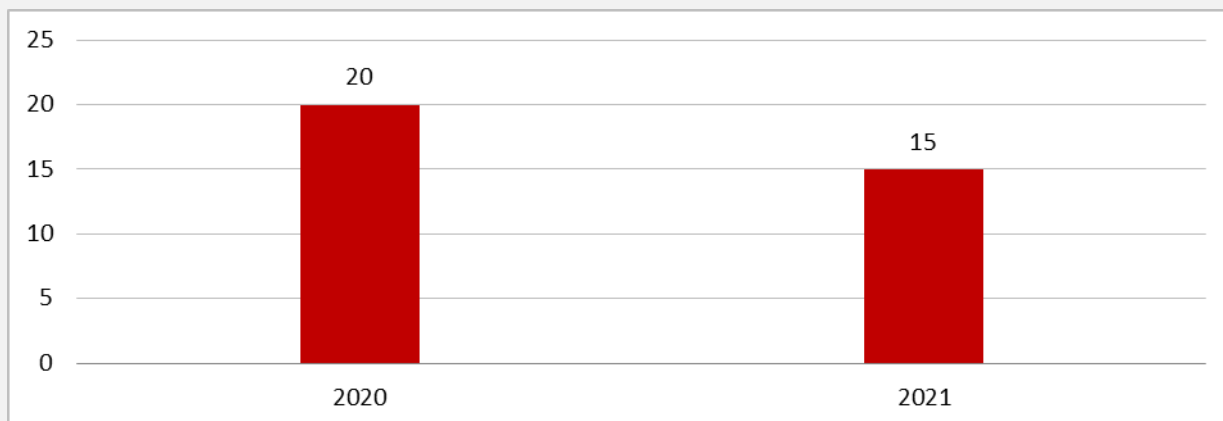


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Al finalizar el ejercicio 2021 quedan abiertas y, por lo tanto, en trámite, un total de **15** quejas, de las que **14** corresponden a 2021 y **1** a 2020. Esta situación supone que se produjo un descenso de las quejas en trámite en este año 2021, con respecto a las **20** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir **20** y las quejas nuevas en todo el año 2020, que son **92**, dando un resultado total de **112** expedientes, de los que **15** quedan para ser tramitados en 2022.



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

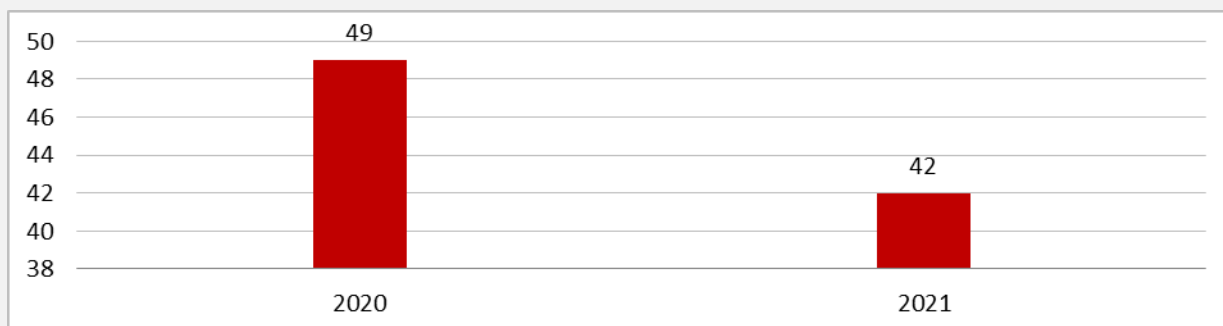
ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

A fecha 31 de diciembre de 2021 figuran en trámite **42** expedientes, **36** de los cuales se originaron en el mismo año 2021, mientras que **6** provienen de 2020. No contamos con quejas correspondientes a años anteriores.

Las cifras son elocuentes. Esta área había comenzado 2021 con **49** quejas procedentes de ejercicios anteriores: **31**, de 2020 y **18**, de 2019.

El número de cierres de expedientes originados en años anteriores permite terminar 2021 sin quejas procedentes de 2019, mientras que subsisten **6** de 2020, lo que permite proyectar una eficacia aun en los tiempos de respuesta a la ciudadanía para el ejercicio entrante.

Los expedientes gestionados en esta área durante 2021 son **127**, que resulta de sumar los **49** que quedaron en trámite en 2020 y los **78** nuevos incoados en 2021. Finalmente, quedan **42** expedientes para ser gestionados en 2022.

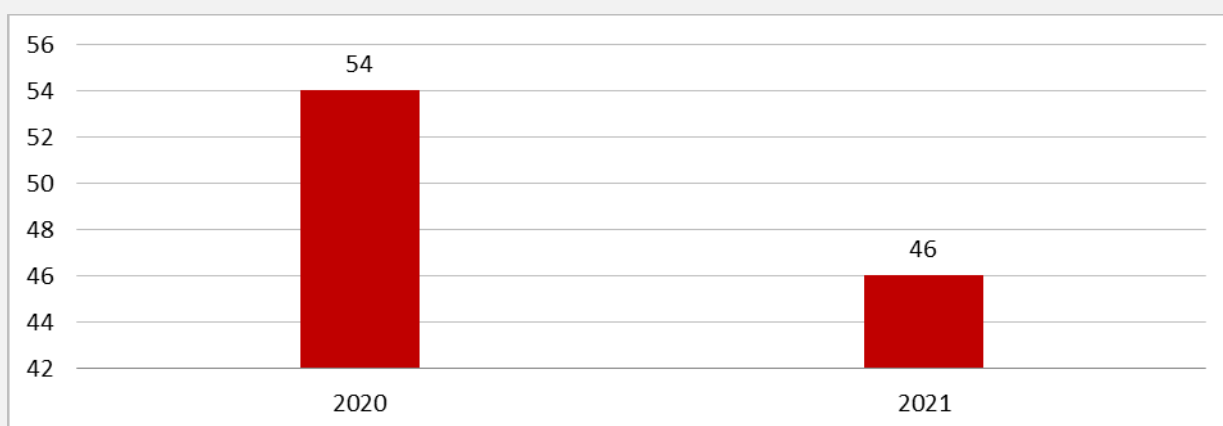


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE EDUCACIÓN

A fecha del cierre del año se mantienen en trámite cuarenta y seis **(46)** expedientes a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda, correspondiendo cuarenta y un **(41)** expedientes al año 2021 y cinco **(5)** al año 2020.

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 2020, es decir **54** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **82**, dando un resultado total de **136** expedientes, de los que **46** quedan para ser tramitados en 2022.

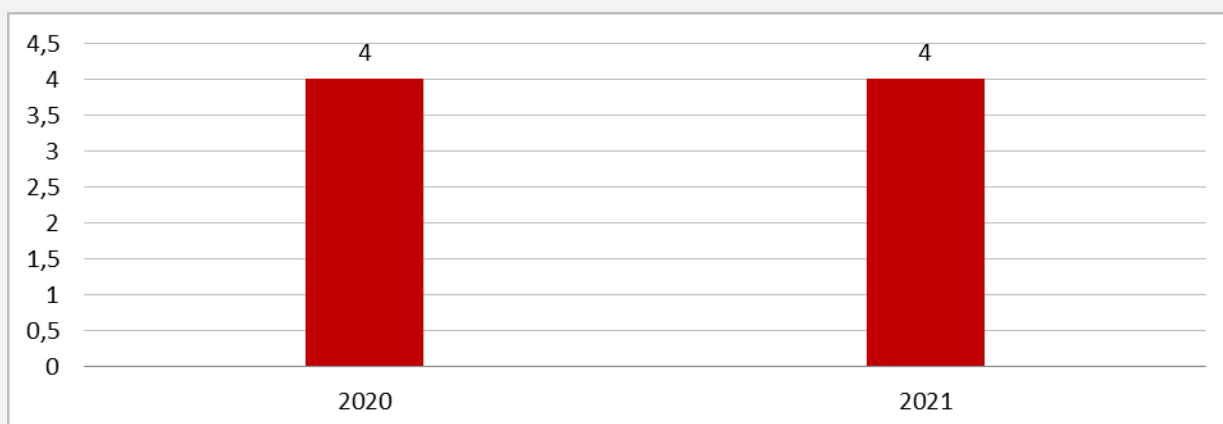


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE CULTURA

Continúan en trámite, a fecha de cierre del año **4** expedientes, todos incoados durante el año 2021 (Q21/72, Q21/2266, Q21/2718, Q21/3511).

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 2020, es decir **4** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **13**, dando un resultado total de **17** expedientes, de los que **4** quedan para ser tramitados en 2022.



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

ÁREA DE DEPORTES

Son seis **(6)** los expedientes que permanecen en trámite a fecha de cierre del año, de los cuales, cinco **(5)** fueron abiertos en el año 2021 y uno **(1)** incoado en el año 2020.

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 2020, es decir **6** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **16**, dando un resultado total de **22** expedientes, de los que **6** quedan para ser tramitados en 2022.



Comparativa de los años 2020 y 2021 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 cuatro **(4)** expedientes, de los que tres **(3)** fueron abiertos en el año 2021 y uno **(1)** incoado en el año 2020.

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 2020, es decir **8** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **12**, dando un resultado total de **20** expedientes, de los que **4** quedan para ser tramitados en 2022.



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

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

A fecha 31 de diciembre de 2021, el área de Turismo y Transporte tiene un total de **9** quejas en tramitación, de las cuales **8** (un **88,89%**) han sido incoadas durante el mismo año 2021 y sólo **1** de ellas (un **11,11%**) se corresponden con quejas presentadas en el año 2020. Esta situación supone que se

produjo un descenso del **25%** de quejas en trámite en este año, con respecto a las **12** a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir **12** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **28**, dando un resultado total de **40** expedientes, de los que **9** quedan para ser tramitados en 2022.

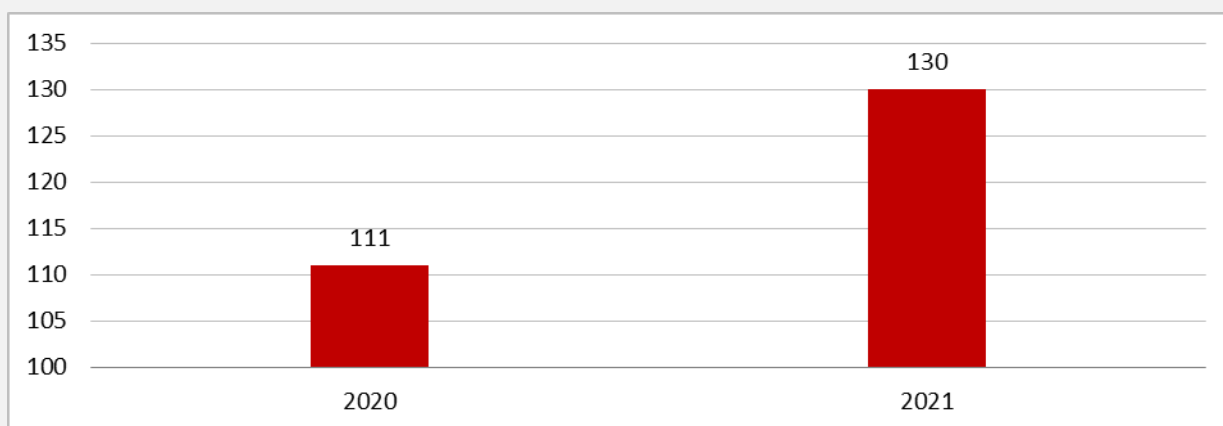


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En el área de Discapacidad, al cierre del ejercicio 2021 figuran en trámite **130** expedientes, **116** de ellos pertenecen a quejas abiertas en el año 2021 (supone el 89,23% de las quejas en trámite en esta área), **14** del año 2020 (10,77%).

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 2020, es decir **111** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **208**, dando un resultado total de **319** expedientes, de los que **130** quedan para ser tramitados en 2022.



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

ÁREA DE DEPENDENCIA

A fecha de 31 de diciembre de 2021 se mantienen en trámite un total de **287** expedientes, de los cuales: **280** se habían abierto en el mismo ejercicio 2021 y los restantes **7** provienen de quejas que se habían incoado en 2020. Este hecho supone que exista un descenso del **1.37%** con respecto a las **291** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

En números absolutos, han quedado menos quejas en trámite a fecha 31/12/21 (**287**) de las que hubo a 31/12/20 (**291**).

En términos relativos la diferencia es aún mayor, puesto que al finalizar 2020 quedaron en trámite **291** quejas de un total de **613** gestionadas, un **47,47%**.

En cambio, a fecha 31/12/21 quedaron **287** de un total de **1.066** quejas gestionadas, un **26,92%**.

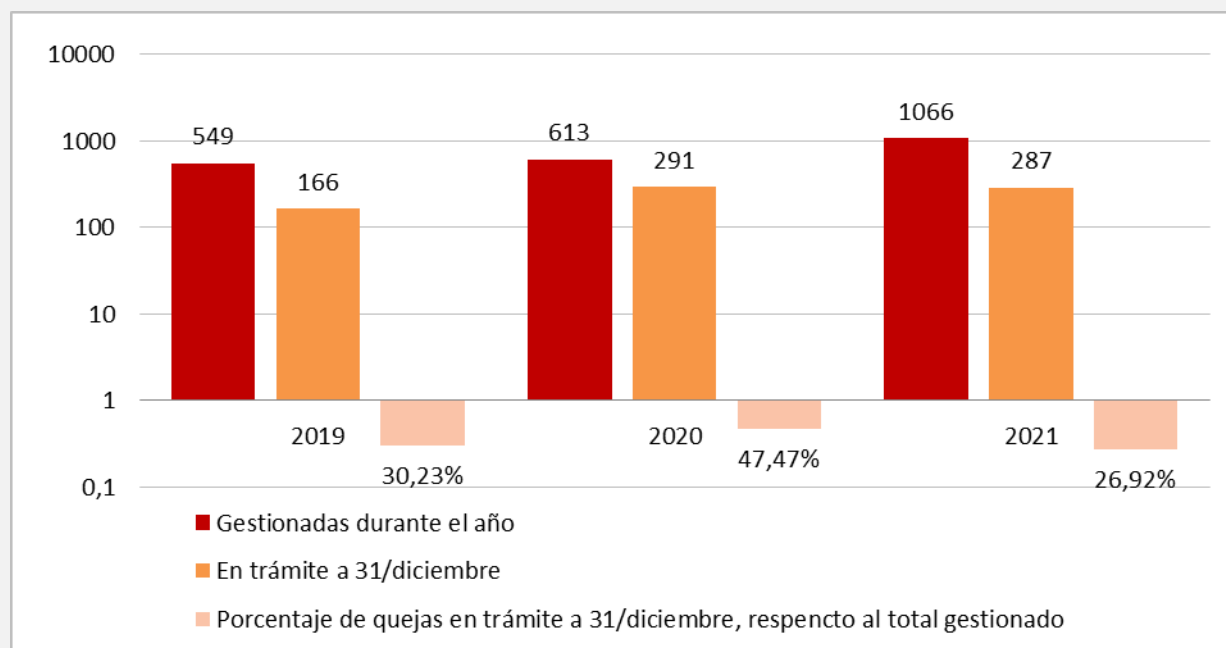
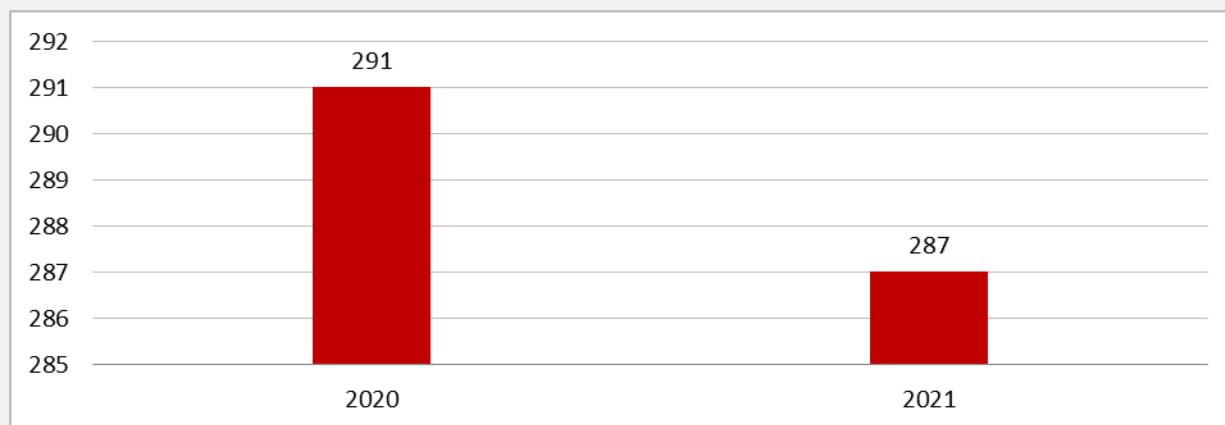


Gráfico. Quejas gestionadas cada año, y pendientes a 31/diciembre/2021

Además de todo ello, las **287** quejas pendientes de tramitación a 31/12/21, corresponden a quejas registradas durante los años 2021 y 2020. 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.

El incremento de un 62,47% en el número de quejas registradas durante 2021 (se incoaron **775**) y del 73,89% de las quejas gestionadas durante 2021 (se gestionaron **1.066**), demostró la capacidad de esta institución en la gestión y resolución de expedientes y, en definitiva, en la defensa de los derechos de la ciudadanía.

Se redistribuyeron áreas y funciones para absorber el incremento en el número de quejas registradas y gestionadas, todo ello sin un aumento correlativo de los recursos existentes, y –como se ha podido comprobar a lo largo del presente informe- sin merma de la eficacia en la gestión del resto de nuestras áreas.



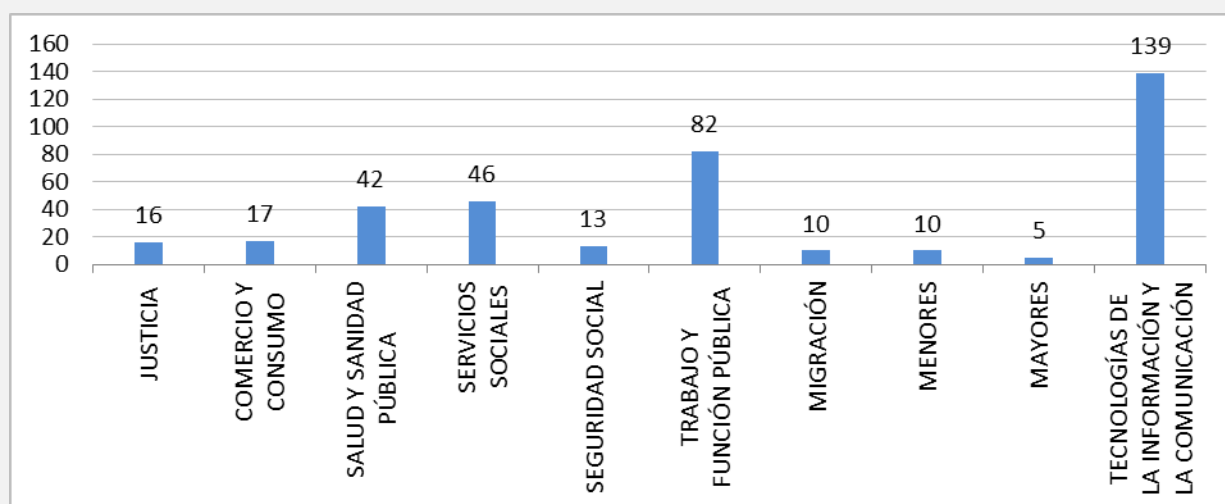
Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Finalizado el año 2021 no se encuentra en trámite ninguna queja en esta área, por lo que la de referencia **Q20/2904**, que se registró el 29 de diciembre de 2020, se ha archivado en el año 2021 de ejecución de este informe.

QUEJAS EN TRÁMITE A FECHA 31-12-2021 EN LA ADJUNTÍA SEGUNDA

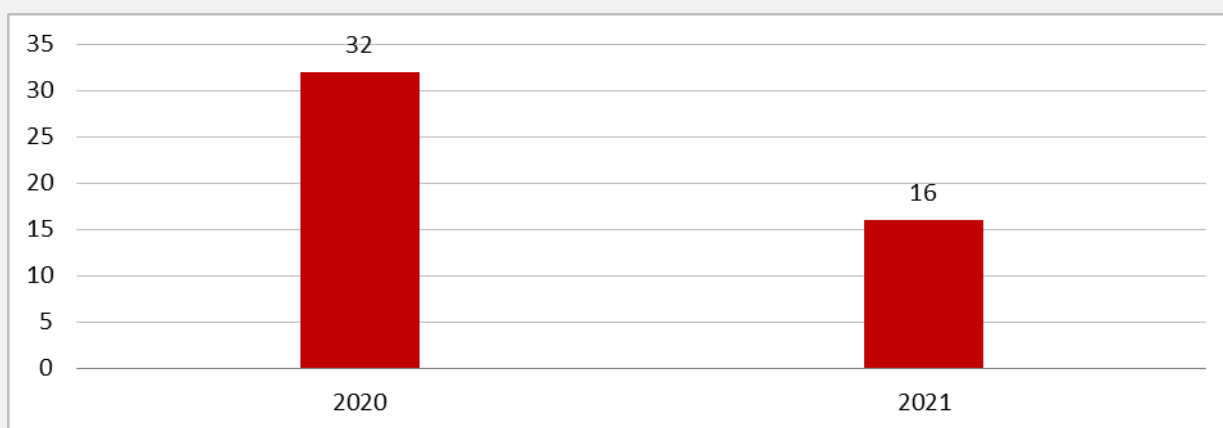
ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	16
COMERCIO Y CONSUMO	17
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	42
SERVICIOS SOCIALES	46
SEGURIDAD SOCIAL	13
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	82
MIGRACIÓN	10
MENORES	10
MAYORES	5
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	139
TOTAL	380



ÁREA DE JUSTICIA

Se mantienen en trámite dieciséis (**16**) 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 los expedientes al año 2021.

Mención merecen también las quejas gestionadas en el 2021, obtenidas a partir de la suma resultante de las quejas que continuaban en trámite a 31 de diciembre de 2020 (**32**) y las quejas nuevas registradas a lo largo del año 2021 (**119**), dando un resultado total de **151** expedientes, de los que **16** quedan para ser tramitados en 2022.

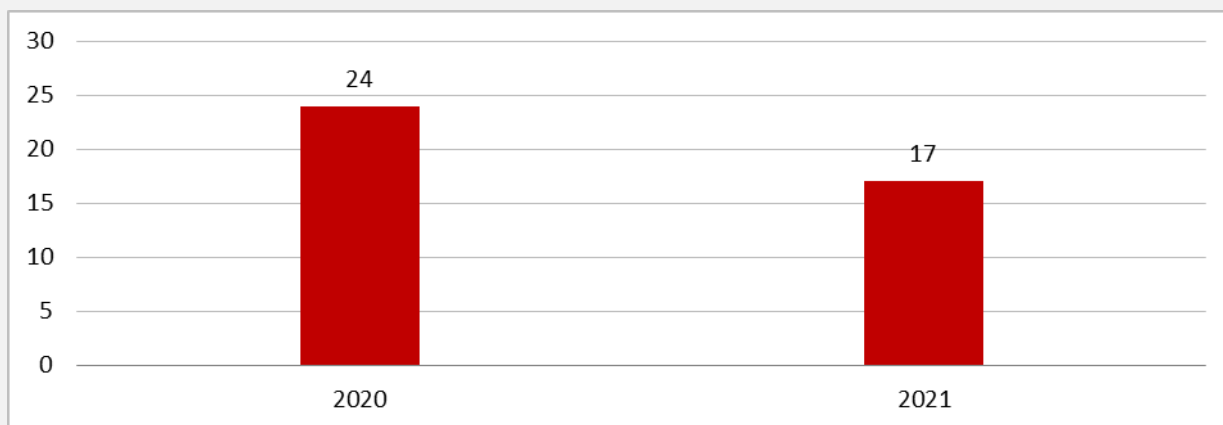


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

A cierre de este periodo anual continúan en trámite **17** expedientes de queja en esta área, pendiente de alegaciones o aportación de la documentación solicitada al ciudadano o bien la administración debe responder a nuestros requerimientos o solicitudes, aclaraciones de informe que no han permitido cierre de la actuación durante este periodo anual. De las **17** quejas mencionadas, **1** corresponde al año 2019, **1** al año 2020 y las **15** quejas restantes corresponden al año 2021.

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 2020, es decir **24** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **44**, dando un resultado total de **68** expedientes, de los que **17** quedan para ser tramitados en 2022.

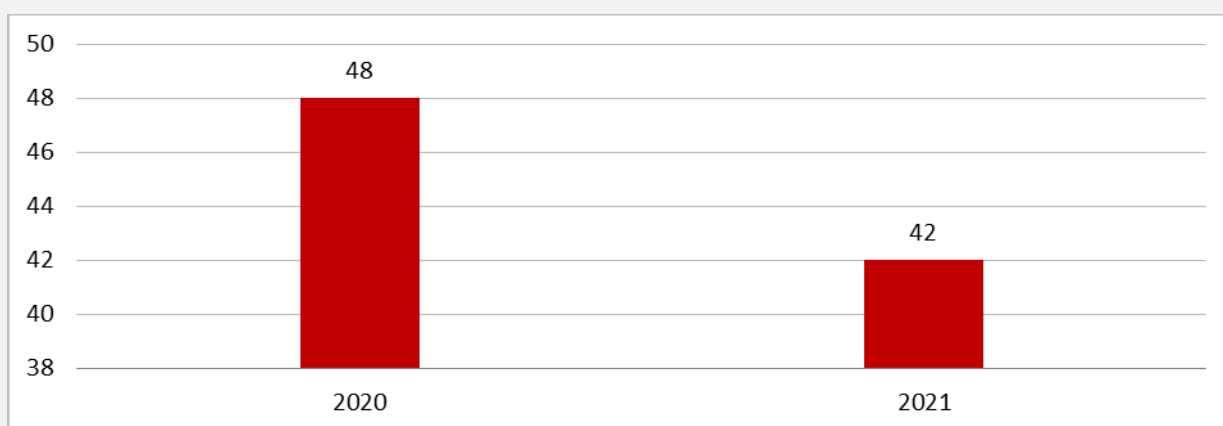


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el cierre del presente ejercicio existen cuarenta y dos (**42**) expedientes de queja que permanecen en trámite en el Área de Sanidad y Salud Pública, resultando que treinta y ocho (**38**) son expedientes abiertos en 2021, tres (**3**) de ellos pertenecen al año 2020 y uno (**1**) al año 2019.

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 2020, es decir **48** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **217**, dando un resultado total de **265** expedientes, de los que **42** quedan para ser gestionados en 2022.



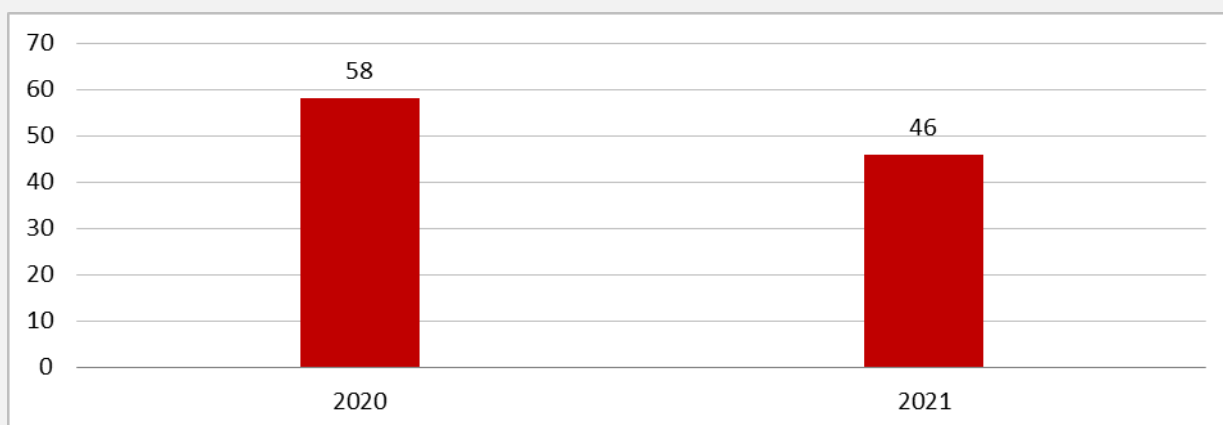
Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Una vez finalizado el año 2021, se encontraban en trámite **46** quejas (**44** de 2021, **1** de 2020 y **1** de 2019).

En relación a las que estaban en trámite el 31 de diciembre de 2020, que eran **58**, se produce un descenso del **20.69%**.

Otro dato a tener en cuenta, es de las quejas gestionadas en esta área el período del 2021, que resultan de la suma entre las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020, es decir **58** y las nuevas en todo el año 2021, que son **246**, dando un resultado total de **304** expedientes, de los que **46** quedan para ser gestionados en 2022.

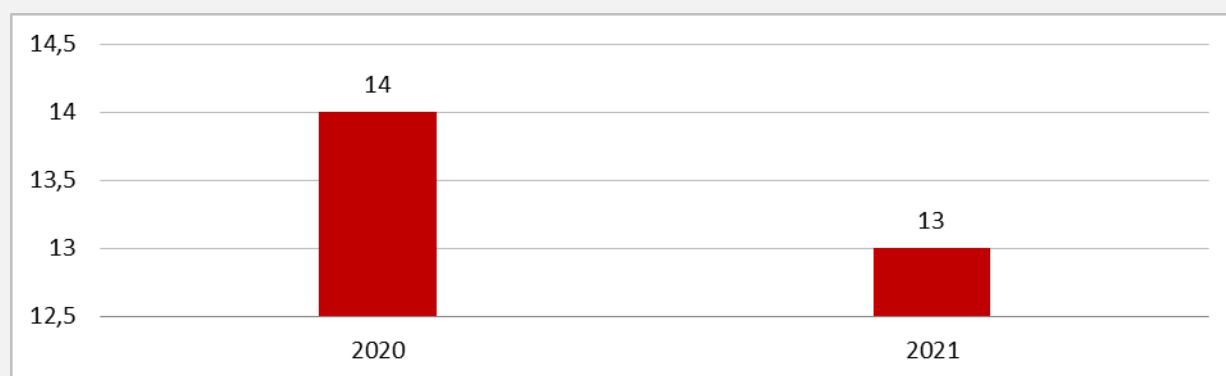


Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

A cierre del año 2021 estaban en trámite **13** quejas, todas incoadas en 2021. 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, produciéndose un descenso del **7.14%** con respecto a las **14** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir **14** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **221**, dando un resultado total de **235** expedientes, de los que **13** quedan para ser gestionados en 2022.



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 **82** quejas vivas, de las cuales **68** pertenecen al año 2021, **13** del año 2020 y **1** del año 2019, en ocasiones debido 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.

Esta situación supone que exista un descenso del **36.43%** con respecto a las **129** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir **129** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **201**, dando un resultado total de **330** expedientes, de los que **82** quedan para ser gestionados en 2022.



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

ÁREA DE MIGRACIONES

Se mantienen en trámite diez **(10)** expedientes, **9** ellos registrados en el año 2021 y **1** en el año 2020, los cuales se encuentran pendiente de recibir los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda.

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 2020, es decir **14** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **63**, dando un resultado total de **77** expedientes, de los que **10** quedan para ser tramitados en 2022.



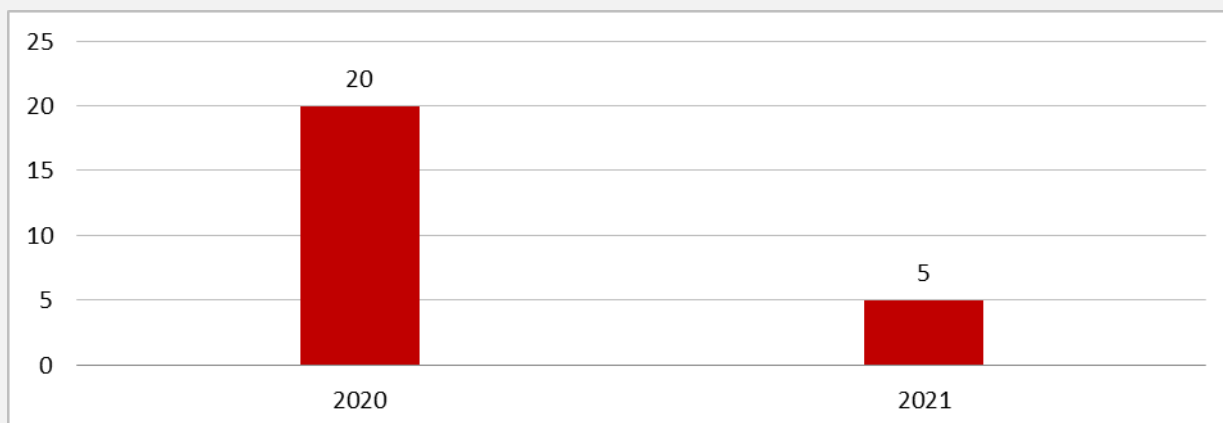
Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE MENORES

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

ÁREA DE MAYORES

Al finalizar el año 2021, se encontraban en trámite **5** quejas (**2** quejas de 2021 y **3** de 2020). Existe un descenso del **75%** con respecto a las **20** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020. Otro dato relevante son las quejas gestionadas en el 2021, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020, es decir **20** y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **36**, dando un resultado total de **56** expedientes, de los que **5** quedan para ser gestionados en 2022.



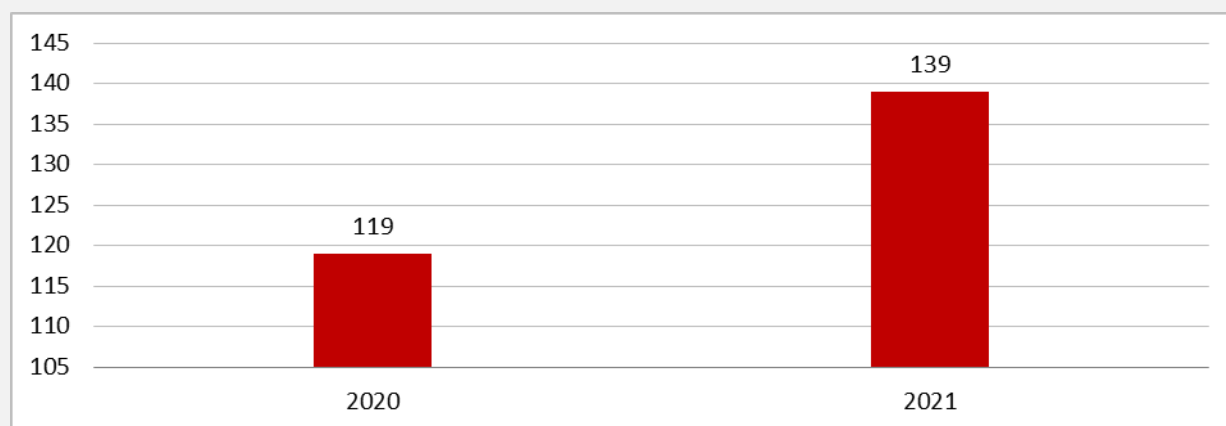
Comparativa de los años 2020 y 2021 del número de quejas en trámite al finalizar cada año.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En el presente ejercicio existen **139** expedientes de quejas en trámite en el Área de Tecnología de la Información y Comunicación, resultando que **138** pertenecen al ejercicio 2021 y **1** perteneciente al ejercicio 2019, la cual está relacionada con los problemas de un grupo de vecinos para disponer de la TDT, que continúa en trámites debido a que no hemos recibido el informe solicitado, por lo que se ha concedido una ampliación del plazo para trasladar la información (**Q19/2472**).

Los principales temas abordados en estas quejas en trámite se refieren a la falta de cobertura de las redes de telecomunicaciones, así como a la falta de cobertura de internet y de la infraestructura necesaria para que la fibra óptica pueda llegar a todos los núcleos de población, barrios y viviendas de Canarias.

Los expedientes gestionados en esta área durante 2021 son **385**, que resultan de sumar los **119** que quedaron en trámite en 2020 y los **266** nuevos incoados en 2021. Finalmente, quedan **139** expedientes para ser gestionados en 2022.



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

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

En este Capítulo V se expresa la situación que se produjo en el año 2021 con respecto a las investigaciones de oficio realizadas en la institución de la Diputación del Común, donde se produjo un descenso importante, motivado por los archivos de las iniciadas con los ayuntamientos de Canarias, por lo que disminuyen en un **54.48%** el número de actuaciones, es decir, hemos pasado de **312** en el año 2020 a **142** en este 2021.

A su vez, a 31 de diciembre de 2020 se encontraban en trámite un total de **96** actuaciones de oficio, a las cuales se adicionan las **142** nuevas, generando un total de **238** quejas gestionadas a lo largo del periodo del 2021. En cuanto a las investigaciones de oficio archivadas durante el ejercicio, han sido un total de **119**.

Debemos expresar en este Informe Anual de 2021 que hemos variado las áreas que centran las actuaciones, siendo las de Política Territorial, Obras Públicas, Economía y Hacienda, Servicios Públicos, Deportes, Discapacidad, y Dependencia, como parte de la Adjuntía Primera; y Justicia 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 Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, que ha iniciado un total de **93** actuaciones.

En cuanto a la división por Adjuntías de las investigaciones de oficio, en 2021, la Adjuntía Primera tiene un total de **48** actuaciones, así como **39** actuaciones que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2020, lo que da un total de **87** gestionadas. Además, durante 2021 fueron archivadas **44** investigaciones de oficio.

Con respecto a la Adjuntía Segunda las investigaciones nuevas de oficio suman un total de **1** actuación, así como **6** que se mantenían vivas a 31 de diciembre de 2020, por lo que se han gestionado **7**. Finalmente, fueron archivadas **37** durante el año 2021 procedentes de años anteriores.

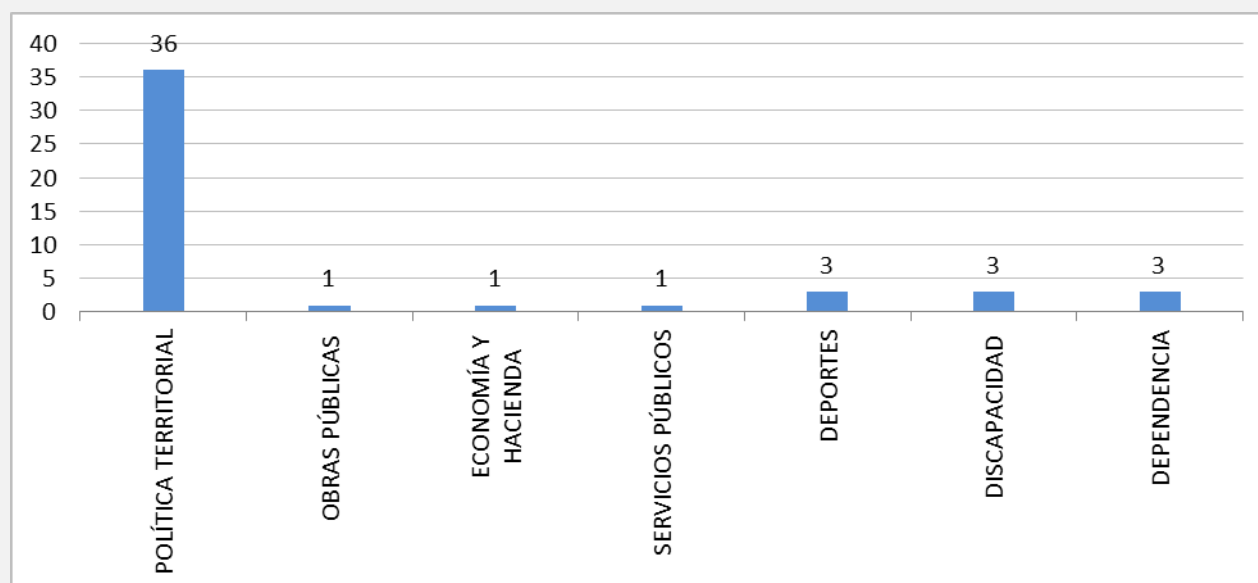
Finalmente, en la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, suman un total de **93** actuaciones nuevas de oficio, a las que hay que sumar otras **51** que se encontraban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020, por lo que se gestionaron un total de **144**. Además, fueron cerradas durante el ejercicio, un total de **38**.

1. Actuaciones de Oficio Nuevas por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	ACTUACIONES
ADJUNTÍA PRIMERA	48
ADJUNTÍA SEGUNDA	1
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93
TOTAL GENERAL	142

2. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	36
OBRAS PÚBLICAS	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
SERVICIOS PÚBLICOS	1
DEPORTES	3
DISCAPACIDAD	3
DEPENDENCIA	3
TOTAL	48



3. Actuaciones de Oficio Nuevas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
TOTAL	1

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

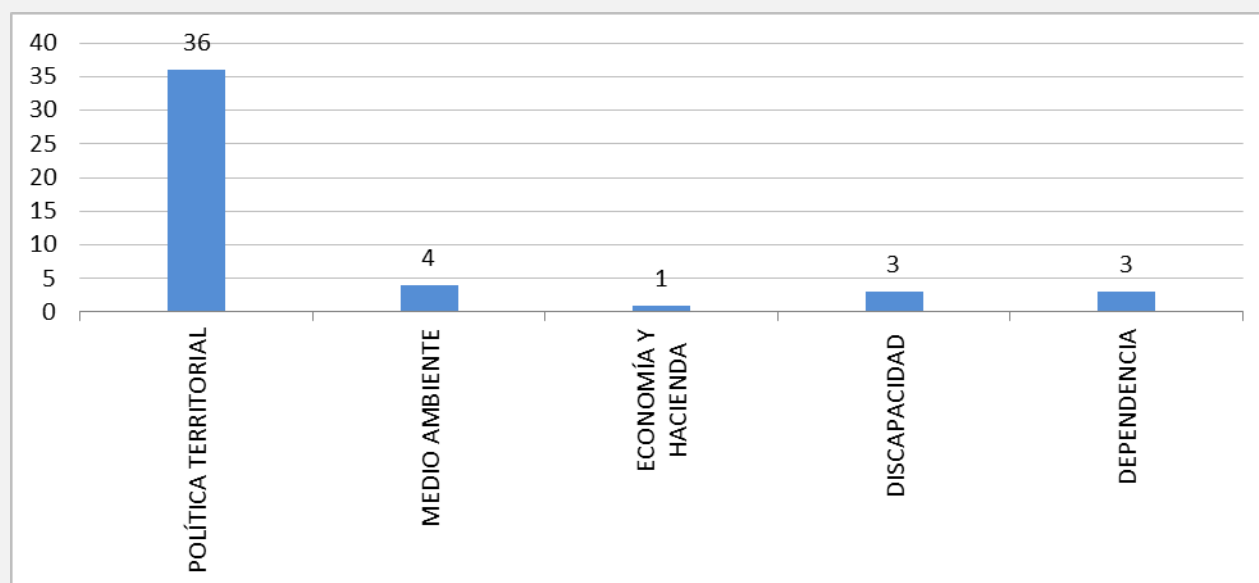
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	93

5. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2021.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	47
ADJUNTÍA SEGUNDA	3
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	109
TOTAL	159

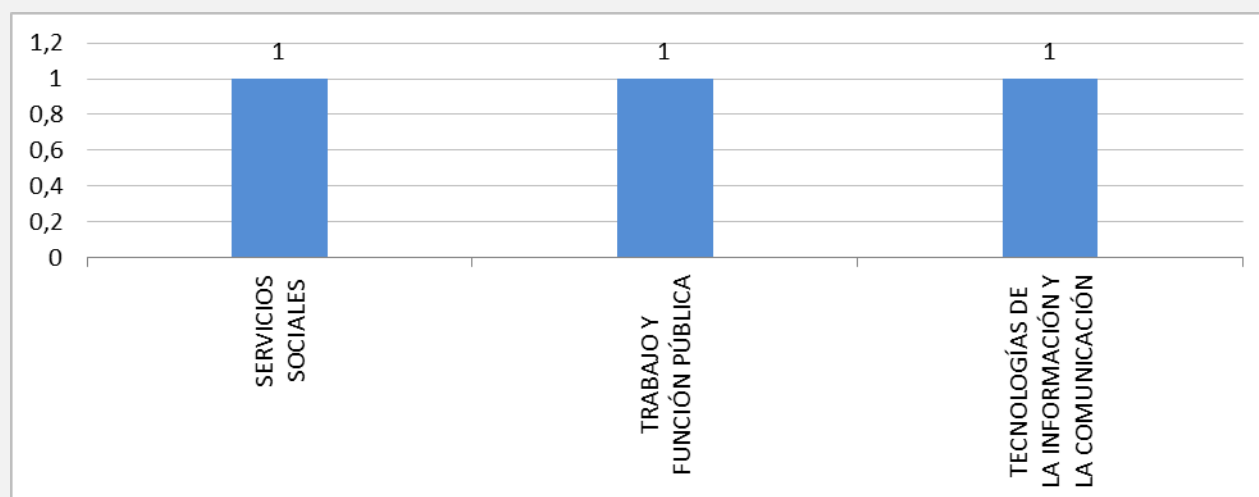
6. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2021 de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
POLÍTICA TERRITORIAL	36
MEDIO AMBIENTE	4
ECONOMÍA Y HACIENDA	1
DISCAPACIDAD	3
DEPENDENCIA	3
TOTAL	47



7. Actuaciones de Oficio en trámite a 31/12/2021 de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
SERVICIOS SOCIALES	1
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	3



8. Actuaciones de Oficio En Trámite a 31/12/2021 de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombre y Violencia de Género.

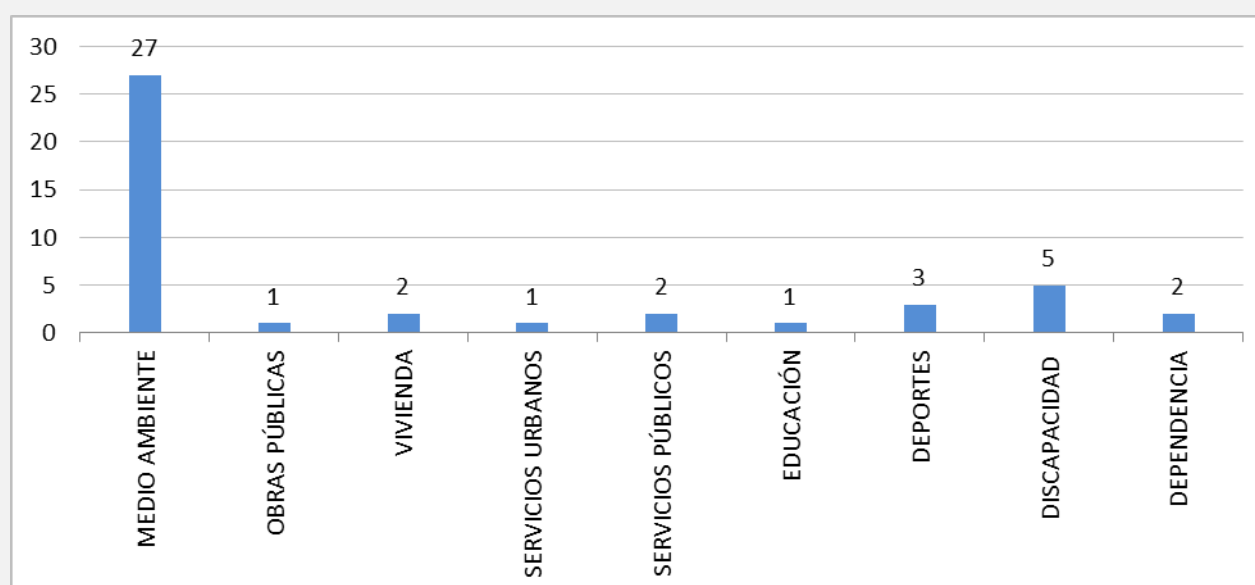
ÁREA	TOTAL
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	109

9. Actuaciones de Oficio cerradas.

ADJUNTÍAS	QUEJAS
ADJUNTÍA PRIMERA	44
ADJUNTÍA SEGUNDA	37
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	38
TOTAL GENERAL	119

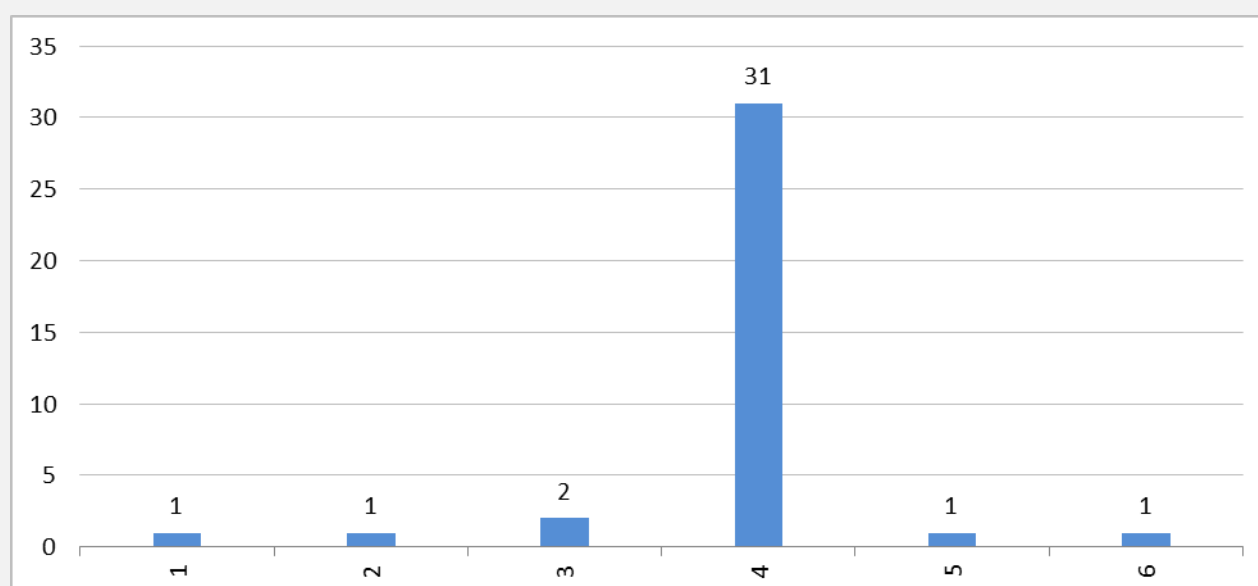
10. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Primera.

ÁREA	TOTAL
MEDIO AMBIENTE	27
OBRAS PÚBLICAS	1
VIVIENDA	2
SERVICIOS URBANOS	1
SERVICIOS PÚBLICOS	2
EDUCACIÓN	1
DEPORTES	3
DISCAPACIDAD	5
DEPENDENCIA	2
TOTAL	44



11. Actuaciones de Oficio Cerradas de la Adjuntía Segunda.

ÁREA	TOTAL
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	2
SERVICIOS SOCIALES	31
SEGURIDAD SOCIAL	1
MAYORES	1
TOTAL	37

**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	38

ADJUNTÍA PRIMERA

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

Durante el año 2021 se han abierto en esta área, 36 investigaciones de oficio.

A diferencia del año 2020 en el que no se incoó ninguna queja de oficio en el área de Política Territorial, este año 2021 se ha hecho hincapié en hacer un seguimiento a todos aquellos asuntos de interés general a pesar de no existir queja presentada por un particular. Por ello, siguiendo expresas instrucciones del máximo responsable de esta Defensoría y atendiendo a la relevancia y especial importancia de un asunto que afecta a la seguridad de las playas y costas de nuestros municipios en nuestra Comunidad Autónoma, se acordó la incoación de las correspondientes quejas de oficio dirigidas a comprobar el grado de 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 otros zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En este sentido, como antecedente, hay que hacer mención a que en el año 2018 se aprobó el indicado 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 otros zonas de baño marítimas de la Comunidad Autónoma de Canarias y que en dicho Decreto se establecían las medidas que debían adoptarse por los Ayuntamientos, así como el plazo del que disponían para su aplicación. También hay que poner de manifiesto que, con motivo de la aprobación del citado Decreto y el número elevado de fallecimientos en nuestras costas, en esta Institución se tramitó la **Q19/1040**, la cual se archivó el pasado año 2020, tras realizarse las actuaciones que se estimaron pertinentes y comprobar que la mayoría de las corporaciones locales habían cumplido con el trámite de aprobación del Plan de Seguridad y Salvamento de su municipio, así como que otros se encontraban en el proceso de tramitación del mismo.

No obstante, y teniendo en cuenta que se ha incoado nueva queja de oficio en 2021 y se ha solicitado informe a 36 corporaciones locales, en el momento del archivo de la queja de oficio **19/1040** se encontraban en proceso de elaboración del Plan o no habían iniciado el expediente, a juicio de esta Diputación del Común, se ha considerado de vital importancia hacer un seguimiento del cumplimiento del indicado Decreto 116/2018, de 30 de julio y comprobar que en un asunto tan relevante, todos los Ayuntamientos han aprobado el respectivo Plan de Seguridad y Salvamento y lo han remitido al órgano competente de la Comunidad Autónoma.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Durante el año 2021 no se ha abierto en esta área ninguna investigación de oficio. Respecto al seguimiento de las del ejercicio 2020 y gestionadas en el año de este informe, destacamos las siguientes:

Investigación de oficio sobre bienestar animal: recogida de animales domésticos sueltos y/o abandonados. 96 quejas (a los 88 Ayuntamientos, 7 Cabildos y 1 al Gobierno de Canarias).

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.

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

De las 96 quejas incoadas en 2020, a fecha 30 de diciembre de 2021 se han archivado un total de 92, de las cuales 1 corresponde a la administración autonómica, 7 a Cabildos Insulares, y 86 a diferentes Ayuntamientos de las islas.

Por lo tanto, en la fecha indicada se estaba a la espera de respuesta de solo 4 Ayuntamientos.

Cabe reseñar que durante 2021 se resolvieron gran parte de los expedientes, y ello, a pesar de la situación de pandemia que seguimos sufriendo y las limitaciones de recursos, tanto personales como materiales, de los que adolecen las administraciones públicas canarias, no habiendo repercutido negativamente en los resultados obtenidos.

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 31/12/21.

1. Administraciones que han ofrecido respuesta definitiva y sus resultados: 26.

1.1. Han ofrecido cumplida respuesta a todas las cuestiones planteadas, con resultado satisfactorio (25):

Fuerteventura (2):

- Ayuntamientos de La Oliva y Antigua.

La Gomera (3):

- Cabildo Insular y los Ayuntamientos de Hermigua y Alajeró.

Gran Canaria (5):

- Ayuntamientos de Gáldar, Teror, Tejeda, Moya y Artenara.

La Palma (4):

- Ayuntamientos de Barlovento, Santa Cruz de La Palma, Puntallana y Breña Baja.

Lanzarote (2):

- Ayuntamientos de Tinajo y Yaiza.

Tenerife (9):

- Ayuntamientos de 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 y Los Silos.

1.2. Han ofrecido una respuesta definitiva, aunque sólo parcialmente acorde con las previsiones legales(1):

El Hierro (1):

- Cabildo Insular.

2. Administraciones que no han ofrecido respuesta definitiva y siguen en trámite: 4.

1.1. Han ofrecido respuesta parcial (3):

La Gomera (1):

- Ayuntamiento de Vallehermoso.

Lanzarote (1):

- Ayuntamiento de Haría.

Tenerife (1):

- Ayuntamiento de Arico.

1.2. No ofrecieron respuesta alguna durante 2021 (1):

La Gomera (1):

- Ayuntamiento de Valle Gran Rey.

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 2021 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. A fecha de 31 de diciembre de 2021 se está a la espera de respuesta de cuatro (4) administraciones locales.

CERRADAS		EN TRÁMITE		TOTAL
Causa	Nº	Estado	Nº	
Reconocimiento Favorable	86	Con informe parcial	3	
No existe irregularidad	4	Sin remitir informe	1	
Límite de Actuaciones	2			
Subtotal	92	Subtotal	4	96

Investigación de oficio (bienestar animal). Estado de tramitación a 31/12/21

Q20/2179. Investigación de oficio: demora de 8 años en obtener licencia para terminar de rehabilitar su vivienda.

Según información aparecida en la prensa local, una pareja reivindicaba a su Ayuntamiento la agilización de los trámites para rehabilitar la vivienda de su propiedad en La Graciosa, que habían tenido que desalojar para pasar a residir en otra vivienda en régimen de alquiler, después de que la misma corporación precintara parte de la suya por la ejecución de unas obras para la que, ocho (8) años después de su solicitud, aún no se le había concedido licencia. La pareja se encuentra en riesgo de exclusión social, teniendo además uno de sus miembros una discapacidad reconocida del 33%, por la que percibe una escasa renta anual, con la que tiene que hacer frente a diferentes gastos.

Tras reunirse con la pareja afectada por los hechos y escuchar a la Corporación local, la Diputación del Común se encuentra realizando un seguimiento al objeto de supervisar la labor de las diferentes

instancias y administraciones involucradas en la tramitación de la licencia: Ayuntamiento, Gobierno de Canarias, Cabildo Insular y Colegios profesionales.

Se envió oficio al Ayuntamiento afectado para que nos informe sobre el estado del expediente relativo a la licencia municipal de obras en su día por la pareja interesada, y sobre el resto de expediente que, en su caso, pudieran encontrarse relacionados con aquél, así como nos indiquen los trámites previstos hasta su resolución y la fecha estimada de la misma, todo ello para trasladar esa información a las personas interesadas, y salvaguardar así los derechos que ostentan sobre su vivienda.

A lo largo del año 2021, tras las diferentes gestiones con el Ayuntamiento de Tegui, se tiene conocimiento de que han tenido lugar reuniones entre el propio Ayuntamiento, el Gobierno de Canarias y Gesplan, para tratar el asunto de las alineaciones en la isla, primer paso para regularizar la situación de la pareja reivindicadora de la agilización de los trámites para rehabilitar la vivienda de su propiedad. Llegados a este punto procedemos al archivo de la investigación de **oficio por encontrarse en vías de solución** el objeto que motivó la reclamación.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Actuaciones de Oficio Nuevas.

En 2021 se abrió una **(1)** investigación de oficio en el Área de Obras Públicas.

Q21/2233. Cabildo Insular de Tenerife y Ayuntamiento de Güímar.

En el área de obras públicas se ha iniciado una investigación de oficio en el mes de julio de 2021, debido a la toma en conocimiento por esta Defensoría de la inadecuada señalización y urbanización de la carretera TF-525 entre Güímar y Arafo, y especialmente por su afectación al acceso al Camp Reina Sofía de Güímar. Los afectados han solicitado la intermediación del Diputado del Común, dada la peligrosidad que entraña dicha vía, para los trabajadores del centro, usuarios y familiares.

Iniciada la tramitación e investigación por nuestra parte, hemos recibido informe procedente del Cabildo Insular de Tenerife. Posteriormente y tras la intervención de nuestra Institución en una reunión del Diputado del Común con las dos administraciones públicas implicadas, (Ayuntamiento de Güímar, y Cabildo de Tenerife), se ha dado por concluida la queja de oficio por haber alcanzado una solución al problema inicialmente planteado, ya que el Cabildo se comprometió a la redacción del proyecto técnico y el Ayuntamiento aceptó esa solución, dejando la financiación de las obras pendiente para una futura negociación.

ÁREA DE VIVIENDA

Durante el año 2021 no se ha abierto en esta área, ninguna queja de oficio.

Respecto al seguimiento de las dos quejas de oficio del ejercicio 2019, debemos destacar:

Q19/1780: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias para su elevación al Instituto Canario de Vivienda, que se acordó tras la reunión mantenida por el Diputado del Común, Don Rafael Yanes, con varios representantes de la Plataforma Vecinal “Viviendas Sociales en Lucha”, de Gran Canaria, y en la se pone de manifiesto la problemática que existe con los inmuebles adjudicados en régimen de alquiler por el Gobierno de Canarias, correspondientes al I y II Plan de Viviendas de Canarias, gestionadas por Visocan S.A. La demanda trasladada a esta Institución se resume en tres cuestiones. En primer lugar, la instada por este colectivo ante el Gobierno de Canarias para acogerse al régimen de acceso diferido a la propiedad previsto en la Ley de Vivienda de Canarias. En segundo lugar, la necesidad de realizar un control y fiscalización del dinero invertido en la

Rehabilitación de las viviendas procedentes de una partida extraordinaria del Gobierno de Canarias a la Empresa Pública Visocan por un importe de 3,5 millones de euros, puesto que denuncian que las actuaciones de rehabilitación en algunas Promociones, no se han llevado a cabo tal y como figuran en las licitaciones de obra de rehabilitación para esas promociones, presentando las viviendas más daños tras la acometida de la rehabilitación que antes de comenzar la misma. El tercer punto planteado por la Plataforma de afectados versa sobre las cantidades cobradas por la empresa pública Visocan en concepto de mantenimiento, así como las repercutidas en concepto de IBI a los adjudicatarios de vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Del informe recibido se dio traslado a la Plataforma que representa al colectivo de personas afectadas **La queja se encuentra archivada por límite de actuaciones.**

Q19/2047: Investigación de oficio a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, y al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, para conocer las actuaciones llevadas a cabo ante la problemática padecida por una vecina de Santa Cruz de Tenerife de avanzada edad, que se enfrenta a un desahucio, sin otra alternativa habitacional, debido a la carencia de recursos económicos que le permitan el acceso al alquiler de vivienda libre y debido a los precios de los mismos.

Se procedió a la correspondiente solicitud de informe a ambas administraciones implicadas, para verificar las intervenciones, ayuda o asesoramiento que se ha llevado a cabo ante esta situación.

Paralelamente se realizan gestiones de mediación con el ICAVI y la afectada, para la formalización de la solicitud de intermediación dentro del Programa Canarias ProHogar.

Por el juzgado competente se ha dictado sentencia favorable a la ciudadana afectada, desestimando la demanda presentada por la inmobiliaria propietaria del edificio y anulando el lanzamiento fijado. Comprobada la falta de activación del procedimiento de desahucio, y habiendo desaparecido la causa que motivó la queja, esto es, riesgo de desahucio, se archivó la queja.

La queja se encuentra cerrada por solución.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Este año se ha tramitado una **(1)** queja de oficio.

Q21/3224: Como es sabido, el día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó a nivel de pandemia la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la transmisión a la humanidad del virus SARS-CoV-2, de la familia de los coronavirus, detectada en diciembre de 2019 y causante del síndrome respiratorio agudo denominado Covid-19.

En nuestro país, la declaración de pandemia del 11 de marzo trajo consigo la 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.

En lo que resulta de interés al informe que nos ocupa, el citado texto normativo trajo consigo la situación de confinamiento generalizado de la ciudadanía residente en España, con las excepciones contempladas en el art. 7 del propio RD 463/2020, de 14 de marzo.

A consecuencia de la irrupción del virus en nuestra sociedad, se tomaron decisiones en políticas sociales y sanitarias para intentar frenar su avance y, más tarde, las medidas económicas para tratar de minimizar los calamitosos efectos que su expansión ha supuesto a la economía mundial.

En dicho contexto se aprobaron, entre otras, las siguientes normas:

- Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19.
- Real Decreto-ley 24/2020, de 26 de junio, de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial.
- Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo.
- Real Decreto-ley 2/2021, de 26 de enero, de refuerzo y consolidación de medidas sociales en defensa del empleo.
- Real Decreto-ley 11/2021, de 27 de mayo, sobre medidas urgentes para la defensa del empleo, la reactivación económica y la protección de los trabajadores autónomos.
- Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo.

En lo que a este informe respecta, la creación de este nuevo marco normativo se tradujo en la aprobación de medidas excepcionales de protección a los trabajadores autónomos, regulando diversas prestaciones, especialmente tendentes a minimizar los efectos del cese de su actividad.

Según información publicada en febrero de 2021 por la Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA), de implantación nacional, el 17,4% de los negocios creados por autónomos estaba cerrado; un 51,2% continuaba abierto, pero funcionando al 50%; y sólo un 23,7% operaba al 100% de sus posibilidades.

En consonancia con ello, un 81,2% de los negocios presentaba una facturación inferior a la del mismo periodo de 2020. Según el mismo informe, otras 300.000 personas autónomas preveían cerrar durante el año en curso, y las pérdidas conjuntas, ya en febrero de 2021, se estimaban en 70.000 millones de euros desde el inicio de la pandemia.

Paralelamente a ello, el Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo, extiende la prestación extraordinaria por cese de actividad para las personas por cuenta propia o autónomas afectadas por la declaración del estado de alarma, desde el 01/10/21 hasta el 28/02/22.

La Asociación “Autónomos Unidos para Actuar (AÚPA), en Canarias, pone 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, situación que afecta potencialmente a todo el territorio canario.

En tramitación.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Q20/157: Centro de mayores de Puerto del Rosario.

Esta institución abrió investigación de oficio al conocer que los usuarios no podían acceder a la planta alta o baja de las instalaciones del Centro de mayores de Puerto del Rosario, siendo la única alternativa de ocio activo, pues el ascensor no funcionaba debido a la falta de pago de ocho meses de la luz.

A comienzos de 2021 el Ayuntamiento de Puerto del Rosario contestó favorablemente a la demanda planteada por la Diputación del Común y, por tanto, se procedió al archivo de la misma por solución.

La queja se encuentra cerrada por solución.

Q21/1128. Dirección General de Energía del Gobierno de Canarias.

En abril de 2021 se abrió investigación de oficio ante la Dirección General de Energía del Gobierno de Canarias en relación a los cortes periódicos de suministro eléctrico en los municipios de Buenavista del Norte y Los Silos (Tenerife).

En julio de 2021 se procedió al archivo por reconocimiento favorable al recibirse informe de la administración referida en el que nos notifica que inician expediente de reclamación a Edistribución Redes Digitales y se comprometen a tomar las medidas adecuadas; así como se le requirió para que mantengan puntualmente informado a esta institución como al Ayuntamiento de Buenavista del Norte y al Ayuntamiento de Los Silos, por ser los implicados. En lo que respecta a esta institución parlamentaria, no se ha recibido otra información desde entonces, aunque no hemos vuelto a recibir la inquietud manifestada por parte de los municipios afectados. **Archivo por reconocimiento favorable**

ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2021 **no** se ha iniciado ninguna investigación de oficio, pero se ha culminado la tramitación del expediente **Q19/1151**, que se abrió al tener conocimiento del mal estado de la instalación eléctrica del Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) Villa de Agüimes. En el informe que nos remitió la Dirección General de Centros, Infraestructura y Promoción Educativa se hacía referencia a diversas actuaciones, en materia de obras e instalaciones eléctricas, que habían supuesto la corrección del 70 % de los defectos considerados de carácter más grave; asimismo, se hacía constar que se había redactado un proyecto de reforma general de las instalaciones eléctricas del edificio, estando pendiente, únicamente, del inicio del expediente de contratación de las obras.

A la vista de lo informado, se procedió al archivo de la queja, por entender que estaba en vías de solución la situación que motivó el inicio de las actuaciones de supervisión por parte de esta institución.

ÁREA DE DEPORTES

En el año 2021 se incoaron **3** expedientes de investigación de oficio, en relación con la negativa de las federaciones de fútbol canarias a emitir licencias federativas a nombre de menores extranjeros no acompañados que se hallan bajo la tutela de la Comunidad Autónoma.

Estas **tres** quejas tienen su antecedente en la investigación de oficio incoada en 2019, **Q19/2466**, cuando la Diputación del Común tuvo conocimiento de la situación que afectaba a un menor extranjero no acompañado que pese a estar bajo la tutela de la Comunidad Autónoma de Canarias, se le había denegado la ficha federativa por parte de la Federación Interinsular de Fútbol Tenerife, siguiendo las indicaciones de la Real Federación Española de Fútbol. Se le denegaba a estos menores cuando no disponían de la documentación acreditativa de su identidad, origen y/o situación administrativa en España (permiso de residencia temporal, larga duración, condición de refugiados, etc.), según lo exigido en la "Guía para la aplicación de un jugador menor" (Procedimiento administrativo relativo a las solicitudes de primera inscripción y la transferencia internacional de menores) aplicada por la Federación Internacional de Fútbol (FIFA) y por ende, por la Real Federación Española de Fútbol; dicha Guía contempla, únicamente, una serie de excepciones a las que debían acogerse los menores extranjeros no acompañados para poder ser federados. Tras las actuaciones de supervisión realizadas por esta institución con la Federación Interinsular de Fútbol Tenerife y la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias, se estimó oportuno trasladar al Defensor del Pueblo la situación y toda la documentación que obraba en el expediente de oficio (Q19/2466). Posteriormente, el alto comisionado remitió a esta institución copia de la Resolución dictada por el Consejo Superior de Deportes, de 10 de diciembre de 2020, por la que se resolvía ordenar a la Real Federación Española de Fútbol "(...) a que proceda de manera inmediata, a autorizar a la Federación Canaria de Fútbol la expedición de licencia deportiva a favor del menor de edad I.... (...)".

A la vista del contenido de la mencionada Resolución, el Diputado del Común estimó que procedía dirigirse a la Federación Interinsular de Fútbol Tenerife, a la Federación Interinsular de Fútbol de Las Palmas y a la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias instando el cumplimiento de la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020 en todos los casos que afectan a menores no acompañados, procediéndose para ello a la apertura de tres expedientes de queja de oficio: **Q21/377, Q21/378, Q21/382**.

Del contenido de las recomendaciones generales remitidas en el marco de estos **tres** expedientes de oficio se da cuenta en el apartado correspondiente de este informe.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2021, se han abierto **3** quejas de oficio en el Área de Discapacidad, que se relacionan. **Q21/1839: Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias.**

Investigación de oficio, sobre 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 Gravis, con la implantación de unidades de referencia especializadas en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Las enfermedades raras que, por su baja prevalencia, precisan de concentración de los casos para su adecuada atención, lo cual no implica una atención continua del paciente en el centro, servicio o unidad de referencia, sino que este podría actuar como apoyo para confirmación diagnóstica, definición de las estrategias terapéuticas y de seguimiento y como consultor para las unidades clínicas que habitualmente atienden a estos pacientes.

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 frecuente. 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.

Por lo expuesto, se remitió petición de informe sobre 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, y así garantizar la continuidad en la atención entre etapas de la vida del paciente (niño-adulto) y entre niveles asistenciales. Y también se preguntó si se incluye la formación a otros profesionales.

En tramitación.

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.

Tras una reunión con el presidente de la asociación Visión y Vida, y con las representantes de Relaciones Institucionales, quienes solicitaron la colaboración de la Institución para mejorar la salud visual de la población e impulsar la creación de los Bonos Vista, para ayudar a las familias más vulnerables, se acordó la apertura de este expediente.

La crisis del COVID-19 está generando un incremento en los niveles de pobreza y un gran daño en la salud visual de los ciudadanos. Así, con el confinamiento, la gente ha utilizado la visión de cerca más de lo habitual y en los estudios se detecta que hay un empeoramiento de la visión, y aunque la mayoría de las personas aseguran revisarse la vista, la realidad es que solo dos de cada diez lo hacen, por lo que la visión no está suficientemente valorada ni evaluada en nuestra sociedad.

Esta Asociación destaca la importancia de crear ayudas destinadas a la compra de gafas o lentes de contacto para aquellas personas con mayores dificultades económicas. De esta forma, siguiendo el modelo italiano del Bonos Vista, propone promover un sistema de ayudas sociales que permitan asegurar que no existe en el país una persona con mala visión debido a problemas económicos. Por ello, solicitaron al Diputado del Común su mediación ante el Gobierno de Canarias para pedir la implantación de unas ayudas, a través de bonos sociales, que permitan a los ciudadanos más vulnerables corregir sus problemas visuales.

En tramitación.

Q21/2215: Investigación de oficio para remisión al Defensor del Pueblo.

En conexión con la queja antecedente, se propuso la apertura de queja, para su traslado al Defensor del Pueblo, a fin de que pueda analizar la necesidad y oportunidad de instar investigación, sobre la puesta en marcha del Plan Nacional de Salud Visual, que fue objeto de una proposición no de Ley aprobada por el Congreso de los Diputados el 22 de febrero de 2018 y el 20 de abril de 2021 en el Senado sin que, hasta la fecha, se haya elaborado el Plan Nacional de Salud Visual.

Seguimiento quejas de oficio de años anteriores. Quejas cerradas y Quejas en trámite 2020.

1.- Quejas de Oficio cerradas.

Q20/2292: Cabildo de Gran Canaria. Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Investigación de oficio iniciada a raíz de la reunión mantenida por el Diputado del Común con los representantes de los padres y madres de usuarios de los CAMP de Gran Canaria, en la que se expusieron las dificultades que a raíz de la declaración del estado de alarma ocasionada por el Covid-19, vienen padeciendo, por el

cierre de los centros de atención diurnos, a través del sistema de atención a la Dependencia del Gobierno de Canarias.

Alegan que la situación expuesta se extiende a los cuatro CAMP de Gran Canaria (CAMP El Tablero, Las Longueras, Padre Cueto, y Reina Sofía). La mayoría de los usuarios de los centros diurnos presenta un grado de discapacidad muy alta, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. La atención sociosanitaria que se les prestaba a través de los Centros, ha sido suprimida, y se encuentran atendidos desde entonces en sus hogares sin recursos, puesto que el PIA ha resuelto como prestación (servicio) la plaza en dicho centro sociosanitario, que no se está desarrollando.

Desde el Cabildo se indica que con fecha 25 de mayo de 2020, y a la vista de las fases de desescalada publicadas por el Gobierno de España y el inicio de las mismas en las diferentes Comunidades Autónomas e islas, desde esta unidad se remitió correo electrónico a todos los centros de día, incluidos los integrados en los CAMP para que remitieran las propuestas de reapertura de los servicios de estancias diurnas, ya que desde el IAS lo que se hizo inicialmente fue remitir una serie de recomendaciones generales a tener en cuenta basadas en la normativa y los perfiles de las personas usuarias.

Con los datos recabados se observa la puesta en marcha, tras la elaboración de los correspondientes protocolos exigidos, de los servicios residenciales y de día. Con avances y retrocesos en función de la evolución de la pandemia en la isla y según los contagios que se producían en cada uno de los centros. Una vez lograda la vacunación de la población residente, así como las personas dependientes y con patologías previas, se han ido restableciendo los servicios interrumpidos durante la crisis sanitaria generada por el Covid-19.

Concluida la investigación se archiva la queja.

Quejas en trámite.

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 las administraciones 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 aguento

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 (19/05/2020), del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria (16/11/2020 y 9/06/2021), y de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias (25/03/2021), 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 (17/12/2021), 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, que aún no ha sido respondida.

Se encuentra en trámite.

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 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.

Se encuentra en trámite.

Seguimiento quejas de oficio años anteriores. Quejas cerradas 2019.

Q19/2467: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud. Se acordó la presente investigación con la finalidad de promover ante el Gobierno de Canarias la implantación de la **tarjeta acreditativa del grado de discapacidad**, que tiene como finalidad dar testimonio fehaciente del reconocimiento del grado de discapacidad de su titular y servir como documento probatorio de dicha condición. Ello permite a la persona titular de la misma acreditar de forma ágil y práctica, ante terceras personas, su grado de discapacidad y facilitarle así el acceso a determinados servicios que puedan mejorar su calidad de vida a través de un instrumento más práctico y cómodo al momento de acreditar

su discapacidad. Tras la investigación de las antecedentes Q17/1143, y en la Q17/649, quedó en fase de estudio y valoración por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Sin embargo, hasta la fecha no se ha implantado, tratándose de una reivindicación reiterada por parte del colectivo de personas con discapacidad que acuden a esta Defensoría.

Tras la remisión del informe por la Consejería, en el que se indica que en este momento, no están en las previsiones para este año, por las dificultades que supondría el volcado de datos; entendiendo, a juicio de esa Consejería, que es preferible avanzar en la historia social única, tal cual viene recogida en la Ley 6/2019, de 2 de mayo de Servicios Sociales de Canaria.

En base a ello, se acordó la remisión de RECOMEDACIÓN a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, de adoptar las medidas necesarias para la implantación de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, que permitiría acreditar de forma ágil y práctica, ante terceras personas, el grado de discapacidad y facilitar así el acceso a determinados servicios que puedan mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional, a través de un instrumento más práctico y cómodo. Se archiva la queja por ACEPTAR adoptar las medidas necesarias para la implantación de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad.

Q19/2282: Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Se inicia investigación de oficio, ante los problemas de accesibilidad que presenta el campo de fútbol de la Sociedad Deportiva Valleseco, en el municipio de Santa Cruz de Tenerife. La presente queja aún no se ha resuelto, tras solicitar al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife un informe al respecto, que ha tenido que ser objeto de reiteración, sin que hasta la fecha haya dado respuesta al mismo.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Durante el año 2021 se acordó la apertura de **tres (3)** investigaciones de oficio (Q21/1207, Q21/1208 y Q21/1209).

Además de aquellas, subsistían **dos (2)** investigaciones que pendían de ejercicios anteriores (Q19/2606 y Q20/1608).

Por lo tanto, durante el año 2021 y en el área funcional de Dependencia, esta institución gestionó un total de **cinco (5)** investigaciones de oficio en el área funcional de Dependencia.

De todas ellas, **dos (2)** –precisamente, las que provenían de ejercicios anteriores- resultaron cerradas durante 2021, y las **tres (3)** restantes –es decir, las que se habían incoado ese mismo año- continuaron abiertas al término del 31 de diciembre de 2021

Año de incoación	Gestionadas en 2021	Cerradas en 2021	En trámite a 31/12/21
2021	3	0	3
2020	2	2	0
Total	5	2	3

Tabla 1. Investigaciones de oficio gestionadas durante 2021

Investigaciones de oficio abiertas.

Q21/1207. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias. Cabildos Insulares de Lanzarote, Fuerteventura, Gran Canaria, Tenerife, La Palma, Gomera y El Hierro.

Resolución de apertura de 27 de abril de 2021. Objeto:

*“(…) Investigar con qué **medios humanos, materiales y tecnológicos** ha contado durante los últimos años el **Servicio de Dependencia** de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias para atender las solicitudes de la ciudadanía relativas a los derechos y prestaciones que se derivan de la normativa vigente sobre Dependencia, en todas sus manifestaciones (reconocimiento del grado, aprobación del Programa de Atención Individual, revisiones de uno u otro, y restantes peticiones), para gestionar y resolver los expedientes que se derivan de aquellas solicitudes, y para dar efectividad a los derechos reconocidos y a las prestaciones aprobadas, así como impulsar la **dotación** de los medios necesarios para que el reconocimiento del derecho, la aprobación de los recursos que en su caso correspondan y su efectividad se realicen dentro de los **plazos** establecidos en la norma vigente, situación que afecta potencialmente a la totalidad de la población de las islas (…)”*

En tramitación

Q21/1208. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias

Resolución de apertura de 27 de abril de 2021. Objeto:

*“(…) Investigar la **vigencia** de los **convenios** suscritos entre el Gobierno de Canarias o cualesquier de sus órganos, y el resto de administraciones de las islas en materia de dependencia, así como impulsar la **suscripción** de los convenios necesarios para que el reconocimiento del derecho, la aprobación de los recursos que en su caso correspondan, y su efectividad, se realicen dentro de los **plazos** establecidos en la norma vigente, situación que afecta potencialmente a la totalidad de la población de las islas”.*

En tramitación.

Q21/1209. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias

Resolución de apertura de 27 de abril de 2021. Objeto:

“Investigación sobre el Plan de Choque y el impulso del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia 2021-23 aprobado por el Gobierno de España, en lo que respecta a su aplicación por parte de la Comunidad Autónoma de Canarias”

En tramitación

Las tres investigaciones de oficio señaladas, abiertas en 2021, tenían como objeto recabar los datos necesarios para elaborar un adecuado diagnóstico de la situación de la dependencia en Canarias, realizar un análisis comparado con el resto de comunidades y ciudades autónomas del Estado y, en última instancia, servir de base para la elaboración del **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias, de 2021”**.

Los datos, análisis, conclusiones y propuestas que se obtuvieron durante el desarrollo de tales investigaciones aparecerán detallados en el citado informe.

Con el único propósito de evitar, en la medida de lo posible, duplicidades en la elaboración y contenido de ambos documentos, a los efectos de conocer el resultado de tales investigaciones nos remitimos al contenido íntegro del informe extraordinario ya citado.

Investigaciones de oficio cerradas

Q19/2606. Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud y Cabildo de Fuerteventura.

Con fecha 30 de diciembre de 2019 se inició esta investigación de oficio tras darse a conocer a la Diputación del Común las demandas de un colectivo y, en concreto, las siguientes:

- *“Contar con un servicio de gestión que les permita acceder a las empresas que prestan los servicios de ayuda a domicilio en toda la isla, tras ser reconocidos su situación de Dependencia”.*
- *“Centros socio-sanitarios de Fuerteventura con limitación de plazas, repercutiendo en que, en este momento hay dos (2) centros terapéuticos en Fuerteventura, uno en Puerto Rosario con 16 personas y otro en Gran Tarajal con 5 y que con anterioridad había más centros”.*
- *“Escasez de personal en la oficina de la unidad de valoración de Dependencia en esta isla, en donde existen dos empleados, los cuales llevan aproximadamente un año de baja laboral, con la consecuencia directa del cierre de dicha oficina. Igualmente grave es la inexistencia de un programa de atención a los cuidadores de personas dependientes”.*

Debido a ello, se solicitó informe, tanto a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, como al Cabildo de Fuerteventura.

Ya desde el 09/03/20 se había recibido informe de la primera institución de la isla, mediante el cual se daba cumplida y detallada respuesta a las cuestiones planteadas, que incluían el marco jurídico de su ámbito competencial, la carta de servicios que prestaba o con los que coparticipaba –incluido el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Centro de Día- el detalle de la gestión cabildicia con relación a la Dependencia, con expresión de los convenios de colaboración, plazas cedidas o puestas a disposición del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la atención a personas con Alzheimer y otras demencias (con especial mención a la labor desarrollada por AFFA), el apoyo a la red de recursos socio-sanitarios de las personas con aquellas enfermedades y la promoción a su autonomía personal, y la propuesta de actuación materializada en las medidas que en el mismo informe se contemplaban, así como sus previsiones en cuanto a la contratación de personal técnico y administrativo.

Tras su recepción durante 2020, se continuó la tramitación en 2021 a la espera de respuesta de la administración autonómica, habiéndose recibido informe de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias con registro de 13/04/21, a cuyo través se comunicaba en primer lugar, y respecto a la escasez de personal a la que se aludía en la petición de informe respecto a la Unidad de Valoración de Dependencia en la isla mayorera, por un lado que la baja laboral estuvo sustituida hasta finales del año por otra trabajadora y, por otro lado, que se encuentran a la espera de contratar a una nueva trabajadora social, dentro del marco del nuevo Contrato Programa Temporal. En segundo lugar, y ya con relación a la ausencia de programa de atención a las personas cuidadoras, exponía que existía una línea específica de apoyo mediante convocatoria anual de subvenciones, a la que puede concurrir cualquier entidad.

En la Resolución de cierre (16/04/21) se hizo constar que las administraciones consultadas habían ofrecido cumplida respuesta a las cuestiones planteadas en nuestras respectivas peticiones de informe.

Cerrada por reconocimiento favorable

Q20/1608: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.

Esta investigación tiene por objeto conocer el grado de aplicación de la prestación económica de asistencia personal regulada en el art. 19 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia, así como los obstáculos que impiden su prescripción, cuestión que viene siendo puesta de manifiesto de forma reiterada por parte del colectivo de personas con discapacidad, que tramitan su plan individual de atención y que acuden a esta Defensoría para la defensa del derecho a percibir legalmente esta prestación económica.

A resultas de las actuaciones practicadas, se recibe informe con Registro de 25/03/21, por el que se nos viene a indicar, en síntesis:

“El escaso impulso de la prestación de asistencia personal viene dado por su deficiente regulación. No obstante, esperemos que se materialice dentro del denominado Plan de Choque de Dependencia 2021-2023 el compromiso de desarrollo legislativo de dicha prestación”.

A la vista de su contenido, se emite nueva petición, buscando un mayor nivel de detalle y profundidad en la respuesta, que no se obtuvo pese a recibir nuevo informe, este con Registro 17/12/21, que daba respuesta formal a los puntos planteados, aunque no resolvía las cuestiones de fondo.

En todo caso, avanzado ya el año 2021, la ausencia de la implantación de la Prestación Económica para la Asistencia Personal en nuestro territorio había sido objeto de investigación en varias quejas y, además, uno de los puntos a tratar en nuestro **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias, de 2021”**.

A la vista de todo ello, la investigación se cerró por reconocimiento favorable, aunque *“sin perjuicio de las actuaciones a que hubiera lugar, a la vista de su contenido, en cumplimiento de las funciones que corresponden a esta institución, todo ello en virtud de las atribuciones que confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común”*.

Cerrada por reconocimiento favorable

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Se incoó de oficio una **(1)** queja durante el ejercicio 2021:

Q20/1206: Centro Penitenciario Las Palmas II.

Se incoa actuación de oficio en relación a la situación de vulnerabilidad y necesidad de vivienda de un ciudadano interno en el Centro Penitenciario Las Palmas II.

Tras incoación de la queja se procedió a su traslado al Defensor del Pueblo para que iniciara la correspondiente investigación con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio de Interior.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

En 2021 no se iniciaron actuaciones de oficio en el área de Servicios Sociales.

No obstante, continúa todavía en trámite la queja de oficio Q19/1654. En dicha queja, previas las correspondientes actuaciones con todos los Ayuntamientos y Cabildos de Canarias, el 28 de octubre de 2020, se les dirigió la siguiente RECOMENDACIÓN: “Que por esa Administración Local se proceda a aprobar, en sesión Plenaria, el Acuerdo de Reserva de Contratos a que se refiere la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, así como fijar, de modo expreso y específico, un porcentaje mínimo determinado del total de sus contratos públicos para reservarse a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y a empresas de inserción, en el marco del empleo protegido, acorde con el presupuesto local.”

Han aceptado la Recomendación los siguientes Ayuntamientos y Cabildos:

-Ayuntamientos:

Betancuria (02/11/21), Pájara (28/01/21), Tuineje (26/04/21), Agüimes (22/07/21), Agaete (29/07/21), Firgas (31/03/21), Gáldar (09/03/21), Santa María de Guía (13/01/21), Ingenio (09/08/21), Palmas de Gran Canaria (22/01/21), Santa Lucía de Tirajana (12/04/21), Mogán (15/12/20), San Bartolomé de Tirajana (07/04/21), Telde (05/10/21), Teror (12/08/21), Valleseco (06/08/21), Agulo (04/06/21), San Sebastián de La Gomera (26/03/21), Frontera (13/08/21), Valverde (06/04/21), Barlovento (29/11/21), Garafía (06/04/21), Los Llanos de Aridane (10/11/20), Mazo (05/04/21), El Paso (18/12/20), Puntallana (05/08/21), Puntagorda (15/12/20), Santa Cruz de La Palma (01/12/20), Arrecife (14/12/20), Haría (28/05/21), San Bartolomé (23/03/21), Teguiise (01/12/20), Yaiza (15/04/21), Adeje (06/04/21), Arafo (18/10/21), El Tanque (04/08/21), Fasnia (16/04/21), Garachico (18/12/20), Guía de Isora (10/08/21), Güímar (09/04/21), La Guancha (08/02/21), Icod de Los Vinos (31/03/21), La Victoria de Acentejo (12/04/21), La Orotava (09/04/21), El Rosario (04/05/21), El Sauzal (12/05/21), San Miguel de Abona (02/06/21), Tacoronte (06/04/21) y Tegueste (12/08/21).

-Cabildos Insulares:

Gran Canaria (10/12/20), La Gomera (14/05/21), El Hierro (29/07/21), Lanzarote (21/07/21) y Tenerife (09/12/21).

Han emitido una respuesta que implica discrepancia técnica con la Recomendación, los siguientes Ayuntamientos:

-Ayuntamientos:

Puerto del Rosario (04/06/21), Arucas (26/03/21), La Aldea de San Nicolás (16/12/21), Artenara (19/07/21), Santa Brígida (06/04/21), Tejeda (26/07/21), San Andrés y Sauces (30/03/21) y Vilaflor (29/07/21).

No había emitido respuesta alguna, al finalizar 2021, los siguientes Ayuntamientos y Cabildos, a pesar de haberles advertido de que si permanecían inactivos y no remitían su respuesta, se procedería a hacer pública su falta de colaboración con la Diputación del Común:

-Ayuntamientos:

Antigua, La Oliva, Villa de Moya, La Vega de San Mateo, Valsequillo, Alajeró, Hermigua, Valle Gran Rey, Vallehermoso, El Pinar, Breña Alta, Breña Baja, Fuencaliente, Tijarafe, Tazacorte, Tías, Arona, Buenavista, Candelaria, Granadilla de Abona, San Cristóbal de La Laguna, Los Silos, La Matanza de Acentejo, Puerto de La Cruz, San Juan de La Rambla, Los Realejos, Santa Cruz de Tenerife, Santa Úrsula y Arico.

-Cabildos Insulares:

Fuerteventura y La Palma.

Y, por último, **no fue aceptada la Recomendación por el Ayuntamiento de Tinajo**.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Q19/975: En el informe anual de 2020 dábamos cuenta de la tramitación de la investigación de oficio en la que el Coordinador Territorial de Canarias del Servicio Público de Empleo Estatal solicitó la colaboración de la Diputación del Común, a los efectos de instar a las corporaciones locales y al resto de las administraciones públicas de Canarias para que facilitaran y simplificaran los trámites que deben realizar las personas desempleadas, incorporando, directamente, las certificaciones a los respectivos procedimientos.

A fecha del cierre, del pasado ejercicio, informamos que, de las 88 administraciones municipales canarias supervisadas, estábamos a la espera de la recepción de informe de 18 ayuntamientos, habiendo concluido la supervisión de las 7 administraciones insulares y de las 4 Consejerías del Gobierno de Canarias.

En el presente ejercicio estamos a la espera de recepción de informe de 9 ayuntamientos: Arico, Tegueste, San Juan de La Rambla, Vallehermoso, La Aldea de San Nicolás, Artenara, Telde, Betancuria, y Tías.

No podremos concluir la presente investigación de oficio hasta la recepción de los informes de las Administraciones municipales antes mencionadas, siendo que, en el caso de los Ayuntamientos de Arico, Telde, La Aldea de San Nicolás, Artenara, Betancuria y Tías, se está a la espera de la recepción de la segunda petición de informe, para que nos mantengan informados del acceso a la Plataforma de Intermediación del Portal de Administración Electrónica que gestiona el Ministerio de Administración Territorial y Función Pública.

Por último, en el presente año se ha formulado recomendación al Ayuntamiento de Yaiza, para que inicie los trámites de acceso a la Plataforma de Intermediación (Portal de Administración Electrónica que gestiona el Ministerio de Administración Territorial y Función Pública), y poder así utilizar los Servicios

de Verificación de datos de las Prestaciones por desempleo, dando así el debido cumplimiento a lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

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 el nuevo Estatuto de Autonomía de Canarias, que, en su artículo 57 señala que la Diputación del Común, 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 estos objetivos, 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 área de Dependencia continuó siendo, dentro de la Primera Adjuntía y del conjunto de la Diputación del Común, la que más quejas recibió durante el año 2021. Incluso, descontando el número de reclamaciones presentadas por una sola asociación, ACUFADE, por problemas de cobros, siguió, lamentablemente, el ritmo alcista de las reclamaciones por la vulneración de los derechos fundamentales de las personas dependientes.

A estas quejas habría que añadir todas las presentadas en el área de Discapacidad, también en un importante número, para reflejar el desolador panorama que sufren en nuestra Comunidad Autónoma las personas más vulnerables. Aquellas que necesitan más que nadie unas ayudas básicas para las cuestiones más elementales del día a día.

Si muy duras pueden llegar a ser las vidas de las personas con discapacidades o dependencias, esa dureza se ve agravada a comprobar que estas personas y sus entornos familiares, no reciben los servicios o prestaciones que la ley les reconoce para paliar, en algo, su situación.

Esta realidad no es producto de una incapacidad de las administraciones públicas para poder cubrir las necesidades de las personas con discapacidades o dependencias, ya que en otras partes del territorio nacional se cumplen con las previsiones legales y se satisface con más diligencia los derechos subjetivos de la población afectada, estando Canarias, tristemente, a la cabeza de los incumplimientos.

También hay que destacar el descontento de muchas familias ante lo que consideran una discriminación de sus hijos en las Aulas Enclave a la hora de disfrutar de atención temprana o actividades extraescolares, debiendo abandonar los centros educativos antes que el resto del alumnado. Este hecho no solo se presenta como una discriminación inaceptable, sino también una dificultad añadida para conciliar la vida laboral con la obvia necesidad de intensificar el cuidado de sus hijos e hijas.

Otra área, también muy sensible, donde existe un importante número de quejas es Vivienda. Otro problema sangrante de nuestra Comunidad Autónoma por falta de una oferta pública capaz de atender las necesidades de las personas más vulnerables.

Es perceptible la ansiedad y la agonía de las familias que se saben próximas víctimas de un desahucio y que solo cuando la situación llega a ser muy extrema, pueden llegar a tener una respuesta pública.

Cuando se mezclan problemas de discapacidades y dependencias con precariedad en materia de vivienda o problemas sociales añadidos, la situación se convierte en mucho más penosa e indignante.

En definitiva, muchas personas en Canarias que viven en situaciones de extrema vulnerabilidad se encuentran abandonadas a su suerte sin que las administraciones públicas den respuestas a los derechos subjetivos que las leyes le reconocen. Solamente el sacrificio de las familias intenta paliar esta situación, de manera muy frágil, y condenada muchas veces a la pobreza por no poder compatibilizar el cuidado de las personas dependientes con una vida laboral normal. Es urgente que estas personas dejen de sentirse solas ante tal cúmulo de problemas.

Debemos resaltar que durante el año 2021, un porcentaje muy importante del personal de la Defensoría realizó un curso de especialización de 100 horas en materia de Mediación que, sin duda, ayudará a mejorar el servicio que damos a las personas que acuden a nosotros para presentarnos sus problemas. Debemos reconocer a todo el personal de la Diputación el esfuerzo para asumir el importante aumento de reclamaciones con vocación y profesionalidad. También debemos agradecer la colaboración de las administraciones públicas, que ven en la Diputación del Común una institución colaboradora para intentar resolver los problemas de la ciudadanía.

Felipe Afonso El Jaber,
Adjunto Primero

ÁREA DE POLÍTICA TERRITORIAL

1. Consideraciones

Durante el año 2021 se gestionaron un total de **272** quejas en el área de Política Territorial, suponiendo un incremento del **13.81%** en relación con las **239** quejas que se tramitaron en el año 2020. Esas **272** quejas y, en consonancia con lo indicado anteriormente, se corresponden con las **201** nuevas que se presentaron en el transcurso de dicho año 2021, sumándole **58** del año 2020 y **13** del año 2019.

A juicio de esta Institución, debemos empezar recordando algo que ya hemos comentado en apartados anteriores y es que en el año 2021 se siguieron notando los efectos de la pandemia en el funcionamiento de toda la sociedad y también de la Administración. Ha sido evidente el retraso en el funcionamiento de la mayoría de las corporaciones locales durante todo el año pasado, no solo en cuanto a la atención a la ciudadanía, la cual se ha visto afectada por la adopción de medidas sanitarias que han reducido la posibilidad de atención inmediata y presencial, sino también respecto al grado de respuesta a esta Defensoría, la cual en algunas oportunidades ha tenido que ampliar los plazos concedidos a algunas de las Administraciones, reiterar peticiones de informe e incluso, dictar Resoluciones de Recordatorios del Deber Legal de colaborar y de Advertencias.

En algunos casos, tal y como hemos puesto de manifiesto en informes de años anteriores, el retraso en la resolución de los asuntos viene motivado por las limitaciones que tienen las Administraciones Públicas en relación a la contratación de personal. Por otro lado, también se debe a la complejidad que conlleva, en muchos casos, la tramitación de expedientes urbanísticos, sancionadores, de expropiación, de responsabilidad patrimonial etc., que requieren de la intervención de varias Administraciones o de varios departamentos de una misma Administración e incluso, la evacuación de informes externos o trámites de audiencia o periodos de alegaciones.

En estrecha relación con lo indicado anteriormente, siguiendo las directrices marcadas por el Diputado del Común, se siguió la línea de dar especial atención a la ciudadanía, contactando de manera directa con las personas afectadas y realizando más de 700 consultas y asesoramientos, lo que ha supuesto un incremento de un 94.44% en relación al año anterior, en el que se realizaron 360 consultas.

2. Principales motivos de quejas

En el área de Política Territorial se estudian y valoran asuntos que afectan al área de Urbanismo y que en última instancia motivan la presentación de quejas ante esta Institución, habida cuenta de que la mayoría de esos asuntos conlleva trámites burocráticos complejos, tales como actuaciones de inspección y comprobación de hechos, emisión de informes técnicos y jurídicos, estudios urbanísticos, solicitud de informes preceptivos a otras Administraciones Públicas, estudio y comprobación del cumplimiento de normativa urbanística y medioambiental, cumplimiento de trámites de audiencia, periodos de alegaciones, recursos de reposición, recursos de alzada, etc.

Durante el año 2021 tenemos que destacar que, entre los diversos motivos de presentación de quejas, se encuentran en primer lugar, las que tienen que ver con la inactividad o retraso en la incoación y resolución de expedientes por las presuntas infracciones e irregularidades urbanísticas. En un segundo lugar, las que afectan a las alteraciones y modificaciones de los datos catastrales. En tercera posición, destacamos las que tienen que ver con la solicitud de certificaciones e información urbanística variada, seguidas en cuarto lugar de las quejas que afectan al retraso en la resolución de solicitudes de licencia de obras. En este punto hemos de indicar que a pesar de encontrarse en un quinto lugar las quejas que afectan a los Instrumentos Generales de Ordenación Urbana, ya empiezan a destacar cada vez más los

ciudadanos que recurren a esta Diputación del Común ante el desamparo que se les genera, debido a la cantidad de municipios que no tienen aprobados sus Planes Generales o que los que tenían han sido anulados por resoluciones judiciales y les han dejado en una situación absoluta de inseguridad jurídica. El último lugar lo ocupan las quejas presentadas ante los expedientes de responsabilidad patrimonial y el retraso en su resolución.

Retraso o inactividad ante las infracciones urbanísticas

Tal y como expusimos en el apartado anterior, este año lideran el primer puesto aquellas quejas cuyo fondo del asunto afectan a la ejecución de obras o diferentes actuaciones que podrían ser constitutivas de infracciones o irregularidades urbanísticas. Algunas de las quejas son presentadas porque conculcan el orden jurídico o afectan al derecho de propiedad de los denunciantes, los cuales se ven indefensos ante la inactividad manifiesta de la Administración y el retraso en la tramitación de los expedientes y se ven abocados a recurrir, sin remedio, a la vía judicial en defensa de sus derechos conculcados. Otras quejas, se presentan por ciudadanos comprometidos con el cuidado al medio ambiente y a nuestro territorio, cuando perciben alguna posible afectación a alguno de ellos. En ambos casos, la ciudadanía denuncia la inactividad de las Administraciones locales, las cuales, en muchos casos, no solo no dan respuesta al denunciante, sino que ni siquiera realizan actuaciones de inspección y comprobación de los hechos. También es evidente el hecho de que transcurren años desde que se acuerda la incoación del correspondiente expediente y las resoluciones de restablecimiento de la legalidad, -cuando se advierte que se conculca- llegan tarde o incluso, no se ejecutan, favoreciendo, con ello, la consolidación de las actuaciones irregulares debido al transcurso del tiempo.

Falta de respuesta y retraso en la resolución de expedientes catastrales

En el año 2021 también ha de destacarse las quejas que se tramitan en esta Defensoría ante el retraso en la resolución de expedientes que se instan ante la Gerencia Regional de Catastro en la provincia de Las Palmas Gran Canaria. No obstante, después de varios años liderando el ranking por ser la institución frente a la cual se presentan más quejas, este año podemos destacar de manera positiva, el hecho de que no ocupa ese primer lugar, al menos en cuanto a la materia se refiere y haciendo una valoración conjunta, en tanto en cuanto y tal como indicamos anteriormente, son las corporaciones locales, en su conjunto, frente a las que se presentan y tramitan mayor número de quejas. Asimismo, podemos decir otra vez más que este organismo colabora de una manera más efectiva con la Diputación del Común, dando una respuesta más ágil a las peticiones de información y colaboración que se le han realizado, lo que necesariamente ha supuesto también una resolución más rápida y, en la mayoría de los casos, favorable de los expedientes.

A pesar de lo expuesto, no pretendemos conformarnos con ello y debemos conseguir que la tramitación de todos los expedientes que son instados en la Gerencia Regional de Catastro de Las Palmas de Gran Canaria sean resueltos en un menor espacio de tiempo, de manera que la ciudadanía no sufra las consecuencias de la inactividad, que genera consecuencias económicas irreparables, además de una manifiesta inseguridad jurídica y en algunos casos, conflictos de propiedad.

Retraso e inactividad en la tramitación de solicitudes de certificaciones e información urbanística variada.

Un año más tenemos que hacer mención de las quejas que se presentan por este motivo, cual es que la ciudadanía presenta una instancia solicitando información urbanística de interés y no obtiene respuesta a su solicitud, pasados incluso 2 años. Sobra decir los perjuicios que se generan para los interesados y la necesidad de buscar solución a las carencias en materia de recursos humanos y materiales que tienen las corporaciones locales, en aras de prestar la atención eficaz y eficiente a la ciudadanía.

Retraso en la resolución de expedientes de solicitud de licencias urbanísticas, expropiaciones, ocupación por la vía de hecho y abono del justiprecio.

En este caso, hemos querido englobar diferentes asuntos que guardan relación con una práctica habitual que está siendo apreciada por esta Defensoría y por la ciudadanía, cual es la falta de respuesta a las solicitudes, escritos e instancias presentadas en el ejercicio de sus derechos. Por esa razón, se dirigen quejas ante esta Diputación, solicitando auxilio ante el silencio absoluto de muchas Administraciones Públicas, sobre todo las Administraciones locales. Un año más, hay que poner de manifiesto que, a juicio de esta Institución, la actuación administrativa de las algunas corporaciones y organismos públicos es bastante mejorable, y, esa valoración debe llevar a las Administraciones Públicas a buscar vías de solución en aras de dar cumplimiento a lo establecido como principio general de nuestro Ordenamiento Jurídico, como es el deber servir al interés general y garantizar un servicio eficiente a la ciudadanía, establecido, entre otros textos legales, en los artículos 21 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en cuanto a la obligación que tienen todas las Administraciones Públicas de dar respuesta a la ciudadanía, cualquiera que sea la forma de iniciación de los procedimientos.

En este apartado, incluimos el retraso en la tramitación de expedientes de solicitud de licencias de obras, que suponen en algunos casos, hasta dos años para recibir la respuesta e incluso, la primera notificación emitida en el procedimiento administrativo. También resulta llamativo y lo incluimos en este apartado, los casos que afectan a la tramitación de expedientes de expropiación u ocupación de la propiedad privada por parte de organismos públicos, contraviniendo la normativa básica de aplicación y el sentir del legislador, contemplado en nuestra Carta Magna y el Código Civil, en cuanto al derecho de propiedad privada y el respeto que se debe tener a la misma por parte de las Administraciones Públicas, destacando la afectación de bienes, la ocupación, sin el abono de la indemnización correspondiente e incluso, sin incoar los correspondientes procedimientos administrativos que amparen dichas actuaciones, casos en los que podemos destacar, de manera negativa, que transcurren hasta 20 años, ignorando las peticiones del ciudadano afectado y obligándole a recurrir en auxilio a la vía judicial.

Inactividad frente a la aprobación o modificación del Planeamiento

El pasado año 2021 se produce un ligero aumento de las quejas que se presentaron ante la inactividad o retraso en la tramitación y aprobación de los Planes Generales de Ordenación y los perjuicios que generan a la ciudadanía. En este punto debemos tener en cuenta que todo plan de urbanismo implica una ordenación determinada del territorio, que se considera idónea y necesaria para garantizar las necesidades del interés general, teniendo en cuenta el hecho de que se atribuye a los Ayuntamientos la competencia para garantizar una planificación fundamental en la ordenación urbana, a través de la redacción y aprobación definitiva de los Planes Generales. De ahí que resulte necesario su aprobación en un espacio de tiempo razonable, garantizándose, de esta manera, el cumplimiento del principio de seguridad jurídica, hecho que en la práctica no se lleva a efectos por diversas corporaciones locales, generando perjuicios incalculables a las personas afectadas.

Asimismo, y estrechamente relacionado con lo expuesto, vuelve a ser motivo de queja, las consecuencias que se derivan de la declaración de nulidad de algún Plan General, ya que se ven abocados a recurrir y aplicar normativa que ya resulta obsoleta con la realidad física actual, habida cuenta de que incluso, podemos hablar de la aplicación de Normas Subsidiarias aprobadas en los años 80. Sobra hacer mención a los efectos que ello produce, en lo que se refiere a la suspensión de licencias de obras, modificaciones y cambios en las categorías de suelo, liquidaciones de impuestos que no se corresponden, imposibilidad de disponer de su propiedad, etc.

Inactividad frente a las reclamaciones patrimoniales por la actuación defectuosa de la Administración Pública

Este año podemos destacar un ligero descenso de quejas presentadas por este motivo, en concreto, durante el año 2021 se presentaron un total de 5 quejas relacionadas con la actuación defectuosa de las Administraciones Públicas y que dieron lugar a la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial. Vuelve a repetirse el patrón por el que recurren a la Diputación del Común y no es otro, que la falta de respuesta expresa a los interesados, los que se ven desprotegidos, tanto en el momento en el que sufren el hecho que da lugar a la reclamación en sí misma, como en el momento posterior en que requieren que dicho hecho sea resarcido, tratando de evitar los perjuicios que le podrían generar al tener que acudir a la vía judicial, siempre más costosa.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

1. Consideraciones

Dentro de las funciones que el artículo 16 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, confiere a Diputación del Común, destaca la supervisión de la actividad de las administraciones públicas canarias, al albor de lo dispuesto 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.

De conformidad con lo dispuesto el artículo 22.1 de la citada Ley 7/2001, de 31 de julio, la actuación institucional podría iniciarse de oficio, o a petición de persona interesada.

En cumplimiento de todo ello, durante el año 2021 se han gestionado en el área un total de setenta y siete **(77)** quejas, siendo de ellas treinta y nueve **(39)** las que pendían de años anteriores a fecha 31 de diciembre de 2020, y treinta y ocho **(38)** las que se registraron durante el año 2021.

2. Principales motivos de las quejas presentadas.

El año 2021 ha supuesto una vuelta a los motivos de las 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, lumínica, vertidos marítimos, terrestres, etc.) ha sido el principal motivo de queja en esta área, donde ha supuesto un importante número de este grupo de quejas, llegando a ser el 41.17% del total de las reclamaciones admitidas en el año 2021.

No obstante, cabría destacar el incremento de quejas dirigidas a las administraciones públicas canarias, para la creación de varios organismos dirigidos a la protección y bienestar de la flora y fauna canaria, viendo claramente la implicación de la sociedad civil en el mantenimiento de nuestros espacios medioambientales.

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.

- 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: contaminación atmosférica, acústica, lumínica, marina, etc.

A) Ruidos.

Así, durante 2021 se han recibido quejas de contaminación acústica por ruidos de animales, de la que son muestra la Q21/3485, entre otras, por los constantes ruidos que emiten los animales (perros y aves, sobre todo) y que no permiten realizar una actividad de la vida diaria de forma normal, instando a las administraciones a realizar las pertinentes mediciones de ruidos y recomendando a las administraciones locales a apercibir a los supuestos infractores, sin continúan con dicha contaminación acústica.

Igualmente se reciben quejas con motivo de contaminación acústica, con su origen en una actividad comercial, como por ejemplo la Q21/1613, donde la empresa lleva realizando actividades industriales, manipulación de maquinaria pesada, lo que va generando un alto nivel de ruidos superior al permitido legalmente, en una finca de su propiedad que está ubicada en una zona cuyo espacio está calificado como Suelo Rústico de Protección Natural, que ocasiona un grave perjuicio a la salud de la reclamante y un grave deterioro del acceso a su vivienda. Se archiva la queja de forma favorable al recibir informe del Ayuntamiento correspondiente, que tras las irregularidades mencionadas y su investigación se ha procedido al precinto de dicha empresa.

Finalmente y como núcleo principal de las quejas relacionadas con la contaminación acústica, se trata de las quejas relacionadas con el ruido procedente de un centro de menores extranjeros en Fuerteventura (Q21/1320, Q21/1321, Q21/1387, entre otras), en cuyos escritos los reclamantes alegan que se han dirigido en varias ocasiones a la Consejería de Asuntos Sociales del Cabildo de Fuerteventura, en relación con el funcionamiento de un centro de menores situado en el Puerto del Rosario, debido a los ruidos que proceden del mismo.

Se solicitó informe a la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, al ser el organismo competente de la gestión del centro de atención inmediata a menores migrantes no acompañados, donde se nos informó que “el centro al que se hace referencia se ha estado utilizando por esta Entidad Pública para la atención inmediata de menores migrantes no acompañados que llegaban a las costas de la isla de Fuerteventura, y que con motivo de la pandemia por la Covid-19, se ha destinado para realizar el periodo de cuarentenas dentro de las recomendaciones dadas por las autoridades sanitarias.

Dicho recurso estaba dando problemas en cuanto a la infraestructura ..., tomando la decisión de trasladar de forma inmediata a los menores que allí se encontraban a un hogar que reúne mejores condiciones para su atención, quedando cerrado definitivamente.”

Por lo expuesto, se archivaron las quejas de referencia con resolución favorable, comunicando tal información a las personas reclamantes para su conocimiento.

B) Vertidos.

En este sentido hay que destacar que los vertidos que se exponen en las reclamaciones a la institución tratan de las aguas residuales, siendo competencia municipal, siempre y cuando no haya delegado las competencias a los Cabildos. Así, las quejas que se tramitan y/o se han tramitado en esta Institución respecto a este asunto, son:

- Q21/3553, donde se solicitó información sobre el estado de tramitación del expediente administrativo iniciado a raíz del vertido de aguas residuales en el cauce del Barranco de Gran Tarajal, a la altura de la estación de impulsión de la depuradora municipal (frente a la obra del centro polivalente y biblioteca insular), que se produce, según nos manifiesta el interesado, en horario nocturno y de forma continuada, la cual se sigue su tramitación ordinaria.

- Q21/3068, que se expone que en fecha de octubre de 2019, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Vallehermoso, denunciando los vertidos de aguas sucias en la vía pública por parte de una empresa que se encuentra situada frente a su vivienda, ocasionando malos olores y plagas de moscas e insectos, sin haber obtenido respuesta alguna hasta la fecha. Se recibe informe del Alcalde del Ayuntamiento, informando que, tras personarse un agente de la policía local puede comprobar que en la actualidad no se está vertiendo aguas sucias en la vía pública y que la empresa ha solucionado el problema con una nueva conexión para el vertido de dichas aguas sucias hasta una acequia, con dirección a un estanque de agua, resolviendo así la queja del ciudadano.

C) Polución

Durante 2021 se ha recibido alguna queja por contaminación atmosférica por emisión de humos y/o gases, de la que es muestra la Q21/1774, que se había abierto por la emisión de gases proveniente del tráfico rodado de la zona de la entrada al túnel de Julio Luengo en las Palmas de Gran Canaria, impidiendo abrir las ventanas de su vivienda por la parte norte, por lo que se ha dirigido a la corporación municipal, al objeto de que busquen una solución que atenúe en la medida de lo posible el problema existente, sin haber obtenido respuesta alguna hasta la fecha. Se continúa con la tramitación de la queja para una solución al problema con la mayor celeridad posible.

Esta Diputación ha tratado de ser especialmente diligente en cuanto a la emisión de vertidos se refiere. En estos casos, la respuesta que cada Administración brindó ante los problemas observados fue acorde con la diligencia exigible a cada una de ellas 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.

- Espacios Protegidos.

El reclamante presenta varias quejas por la supuesta destrucción y deterioro de especies protegidas de Flora y Fauna en la cima de la montaña de Arucas, en Gran Canaria (Q21/993, Q21/1865, Q21/1895, entre otras).

El mismo ciudadano expone que se ha dirigido a esa Administración al objeto de solicitar que sean declarados Espacios Protegidos, la Playa de los Charcones y del Puertillo, pertenecientes al mismo municipio, sin haber obtenido respuesta alguna hasta la fecha (Q21/2061).

Otra queja de esta índole (Q21/2569), expone que en el litoral de la zona del Pal Mar, municipio de Arona, en la isla de Tenerife, se está ejecutando una obra privada en zona común, donde había un chiringuito de madera a muy pocos metros del mar. Según se manifiesta, según el mapa del Plan de Ordenación Urbanística, este suelo forma parte de un espacio Natural Paisajístico y Protegido, por lo que se está cometiendo una posible infracción medioambiental. Se está a falta de la respuesta por parte del Ayuntamiento.

A su vez, la Q21/688, se nos presenta como una reclamación solicitada a mediados de junio de 2020 ante el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, para la retirada de un Pino Canario, con riesgo de caída y, por consiguiente, de daño a los bienes materiales y lesionar a las personas, sin haber recibido respuesta hasta la fecha pese al tiempo transcurrido. Esta institución solicitó a esta administración local que nos informe acerca de la demora en su respuesta, así como proceda a adoptar las medidas necesarias para evitar el riesgo de caída.

En informe por parte del Ayuntamiento de referencia se nos informó la resolución de forma favorable del tal riesgo con la poda por parte de nuestro servicio de jardines del árbol en cuestión.

- **Bienestar animal**

Como segundo grupo de quejas, siempre destacable en materia medioambiental, han sido aquellas que se dirigen a procurar el bienestar de los animales.

En esta ocasión, aparecen dos (2) quejas impulsadas por distintas asociaciones ecologistas y protectoras de animales de las diferentes islas, y refrendada con fecha 16 de diciembre de 2020, por 40 Asociaciones de Protección Animal, con traslado a la Mesa del Parlamento de Canarias.

Las solicitudes prevén la constitución del Instituto de Bienestar Animal como organismo autónomo, dependiente de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca, la aprobación del Reglamento de organización y funcionamiento de dicho Instituto y la promoción de un plan estratégico para el bienestar y la protección animal, actualmente inexistente.

No obstante, los reclamantes exponen que, pese a lo expuesto, no se ha contemplado la creación del citado Instituto en los presupuestos generales, sin que se haya recibido comunicación alguna fundamentando tal circunstancias. Igualmente viene a exponer que se encuentran en trámite de proposición de ley, con registro de entrada 1838/2021, de 11/02/21, la iniciativa de proposición de ley de bienestar y protección animal, cuyo texto ha sido publicado en el Boletín Oficial del Parlamento núm. 92/2021, de 26/02/21, sin que de su texto se deduzca la creación de este organismo autónomo.

La iniciativa resulta compatible con el artículo 35 de la Ley Orgánica 1/2018, de 5 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Canarias, según el cual, en los términos que se fijen por ley, de acuerdo con la Constitución y 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, y con el articulado de la Ley 8/1991, de 30 de abril, de protección de los animales, aprobada por el Parlamento de Canarias.

A la vista de todo ello, hemos recibido respuesta del Presidente del Parlamento de Canarias, don Gustavo Adolfo Matos Expósito, informando que a la solicitud planteada por los reclamantes, “remitidos a la Comisión de miembros de la Cámara y de Peticiones,... la referida Comisión, en su reunión de 22 de marzo de 2021, tomó razón de los mismos y ordenó su traslado a los grupos parlamentarios al efecto de que de que, si lo estiman oportuno, encaucen la petición a través de los mecanismos parlamentarios que procedan”.

Sobre esta respuesta, la Diputación del Común prevé iniciar una nueva petición de informe al propio Parlamento de Canarias, para que se nos informe de los acuerdos adoptados o que prevean adoptarse al respecto, con indicación de la fecha estimada para ello.

Además, con relación a la **tenencia y cría de animales sin los debidos controles sanitarios**, destacamos las siguientes:

Q21/2621. Manifiesta la reclamante que los vecinos de la vivienda, aneja a la suya, tienen más de 30 pájaros enjaulados, junto con un Loro que exponen durante todo el día en la terraza de la vivienda, que perturban el descanso de los vecinos. Que se han dirigido por escrito al Ayuntamiento correspondiente, desde el mes de mayo de 2021 y sin embargo no ha tenido respuesta a su escrito. Habiendo recibido informe de la administración local de la situación de la queja, se realiza una nueva petición de informe, solicitando que nos aclare si el ayuntamiento se apoya en el Gobierno de Canarias, para la asignación de

un especialista en Salud Pública, que realice un Informe con las mediciones sonométricas, de salubridad e higiene en los diferentes aspectos denunciados (ruidos de los pájaros y del Loro) y por último que procedan a sancionar las conductas que contravinieren las normativas en materia de tenencia de animales y de ruidos. Actualmente nos encontramos a la espera de respuesta.

Q21/418. Molestias por el ruido procedente del gallo y de las gallinas ubicadas en el gallinero de una finca próxima a la suya. Ha denunciado la situación a la Policía Local, sin resultado. Por lo que esta institución solicita informe del área de urbanismo para conocer, la tipología del suelo que permita ese tipo de explotación e informe veterinario sobre el estado de los animales, del cual estamos a la espera de su recepción.

Otras cuestiones puntuales

Además de las citadas en los apartados anteriores, el resto de quejas presentadas en 2021 se reparte en cuestiones puntuales -no susceptibles de tratamiento conjunto por tanto a efecto de este informe- aunque citamos como ejemplo de su diversidad la ausencia de respuesta de la autoridad municipal a determinados escritos sobre:

Q21/56. Incidente en uno de los puntos limpios de la isla de Lanzarote ante el Cabildo, ocurrido contra uno de los bordillos del lugar con su vehículo. Se continúa en trámite a falta de recibir respuesta del Cabildo de Lanzarote.

Q21/137. Situación de molestias e insalubridad que ocasiona la presencia de un burro en una parcela colindante al de la persona afectada, en la Villa de Mazo.

Q21/3599. Solicitud al Ayuntamiento de Tijarafe, que inste la restauración del orden jurídico infringido del camino de acceso a una parcela y conocer el estado de la negociación para establecer el acceso rodado del camino. En fecha 31/12/2021 se está a la espera de recibir respuesta por parte de la administración.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

1. Consideraciones generales.

En el presente año 2021 se han registrado **71** quejas nuevas.

Pero además, durante el año 2021, no solo hemos tramitado quejas registradas durante el año natural objeto de este informe, sino que también se han tramitado **22** quejas correspondientes al año 2020 y **4** del año 2019, que suman un total de **97** quejas que serán gestionados en 2022.

Si hacemos una comparación en el número de quejas registradas en este año 2021, (71 quejas), respecto a las del año 2020 (36 quejas) podemos decir que el incremento ha sido muy importante, alcanzando durante el año que se informa, casi el doble de quejas que las registradas en el año anterior (**+97.22%**).

Así mismo, podemos afirmar que la problemática que nos han trasladado los ciudadanos y ciudadanas, se han centrado casi exclusivamente 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 las obras públicas, y como en años anteriores, debido a la falta de respuesta ante las reclamaciones interpuestas por responsabilidad patrimonial de la administración pública.

A continuación pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área de obras públicas durante el año 2021

2. Principales motivos de queja:

Obras públicas en general y falta de atención ciudadana.

El principal motivo de queja que nos traslada la ciudadanía es la falta de atención administrativa ante las solicitudes y reclamaciones sobre el mal estado de infraestructuras, o sobre la necesidad de realización de obras nuevas o de obras de mantenimiento de infraestructuras existentes.

Dentro de este importante grupo de quejas, en la mayoría de los casos los ciudadanos y ciudadanas nos trasladan la inquietud de 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. Cabe indicar igualmente que se han recogido quejas cuya competencia va desde la administración local, pasando por los Cabildos Insulares y el Gobierno de Canarias.

Se nos ha planteado una variada casuística que va desde la falta de información y respuestas a las alegaciones realizadas en un proyecto de ejecución de vía pública, (Q21/537); hasta casos muy concretos como acondicionamientos de vías públicas en los cascos antiguos de los núcleos urbanos de las islas (Q21/958), o queja solicitando la ejecución de obras para el acceso a la vivienda de personas con problemas de movilidad (Q21/1101), entre muchos otros casos.

En esta temática podemos señalar las siguientes: Q20/536; Q20/2623; Q21/254; Q21/537; Q21/747; Q21/884; Q21/958; Q21/1101; Q21/1140; Q21/1212; Q21/1295; Q21/1589; Q21/1901; Q21/2176; Q21/2208; Q21/2610; Q21/2887; Q21/2901; Q21/2950; Q21/2981; Q21/3034; Q21/3045; Q21/3629, etc.

Responsabilidad patrimonial.

Un segundo grupo de trabajo dentro del área de obras públicas, lo constituyen las quejas relativas a expedientes de responsabilidad patrimonial exigidas a las administraciones públicas, y básicamente se dirigen a nuestra institución ante la falta de respuesta a las solicitudes de dicha 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 en varios casos más de 1 año, sin haber recibido ningún tipo de información, por tanto sin que la administración haya dictado resolución expresa en los expedientes. Desde nuestra institución, una vez iniciada la tramitación de las quejas, procedemos a solicitar informe a la administración pública implicada (normalmente la administración local), observando que ello supone un impulso al expediente administrativo, ya que se nos remite la respuesta a nuestra petición y en general se procede a dictar resolución expresa estimatoria y en consecuencia a abonar las cantidades reclamadas, o bien se dicta resolución desestimatoria de la solicitud inicial, habilitando con ello la vía de los recursos para la ciudadanía. Tal ha sido el caso de la Q21/1275, donde se ha abonado la cantidad reclamada al vecino, o la Q21/1467, donde no se ofrece respuesta a la reclamante, o la Q21/2963, donde la respuesta expresa a pesar de ser extemporánea ha sido desfavorable.

En este grupo de quejas podemos indicar las siguientes: Q20/1386; Q20/2891; Q21/488; Q21/741; Q21/1275; Q21/1396; Q21/1467; Q21/2551; Q21/2963; Q21/3032; Q21/3071; Q21/3625.

ÁREA DE VIVIENDA

1. Consideraciones

Durante el año 2021, se han tramitado en esta área de Vivienda un total de **226** quejas, de las cuales, **131** han sido incoadas en dicho periodo 2021 y **95** de años anteriores. Se ha procedido al archivo de **123** expedientes, de los cuales, 53 pertenecen a quejas incoadas en 2021, **53** a expedientes incoados en 2020, **17** a 2019. Se produce un descenso **5.75%** en el número de quejas nuevas con respecto al año anterior (de **141** en 2019 a **139** en 2020, y **131** en 2021).

De los expedientes del año 2021 se encuentran en trámite **78** quejas, y del año 2020 permanecen en trámite un total de **26** quejas.

La mayoría de las quejas se centra en tres de los bloques temáticos de esta área, que son: Las situaciones de desahucio y lanzamiento judicial que motivan la presentación de queja ante la falta de alternativa habitacional, las motivadas por la falta de resolución de ayuda de alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, o la disconformidad con la resolución recaída, entre las que contabilizamos las ayudas covid-19, que representan el segundo motivo de queja y las relativas a la necesidad de vivienda protegida por no contar con ingresos necesarios para acceder al mercado privado, son el tercer motivo más recurrente.

En primer lugar, por su incidencia en el número de quejas tramitadas en esta área, se sitúan, este ejercicio 2021, las relacionadas con los desahucios de vivienda y lanzamientos judiciales, por impago de las rentas de alquiler pactado, o el préstamo hipotecario suscrito para su adquisición. De los **141** expedientes abiertos en 2019, **51** de ellos estaban relacionados con esta causa (**36,17%**). En 2020 se redujeron a **16** los expedientes relacionados con desahucios. En 2021 de los **131** expedientes abiertos, **34** se motivan por la situación de desahucio a las que hacemos referencia (**25,95%**).

La labor de orientación a aquellas personas que se encuentran inmersas en procedimientos de desahucios, resulta fundamental para que puedan ejercitar los derechos que les asisten y los cauces judiciales que permitan el ejercicio de los derechos, así como los recursos administrativos de apoyo en búsqueda de alternativa habitacional, asesoramiento que realizamos de manera presencial y telefónica. La intermediación que desarrolla la Diputación del Común, con las administraciones competentes en materia de vivienda y servicios sociales, ha permitido una respuesta más inmediata de las administraciones implicadas para la búsqueda de una solución habitacional en los casos de desahucios. Se refuerzan los mecanismos de colaboración con los responsables autonómicos y municipales, así como con el equipo técnico del Instituto Canario de la Vivienda y de los distintos ayuntamientos.

Las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, ocupan un lugar destacado, representado un 28,77% de las quejas.

Una parte de estas quejas (18 de las 32 de este bloque temático) se refieren a la convocatoria de ayudas al alquiler del año 2018. Se motivan en la disconformidad con la denegación de la subvención para alquiler de vivienda habitual convocada en el año 2018 y resuelta en 2020, y en la falta de resolución de los recursos presentados frente a dicha denegación. Respondiendo la administración que la escasez de personal y el volumen de recursos a resolver, han retrasado la resolución de los recursos (más de 700), a lo que se suma la necesidad de resolver las ayudas para minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19 en el alquiler de vivienda habitual, unas 23.362 solicitudes.

En este bloque temático también se encuentran las quejas relativas a las ayudas destinadas a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19 en el alquiler de vivienda habitual que mediante

resolución 3 de mayo de 2020, del Instituto Canario de La Vivienda, que acuerda iniciar la tramitación del procedimiento de concesión directa de las mencionadas ayudas, continuando su tramitación hasta su resolución y abono total, dejando, así, sin efecto la suspensión de los procedimientos administrativos decretada a raíz de la declaración del estado de alarma (Decreto 463/2020, de 14 de marzo y su prórrogas); y, de otra, establecer como plazo de presentación de las solicitudes desde las 8.00 horas del día 8 de mayo de 2020, hasta que se agote el crédito asignado a esta ayuda y, en todo caso, hasta el 30 de septiembre de 2020.

Las quejas se formulan ante la falta de resolución de dicha convocatoria, así como ante la disconformidad con las resueltas por encontrarse en los listado de reserva por agotamiento del crédito presupuestario, que fue ampliado en dos ocasiones.

Por otro lado, la necesidad de los ciudadanos de una vivienda digna frente a la consabida escasez de vivienda pública se traduce en la espera, a veces durante décadas, para lograr la adjudicación de una vivienda en régimen de compra o alquiler, este tipo de quejas suponen el 19,85% de las quejas tramitadas del año 2021, y continúa siendo motivo de un considerable número de quejas tramitadas en esta área (26 de las 131).

Paradójicamente, junto a la falta vivienda protegida para hacer frente a la demanda, se presentan quejas por la ocupación ilegal de las viviendas de protección oficial desocupadas. La complejidad y lentitud de los procedimientos encaminados a su recuperación, la falta de control de la administración de las viviendas vacías, y el uso por titular distinto a la persona adjudicataria, son cuestiones que los ciudadanos vienen denunciando desde hace años ante esta Institución. Se exige por la ciudadanía que la administración sea diligente con quienes ocupan viviendas públicas sin ser adjudicatarios, y con quienes mantienen vacías las viviendas que les fueron adjudicadas.

2. Principales motivos de queja.

A.- Problemática de los desahucios de la ciudadanía en situación de vulnerabilidad.

En este año 2021, del que se informa, la quejas relacionadas con la problemática padecida por los ciudadanos en situación de desahucio, que recurren a esta Institución ante la ausencia de una alternativa habitacional, ocupa el primer motivo de queja en el área de vivienda.

En 2021 de los **131** expedientes abiertos, **34** se motivan por la situación de desahucio a las que hacemos referencia (**25,95%**).

El año 2020 fueron 16 expedientes los expedientes sobre desahucios, un **11,51%** de las quejas registradas en el área de vivienda en este ejercicio 2020.

Desahucios que se producen a pesar de las medidas adoptadas por el Gobierno estatal, para la paralización de los desahucios y lanzamientos de personas vulnerables sin alternativa habitacional acordadas mediante:

- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

- Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo. El artículo 1 del Real Decreto-Ley 11/2020 se ha visto nuevamente modificado y prorrogada su vigencia hasta el 9.05.2021 por el Real Decreto-Ley 37/2020 de 22 de diciembre.

- Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, los **desahucios quedan paralizados hasta el 28 de febrero de 2022**. Los desahucios y lanzamientos quedan paralizados también si traen causa de un

procedimiento penal, siempre que sean personas vulnerables sin alternativa habitacional, y también hasta el 28 de febrero de 2022.

-Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, **se establece la prórroga hasta el 28 de febrero de 2022**, de la solicitud de la prórroga extraordinaria del plazo de duración de los contratos de alquiler de vivienda por un período máximo de 6 meses, durante los cuales se seguirán aplicando los términos y condiciones establecidos para el contrato en vigor.

Pese a este paquete de medidas para apoyar a las familias y a los colectivos más vulnerables, que tras la paralización de gran parte de la actividad económica, han visto afectados sus ingresos y, su capacidad para hacer frente a los gastos necesarios para el mantenimiento de sus hogares, se han tramitado en este ejercicio 34 expedientes de desahucios de familias en situación de vulnerabilidad, bien porque no se encontraban en los supuestos contemplados en la norma, o bien porque no se ha solicitado al juzgado la suspensión contemplada en la normativa descrita, articulando con el asesoramiento la puesta en marcha de la solicitud.

Hemos reforzado la atención tanto telefónica como presencial para dar adecuada cobertura al asesoramiento de los casos afectados por esta situación.

Además de las actuaciones directas con la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias, para la coordinación de las actuaciones a realizar permitiendo las paralizaciones de dichos desahucios en tanto se accionaban otras alternativas habitacionales, a través, entre otros, del Programa Canarias Pro Hogar, se han realizado actuaciones con las administraciones locales en la búsqueda de dichas alternativas, red de ayudas disponibles para estas familias o ciudadanos/as afectados/as, y las intervenciones realizadas, instando en los casos en que se cumplían los requisitos, a la elevación de propuestas de adjudicación, para procurar una respuesta habitacional de estas familias en riesgo de exclusión habitacional y social.

Quejas relacionadas: **Q21/267; Q21/431; Q21/492; Q21/493; Q21/494; Q21/514; Q21/519; Q21/529; Q21/555, Q21/556; Q21/839, son algunas de ellas.**

Como indicamos, hemos intervenido en 34 casos de desahucio, en los que solicitan la intermediación de la Diputación, ante la dificultad de encontrar una alternativa habitacional.

QUEJA	SEXO	EDAD (años)	Hijos a cargo	Monoparental	ISLA
Q21/267	Hombre	81			Tenerife
Q21/431	Colectivo(*)	36			Tenerife
Q21/492	Mujer	45			Tenerife
Q21/493	Hombre	46			Tenerife
Q21/494	Mujer	47	4		Tenerife
Q21/514	Hombre	45-54	1	Si	Gran Canaria
Q21/519	Hombre	68			Gran Canaria
Q20/529	Mujer	45	1		Tenerife
Q21/555	Mujer	35			Tenerife
Q21/556	Mujer	47	si		Tenerife
Q21/559	Mujer	46			Tenerife
Q21/633	Hombre	49	3		Gran Canaria
Q21/693	Mujer	44	1		Gran Canaria

Q21/752	Mujer	52	2		Gran Canaria
Q21/773	Mujer	35	2		Gran Canaria
Q21/839	Mujer	65	1(discapacidad)	Si	Tenerife
Q21/951	Hombre	55			Tenerife
Q21/952	Mujer	42	5		Tenerife
Q21/1044	Hombre	44	2	Si	Gran Canaria
Q21/1102	Mujer	33	3	Si	Gran Canaria
Q21/1213	Mujer	25	2		Tenerife
Q21/1226	Mujer	25-34			Tenerife
Q21/1336	Mujer	36	3		Gran Canaria
Q21/1546	Mujer	25-34	2	Si	Gran Canaria
Q21/1700	Mujer	35-44	2	Si	Tenerife
Q21/1757	Mujer	35-44			Gran Canaria
Q21/2210	Hombre	25-34	2		Tenerife
Q21/2311	Hombre	35-44	2		Fuerteventura
Q21/2755	Hombre	35-44			Gran Canaria
Q21/2967	Mujer	35-44	2		Tenerife
Q21/2972	Mujer	53			Gran Canaria
Q21/3082	Hombre	25-34			Tenerife
Q21/3160	Hombre	81			Gran Canaria
Q21/3223	Mujer	35			Tenerife
Q21/3546	Mujer	33	2		Lanzarote

Tabla con los datos de 34 quejas de desahucio en las que se ha realizado actuación y supervisión.

(*) La reclamante es una Plataforma Ciudadana, que representan a un colectivo de personas afectadas por procedimientos de desahucio.

La otra cara de esta situación la representan las personas propietarias de viviendas arrendadas que habiendo instado los correspondientes desahucios por falta de pago de la renta pactada, han visto paralizados los procedimientos al dictaminarse por el juzgado correspondiente que los arrendatarios se encuentra en la situación amparada por los Reales Decretos reguladores de la suspensión de los desahucios y lanzamientos a los que nos referíamos. Se han presentado quejas por parte de estas personas denunciando que los propietarios de las viviendas son los que están soportando el peso económico de las situaciones de vulnerabilidad que sustentan dichas suspensiones de desahucio. **Q21/514; Q21/1736;**

El Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, establece en su Disposición adicional segunda, el derecho de arrendadores y propietarios a la compensación económica ante la suspensión de procedimientos judiciales de desahucio de familias en situación de vulnerabilidad cuya alternativa habitacional debe ser facilitada por la administración competente. Presentas dichas solicitudes, no se tiene noticia de resolución al respecto.

B.- Ayudas para el fomento del alquiler, adquisición de vivienda, y rehabilitación.

En segundo lugar, por su incidencia en el número de quejas tramitadas en esta área, se sitúan, este ejercicio 2021, las quejas relacionadas con la solicitud de ayudas al alquiler, rehabilitación y adquisición de vivienda, que ocupan un lugar destacado (representado un 24,43% de las quejas). **Q21/652; Q21/692; Q21/996; Q21/1125; Q21/1389** son algunas de las quejas.

Se presentan ante la falta de resolución de los recursos planteados frente a la denegación de la ayuda, muchos de los cuales continúan pendientes de resolver. Algunos ejemplos, **Q21/3; Q21/692; Q21/1125; Q21/3233;**

El Instituto Canario de la Vivienda indica que tras la resolución de la convocatoria, se han planteado 700 recursos, que unidos a los presentados contra la denegación de las ayudas Covid-19, han ralentizado su resolución.

Una parte de las quejas versan sobre las ayudas destinadas a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19 en el alquiler de vivienda habitual, **Q20/1763; Q20/2261; Q20/2405; Q20/2496; Q20/2803; Q20/2074.**

Tal como exponíamos en el informe del año 2020, para tratar de minimizar las consecuencias económicas y sociales, el Gobierno de España, mediante Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, adoptó medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, al Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se aprobó el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, creando un nuevo programa de Ayudas al Alquiler: el «Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual».

En dicha línea, y atribuida la competencia a las comunidades autónomas para la gestión de las mismas, el Instituto Canario de la Vivienda, mediante Resolución de 3 de mayo de 2020, resuelve iniciar la tramitación del procedimiento de concesión directa de las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual, fijando el plazo y el modo de presentación de solicitudes. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud.

Las quejas se presentan ante la falta de resolución de dicha convocatoria que cuenta con más de 23.600 solicitudes, así como ante la disconformidad con las resueltas por denegación o por encontrarse en los listado de reserva por agotamiento del crédito presupuestario, que fue ampliado en dos ocasiones por el Gobierno de Canarias hasta los 12 millones de euros.

C.- Carencia de vivienda pública, solicitudes de adjudicación de vivienda.

El tercer bloque en volumen de quejas (19,85%) lo constituye, el grave problema del déficit de viviendas públicas en Canarias.

Se expone por los ciudadanos reclamantes la imposibilidad de materializar el acceso a una vivienda protegida, pese a encontrarse inscritos en el Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias desde hace años, e incluso décadas, como hemos venido exponiendo años atrás.

Como se ha puesto de manifiesto año tras año, la dificultad de acceso a una vivienda digna y adecuada que consagra el art. 47 de la Constitución Española, constituye un reto para la Comunidad Autónoma Canaria, que en las circunstancias actuales, de crisis económica y social, derivada de la pandemia por el Covid-19, agudizan esta problemática que venimos arrastrando durante décadas y que incide especialmente en las personas con mayor vulnerabilidad.

El Plan de Vivienda de Canarias 2020-2025 aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el 18 de diciembre de 2020, tal como se expuso en anterior informe, prevé incrementar el parque de viviendas protegidas en 5.971 viviendas, (construcción de 3.634 nuevas viviendas protegidas en los años de vigencia del mismo, el 63,70% en régimen de alquiler público (2.315 viviendas), y el 36,30% en régimen de alquiler privado (1.319 viviendas).

Por otro lado, con el fin de incrementar el parque de alquiler protegido de la Comunidad Autónoma de Canarias, el Plan de Vivienda cifra en 2.337 el número de viviendas obtenidas a través de los diferentes programas. En concreto, con el Plan estatal 20.000 viviendas, 894 viviendas y, con el Programa para el fomento de la promoción de VPO de promoción privada en régimen de arrendamiento, 450 viviendas. Asimismo, con el Programa de vivienda vacía deberá alcanzar la cifra de 600 viviendas en el horizonte del Plan.

Adicionalmente, el Plan contempla la cesión de 50 viviendas en régimen de cooperativa de cesión de uso o cohousing, 343 viviendas destinadas al Programa Canarias Prohogar y, además, otras 45 en ayuda a la autoconstrucción.

En el apartado de rehabilitación se establece como objetivo el apoyo a 10.195 actuaciones de rehabilitación a través de los diferentes programas existentes. Finalmente, el Plan prevé en los diferentes programas de ayudas al alquiler de vivienda a 71.984 beneficiarios en los años de vigencia del mismo.

Según el mencionado Plan de Vivienda, en Canarias hay 17.023 demandantes de vivienda protegida.

Finalizando el año 2021, se hace por la Consejería competente, balance del primer año de ejecución del Plan de Vivienda de Canarias 2020-2025, aprobado el 18 de diciembre del año 2020, y que en sus primeros 12 meses ha puesto en marcha la compra o construcción de 1.525 nuevas viviendas protegidas, la rehabilitación de otras 7.420 casas, tanto del parque público como privado, y se ha iniciado la entrega este mismo mes de 369 ayudas a la compra de viviendas a las que se sumarán estos días las 4.972 ayudas al alquiler que se pagarán este año. En total, se han comprometido 137 millones de euros en 14.686 actuaciones realizadas en este primer año del Plan, actuaciones que se van a concretar en 2022 con la entrega de unas 500 casas protegidas a los demandantes de vivienda en Canarias. Estas actuaciones están siendo ejecutadas por los dos organismos dependientes de la Consejería en materia de vivienda, el Instituto Canario de Vivienda (Icavi) y la empresa pública (Visocan). Otra pata de ese Plan de vivienda es el Programa Canarias Prohogar, que aunque con objetivos menos ambiciosos cuantitativamente, es de gran importancia para dar cobertura a la problemática que sufren las personas que se enfrentan a una situación de desahucio sin recursos suficientes para procurarse un techo. No se han facilitado datos sobre la ejecución del Plan de Vivienda en lo que al Programa Canarias Prohogar se refiere, desconociendo en qué grado de ejecución se encuentra la adquisición, de las anunciadas 343 viviendas adscritas a dicho plan, y que están orientadas a dar cobertura temporal y transitoria en caso de desahucio judicial para familias vulnerables que no tienen recurso alojamiento alternativo.

Algunas de las quejas relacionadas: **Q21/146, Q21/366, Q21/807, Q21/842, Q21/857, Q21/946, Q21/1516, Q21/1542, Q21/1550, Q21/1554, Q21/1663, Q21/1760, Q21/2054, Q21/2074, Q21/2403, Q21/2546, Q21/2554, Q21/2787.**

D.- Problemas en viviendas de protección oficial. Vecindad, ocupación ilegal, e inadecuada gestión de la comunidad, o deficiencias en las viviendas de titularidad pública son otro de los problemas que preocupa a la ciudadanía, tanto aquellos que se ven afectados por la actitud incívica de quienes las ocupan, como aquellos que permanecen a la espera de una vivienda protegida vacante cuyo desalojo se eterniza, ante la falta de diligencia de la administración competente.

I. Detalles de quejas relacionadas con el Covid-19.

I. Consideraciones generales.

Haciendo un resumen de la situación de partida, las restricciones de movilidad aprobadas mediante 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 y normativa complementaria, tuvieron una incidencia generalizada en los diversos expedientes que se tramitan en el área durante el año 2020 que quedaron reflejados en su informe anual.

En primer lugar, y de manera compartida con el resto de áreas, la declaración del estado de alarma supuso la suspensión de la tramitación de expedientes administrativos desde su promulgación, de 14 de marzo de 2020, hasta el levantamiento de la suspensión de los plazos, que tuvo lugar el 1 de junio de igual año.

Por otro lado, la crisis del coronavirus y la paralización de la actividad ha castigado especialmente a Canarias, por las restricciones impuestas en la movilidad de las personas, y su incidencia directa en el sector turístico, principal motor económico de esta comunidad autónoma. La pérdida de empleo, la reducción de la jornada laboral, y los ERTES han mermado la capacidad económica de los afectados, que no pueden hacer frente a los gastos de vivienda, sin atender el resto de sus necesidades básicas. Aumentan las situaciones de vulnerabilidad por la amenaza de la pérdida de la vivienda, que en determinados casos han podido paralizarse temporalmente por concurrir los requisitos regulados en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

Para tratar de minimizar las consecuencias económicas y sociales, el Gobierno de España, mediante Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, adoptó medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, con el Real Decreto 106/2018, de 9 de marzo, por el que se aprobó el Plan Estatal de Vivienda 2018-2021, creando un nuevo programa de Ayudas al Alquiler: el «Programa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual».

En dicha línea, y atribuida la competencia a las comunidades autónomas para la gestión de las mismas, el Instituto Canario de la Vivienda, mediante Resolución de 3 de mayo de 2020, resuelve iniciar la tramitación del procedimiento de concesión directa de las ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual, fijando el plazo y el modo de presentación de solicitudes. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud.

En este año 2021 del que se informa, la crisis del Covid-19 continúa desplegando sus efectos en todos los ámbitos sociales, económicos, sanitarios, etc., que se reflejan en las quejas que continúan presentado la ciudadanía ante esta Diputación del Común.

II. Detalle de las quejas relacionadas con el Covid-19

Directamente afectadas por la crisis económica y sanitaria derivada del Covid-19.

- **Relacionadas con la solicitud de ayuda para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19 para alquileres de vivienda habitual presentadas en el año 2021:**

Q21/06 (recurso contra denegación); Q21/528; 21/602; 21/652; 21/726; 21/1013; 21/1024; 21/1107; 21/1121; 21/2414;

Q21/514: Denuncia que, tras la aprobación del Estado de Alarma y sus sucesivas prórrogas, la regulación de la suspensión de los desahucios y lanzamientos ha provocado que sean los propietarios de las viviendas quienes soporten el peso económico de las situaciones de vulnerabilidad que sustentan dichas suspensiones de desahucio.

Establece el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, en la Disposición Adicional Segunda, el derecho de arrendadores y propietarios a la compensación. Los propietarios de las viviendas afectadas por las medidas adoptadas conforme al artículo 1bis del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, tendrán derecho a solicitar una compensación si durante los tres meses siguientes a la fecha en que se emita el informe de los servicios sociales señalando las medidas adecuadas para atender la situación de vulnerabilidad acreditada, si tales medidas no se hubieran adoptado por la Administración competente y siempre que los propietarios acrediten que la suspensión del lanzamiento les haya ocasionado perjuicio económico al encontrarse la vivienda ofertada en venta o arrendamiento con anterioridad a la entrada en el inmueble.

No consta que haya presentado la correspondiente solicitud, requisito previo para que la Diputación del Común pueda solicitar informe al respecto, por lo que se procedió a su inadmisión. Se consigna, no obstante, en este apartado, dado que este año han sido atendidas, sobre esta cuestión, varias consultas telefónicas y presenciales.

• **Q21/1226: Desahucio de vivienda propiedad de entidad bancaria.**

A causa de la pandemia generada por el Covid-19, la reclamante madre de dos hijas de corta de edad perdió su empleo, y ante la imposibilidad de sostener los gastos de un alquiler se vio obligada a ocupar una vivienda abandonada y en mal estado de conservación, propiedad de una entidad bancaria. La entidad propietaria ha iniciado un procedimiento de desahucio, que fue paralizado hasta el 9 de mayo, al contar con un informe de vulnerabilidad emitido por el Ayto.

La queja se encuentra en tramitación.

Seguimiento de las quejas relacionadas con el Covid-19 presentadas en 2020.

• **Q20/1759. Disconformidad con denegación provisional de ayuda para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19 para alquileres de vivienda habitual.**

Queja individual presentada ante la disconformidad con la resolución que le deniega provisionalmente la ayuda de alquiler para contribuir a minimizar el impacto económico y social del Covid-19. Se presentó en fecha 9/08/2020 recurso de reposición frente a la resolución provisional, al figurar en el anexo II, como denegada por no presentar situación de desempleo a causa del Covid.

Habiendo obtenido resolución expresa al recurso interpuesto contra la denegación de la ayuda de alquiler para minimizar las consecuencias económicas y sociales derivadas del Covid-19 se procedió al archivo de la queja.

• **Q20/2261 y Q20/2405: Falta de resolución de la ayuda alquiler para contribuir a minimizar los efectos económicos y sociales del Covid-19. Instituto Canario de la Vivienda.**

Quejas individuales, motivadas ambas, por la falta de resolución de la solicitud de la Ayuda de Alquiler para Contribuir a Minimizar las Consecuencias Económicas y Sociales del Covid-19, y falta de información sobre el estado de su expediente, a pesar de las múltiples llamadas realizadas a los teléfonos que a tal fin se han dispuesto desde el ICAVI, y de la personación en dependencias de esa administración. En ambos casos se manifiestan encontrarse en situación de extrema necesidad, por desempleo, y ausencia de ayuda o prestación.

Resueltas las reclamaciones interpuestas frente a la resolución denegatoria, se archivaron las quejas.

- **Q20/2407. Desahucio judicial por falta de pago de la renta pactada en el contrato de alquiler privado, motivado por ausencia de ingresos que le permitan hacer frente a los gastos de vivienda.**

La reclamante, que trabajaba hasta la declaración del estado de alarma como empleada del hogar por cuenta propia, manifiesta que se ha visto afectada directamente por la crisis económica y sanitaria derivada del Covid-19. No contando con ningún ingreso económico en la actualidad, motivo por el cual no ha podido hacer frente al pago del alquiler de la vivienda en la que reside. Se ha orientado a la reclamante para cumplimentar la solicitud de mediación ante el Instituto Canario de la Vivienda dentro del Programa Canarias ProHogar. Asimismo se ha solicitado información sobre la intervención realizada en este caso al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y al Instituto Canario de la Vivienda.

Verificada la intervención de las administraciones con competencia en la atención de la problemática, se procedió a su archivo.

Archivada por encontrarse en vías de solución.

- **Q20/2496. AYUDA ALQUILER COVID-19. Colectivo de afectados solicitantes.**

Se presenta queja en nombre del colectivo afectado solicitante de las ayudas de alquiler por circunstancias económicas y sociales derivadas del Covid-19, que denuncian el retraso en la resolución de las citadas ayudas. Manifiesta que, respecto de aquellas que han sido resueltas, el pago solo ha llegado a un número muy reducido de personas. Que en reunión mantenida con el Consejero de Obras Públicas Transporte y Vivienda se comprometió al abono a más de 100 personas antes del 10 de noviembre, que continúan sin embargo, pendiente de abono. Que no se han publicado los listados del resto de solicitantes, ni conocen la previsión al respecto.

Se concertó reunión con el Consejero de Obras Públicas Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, para tratar este asunto.

Mediante visita personal del Consejero de Obras Públicas Transporte y Vivienda del Gobierno de Canarias, a la oficina de la Diputación del Común en Tenerife, se dio respuesta detallada de las actuaciones referentes a la tramitación de la convocatoria, causas del retraso en la tramitación y medidas prevista para la resolución de las mismas y abono a los/las solicitantes beneficiarios/as.

En trámite.

Indirectamente afectadas por la crisis sanitaria y económica derivada del Covid-19.

- **Q19/2145. Desahucio judicial sin alternativa habitacional cuatro hijos a su cargo.**

Interpone queja ante la situación de desahucio de la vivienda que ocupa en régimen de alquiler, por imposibilidad de abonar los 300 euros de renta fijados en el contrato, dado que no recibe ingresos de ningún tipo, y tiene cuatro hijos menores a su cargo. Quedó en suspenso el lanzamiento fijado (31/01/2020) por el Covid-19. El nuevo señalamiento 25/09/2020, pudo ser suspendido por intervención

del ICAVI. Finalmente, el lanzamiento tuvo lugar en diciembre de 2020 y, desde entonces, se encuentran acogidos por unos amigos en lo que se ultima la entrega de vivienda pública en alquiler (obras de acondicionamiento), según nos ha trasladado el ICAVI.

El 22 de julio firma contrato de arrendamiento con Visocan, poniendo solución a su problemática habitacional.

Archivada por solución.

- **Q20/1878. Asociación Montaña Clara. 970 familias en situación de exclusión residencial por procesos de desahucio (ocupación ilegal como alternativa)**

La Asociación reclamante refiere que tras la crisis financiera de 2008, muchas familias fueron desahuciadas por falta de abono del préstamo hipotecario que las gravaba, y ante la falta de previsión de las administraciones competentes, (ausencia de vivienda protegida), así como los elevados precios de los alquileres, que son, en la zona sur de Tenerife los más elevados de Canarias, se han visto forzados a ocupar viviendas pertenecientes a fondos de inversión, entidades bancarias, e incluso viviendas del Gobierno de Canarias (VPO) que llevan décadas vacías, según refieren. Esas entidades y fondos de inversión están llevando a cabo desahucios que afectan a cientos de familias de ese municipio, calculan que unas 970 personas están afectadas por los desahucios. Manifiestan que, pese al compromiso adquirido por la corporación municipal en 2017 con la creación de una Oficina Municipal de Intermediación, las familias se encuentran desamparadas, sin orientación jurídica, sin alternativa habitacional, carentes de suministros básicos y sin acceso a ayudas sociales. Denuncian la ausencia de alternativa habitacional en los municipios de Granadilla de Abona, Adeje, y Arona, puesto que el fenómeno del alquiler vacacional ha disparado los precios del alquiler, lo que imposibilita a muchas familias el acceso a una vivienda, aun cuando cuenten con empleo remunerado. El incremento de la población durante las últimas décadas en los municipios turísticos del sur de Tenerife, y la ausencia de vivienda protegida acorde con la demanda, a la que se suma la crisis económica y social derivada del Covid-19, inciden en esta problemática.

En trámite.

- **Q20/1909. Necesidad de Vivienda. Familia monoparental, un hijo a cargo. Situación de vulnerabilidad.**

En esta queja, en la que la ciudadana reclamante, demandante de vivienda desde hace años, no ha resultado adjudataria pese a encontrarse en el número 1 de la lista, viene destinando desde 2019 el importe de su pensión así como el importe de la manutención de su hijo a sufragar la renta mensual de alquiler pactada de la vivienda en la que residen. No tienen recursos para procurarse alimentos, ni el resto de necesidades básicas, encontrándose en situación de vulnerabilidad. Pese a la concesión de ayuda de alimentos, ayudas extraordinarias de emergencia y derivación a ONGs, la situación de vulnerabilidad persiste. El Ayuntamiento refiere que debido a la situación de necesidad generada por la Covid-19, se han visto obligados a realizar multitud de actuaciones para atender a las distintas situaciones de necesidad de sus vecinos, motivadas de forma directa o indirecta por esta pandemia.

En trámite.

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones.

En primer lugar, es preciso apuntar el aumento de quejas en esta área en 2021 con respecto a 2020. Presuntos abusos policiales, defensa de los derechos fundamentales, proactividad para recurrir en

procedimientos sancionadores de tráfico y otros extremos, han acabado en conocimiento de la Diputación del Común.

Sin embargo, por lo general, insisten los parámetros que incumben a Seguridad Pública relacionados con la Guardia Civil y la Policía Nacional y, por tanto, son derivadas estas quejas al Defensor del Pueblo cuando afectan a la Administración General del Estado.

2. Principales motivos de queja en Seguridad Pública.

-Guardia Civil (Q21/284, Q21/1145, Q21/2782 y Q21/3516).

Una temática que ha estado presente durante 2021 es la que atañe a la Guardia Civil. Quejas que han residenciado, en función del domicilio del interés ciudadano concreto, en los municipios de Puntagorda, Santa Cruz de Tenerife, Antigua y La Orotava.

Estas investigaciones han sido cimentadas en inquietudes a tenor del posible abuso de autoridad, los inconvenientes para la interposición de denuncia, la aclaración de competencias entre unos cuerpos policiales y otros, llamando a la natural confusión y, por último, a la actuación o dejación de funciones. Todo ello, en relación a la Guardia Civil.

Con todo, no ha sido recurrente pero sí procede subrayar que ha originado las quejas mencionadas, y que, por razón de competencia, son derivadas oportunamente al Defensor del Pueblo que prosigue con la labor que tiene encomendada.

A buen seguro, son problemáticas que, en principio, son de fácil solución en cuanto que a poco que se despliegue el obrar interno de la Guardia Civil, se subsanarán en aras de la petición de la ciudadanía. Es decir, no revisten especial complejidad. Eso sí, conviene siempre estar alerta ante posibles vulneraciones de derechos al calor de la pandemia, sea por parte de la Guardia Civil o de otros cuerpos.

-Señalización vial (Q21/251, Q21/404, Q21/779, Q21/965, entre otros).

Con creces, una problemática fija durante 2021 es la que concierne a la señalización vial, con independencia de si incumbe a tramos urbanos o a carreteras insulares.

Por ende, es habitual las complicaciones sobre a qué Administración pública le corresponde la titularidad y responsabilidad de su gestión. No por una cuestión de complejidad administrativa, seguramente aclarado interadministrativamente, sino por desconocimiento lógico por parte de la ciudadanía que, a la hora de preservar su inquietud, reclama que subsanen su demanda.

Sin duda, son investigaciones que, más allá de las cuestiones técnicas, no revisten mayor gravedad, siempre y cuando haya una predisposición por la Administración de turno a responder y valorar la petición concreta. Y es que la cuestión suele aludir al establecimiento de señales, paso de peatones o control de velocidad, tanto en el interior de las ciudades como en las carreteras insulares. Con todo, debe perseverarse en la continuación de la mejora de la seguridad vial como elemento básico de las políticas públicas.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

1. Consideraciones.

Durante el año 2021 han sido presentadas por la ciudadanía ante esta institución un total de **155** quejas, aumentando el porcentaje de quejas nuevas en un **28,09%** respecto de las presentadas en el año 2020 que fueron **121**.

De estas quejas nuevas, **45** fueron Inadmitidas y **25** trasladadas al Defensor de Pueblo, al no ser competente del asunto planteado la Diputación del Común.

Como en años anteriores, las quejas tramitadas en esta área, 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. Las quejas también versan sobre la inactividad administrativa que dé respuesta a las solicitudes de devolución de ingresos indebidos por diferentes impuestos, principalmente el impuesto de bienes inmuebles. Además, las referidas a embargos sin previa notificación o con vulneración del procedimiento legalmente establecido representan un número importante de las quejas tramitadas en esta área.

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.

El número de quejas cerradas este año asciende a **131** quejas, y hay que destacar muy positivamente que se ha obtenido en las cerradas con resolución un total de **55** expedientes, de los que **46** son de respuesta favorable para la ciudadanía, un **83.63%**, siendo **10** por resolución favorable, **36** con reconocimiento favorable, **9** cerradas por límite de actuaciones, y **6** son del resto cierres sin resolución. Además, **25** fueron trasladadas al Defensor del Pueblo y **45** inadmitidas.

De las quejas cerradas durante el año en que se informe **94** se corresponden con quejas presentadas durante ese año. De las presentadas durante el 2019 y que continuaron su tramitación durante el pasado año fueron cerradas un total de **33**, y **4** son del año 2019.

Es destacable que se ha recuperado para distintos reclamantes, como consecuencia de gestiones de la Diputación del Común en esta área de Economía y Hacienda, un total de **31.309,80€**.

A fecha 31 de diciembre de 2021, se mantienen en trámite **68** quejas que serán gestionadas en 2022, de las que **61** son del año que se da cuenta y **7** de ellas corresponden al año 2020.

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, puesto que **25** expedientes de quejas han sido derivadas, previo estudio pormenorizado de su contenido y 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.

2. Principales motivos de queja

-Inactividad de las administraciones públicas por falta de resolución.

Este motivo genérico constituye el **45,80%** de las quejas abiertas y gestionadas ante las distintas Administraciones Públicas de Canarias en 2021, y fundamentalmente son las quejas en las que no se responden recursos frente la administración, preferentemente de reposición 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 **Q21/1693** por la que el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana estima un recurso interpuesto por el reclamante y acuerda la devolución del importe embargado más sus intereses legales devengados por el importe de **1.883,34€**; la **Q21/470** por la que se acuerda la devolución de las cantidades indebidamente embargadas al ciudadano reclamante originado por el impago del IBI de un inmueble que no es de su titularidad, ello por un importe de **1.933,86 €**.

En la **Q21/673** en la que se procede a la devolución del importe correspondiente al IBI indebidamente cobrado, y que es reconocido mediante resolución del Ayuntamiento de Pájara, habiendo repercutido sucesivos recibos anuales por importe de **3.070,50€**.

En el mismo sentido, y por la misma causa la **Q21/738**, por importe de **437,24€**, habiendo obtenido resolución de la Gerencia Regional del Catastro de Canarias, por la que se reconoce que la persona reclamante no es titular de la mencionada finca, y ello con fecha de efectos 01/01/03, que motiva la resolución de devolución del impuesto cobrado indebidamente por el Ayuntamiento del Pájara.

En la **Q20/1002**, presentada ante la falta de ejecución de la Resolución del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Tenerife, se realizó la investigación correspondiente, que concluyó con la emisión de Recomendación de ejecutar sin más dilaciones, la resolución, dado que ha transcurrido más de un año y cinco meses desde la firmeza. Aceptada la recomendación, se procedió a su ejecución con devolución de los ingresos indebidos por importe de **1.375€**.

Otro conjunto de quejas en mucha menor medida, son la falta de respuesta por rectificación de datos catastrales, falta de acceso a expediente y destacamos con resultado positivo al cerrarse por solución ya que se estimaron su petición las **Q21/942, Q21/1747, Q21/2022, Q21/2738, Q21/2577**.

-Falta de devolución de ingresos indebidos o exigencia indebida de tributos.

La alegada falta de respuesta o el retraso en la resolución de expedientes está relacionada, en muchos casos, con el número de quejas presentadas en esta Defensoría por la ciudadanía que habiendo reclamado la resolución de sus recursos, sin respuesta alguna, ven como por la vía del embargo se continúa adelante con la reclamación. Constituyen el **28,24%** de las quejas admitidas y gestionadas este año frente a la Administración Pública Canaria y por tanto constituyen el segundo motivo de presentación de queja más frecuente en el área de economía y hacienda.

La intervención de esta Diputación se dirige fundamentalmente a impulsar la tramitación de los expedientes administrativos, instando a las Administraciones implicadas a resolver de manera expresa y en menor espacio de tiempo. 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, y al impuesto de plusvalía. Q21/156; Q21/673; Q21/757; Q21/2590;

En estas quejas, además, en ocasiones se produce un embargo 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, estas con resultado favorable:

La **Q21/156** en la que se procede a la devolución por la Agencia Tributaria Canaria de **2.159,52€** por haber abonado en dos ocasiones el impuesto devengado por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

La **Q20/1002** se produce la devolución por Valora Gestión Tributaria, de la cantidad de **1.375€** por improcedente liquidación del Impuesto sobre el Incremento Patrimonial del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal), una vez que ha obtenido resolución favorable del Tribunal Económico Administrativo. Aceptando la Recomendación remitida por esta Diputación del Común.

La **Q21/470** se produce la devolución por Valora Gestión Tributaria, de la cantidad de **1.933,86€** por devolución de IBI que había solicitado desde septiembre de 2020 por no ser titular del inmueble que motivó el devengo de los impuestos por los que se inició el procedimiento ejecutivo. Requerido para aportar número de cuenta para la realización de la devolución de los ingresos indebidos al que responde el mismo día, no se había ingresado cantidad alguna.

En este mismo sentido es la **Q21/156** con devolución por el Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna de **2.159,52€** del devengo del IBI. También la Q21/738, en la que se ha procedido a la devolución de **437,24€** embargados de la devolución correspondiente al ejercicio 2017 del IRPF, por impago del IBI exigido por el Ayuntamiento de Pájara de un inmueble del que no es titular la persona reclamante.

Q21/1301 que reconociendo la improcedencia del cobro del impuesto de circulación de vehículos a motor se procede a su devolución (**62,10€**).

-Embargos con vulneración de los derechos de los contribuyentes.

Estas quejas constituyen el **15,27%** de las presentadas este año, embargos que sigue siendo una práctica extendida. 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, 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 la actuación administrativa, se retrotrae el procedimiento al inicio del mismo, momento en el que la Administración debe hacer la primera notificación al contribuyente o sujeto pasivo, permitiéndole la posibilidad de defenderse.

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 no pueden ser embargados. Como ejemplo de embargo indebido, cerrada por solución, la **Q21/470** en la que realizado embargo sobre el salario mínimo interprofesional, reconocida la improcedencia de la repercusión del

impuesto (IBI) se ha acordado su devolución en la cantidad **1.933,86€**; Varias de estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo tras verificarse que el embargo había sido realizado por el Agencia Tributaria estatal, como la Q21/976, en la que se realizó embargo sobre el Ingreso Mínimo Vital por importe de **469,93€**; idénticas circunstancias concurren en la **Q21/2796**;

Llamativo es la queja (Q21/3149) presentada por una ciudadana ante el embargo de cuenta bancaria en la que se ingresa la pensión no contributiva de su hijo con gran discapacidad y grado III de dependencia, sin que haya sido notificada resolución o comunicación alguna sobre el origen del embargo practicado por la Agencia Tributaria Canaria. Con posterioridad al embargo, se le comunica verbalmente que se deriva de una ayuda no justificada que sin embargo niega haber solicitado, ni recibido. Actualmente se encuentra en investigación.

ANEXO. RECURSOS ECONÓMICOS CONSEGUIDOS PARA LOS RECLAMANTES.

Los expedientes de quejas cerradas durante el periodo del **año 2021** con resultado positivo para la ciudadanía, repercuten directa e indirectamente, 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.

Quejas gestionadas del área de **Economía y Hacienda**, de diversas instituciones, se han recuperado un total de **31.309,80€**.

- **AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA: 14.731,26 €**
- **CONSORCIO DE TRIBUTOS DE TENERIFE: 431,99 €**
- **VALORA GESTIÓN TRIBUTARIA: 1.993,86 €**
- **AYUNTAMIENTOS: 14.152,69 €**
 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA: 5.300,46€
 - SANTA CRUZ DE TENERIFE: 2.875€
 - SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA: 2.656,65 €
 - SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA: 1.883,34€
 - PÁJARA: 1.437,24 €

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

1. Consideraciones.

Como ya hemos señalado, en el área de Servicios Urbanos hemos recibido **96** quejas nuevas, esto es **57** quejas más que en 2020, relacionadas con la falta o inadecuada prestación de servicios públicos locales.

2. Principales motivos de queja

2.1.-Servicio de abastecimiento de agua potable.

El mayor número de quejas presentadas en 2021 versa sobre problemas de abastecimiento de agua potable, altas y bajas, filtraciones, facturación excesiva, (...).

Al respecto, no podemos sino expresar que es de todo punto injustificable que aumente el número de expedientes relacionados con este servicio público, que las autoridades competentes deben garantizar.

En este apartado, debemos señalar que ha habido algunos casos de falta de atención de las administraciones afectadas a nuestras peticiones de informe. Como ejemplo, citamos la queja **Q21/771**, en la que la Asociación de vecinos del Barrio de Arteara, exponía que, desde el año 2009, el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana venía dándoles fechas para la ejecución de la obra de "Abastecimiento de Agua al Pago de Arteara", sin haberlo hecho hasta el momento. Finalizado 2021, y a pesar de las múltiples reiteraciones de informe al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, aún no se ha recibido respuesta.

2.2-Servicio de limpieza, recogida de residuos y saneamiento.

A las quejas relativas al abastecimiento de agua potable, le siguen las que se refieren a la inadecuada instalación de los contenedores, defectuosa e insuficiente recogida de basura y problemas de alcantarillado.

Es éste también un problema grave, ya que una arbitraria ubicación de los contenedores y la falta de pulcritud en el entorno de los mismos pueden dar lugar a problemas de insalubridad.

Merece especial mención la queja **Q21/2478**, en la que la promotora alegaba que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife había colocado 7 contenedores de basura en la puerta de su casa.

El 6 de septiembre de 2021 se solicitó informe a dicho Ayuntamiento las razones de la ubicación de los 7 contenedores junto a la vivienda de la promotora de la queja, así como las medidas a adoptar para evitar a la ciudadana problemas de insalubridad, ruidos, etc.

Dicha queja se cerró tras recibir escrito de la reclamante en el que exponía que ya habían trasladado los contenedores a un lugar más adecuado.

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. Consideraciones.

Los asuntos que conciernen a esta área son, principalmente, de competencia municipal: el alumbrado público, la limpieza viaria, la poda de árboles, los cementerios... Por consiguiente, la casuística es diversa y su solución pende del nivel de validez y atención del procedimiento de cada municipio en el archipiélago.

2. Principales motivos de queja en Servicios Públicos.

-Energía eléctrica (Q21/455, Q21/479, Q21/499, entre otros).

Una temática recurrente son los problemas que conciernen a la energía eléctrica: facturación, restablecimiento del servicio, cortes frecuentes... Todos ellos, revisten una naturaleza técnica que complica la apariencia del caso de cara a la inquietud ciudadana oportuna que desea, como es lógico, subsanar a la mayor brevedad posible.

No obstante, esta institución debe señalar que el nivel de contestación, en tiempo y forma, por parte de la Dirección General de Energía del Gobierno de Canarias no es el deseable pues, a todas luces, cabría esperar una mayor diligencia en su respuesta y así poder atender las peticiones de la sociedad con mayor rapidez, con independencia de que el interesado tenga o no razón jurídica en el caso concreto.

-Cementerios (Q21/2002 y Q21/3243).

Ciertamente, no es una temática de las más frecuentes pero sí llama la atención de que suponga un problema en relación a un servicio municipal que, en primera instancia, no reviste especial complejidad en cuanto a su gestión municipal, si esta es la debida y esmerada en tiempo y forma.

En concreto, las investigaciones de referencia afectaron a los ayuntamientos de La Aldea de San Nicolás y Arrecife, este último aún sigue abierta.

Con todo, suelen ser cuestiones sobre el estado de las lápidas, la titularidad de los nichos, la conservación del recinto... En definitiva, problemas que con la adecuada gestión municipal no debería desembocar en una investigación por parte de esta institución.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

1. Consideraciones

En el presente año 2021 se han registrado **78** quejas nuevas.

Pero debemos recordar que además de estas **78** quejas, se han tramitado **33** quejas recibidas del año 2020, y **16** quejas procedentes del año 2019, lo que asciende al total de **127** quejas tramitadas en materia de actividades clasificadas.

Si hacemos una comparación en el número de quejas registradas en este año 2021, (78 quejas), respecto a las del año 2020 (64 quejas) podemos decir que, en general, se ha visto incrementado el número de quejas de esta materia y ello sin lugar a dudas es debido al progresivo retorno a la normalidad, a la vuelta de la actividad económica, social y de la administración pública.

Si bien a priori pudiera parecer que no es importante o excesivo el número de quejas que se tramitan en materia de actividades clasificadas, queremos precisar que no existe un patrón general y común en todas ellas, ya que la casuística es peculiar y cada una de las quejas presentadas tiene sus particularidades. Por este motivo, es práctica habitual dentro de esta materia mantener un contacto directo –normalmente telefónico–, con los y las ciudadanas, que se dirigen a nuestra institución para precisar detalles de cada caso concreto.

Así mismo, estamos en condiciones de afirmar que la temática que nos han trasladado los ciudadanos se ha centrado casi exclusivamente en 3 grupos o materias problemáticas que desarrollaremos a continuación, a saber: problemas de ruidos procedentes de locales de ocio, o de actividades de otro tipo; problemas derivados de actividades comerciales o industriales que carecen de licencia habilitante o que incumplen la misma; y finalmente un pequeño grupo de quejas, motivadas en la tenencia de animales en malas condiciones y sin título habilitante, generando así no solo ruidos, sino además problemas con los olores que origina.

A continuación pasaremos a desarrollar los principales motivos de quejas del área de actividades clasificadas.

2. Principales motivos de las quejas presentadas.

Actividades sin licencia de apertura o que incumple la normativa.

Como ya se informara anteriormente, en materia de actividades clasificadas, el más importante número de quejas viene motivado por las actividades irregulares que se desarrollan sin licencia, o que aún con ella se incumplen por excederse.

Después del año 2020, donde en el mes de marzo irrumpió con fuerza la pandemia de la Covid -19, y en consecuencia, el sector comercial se vio especialmente afectada por este motivo debido al cierre de toda actividad no esencial en general, y en especial con el cierre temporal de los locales de ocio, se observa en este año 2021, que con la paulatina vuelta a la “nueva normalidad” de la vida social y económica, existe 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 observamos que se han relajado los controles de aforos y de ruidos en general en todas las actividades dentro de este ámbito municipal; incluso en algunos casos los vecinos manifiestan que con tanta flexibilidad se estaría ocultando un 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 grandes cadenas 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 generadora de luz, 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 municipales, 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: Q21/70; Q21/94; Q21/534; Q21/851; Q21/862; Q21/1198; Q21/1328; Q21/1403; Q21/1464; Q21/1860; Q21/1906; Q21/2083; Q21/2245; Q21/2305; Q21/2344; Q21/2586; Q21/2834; Q21/3034; Q21/3056; Q21/3253; Q21/3456; Q21/3484; Q21/3494; Q20/64; Q20/306; Q20/494; Q20/686; Q20/2129; Q20/2882; Q19/286; Q19/1912, etc.

Molestias por ruidos y contaminación acústica.

Como ya informamos, dentro del área de actividades clasificadas, otro grupo importante de quejas se refiere a los problemas de ruidos que sufren los vecinos y vecinas de diferentes municipios de Canarias, ruidos éstos procedentes principalmente de locales de ocio o restauración, y que se han visto incrementados con la nueva realidad que surge como consecuencia de la Covid-19, ya que las molestias que nos comunican las personas, son consecuencia de los ruidos que se producen no solo dentro de los locales, sino ahora también en las calles y aceras al trasladarse la actividad comercial a los espacios públicos y abiertos por parte de los comercios.

En este segundo grupo de quejas tramitadas, podemos señalar temas tales como bares o pubs sin licencia de actividades clasificadas, incumplimiento de las licencias concedidas en cuanto a horarios de cierre de locales, incumplimiento de ordenanzas municipales; entre otras las Q21/219; Q21/981; Q21/999; Q21/1142; Q21/1307; Q21/1931; Q21/2699; Q21/2850; Q21/3019; Q21/3152; Q21/3244; Q21/3254; Q21/3634; Q20/582; Q20/2273; Q19/180; Q19/740; Q19/2210, etc.

Quejas relativas a molestias por malos olores y mal estado de animales.

Sobre este apartado de quejas ciudadanas relativas a problemática con animales, ya sea núcleos zoológicos o animales sueltos, o en mal estado por el lugar en que se encuentran o por el tratamiento que reciben, debemos decir que se trata de un número escaso, si bien no menos relevante, que como en los grupos anteriores de quejas la ciudadanía pone en conocimiento de las administraciones locales y éstas no son capaces de resolver, ya sea por carencia de medios humanos o técnicos, incluso por cierta dejadez en las labores de inspección, o en las labores de instrucción de expedientes administrativos. Entre ellas podemos señalar las siguientes: Q21/463; Q21/2179; Q21/3341; Q20/719; Q20/1250; Q20/1928; Q20/2262; Q19/355; Q19/686.

ÁREA DE EDUCACIÓN

1. Consideraciones generales.

Tal y como se refleja en la exposición de motivos de la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria, la educación debe ser entendida “como un proceso de aprendizaje a lo largo de toda la vida, es el factor decisivo para alcanzar una sociedad más culta, más justa, más crítica y solidaria, una sociedad con más oportunidades para que cada persona pueda desarrollar plenamente sus capacidades.” Es por ello que, un sistema educativo eficiente representa el instrumento fundamental en cualquier sociedad para alcanzar las más altas cotas de desarrollo social y económico.

Asimismo, 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. Además, entendiéndola como una condición que dignifica a la persona, 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. Por tanto, es de obligado cumplimiento garantizar 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.

Durante el año 2021, la temática que fundamenta las quejas no ha variado, sustancialmente, respecto a ejercicios anteriores en general, si bien, se ha vuelto a registrar un cierto número de quejas derivadas de la situación de pandemia creada por la Covid-19.

2. Principales motivos de queja en el área de educación:

I. Educación no universitaria:

- Educación infantil, primaria y secundaria.

La educación infantil, primaria, secundaria, el bachillerato y la formación profesional de grado medio, forman parte de la enseñanza de régimen general, que junto a la enseñanza de régimen especial conforman el sistema educativo canario no universitario.

El artículo 28 de la Ley 6/2014, de 25 de mayo, Canaria de Educación no Universitaria establece que el sistema educativo comprende enseñanzas de régimen general y enseñanzas de régimen especial, conformando ambas la educación formal. Esta última, la educación formal, es aquella que proporciona a las personas una titulación oficial correspondiente a las enseñanzas reguladas por la citada Ley y que

estarán orientadas, preferentemente, a la consecución de capacidades generales y de competencias tanto básicas, como laborales.

Partiendo de esta base, es imprescindible que se creen y respeten las condiciones necesarias que posibiliten el ejercicio del derecho fundamental a la educación, que permita un crecimiento continuado de las capacidades humanas para garantizar el futuro de la sociedad canaria, a través del aprendizaje eficaz de sus ciudadanos y ciudadanas.

En el ejercicio el que se da cuenta se registraron **10** quejas en relación con la Educación Infantil, Primaria y Secundaria. A continuación, se refieren los motivos de queja:

- Desacuerdo con incoación de expedientes disciplinarios a miembros del alumnado, por la realización de conductas contrarias a la convivencia en los centros educativos.
- Falta de atención administrativa a solicitudes de cambio de centro educativo, para reagrupar a los hermanos y hermanas, de cara a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Miembros del AMPA de un CEIP de Telde se quejaron de la falta de atención administrativa a las solicitudes que habían presentado ante la administración educativa solicitando que se dotara al centro educativo de más docentes y medios materiales, para poder usar aulas que se encontraban vacías y así desdoblar grupos.
- Discrepancias entre los progenitores de un menor respecto al centro educativo en el que éste debía ser matriculado.
- Desacuerdo con el contenido del correo electrónico recibido del equipo directivo de un CEIP situado en el municipio de Tegueste, en respuesta a una solicitud de la familia, en relación con los horarios de entrada y salida del centro y la prestación de los servicios de comedor y permanencia.
- Falta de atención administrativa al escrito dirigido por miembros del AMPA de un IES de San Cristóbal de La Laguna a la inspección educativa, en relación con diversas cuestiones relativas a la organización y funcionamiento del centro educativo.

A modo de ejemplo, podemos citar la tramitación llevada a cabo en el expediente de queja Q21/1904. En el escrito de queja, la interesada ponía de manifiesto que había solicitado que sus dos hijas de 3 y 6 años fueran al mismo centro educativo, ya que a una de ellas se le había denegado la plaza en el centro de la hermana mayor. Esta institución solicitó informe acerca del trámite administrativo dado a la reclamación de la interesada y sobre qué medidas se tenía previsto tomar en relación con la situación que afectaba a la promotora de la queja. Se recibió informe emitido por la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife en el que se podía leer "(...) a las dos alumnas se le dieron plazas en el procedimiento de admisión de acuerdo a las vacantes que existían en el centro y conforme a la norma vigente. Además, fue informada que si se producían vacantes se le avisaría porque era la nº 1 en la lista de reserva (...) Que la alumna...se matriculó el 4/10/21, en el 2º nivel de primaria en el CEIP... la primera opción solicitada por la madre, porque se produjo una vacante y fue informada por el centro (...)". A la vista de lo informado por la administración educativa se procedió al archivo del expediente de queja por haber alcanzado una solución favorable.

(Q21/122, Q21/216, Q21/973, Q21/1790, Q21/1904, Q21/2192, Q21/2620, Q21/2797, Q21/2917, Q21/3371).

- **Enseñanza en Bachillerato y Formación Profesional.**

A lo largo del año 2021 se recibieron 6 quejas, 3 de ellas de alumnado que cursaba bachillerato y otras 3 en relación con la formación profesional. En cuanto a la motivación de las mismas es la siguiente:

- Desacuerdo de un alumno de bachillerato con la desestimación de la reclamación de la nota obtenida en dos asignaturas.

- Retraso en recibir el título de bachillerato.
- Desacuerdo con la impartición del bachillerato en turno de tarde, en un IES situado en el municipio de San Cristóbal de La Laguna.
- Desacuerdo con la denegación de exención de uno de los módulos que conformaban el segundo curso de un ciclo formativo de grado superior.
- Falta de adaptación curricular, por discapacidad, para un alumno que cursaba un ciclo de grado medio.
- Falta de atención administrativa, por parte de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, a una solicitud de auxiliar educativo para asistir a los dos cursos de formación profesional adaptada.

La queja, Q21/3123, venía promovida por un grupo de padres y madres de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE), escolarizados en un IES de Güímar, en un módulo de formación profesional adaptada de la rama de la familia profesional de Agraria, que ponían de manifiesto que al haberse producido, en el curso escolar 2021/2022, la incorporación de nuevo alumnado y atendiendo a las características específicas del alumnado, se hacía preciso la dotación de personal de refuerzo, bien a través de un auxiliar educativo, bien a través de personal de taller adjunto, de tal manera que se pudiera ofrecer una atención adecuada a las necesidades que presenta el alumnado. Añadiendo que, se habían dirigido, por escrito, a la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos de la Consejería de Educación, sin que hubieran recibido respuesta, ni se hubiera producido el nombramiento del personal auxiliar solicitado. Se admitió a trámite la queja y se solicitó informe, conforme a los hechos expuestos por los promotores de la queja; petición que fue objeto de reiteración. Antes de recibir respuesta de la administración educativa, se recibió comunicación de los interesados en la que se ponía de manifiesto que, se había producido el nombramiento de personal auxiliar educativo para dar el apoyo requerido al alumnado, si bien no les había sido notificado tal nombramiento. Con posterioridad, se recibió informe de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos comunicando que "(...) Se ha dado respuesta a la solicitud con la contratación de una Auxiliar de Apoyo Educativo con fecha 1 de diciembre de 2021 como dotación de personal de refuerzo para una atención adecuada a las necesidades que presenta el alumnado matriculado en el Programa de Formación Profesional Adaptada de Actividades Auxiliares de Viveros, Jardines y Centros de Jardinería(...)". A la vista de que la situación que motivó la incoación del expediente de queja había alcanzado una solución favorable, esta institución procedió al archivo. (Q21/1166, Q21/1733, Q21/1902, Q21/2617, Q21/2808, Q21/3123).

- **Escolarización alumnado con necesidades educativas especiales.**

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. La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE), recoge en su Título Preliminar los principios y los fines de la educación, entre los que se destaca la calidad de la educación para todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y circunstancias; así como, la equidad que debe garantizar la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación, la accesibilidad universal a la educación y la flexibilidad para adecuar la intervención educativa a la variedad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado.

Asimismo, la Ley Orgánica de Educación regula, en su artículo 71, que las Administraciones educativas dispondrán los medios y asegurarán los recursos necesarios, para que el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional, así como los objetivos establecidos, con carácter general, en la Ley. Igualmente, deberán establecer los

procedimientos y los recursos para identificar, tempranamente, las necesidades educativas del alumnado.

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 de 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 que éstas se pueden alcanzar.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta se han incoado **10** expedientes de queja en relación con distintas circunstancias, relativas a la atención a la diversidad en el sistema educativo:

- Falta de atención administrativa a la solicitud de recursos materiales y humanos para la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) y al alumnado con necesidades educativas especiales (NEE).
- Desacuerdo de las familias del alumnado con las resoluciones de escolarización en aulas enclave (AE) en centros ordinarios y/o en centros de educación especial (CEE) dictadas por la administración educativa.
- Falta de atención administrativa a solicitud de cambio de turno para alumna con trastorno del espectro autista (TEA), por razones de conciliación de la vida laboral y familiar, en una familia monoparental.
- Cuestiones varias sobre el alumnado diagnosticado con TDAH: posible pérdida de las becas que concede el Ministerio de Educación y Formación Profesional al alumnado con TDAH, sin discapacidad, para recibir apoyo pedagógico; sobre el estado de cumplimiento de los protocolos conjuntos de actuación entre la administración educativa y sanitaria y estado de aplicación de medidas de actuación con el alumnado TDAH en el sistema educativo para facilitar su integración y progreso adecuado.

A modo de ejemplo, se cita el expediente con referencia Q21/2953, que se incoó tras recibir el escrito de queja, de la madre de una alumna, exponiendo que desde hace años viene sufriendo la falta de personal sanitario adecuado en la Residencia Escolar Hermano Pedro, concretamente el curso pasado, en el que no hubo personal sanitario con titulación adecuada, ni DUE ni médico. Este personal es imprescindible para cubrir las necesidades mínimas de los alumnos, que son personas dependientes y con necesidades sanitarias muy específicas, por lo que afecta gravemente al funcionamiento mínimo del único centro de estas características que existe en Tenerife. La situación actual ha llegado a tal extremo que al menos tres chicos no pueden asistir a la Residencia al no tener personal adecuado para atenderlos. Además del personal sanitario la residencia necesita refuerzo de auxiliares educativos y de servicios complementarios, como por ejemplo, en el servicio de comedor.

Esta institución solicitó informe a la administración educativa sobre los hechos expuestos por la promotora de la queja, así como sobre las medidas que se tuviera previsto tomar, para solucionar la situación descrita y dotar a la Residencia Escolar de los recursos humanos necesarios, para cubrir, adecuadamente, las necesidades de los usuarios del centro, y plazo medio de tiempo estimado para solucionar la situación, en caso de que las medidas no se hubieran tomado en la fecha de recepción de nuestra petición de informe. A fecha de cierre del ejercicio, aún no se había recibido contestación de la administración educativa. (Q21/1228, Q21/2222, Q21/2260, Q21/2400 Q21/2751, Q21/2860, Q21/2953, Q21/3157, Q21/3459, Q21/3561).

- **Enseñanza de adultos.**

En la sociedad actual es indispensable realizar una oferta educativa de formación profesional que mejore la empleabilidad de las personas adultas, facilite la incorporación al mercado laboral de aquellos grupos o sectores de población con dificultades para su inserción y permita la actualización o adquisición de capacidades, competencias y aptitudes que conduzcan a un óptimo desarrollo profesional. Además, la participación en la vida social, cultural, política y económica de la población canaria, exige 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. 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.

A lo largo del ejercicio del que se da cuenta se han incoado 2 expedientes de queja en relación con circunstancias relativas a la educación de personas adultas:

- Desacuerdo con la denegación de convalidación de la formación práctica de un ciclo de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia.
- Desacuerdo de un grupo de directores de centros de educación de personas adultas (CEPA) y centros de educación a distancia (CEAD) con una modificación normativa que afecta 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). La queja fue admitida a trámite y se solicitó informe a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes; a fecha de finalización del año no se había recibido respuesta, si bien no había transcurrido aún el plazo para remitir la reiteración de nuestra petición de informe, aunque se celebró una reunión de mediación, a propuesta del Diputado del Común, entre la consejera de Educación y el sector implicado.. (Q21/305, Q21/3501).

- **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. Recordemos que, la equidad es uno de los principios rectores de la organización y el funcionamiento del sistema educativo en Canarias.

En el ejercicio de 2021 se recibieron un total de **10** quejas, en relación con la prestación de los servicios complementarios, de las cuales **8** estaban referidas a cuestiones relativas a las becas y ayudas al estudio, mientras que las otras **2** eran relativas al funcionamiento del comedor escolar, en un CEIP situado en el municipio de Candelaria.

De entre las quejas en relación con las becas, podemos destacar un grupo de **4** expedientes, en los que se solicitó la intervención de esta institución ante la posibilidad de no percibir la beca para ayuda pedagógica de alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) correspondiente al curso 2021/2022, que concede el Ministerio de Educación y Formación Profesional, al no haberse recibido en el Ministerio la solicitud de beca, acompañada de la documentación preceptiva, debido a un problema telemático surgido en la unidad de tramitación de becas de la administración educativa canaria. Tras la supervisión realizada por esta institución, se recibió informe de la Dirección Territorial de Educación de Santa Cruz de Tenerife en el que se ponía de manifiesto que, tras haberse detectado el problema se había procedido a contactar con los interesados, a través de los centros educativos, para que interpusieran recurso de reposición contra la resolución desestimatoria de su solicitud que sería informado por la unidad de tramitación, previo a su remisión al Ministerio, dando cuenta del motivo que había ocasionado que las solicitudes no hubiesen sido remitidas en plazo. Finalmente, todas las quejas se solucionaron favorablemente, puesto que fueron concedidas las 4 becas para ayuda pedagógica.

Los otros **4** expedientes de queja ponían de manifiesto el desacuerdo de los interesados, bien con la denegación de la beca por motivos diversos, bien con la cuantía de la misma.

En cuanto al servicio de comedor se incoaron **2** expedientes en los que se ponía de manifiesto el desacuerdo de un grupo de padres y madres con el cambio de modelo de gestión del servicio de comedor, que había sido aprobado por el consejo escolar del centro educativo.

(Q21/33, Q21/314, Q21/576, Q21/1280, Q21/1272, Q21/1319, Q21/1666, Q21/1776, Q21/2425, Q21/3144).

- **Infraestructuras educativas.**

En el año 2021 se incoaron 4 expedientes de queja motivados por los retrasos en la finalización de las obras de nuevos centros educativos, hecho que afectaba a la calidad educativa, ya que el alumnado se encontraba en unas instalaciones masificadas y obsoletas. Igualmente, se recogieron 3 quejas en relación con la falta de obras de reparación y mantenimiento, tanto en institutos de enseñanza secundaria (IES), centros de educación infantil y primaria (CEIP) y centros de educación especial (CEE). Estas quejas suelen venir promovidas por las asociaciones de madres y padres del alumnado.

En su escrito de queja, Q21/2954, la interesada ponía de manifiesto la paralización de las obras de remodelación y acondicionamiento de las diferentes dependencias del Centro de Educación Especial (CEE) Hermano Pedro, lo cual afectaba a la seguridad del alumnado y personal del centro y, por supuesto, a la calidad en la atención que se podía prestar al alumnado. Aportaba, además, un escrito de la Presidenta de la Asociación de Madres y Padres (AMPA) del referido centro, y otro de la Directora del mismo solicitando, en ambos casos, se retomasen las obras pendientes. Esta institución solicitó informe acerca de los hechos expuestos. Se recibió respuesta evacuada por la Dirección General de Centros, Infraestructuras y Promoción Educativa en el que se podía leer "(...) Conscientes de las necesidades de reforma de infraestructura que presenta el centro, esta Dirección General ha realizado las gestiones necesarias para financiar las obras con fondos europeos. Al tratarse de un expediente complejo, la ejecución se realizará por fases. Actualmente, se encuentra reservado un importe de 885.000 euros para su ejecución en 2022 y nos encontramos ultimando el encargo de redacción del proyecto, para el cual se prevé un plazo de 9 meses (...)". Se puso en conocimiento de la promotora de la queja lo informado por

la administración educativa, y a fecha de finalización del año estaba, aún, en plazo para presentar alegaciones. (Q21/1312, Q21/1659, Q21/1662, Q21/1888, Q21/2177, Q21/2954, Q21/3378).

- **Otras cuestiones relativas a Educación.**

Las quejas que se incluyen en este epígrafe refieren cuestiones de índole diversa, ocurridas dentro del sistema educativo, pero que escapan a las cuestiones generales citadas anteriormente. Se incoaron 15 expedientes con la siguiente motivación:

- Desacuerdo de las familias con la implantación y/o sustitución de iniciativas y proyectos educativos (baños no segregados, programa esTEla, programa Impulsa).
- Falta de atención administrativa a solicitud de implantación de escuela alternativa (método Waldorf).
- Desacuerdo con la eliminación niveles C.1 y C.2 de idioma alemán en escuela oficial de idiomas.
- Desacuerdo con los criterios de evaluación de los exámenes de idiomas.
- Desacuerdo de un colectivo de profesores con el proyecto de modificación del Real Decreto que regula la enseñanza de materias económicas en la enseñanza secundaria obligatoria (ESO).
- Falta de resolución expresa de expedientes de responsabilidad patrimonial por hechos ocurridos en centros de educación infantil y primaria (CEIP).
- Dificultades para matricular a sus hijos mayores de 14 años por carecer de DNI.

En el expediente de queja Q21/1242, los interesados, alumnado de una Escuela Oficial de Idiomas de La Palma, exponían que no se contemplaba en la oferta educativa, en modalidad presencial, los niveles de alemán C1.1 y C1.2 para el curso académico 2021/2022. Consideraban que, este hecho dificultaba la continuación y culminación, con éxito, de su formación en el citado idioma.

La queja fue admitida a trámite y se pidió informe a la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, órgano administrativo que remitió respuesta a esta institución del tenor siguiente "(...) La decisión de la autorización de grupos para cada centro se toma atendiendo a la propuesta de la dirección del centro, e análisis de los datos de promoción y repetición del alumnado, a la ratio mínima establecida (...) por la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, así como las características específicas de cada idioma y centro. En consideración a lo expuesto anteriormente, se informa que, tras recibir el escrito del alumnado y valorar la situación con los datos actualizados del número de personas comprometidas a formalizar la matrícula, con fecha 31 de mayo se autorizan los grupos de nivel C.1 y C.2 de idioma alemán (...) para el curso académico 2021/2022 (...)". Se comunicó el contenido del informe a los interesados y se archivó el expediente por solución. (Q21/77, Q21/815, Q21/1168, Q21/1194, Q21/1239, Q21/1242, Q21/1853, Q21/1950, Q21/2093, Q21/2226, Q21/2258, Q21/2459, Q21/2891, Q21/3652, Q21/3670).

III. Educación Universitaria.

IV.

- **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, situación que conlleva, en la mayoría de los casos, según manifiestan en sus escritos de queja, que padezcan dificultades económicas que afectan, no solo a su subsistencia, sino que se ve condicionada, también, su integración social en el entorno de su residencia.

En el ejercicio del que se da cuenta se incoaron 5 expedientes de queja, que fueron oportunamente trasladados al Defensor del Pueblo, por exceder el asunto del ámbito de supervisión de esta institución. (Q21/721, Q21/1569, Q21/1870, Q21/2984, Q21/3109).

- **Admisión y otras cuestiones académicas y servicios universitarios.**

Afortunadamente, 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 los expedientes de queja.

Podemos destacar como ejemplo de la supervisión realizada la llevada a cabo en el expediente Q21/3232; en el escrito de queja, el interesado consideraba que la decisión tomada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es discriminatoria e injusta pudiendo afectar a los derechos fundamentales de las personas. Un estudiante de enfermería de la ULPGC, de la sede de Fuerteventura, había solicitado un traslado desde Fuerteventura a Gran Canaria por fuerza mayor, por enfermedad grave de su padre. A la vista de los hechos expuestos se solicitó informe a la Universidad de Las Palmas en el sentido siguiente:

“Consultado en su página web el Reglamento regulador de los Procedimientos para la reincorporación a los mismos estudios y de traslado de expedientes para continuar estudios universitarios oficiales, según el RD 1393/2007 de ordenación de las enseñanzas universitarias apreciamos que en el mismo no se contempla ninguna circunstancia excepcional, como la que nos ocupa, a la que el alumnado pudiera acogerse para solicitar un traslado de expediente. No obstante, en la resolución de desestimación de la solicitud que se remite al interesado, ésta se fundamenta en el incumplimiento de lo preceptuado por el artículo 3.2 del precitado Reglamento, es decir, un requisito exclusivamente académico, pero sin considerar la situación personal de carácter sobrevenido que está afectando a un alumno de esa Universidad, y que le pudiera impedir la continuación de su formación universitaria (...).

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su artículo 46 sobre los derechos y deberes de los estudiantes, en su apartado segundo, letra b) regula que: “Los Estatutos y normas de organización y funcionamiento desarrollarán los derechos y los deberes de los estudiantes, así como los mecanismos para su garantía. En los términos establecidos por el ordenamiento jurídico, los estudiantes tendrán derecho a: (...) b) La igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, raza, religión o discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social en el acceso a la universidad, ingreso en los centros, permanencia en la universidad y ejercicio de sus derechos académicos.”

Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en su artículo 1, sobre el objeto de la Ley regula que:

“1. La presente Ley tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas y la garantía por la Administración General del Estado de un contenido mínimo común de derechos para todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio del Estado español.

2. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia responderá a una acción coordinada y cooperativa de la Administración General del Estado y las Comunidades.

Autónomas, que contemplará medidas en todas las áreas que afectan a las personas en situación de dependencia, con la participación, en su caso, de las Entidades Locales.”

A mayor abundamiento, en el artículo 2 del mismo cuerpo legal se define:

“2. Dependencia: el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria.

(...)

5. Cuidados no profesionales: la atención prestada a personas en situación de dependencia en su domicilio, por personas de la familia o de su entorno, no vinculadas a un servicio de atención profesionalizada.”

Finalmente, en el artículo 3 de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, sobre los principios de la Ley se regula que:

“Esta Ley se inspira en los siguientes principios:

(...)

b) La universalidad en el acceso de todas las personas en situación de dependencia, en condiciones de igualdad efectiva y no discriminación, en los términos establecidos en esta Ley.

c) La atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada.”

Entiende esta institución que la situación personal del alumno de esa Universidad, que se ha convertido en único cuidador de su padre, quien ha adquirido la condición de persona dependiente que según define la Ley es un “estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria.”, es una situación sobrevenida y extraordinaria que debería ser objeto de consideración, pues de no ser así, podría suponer que el alumno se viera obligado a abandonar sus estudios de enfermería, viéndose vulnerado su derecho a la permanencia en esa Universidad y al ejercicio de sus derechos académicos, tal y como regula el artículo 46.2.b) de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

En razón de lo expuesto, esta institución somete a la consideración de esa Universidad la situación excepcional que afecta al alumno, y le solicita nos informe:

- Si tiene previsto tomar medidas concretas en este caso, para evitar que el alumno se vea obligado a abandonar su formación universitaria.
- Si va a considerar la modificación del Reglamento regulador de los Procedimientos para la Reincorporación a los mismos Estudios y de Traslado de Expedientes para continuar Estudios Universitarios Oficiales, para que en el mismo se regule la posibilidad de traslado de expediente en circunstancias excepcionales, debidamente acreditadas, para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación por ningún tipo de condición o circunstancia personal, del alumnado tal y como se establece en la Ley Orgánica de Universidades.”

En el informe que nos remitió la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se podía leer “(...) En base a todo lo expuesto y siguiendo la normativa vigente, tanto estatal como de la propia Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (...) para conceder el traslado de expediente y cumplir con los principios de

igualdad, mérito y capacidad, únicamente se tienen en cuenta los requisitos de admisión establecidos en el Reglamento regulador de los procedimientos para la reincorporación a los mismos estudios y de Traslado de Expediente para continuar estudios universitarios oficiales, según el Real Decreto 1393/2007 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias (...) de todo lo anterior se establece que la filosofía de los procedimientos de admisión en la universidades públicas se han de llevar a cabo conforme a los criterios indicados, entendiendo que los principios de igualdad, mérito y capacidad se refieren únicamente al criterio académico. En este sentido D....no cumple este requisito de calificación a efectos de admisión en las universidades públicas, por lo que se le desestimó la solicitud de traslado de expediente.”

A la vista de lo informado, se procedió a dar por finalizada la queja al haber llegado al límite de nuestras actuaciones posibles, si bien, se remitió una sugerencia a la Universidad de Las Palmas, con las mismas consideraciones ya expuestas en nuestra petición de informe y de cuyo contenido se da cuenta en el apartado correspondiente de este informe. (Q21/242, Q21/727, Q21/1808, Q21/2078, Q21/2196, Q21/2584, Q21/2671, Q21/3156, Q21/3176, Q21/3232).

Covid-19.

Los cursos escolares 2020/2021 y 2021/2022 han estado marcados por la excepcionalidad derivada del impacto de la Covid-19. La comunidad educativa, en todos los niveles de enseñanza, ha tenido que modificar su interacción conforme a lo establecido en los respectivos planes de contingencia, implantados como medida de prevención, higiene y promoción de la salud frente a la Covid-19 y que han temido que ser compaginadas la atención al alumnado en cualquiera de los escenarios que se pudieran presentar a lo largo del curso. Todo ello, con el objetivo de garantizar el derecho a la educación y ña formación de todo el alumnado.

A lo largo de 2021 se recibieron 5 quejas, todas ellas relativas a la denegación de solicitud de enseñanza telemática a alumnado vulnerable a la Covid-19, o que convivía con familiares vulnerables. En todos los casos, la administración educativa informó a esta institución que ante la gran cantidad de solicitudes recibidas y ante las dificultades para resolver los cada vez más complejos expedientes, se procedió a la contratación de un servicio médico para la creación de una comisión que pudiera valorar la procedencia de conceder atención domiciliaria al alumnado, en función de sus patologías o las de sus familiares convivientes. (Q21/1084, Q21/1313, Q21/1625, Q21/1647, Q21/1817).

ÁREA DE CULTURA

1. Consideraciones Generales.

La ciudadanía tiene derecho al acceso a la cultura, así lo establece la Constitución española en su artículo 44, apartado primero. Igualmente regula que los poderes públicos promoverán y tutelarán su promoción. En este sentido, el artículo 5, apartado primero, de la Ley 11/2019, de 25 de abril, de Patrimonio Cultural de Canarias sobre los derechos y deberes, regula 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.” En el Título III de la precitada Ley de Patrimonio Cultural de Canarias, 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 en el área de Cultura.

Los motivos de queja han sido los siguientes:

- Falta de atención administrativa a solicitudes por motivos varios dirigidas a las distintas administraciones públicas canarias, con competencias en materia de cultura.
- Falta de atención administrativa o denegación de solicitudes de acceso a la información pública y/o copia de documentación.
- Desacuerdo con la manera de gestionar el patrimonio histórico en varias islas.
- Mal estado de las infraestructuras y falta de aseo y limpieza de centro cultural municipal.
- Desacuerdo con el proceder de la Dirección General de Patrimonio al no publicar, en sus redes sociales, una noticia sobre un trabajo de investigación, en materia de patrimonio cultural, realizada por investigador perteneciente a la Universidad de La laguna.
- Falta de resolución expresa de expediente de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.
- Solicitud de inclusión del oficio de relojero en el repertorio de oficios artesanos de Canarias.

En el expediente Q21/2718, el interesado puso de manifiesto en su escrito de queja había solicitado reiteradamente la correcta guarda y custodia, así como catalogación del archivo histórico del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos y de la casa museo Emeterio Gutiérrez Albelo donde recoge un importante fondo documental para la ciudad y la Isla ante el posible deterioro y pérdida." Se aportaba copia de una solicitud dirigida al Ayuntamiento, de finales de 2019 sin que se hubiese emitido respuesta alguna por parte de la administración municipal. Admitida a trámite, se solicitó informe sobre la falta de atención administrativa a la solicitud presentada por el promotor de la queja, así como acerca de las medidas a tomar respecto al fondo del asunto. El Ayuntamiento de Icod de Los Vinos respondió con prontitud a la petición de informe de esta institución remitiéndonos un informe en el que se hacía constar "(...) el Gobierno Municipal (...) teniendo voluntad política para resolver esas futuras contrataciones de personal dedicado al área de Archivo Municipal (...) En este sentido y para paliar la situación, actualmente hay un convenio laboral desde octubre de 2021 con el Servicio Canario de Empleo de archivadores de formación, de personas desempleadas, en gestión de archivos y dentro de sus cometidos es documentar y catalogar el archivo Histórico Municipal (...)". Se puso en conocimiento del promotor de la queja el contenido de lo informe emitido por el Ayuntamiento, estando en plazo para presentar alegaciones al mismo, a fecha de cierre del ejercicio del que se da cuenta. (Q21/72, Q21/352, Q21/754, Q21/778, Q21/970, Q21/1504, Q21/1551, Q21/2225, Q21/2266, Q21/2718, Q21/2740, Q21/3511, Q21/3530).

ÁREA DE DEPORTES

1. Consideraciones Generales.

Le corresponde a las administraciones públicas canarias, en el ámbito de sus competencias, garantizar la práctica de la actividad físico-deportiva, pues está reconocido en el artículo 2, apartado segundo, de la Ley 1/2019, de 30 de enero, de la Actividad Física y el Deporte de Canarias el derecho al conocimiento y a la práctica del deporte y la actividad física en plenas condiciones de igualdad efectiva.

2. Principales motivos de queja en el área de Deportes.

De las **16** quejas incoadas en 2021, **10** han estado motivadas por las dificultades en federarse, para la práctica del fútbol en competiciones oficiales, que afectan a los menores extranjeros no acompañados,

que se encuentran bajo la tutela de la Comunidad Autónoma de Canarias. Los argumentos expuestos en los escritos de queja de las 6 restantes fueron los siguientes:

- Falta de atención administrativa a solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial por caída sufrida en centro deportivo municipal.
- Falta de atención administrativa a escritos denunciando el proceder, presuntamente discriminatorio, de la Federación Canaria de Kárate.
- Molestias por ruidos derivados del uso de una cancha deportiva sin control de horario alguno.
- Impedimento de uso de infraestructura deportiva sobre la que se posee concesión administrativa.
- Falta de atención administrativa a solicitud de realización de obras de acondicionamiento en cancha deportiva.

En cuanto al grupo de **10** quejas relativas a las dificultades para federarse para la práctica del fútbol, que afecta a los menores extranjeros no acompañado que se encuentran bajo la tutela de la Comunidad Autónoma de Canarias, **5** de ellas fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, puesto que el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y derecho de asilo, según lo establecido en el art. 149.1.2ª de la Constitución española. Otra de las quejas fue archivada por desistimiento, puesto que la persona promotora de la misma no respondió al requerimiento de esta institución para que firmara su escrito de queja al ser un requisito exigido en el artículo 24 de la Ley reguladora del Diputado del Común. Las **3** quejas restantes sobre el mismo asunto se incoaron de oficio y tienen su antecedente en el expediente, también abierto de oficio, con referencia Q19/2466.

Se tramitó la queja con referencia Q21/2326, por la falta de atención administrativa a la solicitud de reclamación de responsabilidad patrimonial presentada ante el Ayuntamiento de la Villa de Moya, en septiembre de 2020, por un ciudadano que había sufrido una caída en el interior del gimnasio municipal, mientras practicaba deporte. Pese a haberse dirigido a la administración municipal en dos ocasiones más, con posterioridad a la presentación de su solicitud, a fecha de presentación de la queja en esta institución, en junio de 2021, no había recibido ningún tipo de comunicación del Ayuntamiento. Admitida la queja a trámite, se pidió informe al Ayuntamiento de la Villa de Moya sobre los hechos expuestos por el interesado. Nuestra petición de informe fue objeto de reiteración, emisión de un recordatorio del deber legal de colaborar con el Diputado del Común en sus actuaciones y de la remisión de una advertencia sobre la posibilidad de declarar la actitud de la Administración municipal citada obstruccionista y entorpecedora de las funciones de la Diputación del Común. Finalmente se recibió informe en el que se comunicaba que se había procedido a resolver la reclamación por medio de Decreto de Alcaldía del mes de septiembre de 2021, y que éste había sido debidamente notificado al interesado. Procedimos al archivo de la queja al haber alcanzado una resolución favorable. (Q21/377, Q21/378, Q21/382, Q21/1646, Q21/1851, Q21/2326, Q21/2416, Q21/2730, Q21/2847, Q21/2867, Q21/2927, Q21/2996, Q21/3085, Q21/3416, Q21/3423, Q21/3425)

ÁREA DE AGRICULTURA Y PESCA

1. Consideraciones Generales.

En el año 2021 se ha registrado un leve incremento de las quejas incoadas en el área de la que se da cuenta pues, se ha pasado de las **10** quejas registradas en 2020, a las **12** incoadas en 2021.

2. Principales motivos de queja en el área de Agricultura, Ganadería y Pesca.

La motivación de las quejas iniciadas en el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

- Falta de atención administrativa a solicitudes sobre cuestiones relativas a explotaciones agrícolas y pesqueras.
- Desacuerdo de los agricultores con el proceder de una asociación de productores de plátanos.
- Mal estado de las tuberías de servidumbre de agua de riego.
- Peligro para las cosechas por discontinuidad del suministro de agua de riego.

A modo de ejemplo de la actividad de supervisión realizada, puede citarse el expediente de queja Q21/2842, que tuvo su antecedente en el expediente Q20/583, que había sido tramitado por los problemas de suministro de agua para uso agrícola, que afectaba a los agricultores de La Graciosa, particularmente, aquellos con terrenos de cultivo en el centro de la isla. Fruto de la tramitación del expediente incoado en el año 2020, se recibió un informe del Consorcio del Agua de Lanzarote y con base en su contenido se procedió al archivo de la queja, al no desprenderse irregularidad en la actuación del citado ente administrativo, respecto al motivo de la queja. Sin embargo, el interesado volvió a dirigirse a esta institución en 2021, manifestando que, pese a lo informado por el Consorcio, el problema de cortes de suministro de agua agrícola durante los días establecidos para riego había continuado, sobre todo en los meses de verano, con el consiguiente perjuicio para la continuidad de los cultivos.

Puesto que en el informe que nos había remitido el Consorcio del Agua de Lanzarote, durante la tramitación del expediente Q20/583, se refería que “(...) el pasado mes de noviembre, el Ayuntamiento de Tegui se procedió a autorización de la cooperación interadministrativa preceptiva para la inminente ejecución del proyecto de instalación de la tubería de abastecimiento desde el depósito de Zonzamas a Arrieta (Línea Norte 1). Este ambicioso proyecto, impulsará el agua potable a la zona Norte de la isla e incluyéndose en el mismo, a la isla de La Graciosa, mediante nuevas conducciones y ramales auxiliares, previéndose además, la ejecución de un nuevo depósito en Arrieta y una nueva estación de bombeo, lo que sin duda alguna garantizará un mejor funcionamiento de la red y consecuentemente, se mejorará notablemente el abastecimiento de agua potable agrícola a la isla de La Graciosa.”, esta institución volvió a dirigirse al citado ente administrativo para que nos informara acerca de:

- Si se habían llevado a cabo las obras de las que se daba cuenta en el informe anteriormente mencionado.
- Si no se hubieran finalizado, cuál era el plazo medio de tiempo estimado para la terminación y puesta en marcha de las infraestructuras.
- En caso de que las obras hubieran finalizado, si se había comprobado la puesta en marcha de las nuevas infraestructuras, encargadas de abastecer de agua agrícola los cultivos de La Graciosa, y si se había comprobado, también, que la empresa gestora había procedido a establecer unos turnos/días de riego que permitieran garantizar la continuidad de los cultivos.

En la respuesta que nos hizo llegar el Consorcio del Agua de Lanzarote se podía leer que “(...) Las obras que desarrollan el Proyecto de Instalación de Tubería de Abastecimiento desde el depósito de Zonzamas a Arrieta (Línea Norte 1) se encuentra actualmente en fase de ejecución material, habiéndose iniciado las mismas durante el mes de abril de 2021 (...) El plazo de tiempo estimado para la terminación y puesta en marcha de las infraestructuras es de dieciocho (18) meses desde su inicio (...) Una vez puestas en marcha las infraestructuras, el Consorcio del Agua de Lanzarote verificará que el Concesionario del servicio (Canal Gestión Lanzarote) establezca turnos/días de agua para uso agrícola que permita a los agricultores de la Isla de La Graciosa desarrollar su actividad, y de acuerdo con las disposiciones contempladas en el Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento publicado en el BOP de Las Palmas Nº 65 del 30 de mayo de 2003 (...)”. Dado el tenor del informe, se comunicó el contenido al interesado y se procedió al archivo de la queja, por entender que la situación que había motivado la misma estaba en vías de alcanzar una resolución favorable, si bien, se le conminó a volver a dirigirse a esta institución, si transcurrido un plazo de tiempo prudencial, desde la puesta en

funcionamiento de las nuevas infraestructuras, no apreciaba una mejoría en el abastecimiento de agua para uso agrícola, que había dado lugar a los dos expedientes de queja citados. m(Q21/243, Q21/255, Q21/258, Q21/262, Q21/268, Q21/642, Q21/824, Q21/846, Q21/1592, Q21/2619, Q21/2842, Q21/3368).

ÁREA DE TURISMO Y TRANSPORTE

1. Consideraciones.

Durante el año 2021 se tramitaron un total de **40** quejas en el área de Turismo y Transporte, **28** de ellas presentadas en el indicado año, añadiendo **9** correspondientes al año 2020 y **3** del año 2019. En comparación con el año anterior ha habido una disminución del **13.04%** en relación con las **46** quejas que se tramitaron en el año 2020.

Entre los principales motivos de queja destacamos nuevamente la prestación del servicio de transporte en guaguas, tanto en la isla de Gran Canaria como en Tenerife. Asimismo, se siguió la línea de prestar atención directa desde esta Diputación del Común, contactando con las personas afectadas y asesorándoles en relación al asunto encomendado, llegando a realizar más de 50 consultas y asesoramientos.

2. Principales motivos de quejas.

Transporte

En esta área se han estudiado y tratado asuntos que afectan en su mayoría al Transporte y sobre todo, la prestación del servicio público de guagua, tanto interurbano como municipal, denunciando las deficiencias que existen en el funcionamiento de dicho servicio y que afecta a los horarios establecidos y la falta de cumplimiento de los mismos, a la supresión de servicios por la noche, a la dificultad de abonar la tarifa en efectivo, a la mejora en la prestación del servicio para las personas con movilidad reducida y la falta de cumplimiento de los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias que garanticen la seguridad de los usuarios del servicio en cuando a las medidas sanitarias y de prevención del Covid19.

En relación al servicio de taxi, el motivo sobre el que recaen las quejas coincide en parte, con lo indicado en el informe del año anterior, en cuanto a las presuntas irregularidades en la concesión de la licencia y la prestación del servicio de apuntadores en el Aeropuerto de Gando, en Gran Canaria.

Turismo

En este apartado podemos indicar que se han tratado un total de **8** quejas, notándose un ligero aumento con respecto al año anterior, en el que se trataron solo **3** quejas en esa materia. El fondo del asunto ha recaído en las falta de atención adecuada desde el Patronato de Turismo del Cabildo de Gran Canaria y la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, así como en la gestión del llamado “bono turístico” y la denuncia de algunas personas que se manifestaban haberse encontrado viviendas vacacionales en mal estado.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

1. Consideraciones

Durante el año 2021, se han tramitado en esta Área de Discapacidad, **319** quejas, de las cuales, **208** han sido incoadas en dicho periodo 2021 y **111** de años anteriores.

Se ha producido un incremento del **44,44%** de quejas nuevas, con respecto al año anterior continuando con el incremento de esta área (**125** en 2019, **144** en 2020, **208** en 2021).

En este ejercicio se ha procedido, en el área de Discapacidad, al archivo de **189** expedientes, de los cuales 148 se han cerrado de forma favorable, por encontrarse en vías de solución o haberse solucionado la problemática planteada.

De los expedientes archivados, **92** pertenecen a quejas incoadas en 2021, **86** a expedientes de 2020 y **11** a expedientes incoados en 2019.

En cuanto a las inadmisiones de quejas del año 2021 se han producido un total de **18** inadmisiones, siendo las causas las siguientes: **1** por duplicidad; **10** por desistimiento antes de la admisión a trámite, **1** por no aportar la información o documentación que se ha solicitado; **4** por no existir irregularidad en la actuación de la administración; **1** en la que no recurrió a la administración, **1** por haberse solucionado la problemática.

La situación excepcional derivada de la crisis sanitaria, económica y social generada por el Covid-19, continúa afectando con mayor incidencia los sectores de la ciudadanía que presentan mayor vulnerabilidad. En tiempos de crisis, como la de la COVID-19, las personas con discapacidad se enfrentan con más barreras para acceder a la información, la educación y los servicios.

El régimen jurídico de alerta sanitaria y las medidas para el control y gestión de la pandemia de COVID-19 en Canarias, ha tenido incidencia en los diversos expedientes que se tramitan en el área.

Las medidas sanitarias impuestas para frenar la expansión del virus, que supusieron en la práctica la suspensión temporal de los procesos de valoración, han lastrado las listas de espera, incrementando la demora en la resolución de los expedientes de valoración y/o revisión del grado de discapacidad. La Dirección General de Dependencia y Discapacidad, continúa informando que en los procedimientos de valoración y revisión del grado de discapacidad, que la cancelación de todas las citas que estaban programadas desde el 14 de marzo de 2020, quedando además paralizadas las citas presenciales para valoración por los técnicos/as del EVO, por lo que ha 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.

El 55,29% (**115** de **208**) de las quejas de esta área funcional de Discapacidad están relacionadas con los procedimientos de valoración o revisión del grado de discapacidad de los reclamantes o sus tutelados. La mayoría de ellos denuncian 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. Entre las quejas abiertas en el año 2021 en esta área, **81** se refieren a la demora en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, y **29** al retraso en la resolución de su solicitud de Revisión del grado que ya les ha sido reconocido. A éstas hay que añadir las **5** por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso

interpuesto. Demora que como se ha expuesto, se ha visto agravada por la crisis ocasionada por el Covid-19.

El segundo bloque, en número de quejas, los conforman aquellas relativas a la accesibilidad universal (**31** quejas esto es un **14,90%** de las quejas incoadas en el año 2021).

En este apartado, la acción realizada por la Asociación de Discapacitados Físicos de La Palma (ADFILPA) en el impulso de acciones para garantizar la accesibilidad de toda la ciudadanía, tiene su reflejo en el número de quejas presentadas por esta asociación, frente a inacción o ausencia de respuesta de las administraciones públicas canarias en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

También es destacable este año del que se informa, la Asociación Movimiento Vecinal Argana Viva, ha solicitado la acción de las instituciones municipales para la consecución de parques infantiles accesibles e inclusivos en la isla de Lanzarote. De manera que se ha realizado investigación al respecto con los siete ayuntamientos de la isla para dar respuesta a esta demanda, quejas que a fecha 31 de diciembre se encuentran en tramitación.

Destacamos también, por la importancia que requiere, la protección de las personas con discapacidad que se encuentra en centros residenciales y de estancia diurna, la problemática de su atención habida cuenta de las restricciones impuestas en virtud de las medidas para el control y gestión de la pandemia de COVID-19 en Canarias, y los distintos niveles de alerta sanitaria, que han conllevado restricciones y cierres temporales de los centros de día, así como una restricción en las salidas y entradas de residentes y las visitas de los familiares, circunstancia que ha motivado la presentación de varias quejas ante la Diputación del Común, que aunque no son numerosas, requieren de especial atención.

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 el área de Discapacidad, se han emitido dieciséis resoluciones a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad recordándole su deber de resolver sin más dilaciones el procedimiento de reconocimiento 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.

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.

En este ejercicio del que se informa, de las **208** quejas abiertas en el año 2021 el grupo más importante se refiere a la demora en la resolución del reconocimiento inicial y determinación del grado de discapacidad, seguido por las que se refieren al retraso en la resolución de su solicitud de Revisión del grado que ya les ha sido reconocido, y por disconformidad con la resolución y/o falta de resolución del recurso interpuesto.

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), es de tres meses. Sin embargo, la administración incumple reiteradamente los plazos establecidos en la normativa.

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 2021 (*) 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.

(*) Los datos se refieren a los expedientes de los que tiene conocimiento la Diputación por la tramitación de la correspondiente queja.

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 la Diputación del Común en el año 2020. En la misma se refleja que la franja de edad con mayor número de quejas afecta a las personas de edades comprendidas entre los 45 y 55 años, siendo prácticamente por igual, el sexo masculino que el femenino.

EDAD	0-6	7 a 16	17-25	26-35	36-45	45-55	56-65	66-75	76-85	86-90	90 y +	TOTAL
HOMBRE	3	2	3	1	4	15	7		3		2	40
MUJER	1	1	2	4	4	13	4	2	4	2	2	39
INDETERM.	(sin datos que permitan determinar sexo y edad)											18
												97

Entornos físicos, transportes y comunicaciones para todas las personas. Promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras.

En segundo lugar, en cuanto al porcentaje numérico que representan estas quejas en el área, se sitúan aquellas concernientes a la promoción de la accesibilidad y la supresión de las barreras físicas, sensoriales, y cognitivas (**31** quejas en 2021, que suponen un **14,90%** de las iniciadas en este ejercicio).

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 física y cognitiva.

Como novedad este año, la Asociación Movimiento Vecinal Argana Viva, ha solicitado la acción de las instituciones municipales para la consecución de parques infantiles accesibles e inclusivos en la isla de Lanzarote. De manera que se ha realizado investigación al respecto con los siete ayuntamientos de la

isla para dar respuesta a esta demanda, quejas que a fecha 31 de diciembre se encuentran en tramitación. (Q21/1314; Q21/1819; Q21/1820; Q21/1821; Q21/1822; Q21/1823; Q21/1824).

Considera la asociación promotora que, para diseñar un parque infantil inclusivo, deben estar presentes elementos multisensoriales, que incluyan al menos una pieza de equipo que estimule los siguientes sistemas sensoriales:

- Accesibilidad. Un parque infantil inclusivo debe de ser accesible de acuerdo con lo previsto en la normativa EN 1176 y EN 1177.
- Juegos para todos y todas sin exclusión alguna.

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.

En muchas ocasiones, los entornos imponen barreras que impiden a las personas con discapacidad disfrutar de derechos tan esenciales como pasear, desplazarse en transporte público, acudir a un centro sanitario o social, entrar en una tienda a comprar e incluso acceder o salir de la propia vivienda.

Accesibilidad en los medios de transporte e instalaciones.

La mayoría de estas quejas han sido promovidas por la Asociación de Discapacitados de La Palma (**ADFILPA**), que ha presentado diecisiete quejas por esta cuestión en 2021, en las que se reclama la accesibilidad universal:

QUEJA	ESTADO	ASUNTO	ORGANISMO/ ADMINISTR.
21/742	Cerrada	ADFILPA. Accesibilidad obra pública.	Defensor del Pueblo.
Q21/743	Abierta	ADFILPA. Problemas de accesibilidad en distintos puntos del municipio de Puntagorda.	Ayto. de Punta Gorda
Q21/828	Cerrada	ADFILPA. Problemas de accesibilidad a paneles informativos exterior Ermita Virgen del Pino El Paso	Ayto. de El Paso
Q21/829	Abierta	ADFILPA. Problemas de accesibilidad parque infantil de la Playa de Santa Cruz de La Palma.	Ayto. de Santa Cruz de La Palma
Q21/830	Cerrada	ADFILPA. Mobiliario no accesible en C/ Virgen del Pino.	Ayto. de El Paso
Q21/1093	Abierta	ADFILPA. Problemas de accesibilidad al Mirador de la Tosca. Barlovento.	Ayto. de Santa Cruz de La Palma
Q21/1182	Cerrada	ADFILPA. Problemas de accesibilidad en Centro de Interpretación de grabados rupestres Behenauno-Cajita del Agua.	Ayto. de El Paso

Q21/1383	Abierta	ADFILPA. Problemas accesibilidad Real Sociedad Cosmológica.	Cabildo de La Palma
Q21/1384	Cerrada	ADFILPA. Problemas accesibilidad Centro de Vsitantes del Roque de los Muchachos.	Cabildo de La Palma
Q21/1594	Abierta	ADFILPA. Problemas de accesibilidad de pasos de peatones Barlovento	Ayto de Barlovento
Q21/1597	Cerrada	ADFILPA. Problemas de accesibilidad Estación de autobuses en puerto Naos.	Cabildo de La Palma
Q21/1636	Cerrada	ADFILPA. Problemas de accesibilidad en Centro de Interpretación Cavidades Volcánicas Caños de Fuego.	Cabildo de La Palma
Q21/1749	Cerrada	ADILPA. Falta de accesibilidad del Mirador de Argana (Los Llanos de Aridane)	Ayto. de Los Llanos de Aridane
Q21/1750	Cerrada	ADILPA. Falta de accesibiidad de las oficinas de la Consejería de Medio Ambiente del Cabildo de La Palma.	Cabildo de La Palma
Q21/1752	Cerrada	ADFILPA. Problemas accesibilidad del Castillo de La Virgen (Santa Cruz de La Palma)	Ayto. de Santa Cruz de La Palma
Q21/1753	Abierta	ADFILPA. Problemas de accesibilidad del parque infantil Las Manchas en los Llanos de Aridane.	Ayto. de Los Llanos de Aridane
Q21/1754	Abierta	ADFILPA. Problemas de accesibilidad Plaza Argual. Los Llanos de Aridane.	Ayto. de Los Llanos de Aridane

Otras quejas relativas a la accesibilidad física, son las siguientes.

Q21/694: Problemas de accesibilidad en edificio de Correos en Playa Santiago en Alajeró, La Gomera. La ciudadana reclamante presenta una discapacidad física que le obliga a desplazarse en silla de ruedas, y debido a que el Edificio de Correo en Playa Santiago, carece de rampa u otro dispositivo de acceso adaptado, debe esperar a que otra persona le asista para el acceso al edificio, esperando a veces a la interperie en la calle, a que le asistan. Excediendo este asunto el ámbito competencia de la Diputación del Común, se dio traslado de la queja al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Q21/3626: Solicitud de adecuación del acceso público a las instalaciones del Puesto Comarcal de la Guardia Civil de Tecina, La Gomera.

Excediendo este asunto el ámbito competencia de la Diputación del Común, se dio traslado de la queja al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Q21/1567: Falta de accesibilidad de núcleo poblacional, en San Sebastián de La Gomera.

El ciudadano reclamante refiere que desde 2005, él y otros vecinos del barrio de San Antonio Sur, vienen solicitando al ayuntamiento la rehabilitación y acondicionamiento del único acceso con que cuenta el caserío, con la finalidad de que sea accesible para los servicios sanitarios en caso necesario, así como

para el adecuado acceso de los vecinos del barrio, la mayoría personas de avanzada edad con movilidad reducida y algunos con discapacidad, y necesitados de terceras personas para la realización de actividades de la vida diaria. Hasta la fecha, y a pesar de las reiteradas peticiones no se ha llevado a cabo obra ni acondicionamiento alguno, por lo que los vecinos que necesitan traslado ambulatorio deben desplazarse hasta la carretera, puesto que las ambulancias u otros servicios de asistencia y emergencia no pueden acceder. Se da la circunstancia concreta de una vecina que necesita desplazamientos diarios al Hospital Insular de la Gomera, y otra persona que requiere asistencia sanitaria permanente. La queja se encuentra en tramitación.

Q21/1923: Falta de accesibilidad al barrio de San Lázaro en Las Palmas de Gran Canaria. La reclamante presenta queja ante la falta de accesibilidad que afecta a muchos vecinos de la zona y que impide el acceso a los servicios de emergencias.

Q21/3506: Falta de accesibilidad de la zona peatonal de acceso a las viviendas de un conjunto residencial en el municipio de El Rosario. Solicita la construcción de una rampa en la vía pública, puesto que actualmente existen escalones en el itinerario peatonal de la acera que impiden el tránsito a las personas que se desplazan en silla de ruedas, como es el caso de su suegra del reclamante, de 91 años, y con discapacidad del 75%. Se trata de una barriada de unas 50 casas terreras, en la que viven muchas personas de avanzada edad y problemas de movilidad, y que tan solo existe, en las 6 calles que conforman el acceso peatonal, un sola rampa, que además fue ejecutada por un vecino, porque el ayuntamiento no ha acondicionado la zona pese a las solicitudes presentadas.

En tramitación.

Reserva de estacionamiento en los núcleos de actividad.

Q21/2746, Q21/2802 y Q21/2803: Falta de ejecución de sentencia (RD 1056/2014) de Reserva estacionamiento PMR.

Presenta queja el ciudadano reclamante, indicando que ha interpuesto sendos recursos contencioso administrativos contra los actos presuntos, frente a los Ayuntamientos de Adeje, Puerto de la Cruz y San Miguel de Abona, y no ha sido ejecutada la sentencia recaída.

El recurso se presenta contra la desestimación presunta de la solicitud de desarrollo reglamentario de las obligaciones contenidas en el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, respecto a la obligación municipal de dar cumplimiento a la normativa básica y rango superior en materia de accesibilidad y estacionamiento de vehículos PMR, para lo que debiera haber aprobado la correspondiente ordenanza. El recurrente es persona con discapacidad, titular de tarjeta de estacionamiento para persona con movilidad reducida (PMR) que recurre contra la inactividad normativa de los ayuntamientos mencionados, sobre desarrollo de lo previsto en el art. 5 del 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. Estos ayuntamientos están obligados por resolución judicial obtenida por el reclamante, a regular mediante ordenanza, la determinación de las zonas del núcleo urbano que tienen la condición de centro de actividad, en virtud del art. 5 del 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, y materializar la reserva de estacionamiento para personas con movilidad reducida en los términos establecidos en la normativa reguladora.

En tramitación.

Plazas de aparcamiento en el domicilio de las personas con discapacidad

Dentro de este apartado se desarrollan los aspectos fundamentales de las quejas pre-sentadas entre las que se destacan:

- Reclama plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida en la calle donde reside, puesto que el único existente es insuficiente dado que existen en la zona varias personas que lo requieren (Q21/2865).
- Denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. (Q21/2673 y Q21/1688).
- Demora en la resolución de solicitud de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida (Q21/1881, Q21/2129 y Q21/2673)

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 **Q21/2204: Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias**, investigación de oficio 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.

Tras reunión del Diputado del Común con el presidente de la asociación Visión y Vida, y con las representantes de Relaciones Institucionales, quienes solicitaron la colaboración de la Institución para mejorar la salud visual de la población e impulsar la creación de los Bonos Vista, para ayudar a las familias más vulnerables.

La crisis del COVID-19 está generando un incremento en los niveles de pobreza y un gran daño en la salud visual de los ciudadanos. Así, con el confinamiento la gente ha utilizado la visión de cerca más de lo habitual y en los estudios detectamos que hay un empeoramiento de la visión, y aunque la mayoría de las personas aseguran revisarse la vista, la realidad es que solo dos de cada diez lo hacen, por lo que la visión no está suficientemente valorada ni evaluada en nuestra sociedad.

Destacaron la importancia de crear ayudas destinadas a la compra de gafas o lentes de contacto para aquellas personas con mayores dificultades económicas. De esta forma, siguiendo el modelo italiano del Bonos Vista, proponen promover un sistema de ayudas sociales que permita asegurar que no existe en el país una persona con mala visión debido a problemas económicos.

La tasa del umbral de pobreza en Canarias afecta al 28,5%, por lo que son 386.273 personas las que no podrían hacer frente a la compra de sus equipamientos visuales o para las que la compra de los mismos desestabilizaría su economía doméstica.

Por todo ello, solicitan la mediación del Diputado del Común para la implantación de unas ayudas, a través de bonos sociales, que permitan a los ciudadanos más vulnerables corregir sus problemas visuales.

Pobreza visual

Tras la crisis de 2008 ya comenzó la llamada “pobreza visual” en España y ahora, tras la actual crisis, volverá a repuntar. La gente retrasa la renovación de equipamientos (gafas, lentes oftálmicas y lentes de contacto) por problemas económicos, a pesar de saber que los necesitaba.

Así, según datos del INE, en España hay cerca de 10 millones de personas (**20,7%** de la población) que viven por debajo del umbral de la pobreza. De ellos, el **62,94%** requiere equipamientos ópticos.

Es decir, 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%**, es decir, **386.273** personas 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, esto es el **62,94 %** de los que viven en el umbral de la pobreza en la Comunidad Autónoma.

Fracaso escolar

En 2016, el 60,6% de las familias afirmaban que se habían dado cuenta de que el niño necesitaba gafas porque lo manifestó el propio niño, fallando el sistema de cribado previo.

La mitad de los niños de España podría tener un problema visual no corregido (**56,3%** de los menores ha fallado una prueba), pero solo una de cada diez familias lo sospecha (**11,4%**). Uno de cada tres ha fallado más de dos pruebas de “Ver para Aprender”, lo que nos permite sospechar en mayor medida que existe un problema latente que está interfiriendo en el desarrollo educativo del menor.

Estos estudios refuerzan la prueba de que una mala salud visual es el detonante de muchos de los casos de fracaso escolar existentes en España. Aquellos estudiantes con menor rendimiento académico padecen una mayor sintomatología de mala visión: se acercan más a la TV (**46,4%** frente a **25,3%**), son inquietos (**67,1%** frente a **36%**) y se les irritan los ojos (**31%** frente a **13,7%**).

Además de acciones tan claras como que el **66,9%** de aquellos con mala visión detesta leer frente al **25,9%** de los que tienen buenos resultados. Esto conduce a que solo uno de cada tres menores con peor rendimiento logra superar todas las pruebas del screening; mientras que en el caso del grupo de buenos resultados se incrementa hasta el **45,7%**, es decir, cerca de uno de cada dos.

Debemos asegurarnos de que la visión no interfiere en el aprendizaje de los niños y necesitamos romper con este dato tan preocupante de que uno de cada tres casos de fracaso escolar se asocia a un problema visual no resuelto.

Prevención de enfermedades.

En este sentido, estudios relativos a la miopía, declarada “pandemia del siglo XXI” por la OMS antes de la llegada del COVID-19, indican un aumento de la miopía sin control y llega a valores de dioptrías altos (alta miopía), que provoca que los pacientes tengan altos riesgos de padecer en un futuro enfermedades que afecten gravemente a su visión (glaucoma, desprendimiento de retina, DMAE, etc.). Refieren estudios al respecto que 6 de cada diez jóvenes son miopes.

Calidad de vida

Preocupan también los mayores, debido a cómo los problemas de visión pueden estar relacionados con caídas y problemas que podrían evitarse y mejorar la calidad de vida en la última etapa de la vida. Una persona en la tercera edad con problemas de visión suele terminar en situación de dependencia, no pudiendo disfrutar de una buena calidad de vida e incrementando el coste social para el sistema.

En definitiva, si no fomentamos el cuidado de la visión de manera preventiva -sobre todo este año que hemos estado confinados- el Estado tendrá que asumir un alto coste social en el futuro (tasas de miopía magna muy altas, problemas retinianos, etc.).

De igual forma, trasladaron que 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 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.

El 80% del total de casos de discapacidad visual se pueden curar o evitar por medio de la prevención, la revisión y el cuidado desde las etapas incipientes de la enfermedad. Según la ONCE, la miopía magna, la degeneración retiniana, las maculopatías y patologías del nervio óptico son, en este orden, las causas

principales de prevalencia de ceguera en España. Gracias al avance tecnológico y quirúrgico, así como el desarrollo de los tratamientos y las compensaciones o ayudas visuales, muchos pacientes detectan su problema pronto y pueden ser sometidos a tratamientos que les ayuden a mejorar y aprovechar al máximo su resto visual desde el momento en que empiezan a notar una reducción de su nitidez y calidad visual.

A la vista de lo expuesto, de los intereses y derechos comprometidos, y su posible afectación a un número indeterminado de personas, especialmente a colectivos de la población potencialmente de encontrarse en situación de vulnerabilidad, con dificultades para acceder a los medios de prevención y curación de enfermedades visuales, recomiendan la apertura de queja al respecto, dado el papel atribuido a esta Diputación del Común para la defensa de los derechos de la ciudadanía otorgado en el Estatuto de Autonomía de Canarias y la Ley del Diputado del Común, se remitió petición de informe sobre la existencia de líneas de ayudas destinadas a la adquisición de material óptico para familias en situación de vulnerabilidad, en caso contrario, si existen previsión para su implantación, en qué plazo, y régimen de concesión.

Destacamos también en este apartado la Q21/1839 sobre la investigación de oficio iniciada ante 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.

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 su vida con calidad, 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.

En base a estos datos, se remitió petición de informe a la Consejería de Sanidad 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. La investigación se encuentra en tramitación.

En este ejercicio se continúa el seguimiento de la **Q20/595**, investigación de oficio cuya apertura se decidió tras la reunión mantenida con la Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa de Canarias (ACCU), cuyos representantes hicieron llegar al Diputado del Común, la necesidad de visibilizar estas enfermedades, así como poder mejorar la calidad de vida del paciente afectado, a través de la información, concienciación y normalización. Los pacientes afectados por estas enfermedades del intestino, colitis ulcerosa y enfermedad de Crohn, padecen diarreas, sangre en heces, cansancio, dolor abdominal, pérdida del apetito, pérdida de peso, y fiebre.

Las personas que padecen estas enfermedades, necesitan acudir al baño de forma inmediata. Por ello, 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 pide 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 exclusivos y adaptados, situados a la altura adecuada al orificio abdominal.

Se ha dirigido petición de informe a la Consejería de Políticas Sociales del Gobierno de Canarias, para conocer la existencia de previsión normativa al respecto de la implantación de los programas señalados. Al Cabildo de Gran Canaria para conocer qué actuaciones se está llevando a cabo para la implantación del programa propuesto por la Asociación ("no aguanto más"), y al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para conocer las acciones realizadas desde la corporación local para acoger esta iniciativa.

Se encuentra en tramitación.

-CAMP Reina Sofía de Güímar y San José de Las Longueras

El régimen jurídico de alerta sanitaria y las medidas para el control y gestión de la pandemia de COVID-19 en Canarias, han tenido incidencia en los diversos expedientes que se tramitan en el área.

La restricción en las salidas y entradas de residentes, y las visitas de los familiares, en función de la alerta sanitaria decretada, dada la situación de vulnerabilidad que presenta este colectivo ante la infección por COVID-19, ha motivado la presentación de quejas. Ejemplo de las dificultades que han debido enfrentar los usuarios de estos centros y sus familiares es la **Q21/950**, en la que se denuncia que la dirección del Camp Reina Sofía de Güímar, se niega al cumplir con la Orden de salidas, retornos y estancias en centros residenciales para personas con discapacidad y que pretende aislar durante diez días a su hijo con discapacidad, en una habitación, a pesar de tener PCR negativa y estar vacunado.

También se relaciona la **Q21/1308**, motivada por las restricciones por el CAMP San José de Las Longueras al hijo del promotor de la queja, que se encuentra en régimen residencial desde 2015. Padece trastorno generalizado del desarrollo, autismo grave, y epilepsia. Como consecuencia de ello, carece de lenguaje oral, falta de capacidad de interacción social y de comunicación con el entorno, conductas disruptivas, como rechazo a situación que no admite, y sus actividades se reducen a deambular por el centro sin restricción alguna desde su ingreso.

Manifiesta que mediante llamada telefónica de la médico del CAMP, se le informa, que al no haber autorizado la vacunación de su hijo, quedará recluido en una habitación conforme al protocolo de

actuación enviado por la Gerencia de Atención Primaria, sin más explicación, lo que ha generado la alarma del progenitor. Indica asimismo, que se han instaurado las salidas del centro para usuarios no vacunados, a pesar de no tener la inmunización total. Como consecuencia de ello, a pesar de que su hijo no queda confinado en su dormitorio, sí lo está en una parte muy importante del tiempo en lo que se llama una pecera, no pudiendo salir al patio del centro, ni deambular por el mismo, lo que está afectando muy negativamente a su salud. Ello porque, al parecer, el centro carece de infraestructura necesaria para fijar itinerarios diferenciados.

Se informa por el IASS que la prioridad de los centros sociosanitarios durante este periodo de pandemia se ha centrado en la adopción de medidas para la prevención de la Covid 19, cumpliendo con la Orden Conjunta del 18 de marzo de 2021, en la que se indica que los usuarios vacunados y los no vacunados deben estar sectorizados. El centro ha establecido zonas y franjas horarias diferentes para dar cumplimiento a dicha orden en la medida que la infraestructura del edificio lo permite y actualizado el plan de contingencia para la prevención del COVID basándose en dos premisas:

- Horarios limitados para uso de los espacios compartidos (comedor, baños y patio)
- Separación de usuarios/as vacunados/as, no pudiendo mantener contacto entre sí.

Cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente, el centro informa haber puesto en marcha paseos terapéuticos en el mes de abril, tras valoración técnica del equipo multidisciplinar, atendiendo a la evolución de la Pandemia, la legislación vigente en ese momento y las consideraciones de las Fases de desescalada.

Quejas relacionadas con el Covid-19. Área (24) Discapacidad.

I. Consideraciones generales.

Superadas las restricciones de movilidad aprobadas mediante 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, y normativa complementaria, con la "nueva normalidad", las distintas fases de la pandemia, y las medidas sanitarias aparejadas a ellas, en función de la evolución de sus indicadores epidemiológicos, han conllevado dificultades en el día a día de residentes y familiares. Se permitió la reapertura progresiva de los centros de día, aunque las autoridades dictaminarían en cada región los criterios a seguir, así como las visitas de familiares y salidas del centro para residentes.

Mediante la Orden del Ministerio de Sanidad SND/440/2020, de 23 de mayo, por la que se modifican diversas órdenes para una mejor gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en aplicación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, se determina que las comunidades autónomas y las ciudades autónomas podrán permitir en su ámbito territorial la realización de visitas a los residentes de viviendas tuteladas, centros residenciales de personas con discapacidad y centros residenciales de personas mayores, así como la realización de paseos por los residentes, así como que corresponderá a las comunidades autónomas y a las ciudades autónomas establecer los requisitos y condiciones en las que se deben realizar dichas visitas y paseos, y las medidas sanitaria y de prevención para garantizar la seguridad de los residentes y personal que los atiende.

En base a ello se dictó ORDEN conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Gobierno de Canarias, de 29 de mayo de 2020, por la que se establecen medidas para los centros y demás establecimientos residenciales de personas mayores y con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la COVID-19. A partir de este momento los centros debían tener cumplimentados sus protocolos de actuación.

Por Resolución de 2 octubre de 2020 dictada por el Gobierno de Canarias (mediante el que se ordena aprobar la actualización de determinadas medidas de prevención establecidas mediante Acuerdo del Gobierno de 19 de junio de 2020, para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, una vez superada la Fase III del Plan), se posibilita la apertura y funcionamiento de los centros de atención diurna que no sean exclusivamente de personas mayores, siempre y cuando dispongan de un Plan de Prevención de Contagios frente al COVID-19, debiendo remitir dichos planes a la Dirección General de Salud Pública en el momento de la apertura.

La prioridad de los centros sociosanitarios durante este periodo de pandemia se ha centrado en la adopción de medidas para la prevención de la Covid 19, cumpliendo con la Orden Conjunta del 18 de marzo de 2021, en la que se indica que los usuarios vacunados y los no vacunados deben estar sectorizados, procediéndose a la actualización de los planes de contingencia para la prevención del COVID.

Algunas de las quejas presentadas guardan relación con la tardanza en la adopción de la regulación necesaria que habilitara a los centros residenciales una regulación de las visitas, salidas y retornos al centro, en condiciones de seguridad para el resto de usuarios.

II. Detalle de las quejas relacionadas con el Covid-19.

Con afectación directa.

Q21/950: Disconformidad con aislamiento impuesto en centro residencial tras salida domiciliaria. Camp Reina Sofía Güímar.

Presenta escrito de queja un familiar de residente con discapacidad del Camp Reina Sofía de Güímar, cuya dirección, según refiere, se niega a cumplir con la Orden de salidas, retornos y estancias en centros residenciales para personas con discapacidad y que pretende aislar durante diez días a su hijo, en una habitación, a pesar de tener PCR negativa y estar vacunado.

En trámite.

Q21/1308: Disconformidad con las restricciones por el CAMP San José de Las Longueras al hijo del promotor de la queja, que se encuentra en régimen residencial desde 2015.

El hijo del ciudadano reclamante padece trastorno generalizado del desarrollo, autismo grave, y epilepsia. Como consecuencia de ello, carece de lenguaje oral, falta de capacidad de interacción social y de comunicación con el entorno, conductas disruptivas, como rechazo a situación que no admite, y sus actividades se reducen a deambular por el centro sin restricción alguna desde su ingreso.

Manifiesta que mediante llamada telefónica de la médico del CAMP, se le informa, que al no haber autorizado la vacunación de su hijo, quedará recluido en una habitación conforme al protocolo de actuación enviado por la Gerencia de Atención Primaria, sin más explicación, lo que ha generado la alarma del progenitor. Indica asimismo, que se ha instaurado las salidas del centro para usuarios no vacunados, a pesar de que no tener la inmunización total. Como consecuencia de ello, a pesar de que su hijo no queda confinado en su dormitorio, si lo está en una parte muy importante del tiempo en lo que se llama una pecera, no pudiendo salir al patio del centro, ni deambular por el mismo, lo que está afectando muy negativamente a su salud. Ello porque al parecer el centro carece de infraestructura necesaria para fijar itinerarios diferenciados.

En trámite.

Seguimiento de las quejas relacionadas con el Covid-19 del año 2020.

Q20/2292 (oficio). Falta de restablecimiento del servicio de centro de día de los CAMP de Gran Canaria, tras la superación del Estado de Alarma, pese a la adopción de medidas para la nueva normalidad que permiten la apertura de los centros diurnos. Dirección General de Dependencia y Discapacidad

Se propone la apertura de investigación de oficio, en el área funcional de Discapacidad, e insta la oportuna investigación ante la falta de apertura de los centros diurnos delegados en el Cabildo de Gran Canaria, concretamente los CAMPS de esta isla, y en su caso, las medidas alternativas que se van a adoptar para garantizar la prestación del servicio reconocido a través del sistema de atención a la Dependencia del Gobierno de Canarias, de las personas dependientes afectadas.

Una vez superado el estado de alarma y adoptadas las medidas para la nueva normalidad por la Comunidad Autónoma Canaria, en el momento de tramitación de la queja, se permiten la apertura de los centros diurnos, sin embargo, no se ha procedido a ello en los citados centros de atención a las personas con discapacidad.

En la reunión mantenida por el Diputado del Común, los representantes de los padres y madres de los CAMP de Gran Canaria expusieron las dificultades que a raíz de la declaración del estado de alarma ocasionada por el Covid-19, vienen padeciendo, por el cierre de los centros de atención diurnos, asignados a sus hijos e hijas, a través del sistema de atención a la Dependencia del Gobierno de Canarias.

Alegan que la situación expuesta se extiende a los cuatro CAMP de Gran Canaria (CAMP El Tablero, Las Longueras, Padre Cueto, y Reina Sofía). La mayoría de los usuarios de los centros diurnos presenta un grado de discapacidad muy alta, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. La atención sociosanitaria que se les prestaba a través de los Centros, ha sido suprimida, y se encuentran atendidos desde entonces en sus hogares sin recursos, puesto que el PIA ha resuelto como prestación (servicio) la plaza en dicho centro sociosanitario, que no se está desarrollando. No se ha previsto, según indican, ninguna medida alternativa o sustitutoria para paliar esta grave deficiencia de atención y recursos.

Desde la publicación de la Resolución de 2 octubre de 2020 dictada por el Gobierno de Canarias se posibilita la apertura y funcionamiento de los centros de atención diurna que no sean exclusivamente de personas mayores, siempre y cuando dispongan de un Plan de Prevención de Contagios frente al COVID-19, debiendo remitir dichos planes a la Dirección General de Salud Pública en el momento de la apertura, que no se ha producido a la fecha de la presente Resolución de queja de oficio. Tampoco se han acordado medidas alternativas para la protección de las personas en situación de discapacidad, a quienes se les ha reconocido por el sistema de dependencia, el derecho a dicho servicio de diurno, que incluye en muchos casos, terapias de rehabilitación, actividades terapia ocupacional, atención psicológica y psicosocial.

Se ha instado petición de informe al Cabildo de Gran Canaria a fin de que nos indiquen las razones por las cuales a pesar de mejora en la situación epidemiológica y de la resolución emitida por el Gobierno de Canarias que posibilita la apertura de los centros diurnos, no se ha procedido a ello; nos remitan el Plan de Prevención de Contagios frente al Covid-19 exigido por la Administración autonómica para la apertura del centro de día y en qué plazo estarán operativos los centros diurnos.

A la Dirección General de Dependencia y Discapacidad pedimos informe sobre las medidas alternativas que se han habilitado para garantizar la prestación del servicio de asistencia reconocido a estos ciudadanos.

Recabados los informes, que exponemos a continuación, se observa la puesta en marcha, tras la elaboración de los correspondientes protocolos, de los servicios residenciales y de día, con avances y retrocesos en función de la evolución de la pandemia en la isla. Con la vacunación de la población residente, así como las personas dependientes y con patologías previas, se han ido restableciendo los servicios interrumpidos durante la crisis sanitaria generada por el Covid-19.

Del informe de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad se detalla:

Una vez finalizado el estado de alarma el 21 de junio, se establecieron las medidas necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria por parte del Gobierno Autónomo, según Resolución de 19 de junio de 2020, en donde, como obligaciones generales, se establecen la cautela y protección y la distancia de seguridad interpersonal, así como otra serie de medidas. Asimismo, según Orden de 29 de mayo de 2020, por la que se establecen medidas para los centros y demás establecimientos residenciales de personas mayores y con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la Covid-19 y sus consecuencias en la Comunidad Autónoma de Canarias, dichas medidas hacían referencia a: Aprobación de protocolos específicos de protección de cada centro o establecimiento residencial; visitas de familiares en centros; paseos y desplazamientos; retorno y nuevos ingresos; colaboración y seguimiento de los Centros de salud de Atención primaria. Es importante añadir que si bien los CED se podían abrir desde principios de junio, la fecha de apertura para los CED de personas con discapacidad integrados en residencias, se retrasó para evitar la propagación del virus en los sectores de atención residencial. Desde el IASS se estableció un calendario de apertura en el que se establecía como fecha para la reapertura de los CED integrados en residencias, según las posibilidades y particularidades de cada uno, desde el 15 de julio hasta el 1 de septiembre, momento en el que tenía que haber adaptado y acondicionado los espacios y recursos materiales para poder prestar la atención con las medidas de prevención necesarias. En cuanto a las medidas sustitutorias que se han llevado a cabo por cada uno de los centros son las siguientes:

En todos los centros, los técnicos han hecho seguimiento continuo de las personas usuarias del centro de día durante el confinamiento y meses posteriores, llamando a las familias con una frecuencia mínima semanal. Por otro lado, se han atendido en la medida de las posibilidades de cada centro y las vacantes temporales de las plazas de residencia, las solicitudes de estancias residenciales para respiro familiar.

Del informe remitido por el Cabildo de Gran Canaria se destaca:

Una vez finalizado el estado de alarma el 21 de junio, se establecieron las medidas necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria por parte de Gobierno Autónomo, según Resolución de 19 de junio de 2020, en donde, como obligaciones generales, se establecen la cautela y protección y la distancia de seguridad interpersonal, así como otras medidas:

Medidas generales de aforo, limpieza y desinfección, y otras medidas de prevención.

- Limitaciones de aforo y medidas de prevención específicas por sectores. Condiciones para el desarrollo de determinadas establecimientos, actividades y espectáculos públicos.
- Plan de prevención de riesgos laborales en relación con la situación derivada por la COVID-19.

Así mismo, según "ORDEN a de 29 de mayo de 2020, por la que se establecen medidas para los centros y demás establecimientos residenciales de personas mayores y con discapacidad durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia derivada de la COVID-19 y sus consecuencias en la Comunidad Autónoma de Canarias" dichas medidas hacen referencia a:

- Aprobación de protocolos específicos de protección de cada centro o establecimiento residencial.
- Visitas de familiares en centros y demás establecimientos de atención residencial.
- Paseos y desplazamientos.
- Retorno y nuevos ingresos.
- Colaboración y seguimiento de los Centros de salud de Atención Primaria.

Con fecha 25 de mayo de 2020, y a la vista de las fases de desescalada publicadas por el Gobierno de España y el inicio en las diferentes Comunidades Autónomas, desde esta unidad se remitió correo electrónico a todos los centros de día, incluidos los integrados en los CAMP para que remitieran las propuestas de reapertura de los servicios de estancias diurnas, ya que desde el IASS lo que se hizo inicialmente fue remitir una serie de recomendaciones generales a tener en cuenta basadas en la normativa y los perfiles de las personas usuarias.

Cada centro, basándose en la infraestructura del servicio, el personal y los recursos materiales disponibles, las medidas establecidas por el Centro de Salud de referencia y el perfil de los usuarios que se atendían, remitió una propuesta con una fecha de posible apertura, siempre supeditada a la evolución de la pandemia en la isla.

Teniendo en cuenta todo lo anterior y con las interrupciones sobrevenidas por la presencia de casos positivos o sospechosos en los centros, la apertura de los CED fue la siguiente:

CAMP El Tablero.

Remiten propuesta de apertura y el plan de contingencias el 3 de julio de 2020. Fecha de apertura del CED: 15 julio de 2020. Según la voluntad de los padres, no es hasta el 3 de agosto de 2020 cuando se reincorporan dos usuarios. El resto de familias manifestaron posponer el retorno hasta el mes de septiembre y presentaron justificantes médicos.

El CED se suspende 12/8/2020 por sospecha de contagio de un trabajador, ampliándose dicho cierre posteriormente por sospecha de varios trabajadores durante las siguientes semanas, cumpliendo con lo indicado en la normativa, a la vista de los resultados de contagio en la isla y el semáforo rojo del Gobierno de Canarias.

Tras la publicación de la norma del 3 de octubre y el cambio de semáforo el 17 de octubre, el CED retoma la actividad el 21 de octubre de 2020, funcionando con normalidad hasta la fecha.

CAMP Obispo Padre Cueto.

Remiten propuesta de apertura y plan de contingencias el 5 de junio de 2020 Fecha de apertura del CED: 15 de julio.

Empiezan con la mitad de los usuarios y la siguiente semana se incorpora la otra mitad para hacerlo de manera escalonada.

Cierran en agosto tras la evolución desfavorable del virus en la isla y el semáforo rojo del Gobierno de Canarias.

El 21 de octubre se reinicia el servicio con la mitad de los usuarios y el resto se incorpora el 26 de octubre de 2020, funcionando con normalidad hasta la fecha.

CAMP Reina Sofía de Gran Canaria.

Remiten propuesta y plan de contingencias el 10 de julio de 2020. Fecha de apertura: 23 julio de 2020. La incorporación de usuarios se hace de manera escalonada cada semana, teniendo en cuenta los grupos por rutas de transporte y sectores.

Cierran en agosto tras la evolución desfavorable del virus en la isla y el semáforo rojo del Gobierno de Canarias.

El 3 de noviembre de 2020 se reanuda el servicio tras recibir el alta de los usuarios que estaban en cuarentena en la residencia del centro y la normativa del 3 de octubre de 2020.

CAMP San José de las Longueras.

A lo largo de los últimos meses, los técnicos de este Instituto han mantenido varias reuniones tanto en el centro, como por videoconferencia para agilizar la apertura del centro, si bien no ha sido posible hacerlo por el momento.

Actualmente la fecha de apertura del CED prevista, para un aforo del 48% de los usuarios es el 16 de noviembre de 2020, una vez concluyan las obras de acondicionamiento de un baño de la residencia.

En cuanto a las medidas sustitutorias llevadas a cabo por cada uno de los centros son las siguientes:

En todos los centros, los técnicos han hecho seguimiento continuo de las personas usuarias del centro de día durante el confinamiento y meses posteriores, llamando a las familias con una frecuencia mínima semanal.

Por otro lado, se han atendido en la medida de las posibilidades de cada centro y las vacantes temporales de las plazas de residencia, las solicitudes de estancias residenciales para respiro familiar.

En el **CAMP Reina Sofía**, desde el mes de julio, ha habido al menos tres plazas residenciales ocupadas por usuarios de Centro de Día de manera permanente por solicitud de las familias y tras valoración del equipo técnico del centro.

En el **CAMP Obispo Padre Cueto**, una usuaria de CED ha ocupado una plaza residencial desde la publicación del estado de alarma, continuando en este momento en la misma situación, ya que el equipo del centro valoró que era necesario para el bienestar de la usuaria y su familia.

En el **CAMP El Tablero** también se dio la opción de respiro a las familias, una usuaria de CED ha ocupado plaza residencial desde el 5 de agosto hasta el 21 de octubre por solicitud de la familia.

En el **CAMP San José de las Longueras**, un usuario de CED ingresó el pasado lunes 9 de noviembre tras petición de respiro de la familia.

Con los datos recabados se observa la puesta en marcha, tras la elaboración de los correspondientes protocolos, de los servicios residenciales y de día, con avances y retrocesos en función de la evolución de la pandemia en la isla.

Con la vacunación de la población residente así como las personas dependientes y con patologías previas, se ha ido restableciendo los servicios interrumpidos durante la crisis sanitaria generada por el Covid-19.

Q20/1818: Camp Reina Sofía de Güímar. Dirección General de Dependencia y Discapacidad. Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Tenerife.

Queja a instancia de parte motivada por la situación que vienen padeciendo los usuarios y familiares del CAMP REINA SOFÍA, desde la declaración del estado de alarma ocasionada por el Covid-19. La mayoría de usuarios presenta un grado muy alto de discapacidad, y los cuidadores principales son personas de avanzada edad. El centro tiene asignados 57 residentes y 40 en centro de día. Desde la declaración del estado de alarma se ha reducido a 27, y suspendido el servicio de día. El resto no recibe la prestación reconocida y denuncian que no se ha previsto alternativa ante la grave deficiencia de atención y recursos.

Se archiva por solución ante la respuesta positiva del IASS.

Q20/2576. Suspensión del servicio de centro de día en Centro de Adultos Hermano Pedro de Santa Cruz Tenerife.

Se refiere la situación padecida por una persona dependiente en Grado III, con reconocimiento de asistencia a Centro de Adultos Hermano Pedro de Santa Cruz de Tenerife en la modalidad centro de día, que desde el día 16 de marzo no acude al centro al haberse suspendido este servicio de día por la actual situación sanitaria derivada del Covid-19. Sus familiares se sienten abandonados por el Centro y afirma que no reciben ningún tipo de apoyo. Pregunta si es posible que se desplace alguno de los profesionales que prestaban los servicios en el centro de día a su domicilio con alguna regularidad. Su madre está enferma y no puede atender a su hermano, que es dependiente para todas las actividades de la vida diaria, el desgaste emocional, físico y económico que está sufriendo la familia es insostenible.

Se archiva por solución. Restaurado el servicio 1 año, 1 mes y tres días desde su suspensión.

ÁREA DE DEPENDENCIA

1. Consideraciones.

Conforme 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 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.

El año 2021 marcó al área funcional de Dependencia de la Diputación del Común por dos motivos: el incremento de quejas registradas (**775** en 2021, frente a las **477** de 2020, y a las **383** de 2019), y la incoación de **3** investigaciones de oficio relativas a los medios personales, materiales y tecnológicos con que cuenta nuestro archipiélago en materia de dependencia, la vigencia de los convenios suscritos y la situación del llamado “plan de choque 2021-23”.

Estas investigaciones fueron el punto de partida de un informe extraordinario que, esperamos, pueda servir como inflexión para comenzar a superar la agonía a la que se ven sometidas en Canarias, durante años, las personas solicitantes de los derechos y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Al margen de todo ello, si nos atenemos al orden lógico de la secuencia de expedientes tramitados por la Dirección General de Dependencia, destacaríamos los grupos de queja que exponemos en la siguiente tabla.

Esto es así porque no podría entenderse la presentación de una queja por la demora en la aprobación del Programa Individual de atención (PIA) si antes no se hubiera resuelto el reconocimiento del grado de dependencia. De la misma forma que no podría entenderse la revisión del PIA antes de su aprobación, o la interposición de un recurso de alzada antes de que recaiga una resolución anterior, sea esta de reconocimiento del grado, de aprobación del PIA, o de revisión de cualquiera de ambos.

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).

Hay que matizar que durante 2021 la Diputación del Común tramitó directamente con el Instituto Social y Sociosanitario (INSS) de Gran Canaria, y con el INSS de Tenerife, los expedientes en que cada uno figuraba como órganos 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 en los datos de sus respectivos Cabildos.

Durante 2021, de las cinco (5) quejas computadas al Cabildo Insular de Tenerife, **cuatro (4)** fueron dirigidas al IASS.

De las 3 quejas computadas al Cabildo Insular de Gran Canaria, **dos (2)** se tramitaron con el IASS.

2. Principales motivos de queja

A efectos de analizar debidamente las quejas registradas en 2021, y dado su elevado número, resultaba necesario dividir el conjunto en 9 grandes grupos.

A continuación, exponemos el número de quejas presentado en cada uno de ellos, esta vez –y al contrario que en la tabla anterior- por orden cuantitativo, según el número de quejas registradas en el área durante 2021.

Grupos de materias		Quejas registradas en 2021
1	Reconocimiento del grado de dependencia	191
2	Reclamaciones de cantidad por entidades prestatarias	190
3	Aprobación del Programa Individual de Atención	186
4	Revisión del grado	93
5	Efectividad de las prestaciones reconocidas	21
6	Resolución de recursos de alzada	16
7	Revisión del Programa Individual de Atención	8
8	Investigaciones de oficio	3
9	Otros	67
Total		775

Tabla11. Principales grupos de quejas registradas en 2021, ordenadas por criterios cuantitativos

Al igual que indicábamos en el Capítulo II de este informe, aclaramos que el Grupo “9” comprende asuntos relacionados con el traslado de expedientes desde otras comunidades autónomas,

reclamaciones de responsabilidad patrimonial, resolución de recursos de reposición, así como la obstaculización al derecho de acceso de la ciudadanía a la información.

Menciones específicas a algunas quejas destacadas.

Acto seguido enumeramos algunas de las quejas registradas, intentando que sean representativas de los principales grupos anteriormente señalados, y que destacamos los motivos que en cada una de ellas se indica.

Q21/913. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Reconocimiento del grado

Alta de la queja: 29/03/21.

Con fecha 17/09/19 se había solicitado el reconocimiento del grado ante la DGDD, sin que se hubiera notificado su resolución pese al tiempo transcurrido: 18 meses, cuando el plazo para “dictar y notificar” la resolución es de **3 meses** (art. 9.2. del Decreto 54/2008, de 25 de marzo).

Al término del año 2021, **27** meses después de la solicitud del grado, el expediente continuaba sin resolución.

Como sabemos, la demora en la tramitación de expedientes es una constante en nuestras islas. El motivo por el que hemos traído a colación esta queja es que, en el momento de su presentación, ya se nos indicaba que la persona dependiente “tiene amputadas dos piernas y un brazo, es ciego, y sordo de un oído, no cuenta con familiares en la isla y está próximo a terminar sus ahorros”.

Cuesta imaginar realmente el sufrimiento de una persona que se encuentra en esa situación y, más aún, que la administración pública no sea capaz de organizar sus recursos de manera que resulte eficaz, si no ya en la tramitación ordinaria de sus expedientes, sí al menos en casos tan extremos como este.

Al término del año 2021 y tras realizarse numerosas gestiones al respecto por esta institución, constaba al fin un informe administrativo, donde se nos indicaba que el día 15 de diciembre se haría visita para su valoración si bien, como se adelantó, su expediente continuaba en tramitación a 31/12/21.

Q21/1540. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Reconocimiento del grado

Alta de la queja: 18/05/21

Con fecha 13/12/19 se solicita el reconocimiento de la situación de dependencia. A fecha 31/12/21, **24 meses** después de su solicitud, ni se le había notificado la preceptiva resolución, ni consta que se le hubiera practicado visita a efectos de valoración.

La persona dependiente, con 84 años de edad, vive solo, sin familia, y en una casa aislada, sin vecinos, pese a necesitar ayuda para sus actividades básicas, por lo que se encuentra desatendido. La reclamante no puede asistirle puesto que es residente en distinto municipio y se encuentra en silla de ruedas, presentando sus propias patologías.

Q21/1503. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD). Aprobación de su Programa Individual de Atención (PIA)

Alta de la queja: 17/05/22

Mediante Resolución de 22/11/19 se había reconocido la situación de Gran Dependencia en Grado III, sin que se le hubiera notificado resolución pese al tiempo transcurrido.

Tras las gestiones realizadas por la Diputación del Común, se nos comunica Resolución de 21/05/21, de la DGDD, por la que se aprueba el PIA.

Habían transcurrido **17 meses** desde la Resolución de reconocimiento del grado, a partir de cuya notificación existe un plazo máximo legal de **3 meses** para dictar y notificar la resolución del PIA (art. 12.3 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo).

La persona dependiente contaba 89 años de edad, una discapacidad reconocida del **87%**, y autorización judicial -mediante Sentencia de 11/12/2020- para su ingreso en un centro sociosanitario.

A pesar de todo ello, la Resolución administrativa de 21/05/21 no garantiza su ingreso en un centro. Hasta tanto se le asigne una prestación de servicios a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales, se le aprueba la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, por un importe mensual de **348,88 €**.

Q21/909. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado

Alta de la queja: 29/03/21.

Se había solicitado la revisión del grado ante la DGDD con fecha 23/05/18, y continuaba sin resolución al término de 2021. Es decir, **43 meses** después de su solicitud. El plazo máximo legal para la resolución de los expedientes de revisión del grado es de **3 meses** (art. 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por remisión de lo dispuesto en el art. 10 del mismo cuerpo normativo).

Q21/982. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).

Revisión del grado y revisión de su Programa Individual de Atención (PIA)

Alta de la queja: 06/04/21.

Con solicitud para la revisión de grado interpuesta el 24/04/18, la persona dependiente resultó **fallecida** el 19/08/21 -**39 meses** después de su petición- sin que tan siquiera hubiera sido visitada a efectos de valoración.

Por lo que respecta a la revisión del PIA, aunque la solicitud se presenta con posterioridad -19/08/20-, se incumplió también a este respecto el plazo máximo legal (art. art. 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por remisión de lo dispuesto en su art. 13), por el transcurso de **12 meses** sin que tan siquiera hubiera sido citada para la correspondiente visita.

En cualquier caso, y por lo que respecta al grupo de quejas relativo a la revisión del PIA, de los 8 expedientes abiertos a este respecto durante 2021, se constatan unos tiempos de espera de **entre 17 y 24 meses**, sin que en ningún caso se hubieran **atendido** sus solicitudes al término de 2021.

**Q21/2729. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).
Recurso de alzada**

Alta de la queja: 08709/21

Se presenta recurso de alzada de 03/06/19 contra Resolución que deniega el reconocimiento de la situación de dependencia, sin que se notifique su resolución pese al transcurso de **30 meses** desde su notificación. Continúa en trámite al término de 2021.

**Q21/1357. Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias (DGDD).
Efectividad de las prestaciones reconocidas**

Alta de la queja: 05/05/21.

La reclamante solicita la resolución de un recurso de alzada presentado el 10/01/14, sin respuesta, y la rectificación de un error material en Resolución de 03/03/19, donde se acordaba ratificar el grado, cuando lo que correspondía era su revisión por agravamiento de su estado de salud.

Tras las gestiones realizadas por la Diputación del Común se recibe informe con Registro de salida de la DGDD de 30/09/21, por el que se nos comunica que próximamente se resolvería el recurso presentado, se rectificaría el error material detectado, y se reconocerían las prestaciones con carácter retroactivo.

Pese a la resolución favorable, en este caso la administración empleó **92 meses** para resolver un recurso de alzada, y **30 meses** para la corrección de un error material. Esta última actuación, además, afectaba a una **persona menor de edad**, en situación de Gran Dependencia, en Grado III.

Especial mención a las investigaciones de oficio abiertas en 2021

Consta en la pág. 199 de nuestro informe anual de 2020, referida a las quejas en trámite a fecha 31/12/20, lo siguiente:

“(…) continúa siendo preocupante el incumplimiento que la Dirección General de Dependencia y Discapacidad viene demostrando, no ya respecto a los tiempos de respuesta que debe dar a la Diputación del Común de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2001 de 31 de julio, que regula esta institución, sino respecto a los plazos previstos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. El incumplimiento de las previsiones legales en cuanto a plazos, supone la demora sistemática de la administración respecto a las solicitudes cursadas a la ciudadanía, y obliga a esta institución, garante de sus derechos y libertades, a trazarse como objetivo el **extremar la supervisión** del proceder administrativo a este respecto”.

Esa sistemática demora en la tramitación y resolución de todo tipo de expedientes por parte del Servicio de Dependencia de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias ha sido puesta de manifiesto, una y otra vez, por esta Diputación del Común en todos y cada uno de los informes anuales presentados al menos durante los últimos tres años ante el Parlamento de Canarias, en virtud de lo dispuesto en el art. 48 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, que regula esta institución.

Durante el año 2020 fue práctica sistemática de la Diputación del Común incluir en nuestras resoluciones no solo los aspectos derivados de cada una de las quejas que fueron sometidas a nuestra gestión, sino también la recomendación generalizada de dotar al Servicio de Dependencia de la citada Dirección General autonómica de los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para conseguir la necesaria tramitación de sus diversos expedientes dentro de los plazos legalmente establecidos en cada caso.

De manera recurrente, durante el año 2020, y también durante 2021, la administración autonómica nos contestaba en el sentido de aceptar nuestra recomendación de dotar de mayores medios al Servicio de Dependencia.

No obstante, la experiencia nos dictaba que dicha dotación no se estaba haciendo efectiva o, en su caso, resultaba insuficiente, toda vez que la gestión de las quejas decretadas al área funcional de Dependencia de la Diputación del Común, continuaba evidenciando una constante y desproporcionada demora en la tramitación de los expedientes por parte del Servicio de Dependencia.

A resultas de todo ello, y esta vez con fundamento en el art. 49 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, la Diputación del Común acordó la apertura de tres investigaciones de oficio, todas ellas con registro de 27 de abril de 2021.

Baste ahora hacer una breve referencia a dichas investigaciones. En primer lugar, porque ya ha ofrecido suficiente detalle de cada una de ellas en el Capítulo IV de este documento, precisamente destinado a las investigaciones de oficio.

Y en segundo lugar porque las tres investigaciones señaladas (Q21/1207, Q21/1208 y Q21/1209) sirvieron de fundamento para redactar el **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias, de 2021”**.

En cualquier caso, se deja señalada en este epígrafe la incoación de aquellas investigaciones de oficio, porque tanto aquellas como el posterior informe una eficaz herramienta para la supervisión de la actividad administrativa.

Aunando las previsiones de los arts. 16.b. y 49 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, la Diputación del Común ha tratado de resultar proactiva y, lejos de limitarse a radiografiar la situación en nuestro archipiélago del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, incluye en su informe una batería de propuestas para la mejora del sistema que, como ya se adelantó en el Capítulo V de este documento, consta en el informe extraordinario, al cual nos remitimos.

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 2021.

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 2022, permiten conocer la situación de la dependencia a nivel nacional y desglosada por comunidades autónomas, a fecha 31 de diciembre de 2021.

1. Solicitudes.

En número absoluto, las solicitudes realizadas en Canarias ascendieron a 58.012, mientras en el conjunto nacional se eleva a 1.892.604.

En términos relativos, considerando el número de solicitudes presentadas en cada territorio con relación a su población, **esas 58.012 solicitudes** representan un **2,67%** de la población canaria, cifrada en 2.172.944 habitantes.

Tal porcentaje sitúa a Canarias (2,67%) en el **último lugar** del conjunto del Estado, seguida por Ceuta y Melilla (2,72%) y Galicia (2,89%), muy alejada del promedio nacional (3,99%), y de Castilla y León (5,96%), comunidad que ocupa la primera posición del Estado, seguida de Extremadura (5,12) y País Vasco (4,94%).

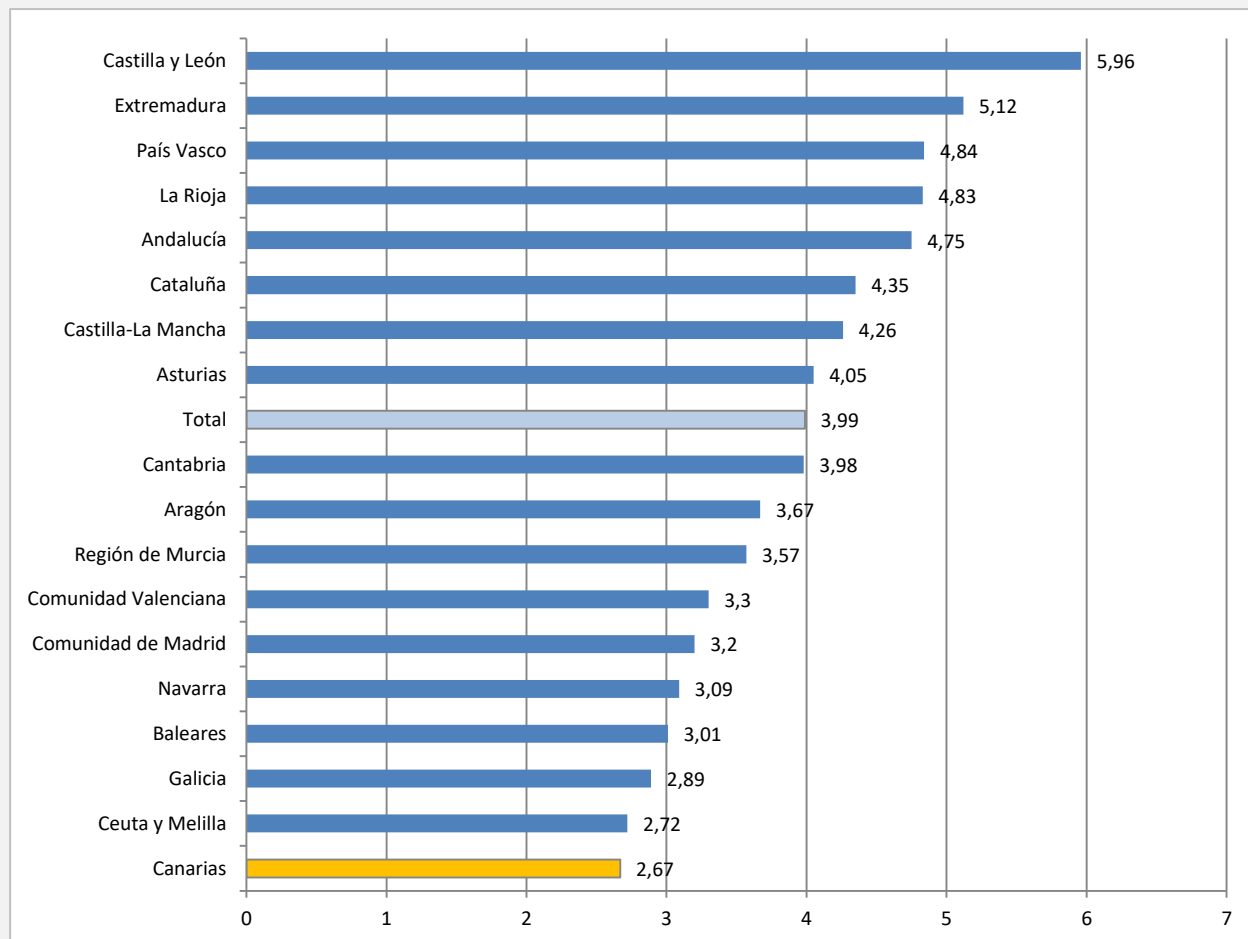


Gráfico. Porcentaje de solicitudes de cada territorio con relación a su población¹

2. Resoluciones.

En número absoluto, las resoluciones emitidas en nuestras islas por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, ascendieron a 42.298.

En términos relativos, esas **42.298** resoluciones equivalen a un **1,95%** de la población canaria, cifrada, como habíamos comentado en el apartado anterior, en 2.172.944 habitantes.

Ese porcentaje ubica a Canarias (1,95%), nuevamente, en el **último lugar** del conjunto nacional, seguida por Ceuta y Melilla (2,62%) y Baleares (2,82%), igualmente alejada del promedio nacional (3,73%), y de Castilla y León (5,62%), que nuevamente ocupa la primera posición del Estado, seguida de La Rioja (4,83%) y País Vasco (4,82%).

¹ Elaboración propia. Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.

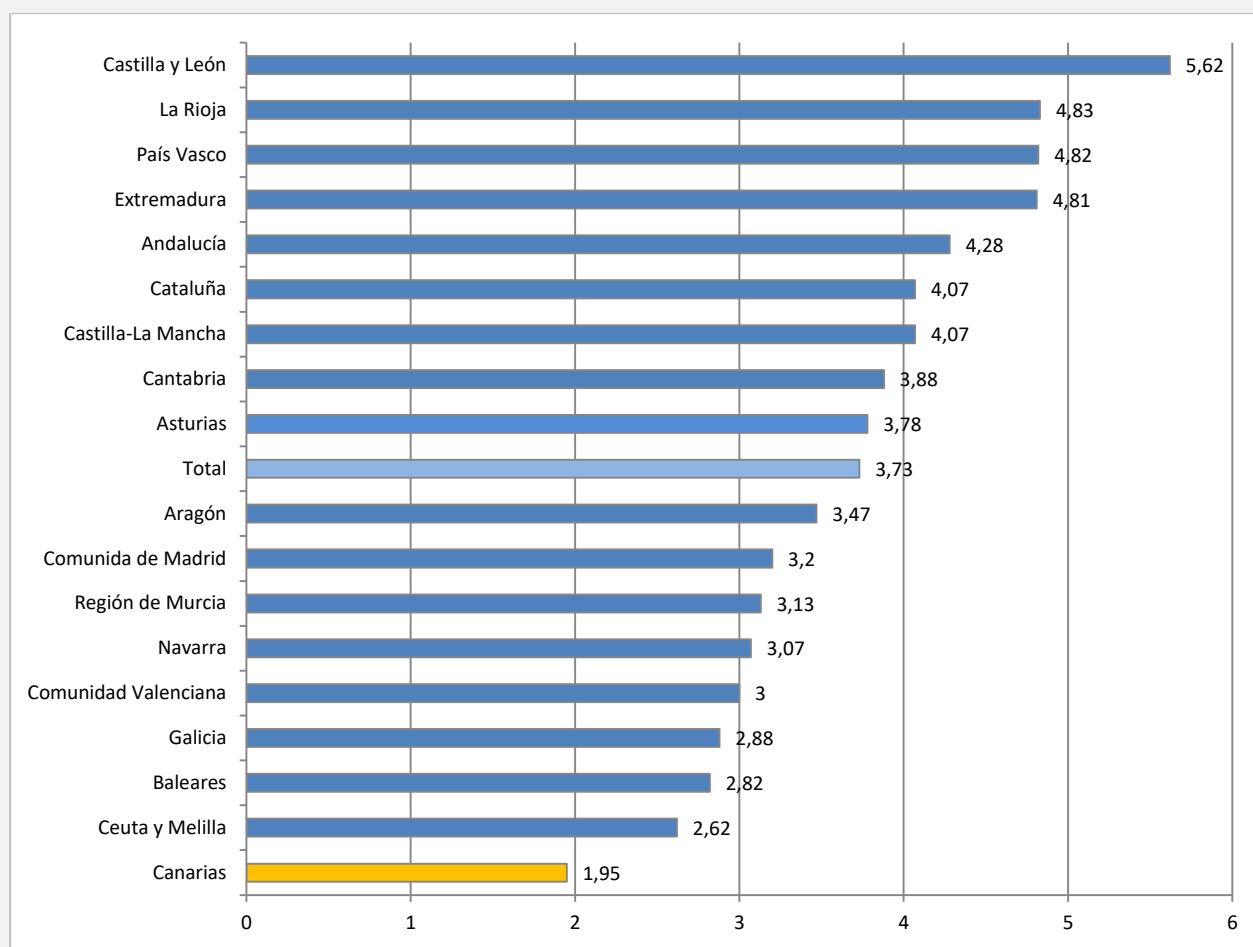


Gráfico. Porcentaje de Resoluciones emitidas con relación a la población de cada territorio

Las **42.298** 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.

Grado y Nivel	Canarias	
	Núm.	%
Sin grado	5.561	13,15
Grado I	9.538	22,55
Grado I Nivel 1	937	2,22
Grado I Nivel 2	978	2,31
Grado II	8.979	21,23
Grado II Nivel 1	2.133	5,04
Grado II Nivel 2	1.574	3,72
Grado III	8.596	20,32
Grado III Nivel 1	2.322	5,49
Grado III Nivel 2	1.680	3,97
TOTAL	42.298	100%

Tabla 11. Total de resoluciones dictadas en Canarias según grados y niveles²

² Elaboración propia. Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.

3. Personas beneficiarias y prestaciones.

En el conjunto de las **42.298** Resoluciones analizadas en los apartados anteriores, la Comunidad Autónoma de Canarias ha otorgado un total de **28.747** prestaciones, dividida en 7 categorías.

Se ha incluido 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, y anunciar que este será uno de los apartados incluidos en el **“Informe Extraordinario sobre la situación del Sistema de Atención y Ayuda a la Dependencia en Canarias, de 2021”**, al que nos remitimos para dar a conocer la situación de nuestro archipiélago a este respecto.

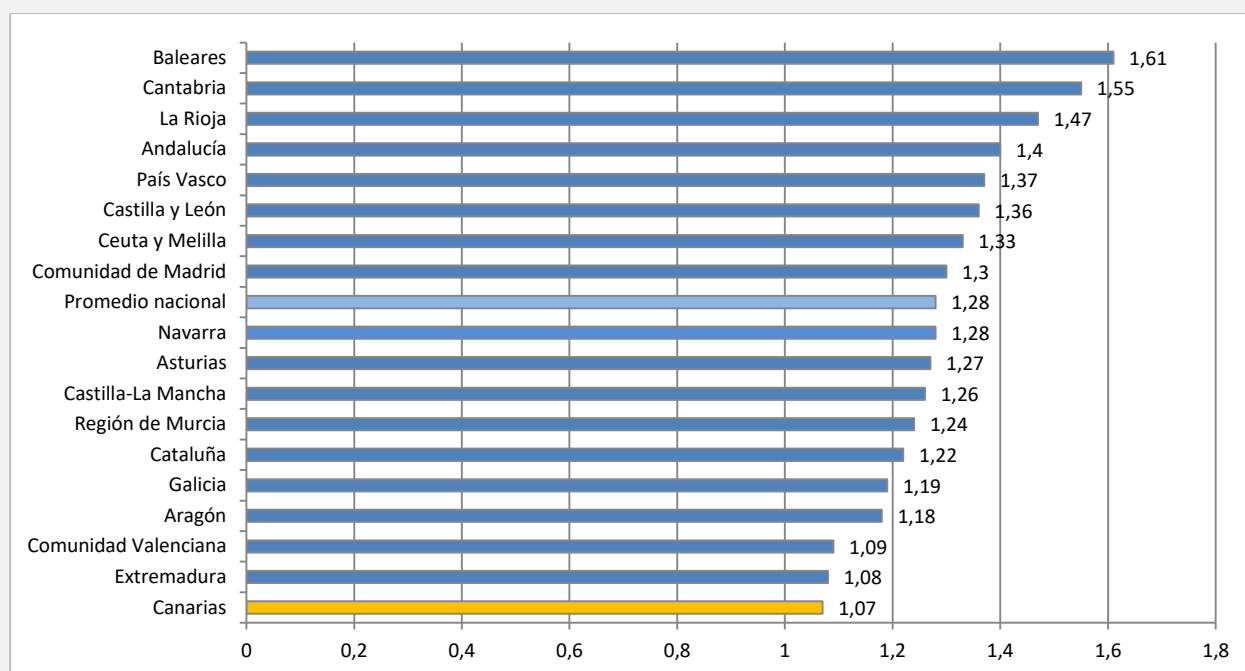
Prestaciones	Núm.	%
Prevención dependencia y promoción a la autonomía personal	568	1,98
Tele-asistencia	1.052	3,66
Ayuda a domicilio	164	0,57
Centros de día	4.610	16,04
Atención residencial	4.013	13,96
Prestación económica vinculada al servicio	8.263	28,74
Prestación económica por cuidados familiares	10.077	35,05
Prestación económica por asistencia personal	0	0,00
Total	28.747	100%

Tabla. Prestaciones reconocidas en Canarias durante 2021³

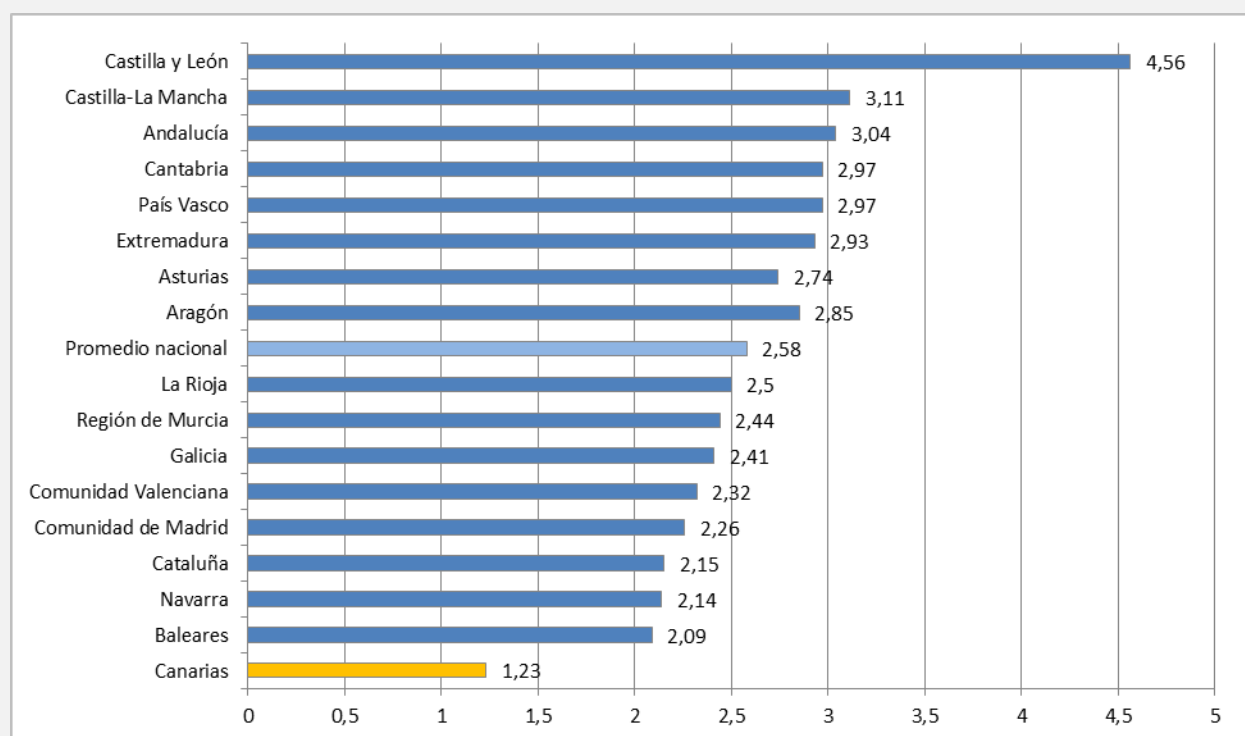
El último dato ofrecido –porcentaje de prestaciones reconocidas con relación a las personas beneficiarias– nos permite realizar un análisis comparativo con el resto de territorios del Estado.

A este respecto, y una vez más, la Comunidad Autónoma de Canarias (**1,07%**) se encuentra en el último puesto de España, en esta ocasión seguido de Extremadura (**1,08%**) y de la Comunidad Valenciana (**1,09%**). El promedio nacional es de **1,28%**, mientras que Baleares (**1,61%**) presenta la mejor ratio del Estado, seguida de Cantabria (**1,55%**) y La Rioja (**1,47%**).

³ Elaboración propia. Fuente (incluido el porcentaje de prestaciones concedidas por personas beneficiarias): “Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia”, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.


Gráfico. Ratio de prestaciones por persona beneficiaria⁴

Si analizamos las estadísticas relativas al número de personas beneficiarias con prestaciones, en relación a la población de cada territorio, encontramos que Canarias (**1,23%**) presenta la peor ratio de España, seguida de Ceuta y Melilla (**1,77%**) y Baleares (**2,09%**). El promedio nacional es de **2,58%**. El mejor dato lo presenta Castilla y León (**4,56%**), seguida de Castilla-La Mancha (**3,11%**) y Andalucía (**3,04%**).


Gráfico. Personas beneficiarias con prestaciones, con relación a la población de su territorio⁵

⁴ Elaboración propia. Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.

⁵ Elaboración propia. Fuente: "Información estadística del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.

Por último, añadir que la Prestación Económica para el Cuidado en el Entorno Familiar supone el **35,05%** de las prestaciones reconocidas en nuestras islas, situándose en este caso cerca del promedio nacional, que es de un **30,75%**. Siendo el **64,95%** restante las que figuran en la tabla 6 de este epígrafe, dedicado a los datos relativos al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en Canarias.

4. Personas beneficiarias y pendientes de concesión de prestación, a 31/12/21⁶.

Grado I. En la correspondencia entre las personas beneficiarias de prestación y personas pendientes de concesión, respecto al Grado I de dependencia, Canarias ocupa la **tercera peor posición del Estado** (**66,10%** de personas beneficiarias; **33,90%** pendientes), por delante de La Rioja (**51,16%** frente al **48,84%**) y Cataluña (**53,07%** frente al **46,93%**).

La media nacional es del **77,71%** de personas beneficiarias con prestación, frente al **22,29%** pendiente de concesión.

Nuestras islas se sitúan en las antípodas de Castilla y León (**99,98%** frente al **0,14%**), que ocupa la mejor posición del país, seguida de Ceuta (**94,71%** frente al **5,29%**) y de Castilla-La Mancha (**93,94%** frente al **6,06%**). Junto con ellas, otros 7 territorios (es decir, un total de 10), superan el umbral del 80% de personas beneficiarias con prestación reconocida. De ellas, 5 superan el del 90%.

Grados II y III. Si analizamos los mismos parámetros (personas beneficiarias de la prestación, en contraposición a las que continuaban pendientes de concesión a 31/12/21), Canarias vuelve a ocupar la **peor posición del Estado** (**76%** frente a **24%**), por detrás de La Rioja (**78,85%** frente a **21,15%**) y de Cataluña (**79,42%** frente al **20,58%**).

Ofrece los mejores datos Castilla y León (**99,81%** frente al **0,19%**), seguida de Galicia (**98,04%** frente al **1,96%**) y de Ceuta (**97,77%**, frente al **2,23%**).

5. Personas pendientes de recibir prestación, con relación al total de personas que tiene reconocido ese derecho.

Referida la estadística a todos los Grados de dependencia, y con el mejor resultado del Estado, Castilla y León (**0,17%**), apenas tienes personas pendientes de recibir prestación, de entre todas las que la tienen reconocida, seguida de Ceuta (**3,29%**) y Castilla-La Mancha (**4,51%**).

Canarias con un **27,08%** de personas pendientes de recibir prestaciones, ofrece el **tercer peor porcentaje** de España que, por su parte, tiene un promedio del **13,66%**.

En la siguiente gráfica figura el análisis comparado con todos los territorios.

⁶ Elaboración propia. Fuente: "Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.

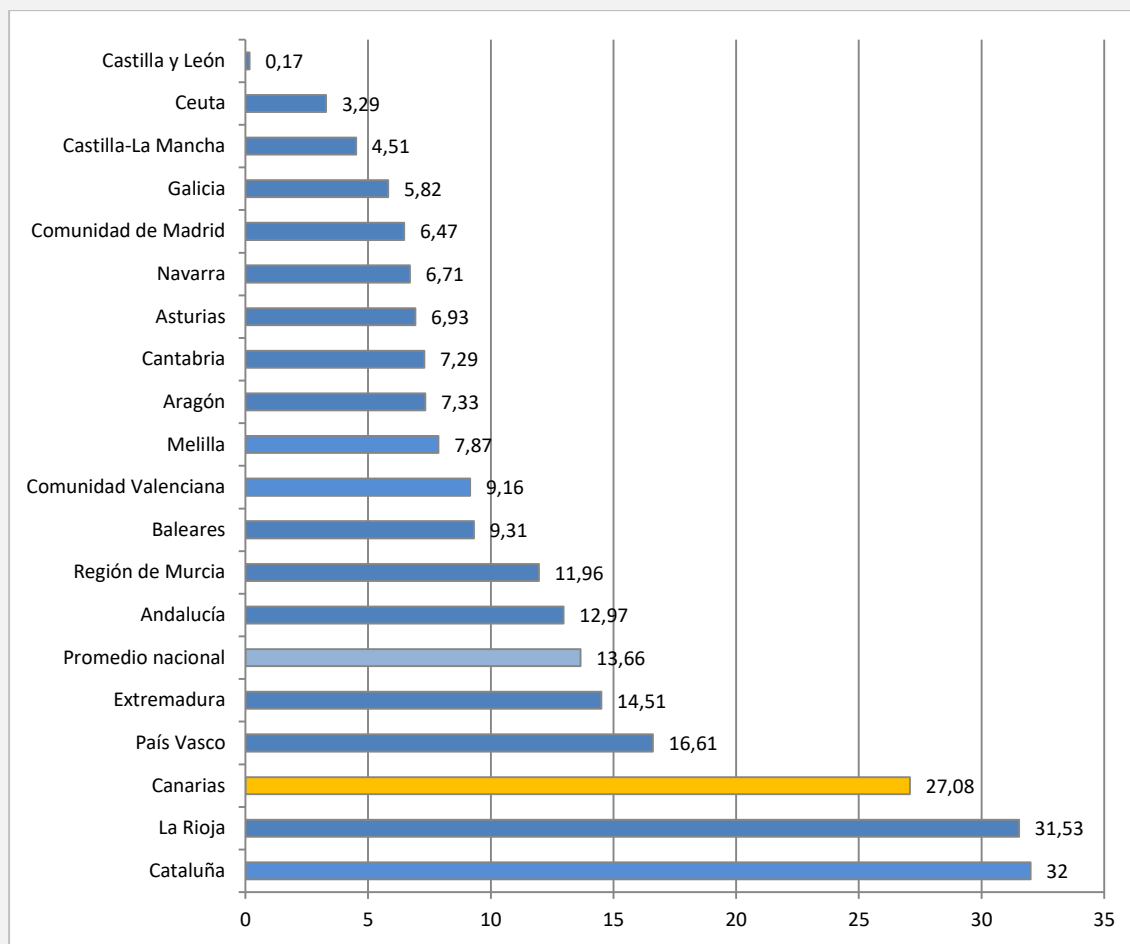


Gráfico. Personas pendientes de recibir su prestación (en tantos por ciento), con relación al número total de personas con derecho a prestación⁷.

ÁREA CONTRATACIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones

Tal y como hemos señalado anteriormente, durante 2021, se recibieron sólo **8** quejas, (**5** más que en 2020). Y, como también se ha expuesto, la causa no puede ser otra que la baja incidencia de vulneraciones de derechos en la materia que nos ocupa.

2. Principales motivos de queja

En las quejas presentadas en 2021, los ciudadanos alegaban que los Ayuntamientos no les facilitaban información sobre expedientes de contratación.

3. Colaboración de las administraciones y organismos públicos con el Diputado del Común.

Al finalizar el año, como hemos dicho, se encuentran cerradas todas las quejas, dado que los correspondientes organismos y administraciones han emitido los informes solicitados.

⁷ Elaboración propia. Fuente: "Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia", Instituto de Mayores y Servicios Sociales, enero de 2022.

ADJUNTÍA SEGUNDA

Velar por el cumplimiento de los Derechos humanos es una responsabilidad individual que nos viene reconocida y otorgada por la Ley 7/2001, de 31 de Julio, del Diputado del Común, pero existe una responsabilidad colectiva que corresponde no solo al estado y a las instituciones que supervisan el ejercicio de los derechos y libertades ante las reclamaciones de la ciudadanía. Cada ciudadano y ciudadana tiene el deber de defender y promover esos derechos para consigo mismo, sus semejantes, en el entorno que le rodea e incluso para bien de la Comunidad Autónoma. Se trata de un deber de corresponsabilidad que nos implica a todos y todas por igual.

El proceso de reactivación y recuperación, tras la pandemia y con el fenómeno de la naturaleza “la nueva emergencia de la erupción del Volcán”, que nos ha afectado más y directamente a la Isla de la Palma que al resto de nuestras islas, hemos de aprovechar los recursos, las oportunidades, los retos, las formas de actuar, diálogo y armonía que los seres humanos somos capaces de dar y llevar a cabo hacia una labor de progreso y bienestar, priorizando que no exista ninguna vulneración de los Derechos Humanos, acción de diálogo que ha de prevalecer para poder avanzar hacia retos y visionar qué no está funcionando para mejorarlo.

La ciudadanía toma antidepresivos, los mayores mueren en soledad, la administración no restablece el atendimento presencial, cuando la relación personal es insustituible, tenemos y debemos hacerlo mejor con la humanización de los servicios públicos de atención a la ciudadanía y lucha contra la brecha digital, un fortalecimiento del sistema Sanitario Público de Salud, reforzamiento de los servicios sociales, lucha contra la pobreza infantil y situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia, etc. etc... Además, el futuro de las nuevas generaciones nos exige un compromiso en la protección del medio ambiente y la transición ecológica, por lo que es necesario que los fondos para incentivar la economía vayan dirigidos preferentemente a proyectos ambientalmente sostenibles contra el cambio climático, para un mayor desarrollo de la sociedad que se gire en favor de la ciudadanía. Tenemos y debemos hacerlo mejor, que se invierta en todo lo necesario, energía utópica en la esperanza de conseguir un progreso digno y necesario.

Mi voz es la de la ciudadanía, es muy limitada pero necesaria, y de gran importancia para la responsabilidad individual que me viene asignada de supervisión de los derechos y libertades de la ciudadanía reconocidos en la Constitución, frente a la vulneración producida por acciones u omisiones de las administraciones públicas Canarias.

Elena Cortina nos expresa en uno de sus textos: “¿Para qué sirve la ética? Para abaratar en costes secundarios y poder invertir en lo esencial para la vida de las personas. En el esfuerzo continuo de conseguir una de sociedad en paz, equidad y libertad hemos de trabajar”.

Milagros Fuentes González,

Adjunta segunda de la Diputación del Común

ÁREA DE JUSTICIA

1. Consideraciones.

Se han tramitado un total de ciento cincuenta y uno **(151)** expedientes de queja, habiendo sido registrados ciento diecinueve **(119)** expedientes durante el ejercicio 2021 y procediendo treinta **(30)** expedientes de queja del año 2020 y dos **(2)** del 2019.

Se han registrado trece **(13)** quejas menos que en 2020, lo que supone un descenso del **9.84%**. Sin embargo, este descenso obedece a las mismas causas que motivaron el descenso en el año 2020 respecto del año 2019: por una parte, y al igual que sucedía durante el ejercicio 2019, la creación del área 21. Migraciones y la puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad y Violencia de Género, lo que implicó que muchos de los expedientes que anteriormente se tramitaban desde el área de Justicia fueran derivados a esas dos áreas; y por otra, debido a la situación de pandemia mundial a causa del COVID-19, que ha producido un descenso en la atención ciudadana y en el asesoramiento prestado por el personal de la institución de forma presencial en las oficinas, por lo que a pesar de que las quejas se presentan por los mismos motivos que en años anteriores, a lo largo de este ejercicio, han disminuido.

Sin embargo, han aumentado las atenciones directas y las entrevistas con la ciudadanía por parte de la asesora del área por vía telefónica; y con independencia de este descenso en el número de quejas, los motivos se repiten, por lo que se ha vuelto a poner de manifiesto que la situación de la justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias continúa sufriendo problemas que dificultan 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 colaborar en aquellas áreas de interés común para ambas partes, ha sido prorrogado en este 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 inadecuado de Juzgados y Tribunales

Un año más 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 por parte de los órganos judiciales se ha observado dilación en la tramitación de los expedientes registrales por parte de los Registros Civiles radicados en la Comunidad Autónoma de Canarias, entendiendo 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, junto a la acumulación de expedientes derivada de la situación de pandemia.

- 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, en relación con el ámbito judicial, pueden ser agrupadas en dos sub-materias:

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. En algunos de estos casos, tras la correspondiente investigación, se ha procedido a emitir diversas sugerencias. Por ejemplo, en el expediente **Q20/2119** se sugiere al Consejo Canario de Colegios de Abogados que proceda a la resolución de manera expresa del recurso de alzada interpuesto por la reclamante.

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 en el atendimento de los beneficiarios/as con una sensibilidad necesaria para el derecho a proteger, priorizando el valor de los derechos humanos, función principal de estos profesionales.

- **Instituciones Penitenciarias**

En este ejercicio 2021 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.

Como expediente a destacar debemos mencionar el **Q21/1627**, que trae causa de una inejecución y/o incumplimiento por parte de la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de una sentencia judicial de reconocimiento del grado de discapacidad dictada en un procedimiento en materia prestacional por el Juzgado de lo Social Número 5 de Las Palmas de Gran Canaria, y que fue resuelta de forma favorable a la ciudadana.

El expediente **Q21/986** trae causa de la inejecución por parte de la Dirección General de Personal de la Consejería de Educación de una sentencia dictada en un Procedimiento ordinario seguido ante la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, tras haber sido desestimado un recurso de casación interpuesto por esa administración ante el Tribunal Supremo. Como resultado de la labor de supervisión efectuada se procede a emitir Resolución en abril de 2021 por parte de la Dirección General de Personal, mediante la que se dispone la ejecución de la sentencia mencionada.

Con respecto a la situación de la pandemia del **Covid-19**, la Administración de Justicia como sucedió durante el año 2020, se ha visto afectada por los problemas derivados la situación de pandemia mundial, lo que ha supuesto una ralentización significativa en la tramitación de los procedimientos judiciales, que ha implicado la agravación de los retrasos habituales en la tramitación y resolución de los procedimientos judiciales.

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. Eso, a su vez, se ha visto reflejado en una reducción en la presentación de quejas ante esta Institución, pues la mayor parte de los expedientes incoados encuentran su origen en las ya mencionadas y reiteradas dilaciones judiciales o en posibles irregularidades en el actuar de los órganos judiciales. A eso debemos sumar que la Diputación del Común es conocida por su cercanía con la ciudadanía, de modo que son muchas las personas que prefieren acudir a la Institución de manera presencial, así como interponer queja de la misma manera.

Aun habiéndose desarrollado medidas en el ámbito judicial para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, la ciudadanía, en algunos casos, ha seguido percibiendo defectos en la prestación de cierto tipo de servicios, como los referidos a la dilación en las inscripciones de los nacimientos o modificaciones en la inscripciones registrales en los Registros Civiles.

Desde la Diputación del Común se ha continuado fomentado la atención de la ciudadanía vía telefónica y mediante medios telemáticos, pero hay que señalar que, por consiguiente, debido a este descenso en la atención presencial de los y las reclamantes y, a pesar de que las quejas, se presentan por los mismos motivos que en años anteriores. Sin embargo, en este último año el volumen de quejas en el área de justicia se ha visto mermado.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

1. Consideraciones.

El motivo de las quejas presentadas durante este periodo es continuista respecto a años anteriores, destacando la falta de respuesta y atención de la administración pública a sus escritos de reclamación o no respuesta en tiempo y forma por las oficinas municipales y/o insulares de atención al consumidor.

Respecto a las reclamaciones y/o denuncias en materia de consumo ante organismos autonómicos, instadas tanto por personas físicas como por asociaciones de consumidores y usuarios, 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.

Una vez que se han recibido las respuestas expresas 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 quejas.

En la mayoría de los casos, es causa común, que cuando presentan escrito de queja a esta Diputación solicitan la respuesta expresa a 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 dichas peticiones.

Comercio electrónico para particulares y trámites aduaneros

Se vuelven a trasladar quejas en el primer semestre del año 2021, planteando disconformidad en información con trámites aduaneros en las operaciones de compraventa on-line y prácticas abusivas por parte de las empresas de entrega mercancía y/o transportistas del producto al consumidor final donde se carga al comprador gastos que no corresponde a los gastos de envío, según refieren los reclamantes. Una vez realizada la supervisión hemos recibido respuesta expresa, información y asesoramiento de las opciones previstas para la tramitación de declaraciones de despachos de importación, en nombre propio o por representante a elegir por destinatario de la mercancía, si no están exonerados de la presentación de la presentación del DUA atendiendo a la normativa y que en aquellos casos que se autoriza al transportista que realice las gestiones no se puede calificarse como gasto aduanero o tributario.

Asimismo, en los referidos informes se ha trasladado que se han realizado mejoras normativas que incorporar cambios en la fiscalidad del comercio electrónico que permiten al importador la presentación de la declaración de bajo valor que sin duda mejorar las disconformidades planteadas que puedan garantizar prácticas que no lesionen los derechos de consumidores y usuarios online.

VENTA NO SEDENTARIA EN MERCADILLOS

Continuamos recibiendo quejas en relación a disconformidades con distintos Ayuntamientos, ante la falta de respuesta o resoluciones que no resuelven favorablemente a favor del promotor del expediente, donde la corporación local, atendiendo al ámbito normativo regulador del comercio ambulante y actividades clasificadas, covid19 de entre otras, que disponen nuevos requisitos de acceso a mercadillos y/o espacios públicos. Algunas quejas se han cerrado por llegar al límite de actuaciones o no poder determinar infracción alguna del ordenamiento jurídico y en otros expedientes es imprescindible la resolución expresa que permita al ciudadano activar las acciones que considere oportunas ante la administración local por quebranto económico ante cese de actividad.

Sin duda alguna, 2021 ha provocado que muchos titulares de autorización en esta actividad en cese temporal durante el estado de alarma y su desescalada, los nuevos requisitos en la pandemia supongan una disconformidad con la administración local que ha generado que acudan de nuevo a requerir de nuestra supervisión. La situación pandémica regulada en la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad ha implicado que los Ayuntamientos adaptaran requisitos de distanciamiento entre puestos y condiciones de delimitación del mercado con el objetivo de garantizar la seguridad y distancia entre trabajadores, clientes y viandantes.

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 seguros, compra de cursos de formación on-line que no lo son y compañías aéreas de entre otras.

Con respecto a la pandemia de **COVID-19**, como crisis sanitaria sin precedentes con efectos socioeconómicos de largo recorrido, el aumento de la vulnerabilidad social, sin duda alguna ha incrementado y agudizado las desigualdades a todos los niveles, que han sido paliadas con actuaciones y dotación de recursos económicos que también ha afectado al área de referencia en este informe, comercio y consumo. No obstante, la desescalada y la nueva normalidad durante el 2021 con impulso a la contratación ha permitido que el sector asumiera las aperturas de sus comercios y prestación de servicios con una respuesta adecuada a los consumidores y usuarios, que también han ido recuperando sus capacidad de ingresos para optar, cada vez más por un consumo responsable y sostenible. Ahora bien, la gestión online de muchos de los servicios contratados y adquisición de productos por esta vía requiere adaptar la normativa y mejorar la información previa a los consumidores y usuarios con mayor eficacia y rigurosidad en la intervención por parte de las administraciones públicas canarias, que deben adaptar sus recursos humanos a las nuevas necesidades generadas por la pandemia (Covid-19) en la búsqueda de una administración más eficaz y eficiencia en la protección de los usuarios y consumidores.

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

1. Consideraciones.

Durante el ejercicio 2021 el funcionamiento de la sanidad canaria sigue estando influenciado por la incidencia de la pandemia originada por el Covid-19, que sin duda ha propiciado un alto nivel de saturación en el funcionamiento de nuestro sistema sanitario. Es un año en el que se contabilizado un incremento de contagios y muertes por la incidencia directa o indirecta del coronavirus, un record en las incidencias acumuladas y en las altas médicas, y además de contabilizarse más de 3.739.741 dosis de vacunas administradas. A pesar de los esfuerzos de la Administración y del personal sanitario para normalizar la prestación de los servicios, estamos aún lejos de alcanzar un grado óptimo de satisfacción en la prestación de los servicios sanitarios.

El aumento del número de quejas apreciado evidencia que no se han solucionado los problemas detectados en el ámbito sanitario de la Comunidad Canaria, pues se colapsa la asistencia presencial y se imposibilita, en algunos casos, el acceso a los diferentes servicios, lo que nos lleva a reflexionar sobre la necesidad de plantearse medidas que eviten que nuestro sistema de salud llegue a su límite, atacando de forma eficaz la reducción drástica de las listas de espera, mejorando la situación de las urgencias hospitalarias y los centros de atención primaria, mediante planes de mejora efectivos de los centros de salud, reducción del déficit de financiación o abordando nuevas políticas de personal, entre otras medidas posibles.

Los ciudadanos canarios mantienen su confianza en la Institución de la Diputación del Común como instancia intermediadora con la administración sanitaria, en temas tan variados como los que se refieren a las reclamaciones no atendidas de responsabilidad patrimonial (**Q21/47; Q21/1148; Q21/3228**), solicitudes de financiación de medicamentos y tratamientos no autorizados en nuestro sistema sanitario (**Q21/303; Q21/1098; Q21/1708**), funcionamiento del transporte sanitario urgente y no urgente (**Q21/333; Q21/1378; Q21/1378**), retraso en los procesos de rehabilitación de pacientes (**Q21/424; Q21/1113; Q21/2734**), el mal atendimento en los centros de salud y en las urgencias hospitalarias (**Q21/1041; Q21/3118; Q21/3517; Q21/3595**), el trato inadecuado a pacientes (**Q21/1885; Q21/2623**), la falta de información a familiares del estado de los pacientes o el retraso en el reembolso de gastos de los usuarios sanitarios (**Q21/3178; Q21/272**).

Cabe destacar un aumento de los casos relacionados con la salud pública, debido a la existencia de plagas de insectos o roedores y otras situaciones de insalubridad en las que se precisa la actuación urgente de alguna administración (**Q21/921; Q21/1726; Q21/3061; Q21/3185; Q21/3206**).

Hemos reservado el análisis de las quejas recibidas con relación al Covid-19 en un apartado especial de este informe.

El mayor número de quejas que se han tramitado se refieren, un año más, a las listas de espera, que vuelve a ser el tema sobre el que se han pronunciado más los ciudadanos de Canarias, quienes siguen reclamando celeridad en los llamamientos para intervenciones quirúrgicas, así como para la realización de pruebas médicas, diagnósticos y tratamientos. Se aprecia también un número significativo de quejas referidas a la cancelación de consultas médicas sin previo aviso o el retraso y/o suspensión de tratamientos ya pautados.

Si nos referimos al nivel de colaboración de la Administración en la resolución de las quejas, es evidente que la saturación de los servicios sanitarios incluye igualmente la de los servicios administrativos, aunque a pesar de los retrasos en las contestaciones a las peticiones del Diputado del Común, en líneas generales, se aprecia una predisposición de la administración sanitaria para colaborar con este Comisionado Parlamentario en la resolución de las quejas.

2. Principales motivos de queja

Listas de espera sanitarias

Según los datos del Ministerio de Sanidad, actualizados a fecha 5 de diciembre de 2021, un total de 27.499 pacientes estaban en lista de espera para operarse en el Sistema Nacional de Salud (SNS) hasta el semestre 1 de 2021 en Canarias, lo que representa una variación del 8,01% respecto al mismo periodo del año anterior, según el último informe de listas de espera publicado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El tiempo medio de espera para ser operado en la Canarias se situó en semestre 1 de 2021 en 126 días, lo que representa una variación de -25 días respecto al semestre anterior. En el conjunto de España el tiempo medio que se tarda en entrar en quirófano es de 121 días.

La lista de espera para consulta a un especialista se sitúa en torno a unos 120 días.

Estos datos tienen su reflejo en el número de quejas recibidas sobre listas de espera sanitarias (quirúrgicas, consultas y diagnósticas) durante el ejercicio 2021, lo que evidencia que el problema estructural al que nos referimos en el informe del ejercicio anterior se mantiene como uno de los que necesita una atención más urgente por parte de la Administración, y ello teniendo en cuenta la influencia negativa de la crisis sanitaria del covid-19, que sin duda ha propiciado la paralización de muchas intervenciones programadas, pero también ha mostrado una cierta falta de previsión con respecto a lo sucedido en el año 2020.

Aunque gran parte de las quejas sobre listas de espera quirúrgicas se han solucionado tras la petición de informe de la Diputación del Común (**Q21/419; Q21/457**), la necesidad de mejorar su gestión se hace más perentoria cuando se trata de personas mayores, o con una necesidad de urgente intervención y la media de espera se sitúa en más de un año hasta se produce la misma (**Q21/454; Q21/521; Q21/718; Q21/167**).

La situación es más desesperante para el ciudadano cuando tiene que esperar largo tiempo para que se le practique una prueba o se le realice el diagnóstico que precede a una posible intervención, por lo que

hay que sumar el tiempo de espera de la prueba o diagnóstico al de la propia intervención, en su caso (**Q21/1353; Q21/1682; Q21/2071**). Una simple prueba médica y cita urgente para el neurólogo puede retrasarse desde octubre de 2021 hasta febrero de 2022 (**Q21/3052**). Principalmente, los retrasos afectan a pruebas como biopsias (**Q21/1547; Q21/2662**), resonancias magnéticas (**Q21/2630; Q21/2798; Q21/2989**) o exploración de cuerpo por TAC (**Q21/1081; Q21/2665**).

Cancelación de consultas médicas sin previo aviso, retraso o suspensión de tratamientos.

La cancelación de las citas ya concedidas sin el preaviso a los pacientes y sin fijar una nueva, sin duda supone un fallo en la gestión sanitaria, al tiempo que hace aumentar el desánimo y la desconfianza en el sistema, y puede suponer en algunos casos que el/la paciente lleve 7 meses sin recibir el tratamiento prescrito (**Q21/296**). Otras veces, el/la paciente ha conseguido con su insistencia que le concedan una cita pero luego se le cancela sin aviso (**Q21/1579**). También es frecuente que se suspendan tratamientos ya iniciados (**Q21/299**) o se interrumpan consultas y revisiones (**Q21/655**), siendo la principal causa alegada por la Administración la saturación de los servicios ocasionada por la incidencia del Covid-19.

Con los datos difundidos por el Gobierno de Canarias y actualizados a fecha 30/12/2021, en nuestra comunidad autónoma son ya 149.046 los casos confirmados, 1.132 las personas fallecidas con COVID-19, 41.059 casos activos y 106.855 las personas dadas de alta.

Desde el punto de vista de la gestión administrativa, sin duda, esta pandemia ha agudizado las carencias de nuestro sistema sanitario, y el aumento significativo de quejas en esta Institución demuestra la necesidad de que se incrementen los esfuerzos para alcanzar una mayor eficacia en la atención a la ciudadanía.

En el Área de Sanidad y Salud Pública, relacionadas directamente con el Covid-19, hemos recibido un total de **68** quejas, que se han podido cerrar en su totalidad.

Los motivos objeto de queja han sido variados.

- La exclusión del grupo 3B o 3A de la etapa de priorización de la estrategia de vacunación para el Covid-19 de colectivos profesionales que se consideran asistenciales y trabajan en contacto con pacientes, ha supuesto un número importante de quejas en la Diputación del Común, principalmente por el retraso en culminarse el proceso para estos profesionales.

Colectivo de podólogos (**Q21/503**), queja que fue archivada por haberse llegado al límite de actuaciones.

Colectivo de dentistas, higienistas dentales y auxiliares de odontología (**Q21/858; 21/1052; 21/1065**). Las quejas fueron archivadas en unos casos por no apreciarse infracción del Ordenamiento Jurídico, en otros por solución, al haberse producido finalmente la vacunación. También se produjo el archivo por haberse llegado al límite de actuaciones del Diputado del Común.

Colectivo de auxiliares de enfermería en el sector privado (**Q21/1042**). Queja que se archivó por límite de actuaciones.

Colectivo de Técnicos Optometristas (**Q21/1392**). Queja que se archivó por límite de actuaciones.

Colectivo de profesores de infantil en la enseñanza concertada (**Q21/1559**). La Queja se archivó por límite de actuaciones.

Cabe puntualizar que los archivos por límite de actuaciones se producen tras recibirse el informe solicitado a la administración sanitaria, y observarse que el retraso se debe a la configuración y agilidad de aplicación del protocolo de vacunación, y es cuestión de tiempo que a dichos profesionales afectados se les administre la vacuna, como así ocurrió.

- Fue motivo de queja la obligatoriedad de vacunación exigida para el personal de nueva incorporación en el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife (**Q21/2132; Q21/2133; Q21/2138; Q21/2142**). Las quejas no fueron admitidas inicialmente, toda vez que se apreció que los/as reclamantes no habían recurrido previamente a la administración que emitió la Circular.

- La designación de puntos de vacunación a mucha distancia de los domicilios de los reclamantes (**Q21/1868; 21/1884; Q21/1977**) motivó que se dirigieran al Diputado del Común, por cuanto consideraban injusto que, existiendo puntos de vacunación cerca de su casa, se vieran obligados a usar hasta dos transportes para acudir a la cita. Finalmente las quejas se archivaron por solución.

- En el ámbito hospitalario, el drama de la pandemia por COVID-19 evidenció que, mientras por un lado, los profesionales y personal de la salud junto a los centros e instituciones sanitarias realizan un incommensurable esfuerzo de recursos humanos y materiales para atender y cuidar a sus enfermos, por otro lado, la aplicación estricta del protocolo Covid-19 ha impedido a familiares acercarse a los/las pacientes para acompañarles y brindarles su apoyo, como por ejemplo un simple control de embarazo (**Q21/1187; Q21/2239**). Ambas quejas fueron archivadas por desistimiento, dado que ambos reclamantes decidieron no proseguir con la tramitación de las mismas.

- El retraso en la vacunación de jubilados mutualistas originó quejas ante la Diputación del Común (**Q21/733; Q21/1532**), por cuanto a pesar de pertenecer a un grupo de riesgo por la edad, no se ha tenido en cuenta por la administración sanitaria la existencia de personas en un grupo de edad prioritario que reciben servicio sanitario a través de sus mutuas, y que no han podido recibir su dosis al mismo tiempo que las personas adscritas al sistema público. Finalmente, en ambos casos, tras las gestiones oportunas se produjo la citación para la vacunación.

- La normativa sobre el uso de mascarillas (Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19), ha suscitado el desacuerdo de algunos ciudadanos por su uso en centros comerciales o establecimientos, a pesar de tener enfermedades respiratorias (**Q21/495**) u otras patologías que las exencionan de su uso (**Q21/1027**). Las quejas se han archivado porque no se ha observado infracción del Ordenamiento Jurídico por parte de una administración canaria.

- La psicosis que se adueñó de Europa por los casos de reacción de la vacuna de AstraZeneca, y que obligó a España a suspender el proceso de vacunación con esta, desembocó en las quejas de personas mayores que directamente han rechazado la segunda dosis, pero no se les ha dado una alternativa desde la administración sanitaria (**Q21/1889**), así como de otras personas mayores de 65 años que se niegan a recibir la segunda dosis y ante la alternativa de vacunarse en octubre ha interpuesto una denuncia ante el juzgado (**Q21/2064**). La primera de las quejas se archivó porque no se apreció infracción del Ordenamiento Jurídico por parte de la Administración, y la segunda por encontrarse el asunto sub iudice.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1. Consideraciones

En el área de Servicios Sociales, durante 2021, se han recibido **7** quejas más que en 2020, relacionadas, un año más, con la demora de la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración en resolver los expedientes de las Pensiones No Contributivas, de la Prestación Canaria de Inserción, y los recursos de alzada contra las denegaciones de dicha ayuda económica básica.

2. Principales motivos de queja

En 2021, nos hemos tenido que enfrentar de nuevo, por un lado, a un gran número de quejas motivadas por la injustificable dilación en la tramitación, por la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, de los expedientes de las Pensiones No Contributivas (PNC), que no se resuelven antes de un año y medio, aproximadamente; y, por otra parte, las quejas por demora en la tramitación de la Prestación Canaria de Inserción (PCI) y los recursos de alzada contra la denegación de la renovación de dicha Ayuda Económica Básica.

La Pensión No Contributiva es una prestación económica a la que tienen derecho las personas que se encuentran en una situación de necesidad económica, y la Prestación Canaria de Inserción es una ayuda económica básica para la población en riesgo de exclusión o en riesgo de estarlo.

Por tal motivo, esta Institución dirigió Recomendaciones a la Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración, a las que nos referiremos en el siguiente Capítulo.

En el resto de las quejas presentadas en 2021, los ciudadanos alegaban imposibilidad de conseguir cita en los Servicios Sociales municipales y retardo en la tramitación de las correspondientes ayudas. Dicha problemática se fue solucionando a medida que la situación provocada por la Pandemia procedía a normalizarse.

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

1. Consideraciones Generales.

Las quejas presentadas se han referido a la no respuesta expresa o disconformidad con resolución desfavorables de las Direcciones Provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social y Servicio Público de Empleo Estatal cuyos organismos afectados pertenecen a la Administración General del Estado, por lo que se han instado los trámites de traslado al Defensor del Pueblo para 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 informes y/o resolución expresa. La mayor parte de ellas están relacionadas con las prestaciones por desempleo, disconformidad en denegación ingreso mínimo vital atendiendo a los criterios de la normativa actual o dilación en su tramitación. Asimismo, se presentan expedientes de queja referidos a no aplazamientos y fraccionamientos deudas ante la Tesorería Seguridad Social o sobre embargos en cuentas inembargables donde los ciudadanos exponen la imposibilidad de devolución de cobros indebidos, y destacan algunos expedientes de solicitudes de pensiones jubilación en ámbito de convenios bilaterales que se dilatan en el tiempo ante la falta de respuesta del país de origen.

Procede destacar que se han resuelto favorablemente la regularización de pensiones de jubilación, prestaciones por desempleo o reconocimientos favorable ingreso mínimo vital de entre otros asuntos (**Q21/799, Q21/805, Q21825, Q21/1114, Q21/1199**)

2. Principales motivos de las quejas

SIN RESOLUCIÓN EXPRESA DE LA ADMINISTRACIÓN

Sin duda alguna, la alta vulnerabilidad social ha supuesto una demanda del Ingreso Mínimo Vital (IMV) para muchas familias que junto a la imposibilidad de incorporarse al ámbito laboral desde los inicios de la pandemia ha llevado implícito un incremento en las quejas sin resolver en tiempo y forma, ya que dilatan la resolución del expediente a pesar de los grandes esfuerzos de administraciones para dotar recursos humanos en las distintas administraciones. Se continúan trasladando discrepancias de la ciudadanía, pero cierto es, que una vez supervisado se concluye con una resolución desfavorable al no concurrir, en el caso concreto, con las condiciones para ser considerado de vulnerabilidad social de acuerdo con el cómputo de los ingresos y patrimonio (RD 20/2020 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.

Asimismo, destacan varios expedientes sobre situación de desamparo al no poder acceder a prestaciones seguridad social por cuanto las deudas contraídas 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 deuda con la administración.

Respecto a quejas relacionadas con solicitudes de jubilación y/o prestaciones anticipadas, nos trasladan que no son resueltas favorablemente a pesar de contar con edad para solicitarlas según refieren los promotores de los expedientes.

SIN CITA PRESENCIAL Y/O TELEFÓNICA

En menor medida que durante periodo anterior, han llegado algunos expedientes que presentan queja ante la imposibilidad, a pesar de estar a dos años de inicio pandemia, de conseguir cita telefónica y menos aún presencial. Asimismo refieren 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.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

1. Consideraciones generales.

Se han realizado, en el área de Trabajo y Función Pública **2.946** actuaciones durante el año 2021, por parte del personal que tiene a su cargo la citada área.

La inmensa mayoría de quejas recibidas, y tramitadas en el año 2021, siguen estando relacionadas con el acceso al empleo público, convocatorias y desarrollo de los procesos selectivos, motivación de las calificaciones de los tribunales calificadores, acceso a copias del examen y bolsas de empleo.

Igualmente, se han recibido quejas sobre provisión de puestos de trabajo y movilidad, retribuciones, permiso por cuidado de hijos e hijas, expedientes disciplinarios, prevención de riesgos laborales, teletrabajo, comisiones de servicios, entre otras cuestiones.

La atención telefónica sigue siendo el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía, tanto para realizar consultas sobre el estado de tramitación y gestiones realizadas en sus quejas, como para resolver dudas sobre qué actuaciones pueden ser objeto de supervisión y poder valorar si procede presentar queja en esta institución, o informarse sobre posibles vías de actuación.

Con respecto a las actuaciones de supervisión con las Administraciones Públicas, seguimos priorizando, como medio para agilizar la tramitación de las quejas, las gestiones tanto por vía telefónica como por correo electrónico, además de la correspondiente petición de informe por escrito.

El total de las quejas tramitadas en 2021 en el área fueron 330, de las cuales 201 fueron presentadas ese año.

Seguimos velando, desde el área de Trabajo y Función Pública, 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 de la Constitución Española, e, igualmente, a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículo 21). 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.

2. Principales motivos de queja:

Derecho a la Carrera Administrativa.

En el pasado ejercicio dimos cuenta 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.

Recordemos que esta Diputación 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 (Q19/791, Q19/791, Q19/792, Q19/802, Q19/805, Q19/816, Q19/897, Q19/898, Q19/981, Q19/1394, Q19/1474, 19/1507).

Igualmente, la Diputación 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 establece 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, en el presente ejercicio informamos que, 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).

Permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave.

En el presente ejercicio se recibió escrito de queja, de un funcionario del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, en el que se ponía de manifiesto que había solicitado permiso por cuidado de su hijo y que, desde la fecha de su solicitud, en 2020, no había recibido respuesta a la misma, por lo que solicitaba la intervención de esta institución, para que el Ayuntamiento resolviera expresamente su solicitud.

Dado el motivo de queja, se realizó, previamente a la solicitud de informe, gestión telefónica, por parte del personal técnico de esta institución, con la Jefa de Sección de Recursos Humanos del Ayuntamiento y, a la vista de lo comunicado por la misma, se le solicitó que agilizara la resolución del procedimiento, habida cuenta de la fecha de la solicitud del interesado.

Se recibió informe del Ayuntamiento en el que se ponía de manifiesto que se estaba realizando un estudio de lo solicitado, desde la última actuación técnica, desde cuando se puso a la firma de la Concejal Delegada de Personal la propuesta de resolución, dado que entendían que, en principio, no se daban las circunstancias exigidas de ingreso hospitalario necesario para las otras enfermedades graves y que tampoco quedaba acreditado la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente por parte del solicitante.

Igualmente, se exponía en el informe, la delicada y difícil situación de efectivos con los que contaba la Policía Local para cubrir una población de en torno a 24.000 habitantes y, a su vez la situación delicada debido a la crisis sanitaria y a la falta de medios de la Guardia Civil, que, en algunos momentos, sólo disponían de una patrulla para cubrir toda la comarca noroeste.

Obraba, en la copia del expediente trasladado a esta institución por parte de la Corporación municipal, propuesta de resolución de la Jefa de Sección de Recursos Humanos, favorable a reconocer el derecho al funcionario.

A la vista de lo informado por la Administración municipal, esta institución formuló, al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, recordatorio de deberes legales y 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 pasamos a reseñar, en este informe, de manera resumida:

-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 (...)."

A fecha del cierre del ejercicio, no hemos recibido respuesta aceptando o rechazando la Resolución que hemos formulado en el mes julio de 2021, pese a las gestiones realizadas por esta institución para que nos remitan respuesta.

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.

Se ha concluido la tramitación de las quejas (Q20/32 y Q20/33), motivadas por la disconformidad con el resultado de “no apto”, en reconocimiento médico, en las pruebas selectivas de acceso al Cuerpo General de la Policía Canaria.

Admitidas las quejas a trámite, se solicitó informe, a la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, acerca de lo expuesto por los interesados, así como sobre las siguientes cuestiones:

- cuál era el motivo por el cual los aspirantes no habían resultado seleccionados.

- nos aclarase si los aspirantes poseían capacidad funcional para el desempeño de las tareas y en el caso de que no la poseyeran, nos aclarase cuál era la causa de exclusión, de conformidad con lo establecido en la Orden de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad de 9 de noviembre de 2017 (BOC Nº 227 de 24 de Noviembre de 2017), trasladando a esta institución copia auténtica, foliada y sellada del reconocimiento médico realizado;

- nos aclarase, a la vista de lo que expuesto por los interesados, si el motivo de exclusión fue el tatuaje, citando textualmente la base de la convocatoria del proceso selectivo, en dónde se contemplaba que el tatuaje era causa de exclusión;

- nos aclarase si, a un aspirante que estuviera en proceso de selección para su nombramiento como “policía en prácticas” se le podía aplicar el Reglamento de organización y funcionamiento del Cuerpo General de la Policía Canaria (Decreto 77/2010, de 8 de julio), en concreto el artículo 39.4, si no se le había seleccionado ni se le había nombrado en prácticas, visto lo que se establece en el artículo 2 del citado Decreto y lo contemplado en la Resolución de 8 de noviembre de 2018 (antes citada) que regula este proceso de selección (BOC número 225 de 20 de noviembre de 2018):

Artículo 2. Ámbito de aplicación Este Reglamento es de aplicación al personal funcionario del Cuerpo General de la Policía Canaria. Asimismo le será de aplicación al personal funcionario en prácticas, sin perjuicio de las normas específicas que regulen su proceso de selección.

En estas quejas se hizo necesario solicitar hasta tres informes aclaratorios, a la vista de lo comunicado por la Dirección General de Seguridad y Emergencias y la Inspección Médica del Gobierno de Canarias y, finalmente se trasladó la siguiente consideración al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad que transcribimos literalmente:

Primera. Obligación de Colaborar.

Conviene, con carácter previo, aclarar que la obligación de colaborar de las Administraciones Públicas Canarias con esta Defensoría no se limita solo a la evacuación del informe respectivo sobre las cuestiones solicitadas en nuestra petición, si no que se extiende al acceso a los expedientes o a la documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, si así fuere solicitado por esta institución.

El artículo 30.3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, establece a este respecto lo siguiente: "A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquéllos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la Ley".

Por su parte, el artículo 33 de la mencionada Ley 7/2001 dispone: “El Diputado del Común podrá solicitar de las administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, los documentos y expedientes que juzgue necesario para el ejercicio de su función, incluso aquellos que tengan el carácter de reservados”.

Por tanto, los elementos de juicio necesarios para la debida tramitación de la queja requieren, en algunos casos, el acceso a documentos que obren en el expediente para poder desarrollar la función encomendada a esta institución, que no es otra que la supervisión de las actividades de la administraciones públicas canarias en su relaciones con la ciudadanía, a fin de garantizar los derechos y libertades constitucionales, de acuerdo con lo establecido en la Ley.

Por lo expuesto, y en atención a nuestros reiterados requerimientos en el marco de la queja de referencia, 15 de mayo de 2020 (r/s. 202000007142); 6 de julio de 2020 (r/s. 202000009868); 29 de septiembre de 2020 (r/s. 202000014523), sobre la copia auténtica, foliada y sellada del reconocimiento médico realizado al aspirante, esta institución no ha podido concluir adecuadamente la tramitación de la queja de referencia, en orden al más eficaz cumplimiento de nuestras funciones.

Segunda.- Cumplimiento de los requisitos exigidos en la convocatoria.

En la base específica segunda de la convocatoria que nos ocupaba, se establecían los requisitos que deberían reunir los aspirantes, en concreto “I) Cumplir las normas de apariencia externa y presentación al servicio a que se refiere el artículo 39 del Decreto 77/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Cuerpo General de la Policía Canaria, o en condiciones de cumplirlas antes de su nombramiento”. Entre estos requisitos estaba el “no hacer uso de tatuajes visibles” (artículo 39.4 del Decreto antes mencionado).

Fue precisamente la verificación del cumplimiento de este requisito lo que ha sido motivo de queja en esta institución, ya que, de los informes evacuados a esta institución, se puso de manifiesto que la comprobación de este requisito no se realizó con las uniformidades reglamentarias, pues no debe olvidarse que no está prohibido hacer uso de tatuajes sino que los mismos sean visibles, por lo que sorprende que, en un proceso selectivo, se presuponga la visibilidad de un tatuaje, sin la comprobación de su visibilidad con la uniformidad reglamentaria.

Por otro lado, tratándose de un proceso selectivo en el que debe regir la transparencia, entre otros principios rectores del acceso al empleo público, nada obsta para que la comprobación de este requisito se documente fotográficamente, precisamente para evitar situaciones como la analizada en la presente queja, el cuestionamiento de esa visibilidad, que ni fue comprobado con las uniformidades reglamentarias, ni se documentó fotográficamente, circunstancias que pudieron comprobarse a la vista del contenido de sus informes en respuesta a nuestros requerimientos.

Por otro lado, con respecto al reconocimiento médico y lo que establece la base específica décima de la convocatoria que nos ocupa, que transcribimos “De carácter obligatorio y eliminatorio, la calificación de esta prueba será de Apto o No Apto y su superación acreditará la posesión por el aspirante de la capacidad funcional para el desempeño de las tareas”, a juicio de esta institución no se puede calificar de no apto a un aspirante que posee capacidad funcional, conforme dispone la base décima de la convocatoria.

Cuestión distinta es la exclusión del proceso por no cumplir un requisito de acceso al empleo público y que el mismo es exigible en el momento del reconocimiento médico, por lo que esta institución entiende que las bases de este tipo de procesos selectivos, de acceso al Cuerpo de la Policía Canaria, debieran ser modificadas en futuros procesos selectivos, entendiendo que la causa de exclusión, en caso de no cumplir

con las normas de apariencia externa y presentación al servicio del artículo 39 del Decreto 77/2010, sería precisamente el no cumplir con uno de los requisitos de la convocatoria que nada tiene que ver con que el aspirante posea capacidad funcional o no para el desempeño del servicio.

No debe olvidarse las funciones que competen a la Inspección Médica de conformidad con el Decreto 113/2013, de 15 de noviembre, de evaluación médica del personal del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias:

Artículo 4. Delimitación.

La Inspección Médica realizará la evaluación de la capacidad para el servicio del personal incluido en el ámbito de aplicación de este Decreto, correspondiéndole:

a) El reconocimiento y evaluación médica de los requisitos de capacidad para el servicio cuando se exija en las convocatorias de acceso como fase del procedimiento selectivo.

Por consiguiente, poseer la capacidad funcional u operativa necesaria para el desempeño de las funciones propias del Cuerpo General de la Policía Canaria, conlleva estar exentos de toda enfermedad orgánica, secuelas de accidentes, o deficiencias físicas o psíquicas que puedan constituir una dificultad para la práctica de la profesión, por lo que, a la Inspección Médica le compete determinar la existencia o inexistencia de alguna causa de exclusión de conformidad con la Orden de la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad de 9 de noviembre de 2017, por la que se establece el cuadro de exclusiones médicas que han de regir en los procedimientos para el ingreso y provisión de puestos de trabajo en las diferentes escalas y empleos del Cuerpo General de la Policía Canaria (BOC nº 227, de 24.11.17).

En virtud de las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitirle las siguientes RESOLUCIONES:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

-Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 30.1 y 3 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, a la vista de nuestra consideración primera, particularmente, en el caso que nos ocupa:

"1. Las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones públicas canarias, o de los órganos y entidades reseñados en el artículo 17 de esta Ley, están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Diputado del Común en sus actuaciones (...).

3. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación que guarde relación con la actividad o servicio objeto de la investigación, a excepción de aquéllos clasificados con el carácter de secretos de acuerdo con la Ley".

RECOMENDACIÓN

- Que, en futuros procesos selectivos de acceso al Cuerpo General de la Policía Canaria, la comprobación de los requisitos de las normas de apariencia externa y presentación al servicio, recogidas en el artículo 39 (Decreto 77/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Cuerpo General de la Policía Canaria), en particular, la visibilidad de los tatuajes, en el proceso selectivo, sea comprobada con las uniformidades reglamentarias y documentada fotográficamente.-Que esta comprobación del requisito de visibilidad de los tatuajes sea realizada por el Tribunal Calificador, pues, a juicio de esta institución, excede de las competencias propias de la inspección médica, la comprobación de una realidad fáctica, como es la visibilidad de un tatuaje con la

uniformidad reglamentaria, al no requerir de un conocimiento especializado, médico en este caso, el cual sí se requiere cuando se trata de determinar la existencia o inexistencia de alguna causa de exclusión médica que acreditaría, en su caso, la posesión o no, por el aspirante, de la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la mencionada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza el recordatorio de deberes legales y las recomendaciones que le hemos formulado, en término no superior al de un mes. En el caso de que los acepte, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de los mismos. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo a esta Diputación del Común.

Se recibió respuesta a la Resolución en los siguientes términos:

“(…) SE ACEPTA la recomendación formulada. En cuanto a las medidas adoptadas en cumplimiento de la citada recomendación para el Cuerpo General de la Policía Canaria, se informa:

1. En los procesos selectivos que actualmente se encuentran en curso, se han dado instrucciones al Tribunal calificador para que sean ellos quienes realicen la comprobación del requisito de visibilidad de los tatuaje, con la uniformidad reglamentaria y de la talla adecuada a la morfología de la persona opositora y documentada fotográficamente previa autorización.

2. En cuanto a futuros procesos selectivos, este Centro Directivo tendrá en cuenta la recomendación formulada en relación con esta recomendación, y quedará reflejada en las bases de las correspondientes convocatorias”.

3.

La queja fue archivada a la vista de la aceptación de nuestra recomendación.

Complemento por formación permanente (Sexenio).

En el pasado informe dimos cuenta de la respuesta recibida a la Recomendación que formulamos a la Consejera de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (Q19/1506) para que adoptara, a la mayor brevedad que le fuera posible, las medidas que procediera para garantizar el derecho del personal laboral docente de acceder al complemento por formación permanente (sexenio), siempre que se reunieran los requisitos necesarios para acceder al mismo.

Pues bien, en el presente informe, hemos recibido respuesta a nuestra petición de informe aclaratorio, comunicando el Centro Directivo que el referido complemento retributivo, no es de aplicación al personal laboral docente (excluido el profesorado de Religión), y que los criterios expuestos en los informes han sido avalados por las resoluciones judiciales dictadas por la Sala de lo Social, del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, y por los Juzgados de lo Social, con Sede en Santa Cruz de Tenerife, que desestiman los recursos interpuestos por el personal laboral docente que solicita el reconocimiento de sexenios.

Igualmente, añaden en su respuesta que, la generalidad de las Sentencias dictadas por la Sala de lo Social, del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, y de los Juzgados, con Sede en Las Palmas de Gran Canaria, algunas de ellas, manifiestan ciertas discrepancia en relación a la no aplicación del Acuerdo al personal laboral docente, que desestiman en sus FALLOS las peticiones de los demandantes, con la única excepción de la Sentencia dictada en el recurso de suplicación número (...) que estimaba la pretensión del demandante, personal laboral docente, y que se encuentra actualmente recurrida en casación para la unificación de doctrina, ante la existencia de doctrina contradictoria.

Por tanto, considera el Centro Directivo que, vistos los pronunciamientos judiciales contradictorios (muchos de ellos con sentencias firmes), se está a la espera de que sea resuelta la unificación de doctrina, considerando ajustado a derecho la no aplicación del referido complemento retributivo (sexenios) al colectivo del personal laboral docente mencionado, conforme a la legalidad existente y a la doctrina jurisprudencial establecida por las Sentencias de la Sala de lo Social de Santa Cruz de Tenerife, y hasta en tanto no sobrevenga una decisión judicial que resuelva la controversia de criterios.

La queja fue archivada por haber llegado al límite de actuaciones. No obstante, informaremos, en el próximo informe anual, si finalmente contamos con la decisión judicial que unifique los criterios interpretativos.

Proceso selectivo para la configuración de una lista de empleo de conductores de transporte urbano y operarios de servicios múltiples.

Se recibieron en esta institución varias quejas relacionadas con la ausencia de publicación, en boletín, de la resolución final del proceso selectivo para la configuración de listas de empleo en distintas especialidades (Q21/650, Q21/713 y Q21/1044).

Se solicitó informe al Ayuntamiento de Arrecife, para que nos comunicara si había procedido a publicar el Decreto que aprobaba la lista específica de empleo y, a través de que medio se había procedido a su publicación, visto lo manifestado por los interesados.

La Administración municipal informó que había publicado, de conformidad con las bases que rigen el procedimiento de selección, la lista específica de empleo en el tablón de edictos electrónico de la corporación.

Se recibieron alegaciones, por parte de los interesados, al informe que nos trasladó la Corporación municipal, en las que se ponía de manifiesto que no podían recurrir la resolución y que les causaba indefensión, al no haberse publicado la misma en el boletín ya que, en la resolución publicada en el tablón de edictos, se contenía que, contra la resolución, se podría interponer, por las personas interesadas, recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Las Palmas de Gran Canaria, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas, y que podría interponerse, a criterio de la persona interesada, en vía administrativa, recurso potestativo de reposición ante la Concejalía delegada de Recursos Humanos, en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a la publicación del Decreto en el Boletín Oficial de la provincia de Las Palmas.

Se hizo necesario solicitar informe al respecto, aclarando la Administración municipal que, cuando se trata de actos integrantes de un procedimiento de selección o de concurrencia competitiva, en la convocatoria de los mismos se deberá indicar el medio donde se efectuarán las sucesivas publicaciones (art. 45.1, b) (LPACAP); hecho que, en las bases reguladoras del proceso de selección de referencia se determinaba. Asimismo, añadía que, en el mismo precepto legal, la publicación de los actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban practicarse en tablón de edictos, se entenderá cumplida por su publicación en el Diario Oficial correspondiente (art. 45.4 LPACAP).

A la vista de lo informado, esta institución 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.

Entre las consideraciones que trasladamos, a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Arrecife, pasamos a reseñar las siguientes:

-consideramos razonable que, por parte del Ayuntamiento se valore la conveniencia de proceder de nuevo a la publicación de la resolución que aprueba la listas específicas de empleo, como así se había comunicado, pues la Administración municipal, en ningún momento nos ha informado que procedió a rectificar el Decreto que aprobaba la lista, corrigiendo así el error cometido, pues ciertamente se publicó el Decreto informando que se podía recurrir el mismo, una vez se publicase en el Boletín Oficial de la Provincia, en contra de lo establecido en las bases de la convocatoria, lo cual indujo a error a las personas interesadas que confiaron en esa Administración municipal.

-Debe tenerse en cuenta que la doctrina de los actos propios tiene su último fundamento en 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).

-El principio de que nadie puede ir contra sus propios actos, solo tiene aplicación cuando lo realizado se oponga a los actos que previamente hubieren creado una situación, o relación de derecho, que no podía ser alterada unilateralmente por quien se hallaba obligado a respetarla (SSTS 9 de diciembre de 2010, 7 de diciembre de 2010, 25 de febrero de 2013). Significa, en definitiva, que quien crea en una persona una confianza en una determinada situación aparente y la induce por ello a obrar en un determinado sentido, sobre la base en la que ha confiado, no puede pretender que aquella situación era ficticia y que lo que debe prevalecer es la situación real porque los actos jurídicos lícitos realizados determinan necesariamente unas consecuencias jurídicas (SSAAPP Madrid, 27/01/1992; Pontevedra, 30/04/1992, Toledo, 24/06/1992, Palma de Mallorca, 07/09/1992; Málaga, 31/10/1992; Zaragoza, 26/10/1992, entre otras muchas).

-En palabras del Tribunal Constitucional *“la llamada doctrina de los actos propios o regla que decreta la inadmisibilidad de venire contra factum proprium surgida originariamente en el ámbito del Derecho privado, significa la vinculación del autor de una declaración de voluntad generalmente de carácter tácito al sentido objetivo de la misma y la imposibilidad de adoptar después un comportamiento contradictorio, lo que encuentra su fundamento último en la protección que objetivamente requiere la confianza que fundadamente se puede haber depositado en el comportamiento ajeno y la regla de la buena fe que impone el deber de coherencia en el comportamiento y limita por ello el ejercicio de los derechos objetivos”* (STC 73/1988, de 21 de abril).

-La regla según la que nadie puede ir contra sus propios actos constituye una verdadera norma jurídica, emanada de la buena fe, límite impuesto al ejercicio de los derechos subjetivos (art. 7 del Código Civil), de modo que la iniciativa de su aplicación corresponde en exclusiva a los Tribunales, sin necesidad de previa invocación de las partes, conforme al brocardico *iura novit curia*, que permite a los mismos resolver los litigios con aplicación de normas distintas de las invocadas por los litigantes, por más que se respete siempre los hechos alegados y la causa de pedir (STS 353/2005, de 18 de mayo).

-Resumiendo y como conclusión, se ha de decir que 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 art. 7.1 del Código Civil.

-En el caso analizado, cabe entender que la actuación de la Administración ha vulnerado el principio de confianza legítima de las personas interesadas, conclusión que en este caso se apoya especialmente en la existencia de «actos concluyentes» de la Administración que generaron una razonable convicción en las personas interesadas de que existe una voluntad inequívoca de la Administración en el sentido correspondiente.

A fecha del cierre no hemos recibido respuesta a la sugerencia formulada a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Arrecife.

Lista de reserva de personal funcionario interino, plazas de auxiliar administrativo, Grupo C, subgrupo C2.

Damos cuenta de la conclusión de la Q19/1404, motivada por la disconformidad con la valoración de la formación y experiencia en proceso selectivo, En el presente ejercicio, se recibió informe, de la Administración municipal, en el que daba cuenta de la resolución del recurso de reposición, interpuesto por el interesado, así como de la valoración del Tribunal Calificador, que ratificaba la puntuación concedida (en este caso era cero en experiencia y formación), al considerar que el interesado no tenía experiencia conforme a lo que aportaba y que tampoco tenía formación, al solo poder valorar cursos de formación y perfeccionamiento conforme a las bases.

La queja fue archivada al no apreciar, del informe trasladado por el Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo, actuación susceptible de supervisión.

Sin embargo, el ciudadano realizó alegaciones manifestando su disconformidad con el contenido del informe que le habíamos trasladado, por lo que esta institución consideró oportuno remitirle comunicación al respecto, informándole que la baremación de méritos no permite valorar como cursos las diferentes asignaturas de una titulación académica y que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico aplicable, tanto los cursos de formación, como los títulos propios, tienen que estar relacionados con las funciones del cuerpo, escala y especialidad que se convoque, por lo que esto implica que el tribunal calificador tiene que hacer una valoración casuística del curso invocado por el aspirante (contenido, duración, nivel y resultados) con el contenido funcional de la plaza (tareas, funciones, responsabilidades, etc.) y que con motivo de esta labor de valoración abierta al juicio del tribunal, cuando la desconexión entre el curso y las funciones de la plaza convocada sea manifiesta, el aspirante tiene la carga de probar la conexión alegada, acreditando la misma y es, en este caso, cuando corresponde al tribunal motivar y justificar, con mayor intensidad, la no valoración del mérito para considerar la ausencia de relación de este con la plaza.

Derechos Retributivos.

Se recibió escrito de queja (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.

Solicitado informe, a la Dirección General concernida, se nos comunicó, entre otras cuestiones, que la Dirección General da todas las facilidades posibles a los trabajadores, para que no tengan que sufragar más gastos de los necesarios, y sin perjudicar el debido ahorro en el gasto público, ya que los presupuestos generales del centro directivo, debido a la envergadura de la Administración de Justicia, debían cubrir los gastos derivados de su funcionamiento y mantenimiento, junto con otros asociados como son los de los órganos fiscales y los de los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, todos ellos en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma.

El informe fue trasladado al ciudadano, recibándose, en esta institución, alegaciones al mismo que fueron trasladadas a la Dirección General, la cual nos informa de nuevo que pone todos los recursos a disposición de los trabajadores, para que no tengan que sufragar más gastos de los necesarios, en cumplimiento de la legislación en materia presupuestaria, ya que el centro directivo debía cubrir los costes derivados del funcionamiento y mantenimiento de un servicio público de la envergadura de la Administración de Justicia.

Nuevamente el interesado realizó alegaciones, en relación con este último informe, exponiendo que la Dirección General parecía que quería confundir con sus respuestas, cuando la respuesta era simple, si adelantan las dietas o no, de acuerdo con la normativa vigente (...) y que no cabía por tanto, una interpretación inadecuada de la Ley, al no incluir, en el porcentaje que se anticipa a la comisión de servicio, ni los gastos de locomoción públicos o privados (taxis), ni los derivados de la manutención de alimentos (comidas y cenas), necesarios en ambos casos y, en la cuantía suficiente o aproximada, tal y como establece la Ley conforme a sus Anexos, sin perjuicio de la liquidación que, de dichas cantidades, resulte una vez finalizada la comisión en la forma establecida.

Se hizo necesario formular recordatorio de deberes legales al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad para que dé 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.

Reseñamos las consideraciones, entre otras, que trasladamos al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad:

-El art. 103.3 de nuestra Constitución Española establece una reserva de Ley sobre el estatuto de los funcionarios públicos (art. 103.3), que comprende, naturalmente, aspectos esenciales de la relación de empleo, a lo que también se extiende el de reserva de Ley, como son los derechos y deberes generales del personal funcionario o personal empleado público incluyendo, lógicamente, el sistema retributivo, pues sólo así se puede asegurar que las regulaciones de determinado ámbito vital de los mismos dependa exclusivamente de la voluntad de sus representantes ([Sentencia del Tribunal Constitucional 19/1987 de 17 de febrero](#)) garantizando, de este modo, aquellos derechos en su contenido material y más relevante. Lo anterior excluye o ha de condicionar no solo el contenido y alcance de los reglamentos ejecutivos que con la correspondiente habilitación legal se puedan dictar, sino también el de los reglamentos independientes en la materia (Sentencias del Tribunal Constitucional 58/1982; de 27 de julio; 83/1984 de 24 de julio; 99/1987, de 11 de junio).

-Consecuencia directa del principio de legalidad, y su más específico de reserva legal, es la predeterminación normativa de los conceptos integrantes de la estructura retributiva, lo que debe de afectar a su proyección reglamentaria, preservando su contenido normativo, todo ello como garantía de la protección de los derechos funcionariales, entre los que se encuentran los retributivos.

-La Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la función pública recoge, en su art. 23.4, que el personal funcionario percibirá «*las indemnizaciones correspondientes por razón del servicio*» (artículo que tiene carácter básico -art. 1.3 de la meritada Ley-). Este precepto en realidad establece y reconoce un derecho, cuyo contenido se ha de desarrollar por un reglamento; ahora bien, ello no supone que pese a la amplitud y abstracción de la norma remisoria implícita, se opere una efectiva deslegalización en la específica parcela normativa de las indemnizaciones por razón del servicio, ni que su regulación deslegalizadora pueda afectar a la esencialidad de los elementos integrantes del régimen estatutario que dimana del art. 103.3 de la CE (como ha señalado nuestro Tribunal Supremo en Sentencia de 8 de julio de 1994).

-Aunque estemos en la regulación de una materia en un ámbito de delegación amplia y específica, se hace evidente que por afectar al campo propio de los derechos del personal funcionario, con contenido de reserva legal, su regulación por la potestad reglamentaria, en este caso independiente por afectar a relaciones de sujeción especial (función pública), debe de estar corregida por el principio de jerarquía normativa, preservando en su regulación esencial, en la determinación de la regulación de su contenido, la definición de sus conceptos y rasgos legales, y que deba de realizarse la misma en exclusiva por el propio Reglamento o Decreto regulador, ya que de lo contrario se produciría una quiebra en la garantía de los principios de legalidad y reserva legal en los términos expuestos con anterioridad.

-Por tanto, como el derecho retributivo, del personal funcionario por razón del servicio, es un derecho afectado por el régimen estatutario y de regulación básica, debe ser principio esencial y coherente que su regulación esencial y general o sustancial, su contenido propio esté regulado con plenitud por el Reglamento o Decreto regulador. De hecho así lo fue por el RD 1344/1984, de 4 de julio, como lo ha seguido siendo por el RD 236/1988, de 4 de marzo, que coherentemente con dicho principio, el RD 236/1988 regula los principios generales y ámbito de aplicación, las normas generales sobre la comisión de servicio con derecho a indemnización, clasificando y definiendo las indemnizaciones, perfilando los rasgos de las dietas, pluses, gastos de viaje, residencia eventual, etc. Por ello, su regulación pretende ser plena y completa, sobre todo en la definición de sus principios, conceptos y rasgos esenciales, que deben ser propios y reservados al Decreto, por sus garantías materiales y formales en relación con el contenido regulador que abarcan (derecho retributivo de los funcionarios).

-Por ello que, en congruencia con tal posible conclusión, el Real [Decreto de 2002 \(RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio\)](#) regula en su art. 12 los criterios legales para el devengo y cálculo de las dietas, con la finalidad expuesta en el propio preámbulo del Real Decreto de «*eleva hasta el rango de la norma que ahora se aprueba aquellos preceptos que hasta el momento, pese a la importancia sustancial de su contenido, se encontraban recogidos en normas de inferior nivel (...)*».

-Pues bien, en el Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, se establece, en su artículo 19, el Derecho de anticipo y justificación de la indemnización:

“1. El personal a quien se encomiende una comisión de servicio de las reguladas en el artículo 3 del presente Real Decreto tendrá derecho a percibir 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 que proceda en su caso, una vez finalizada la comisión de servicios.

2. Los anticipos a que se refiere el apartado anterior y su justificación, así como la de las comisiones y gastos de viaje, se efectuarán de acuerdo con la normativa en cada momento vigente”.

-En razón de lo expuesto, entiende esta institución que si no se le adelanta al personal el importe aproximado de las dietas, pluses, residencia eventual y gastos de viaje, sin perjuicio de la devolución del anticipo, en la cuantía que proceda en su caso, una vez finalizada la comisión de servicios, se estará incumpliendo lo establecido en el artículo 19 del Real Decreto 642/2002, a la vista de lo informado por la Dirección General.

A fecha del cierre no hemos recibido respuesta, al recordatorio de deberes legales remitido al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, por lo que daremos cuenta de la respuesta que se reciba en el próximo ejercicio anual.

Demora en toma de posesión de personal docente interino

Se recibió escrito de queja (Q21/2005) en el 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, reciben, por parte de los directores 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 especificaban los hechos que les impedían la toma de posesión y se decía en la misma que, hasta que no fueran valorados por la Inspección Médica con valoración positiva, no podían tomar posesión en el centro debido a la situación de Incapacidad Temporal en el curso pasado 2019/2020.

Solicitado informe a la Administración educativa nos comunicó, entre otras cuestiones, que, al no existir informe favorable de la Comisión de Evaluación Médica, el interesado no podía tomar posesión en el centro con fecha 02/09/2020.

Igualmente, nos comunicó la Dirección General de Personal, que se había procedido a la valoración de la reclamación previa presentada por el interesado, así como a la valoración de la información obrante en la Inspección Médica, referente al hecho impugnado y, de los datos de la historia clínica del mismo, en el Programa de DRAGO - AP del Servicio Canario de la Salud, se acordó estimar la reclamación interpuesta por el interesado, considerándolo APTO para desempeñar sus funciones de docente y que una vez emitido el informe favorable de la Inspección Médica había tomado posesión.

Finalmente, citaba en su informe que el art. 56.1 apartado b) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado público establece que: «*Para poder participar en los procesos selectivos será necesario reunir los siguientes requisitos: [...] Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas*» y que en el art.13 de la Orden de 22 de mayo de 2011, por el 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, bajo la rúbrica "Efectos del nombramiento" se dispone:

«I. La Administración en el momento de la incorporación y toma de posesión podrá verificar el cumplimiento de los requisitos generales y específicos previstos para el nombramiento. De comprobarse el incumplimiento de alguno de ellos, la toma de posesión realizada quedará sin efecto y se revocará el nombramiento efectuado, permaneciendo la persona afectada no disponible en las listas de reserva hasta que se produzca la subsanación pertinente o se resuelva su exclusión definitiva»>».

Trasladado informe al ciudadano, se recibieron alegaciones al mismo, las cuales fueron trasladadas a la Administración educativa informado la misma, entre otras cuestiones que, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se había resuelto el recurso del ciudadano y que estaba pendiente la práctica de la notificación. A fecha del cierre no hemos podido concluir el expediente de queja, por lo que daremos cuenta de la conclusión del mismo en el próximo informe anual.

Permiso por matrimonio o inscripción en el Registro Oficial de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Se concluyó en el presente ejercicio la Q20/1426, motivada por denegación de permiso por matrimonio o inscripción en el Registro Oficial 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.

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 se formuló en base a las siguientes consideraciones:

-Partimos de la base de que el permiso que nos ocupa está reconocido, tanto para matrimonios como para parejas de hecho, con lo que 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, pues en el caso del matrimonio solo se exige un documento que acredite el matrimonio, mientras que, para la pareja de hecho, se exige su justificación mediante la inscripción de su constitución en el Registro de parejas de hecho de la Comunidad Autónoma, no exigiéndose, por el Manual de Permisos, la inscripción en el Registro Civil del matrimonio, en consonancia con lo establecido en el artículo 61 del Código Civil:

«El matrimonio produce efectos civiles desde su celebración. Para el pleno reconocimiento de los efectos del matrimonio será necesaria su inscripción en el Registro Civil».

-A juicio de esta institución, no hay una justificación objetiva y razonable para este tratamiento diferenciado en las formas de acreditación de uno y otro (matrimonio y pareja de hecho), por lo que no podemos ignorar la atribución de efectos jurídicos a las uniones de hecho anudada de forma insoslayable al cumplimiento de una serie de exigencias, como son el que se trate de una relación de convivencia y afectividad entre dos personas no unidas por vínculos matrimoniales, pero análoga a éste, monógama y de carácter estable, que no requiere de forma solemne, cuya acreditación y publicidad puede verificarse mediante su inscripción en los registros pertinentes o constancia en otro documento público.

-Debe tenerse en cuenta que 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, así como respecto a los pactos reguladores de la convivencia a que se refiere el artículo 7 de esta Ley, si bien, el artículo 6 de la citada Ley, establece que la existencia de una pareja de hecho se acreditará:

- a) mediante la inscripción en el Registro Administrativo de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Canarias a que se refiere el capítulo II de esta Ley;
- b) mediante escritura pública otorgada conjuntamente por ambos miembros de la pareja;
- c) por cualquier medio de prueba admisible en Derecho y suficiente a los efectos establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

Por lo expuesto, considera esta institución que debe atenderse a la finalidad de los permisos contemplados en la legislación de Función Pública. En concreto, con respecto al permiso de matrimonio, esta 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, concederle unos días

de descanso posterior, por lo que, para evitar situaciones como la analizada en el presente expediente de queja, sobre la interpretación literal del apartado k) número 5, se le recomienda 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 permita 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, para evitar un tratamiento diferenciado, se exija 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).

A fecha del cierre no se ha recibido respuesta a la recomendación.

Listas de empleo del Cuerpo de Médicos Forenses, Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de la Administración de Justicia en Canarias.

El pasado ejercicio anual dimos cuenta de la recepción de escrito de queja (Q19/1404), en el que se ponía de manifiesto que, desde el año 2009, la bolsa de empleo de interinos de justicia ha permanecido cerrada para nuevas incorporaciones y que ello suponía un quebranto al principio de igualdad que promulga la Constitución para la ciudadanía que quisiera acceder a la misma.

La Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, nos comunicó que era consciente del tiempo transcurrido, desde el último proceso selectivo par la constitución de listas de reserva de personal interino de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia en Canarias, (convocado mediante Resolución de 28 de julio de 2009, al amparo de la citada Orden de 20 de mayo de 2009), y con ello, del posible perjuicio causado a aquellos ciudadanos no integrantes de las vigentes listas de personal interino de los cuerpos generales de GPA, TPA y AJ que, habiendo visto imposibilitado su acceso a la función pública, por no superar los procesos selectivos convocados cada año al efecto por el Ministerio de Justicia, tampoco pueden acceder a la misma como personal interino en esta CCAA, produciéndose con ello una inintencionada merma en uno de los principios rectores en el acceso a la función pública, el derecho de acceder en condiciones de igualdad.

Añadía en su informe la Dirección General, que desde la toma de posesión del actual equipo directivo se estaba trabajado intensamente en resolver esta demanda, negociando un nuevo texto con las organizaciones sindicales y que se estaba comenzando a tramitar la Orden, esperando que estuviera vigente en otoño del presente ejercicio.

A la vista de la información recibida, se procedió al archivo de la queja, al entender que se encontraba en vías de solución, el asunto sometido a la consideración de esta institución.

Pues bien, por Resolución de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, de 10 de febrero de 2021, se convocó proceso selectivo para la constitución de listas de empleo de los Cuerpos de Médicos Forenses, Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial de la Administración de Justicia en Canarias (Boletín oficial de Canarias Nº 32, de 16 de febrero de 2021).

Retraso en la Consolidación de refuerzos que prestan servicios en la Dirección General de relaciones con la Administración de Justicia.

En el presente ejercicio hemos concluido la Q19/868, promovida por representante sindical, sobre la consolidación de los refuerzos del personal que presta sus servicios en la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y resto de personal que se encuentra en la misma situación. Se procedió al archivo de la queja, a la vista del último informe remitido por la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, en respuesta a nuestro requerimiento, en el que

solicitábamos que nos mantuviera informados de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para dar el debido cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 489.4 de la Ley Orgánica 4/2018, de 28 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial:

“(…) Periódicamente, la Administración competente, previa negociación con las organizaciones sindicales, analizará la conveniencia o no de prorrogar el refuerzo, comprobando que aún persiste el exceso o acumulación de asuntos pendientes. Al cabo de tres años desde el nombramiento, se propondrá su conversión en las relaciones de puestos de trabajo como incremento de plantilla si se constatará que la necesidad de personal tiene carácter estructural”.

La Dirección General, de Relaciones con la Administración de Justicia, nos comunicó que se había llegado a un acuerdo en la Mesa Sectorial de Justicia, para la estabilización de dicho personal, y, en concreto, respecto del personal refuerzo que presta servicios en esa Dirección General, manifestó la conveniencia de que dicha estabilización se realizara en el proceso de aprobación de las relaciones de puestos de trabajo, con la creación de las unidades administrativas, sin que se produjera ninguna objeción al respecto por las centrales sindicales, con representación en la Mesa Sectorial de Justicia. Añadía en su informe que, una vez que la Secretaría General, como Centro Directivo competente, procediera a tramitar la modificación de la relación de puesto de trabajo Departamental, la Dirección General solicitará la inclusión de los referidos puestos de trabajo.

Acoso laboral.

Damos cuenta de la conclusión de la Q19/1991, motivada por la falta de inicio protocolo de actuación ante situaciones de acoso en el entorno laboral.

Pues bien, en el presente ejercicio se ha formulado recomendación, a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deporte, para que, en este tipo de procedimientos, se extreme el cumplimiento riguroso del principio de celeridad, aunque el procedimiento concluya con una inadmisión, vista la fecha de la solicitud de la ciudadana de 2019, y la fecha de notificación de la resolución de inadmisión en 2021, al considerar esta institución que, en un procedimiento administrativo de prevención, resolución y seguimiento de situaciones de acoso, el principio de celeridad habrá de observarse con mayor diligencia. Recordemos que el análisis jurídico de la tutela frente al acoso laboral, y demás riesgos psicosociales, ha quedado desplazado hacia el ámbito preventivo, es decir, la Administración Pública queda afectada en las relaciones de empleo público por la deuda de seguridad, y obligada a garantizar que su personal, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo que lo relaciona con ella, presten su trabajo dentro de la máxima seguridad, por tanto, se le exige el deber de comportarse con la rapidez, celeridad e inmediatez que requiere la prevención en el trabajo y no solo corrija reactivamente, sino que prevenga anticipadamente.

Igualmente conviene recordar, en relación con la recomendación que trasladamos a la Consejería mencionada, que la Resolución de 8 de mayo de 2019, de la Dirección General de la Función Pública, estableció el protocolo de actuación ante situaciones de acoso, en el entorno laboral de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, siendo su objetivo establecer medidas preventivas que lo eviten, procedimientos formales e informales que ayuden a resolverlo en caso de que se produzcan, y pautas para la recuperación del proyecto de vida personal y profesional de las personas que lo sufran.

Reclamación de responsabilidad patrimonial sin resolver.

Se ha concluido la Q19/1041, en la que se formuló al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, recomendación para que se procediera, a la mayor brevedad, a valorar las necesidades de recursos personales y materiales imprescindibles para un funcionamiento eficiente del Servicio de Asesoría

Jurídica del Ayuntamiento, adoptando las medidas tendentes a proporcionar los medios necesarios y adecuados para evitar y eliminar la demora en la tramitación de los procedimientos, reduciendo los plazos de resolución de las reclamaciones y solicitudes que sean planteadas por la ciudadanía.

Igualmente, se le recordó el deber legal de resolver, de forma expresa, la reclamación de las personas interesadas, 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.

Entre las consideraciones que trasladamos, a la Administración municipal, pasamos a reseñar las siguientes:

-Se ha puesto de manifiesto, a lo largo de la tramitación del expediente de queja de referencia, el retraso considerable en la tramitación de los procedimientos, retraso que atribuye la Corporación local a la falta de personal y, si bien se nos informó, en reiteradas ocasiones, de las medidas adoptadas para solventar esa carencia, se desprende que no han sido suficientes para atender en tiempo y forma la solicitudes y reclamaciones planteadas por la ciudadanía.

-Esta institución le recordó la obligación de las administraciones de cumplir escrupulosamente con el artículo 103 de la Constitución, que establece que la actuación de la Administración debe servir a los intereses generales.

-En el mismo sentido, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, señala expresamente que incumbe a las administraciones regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a la ciudadanía, siendo una obligación de la Administración el habilitar los medios personales y materiales precisos para el cumplimiento de los plazos previstos en la norma.

-La insuficiencia de medios personales impiden un funcionamiento eficaz para el cumplimiento de las funciones encomendadas, situación que no debe repercutir en la ciudadanía, por lo que deberán adoptarse medidas en materia de personal, para agilizar la tramitación y resolución de los asuntos que sean planteados, obligando a determinar de manera concreta cuáles son las necesidades reales de personal de ese Ayuntamiento y con ello dar satisfacción a los legítimos intereses de los afectados.

-No debe olvidarse, que es principio esencial del procedimiento administrativo común, la obligación de resolver, expresamente y en plazo, cuantas solicitudes se formulen por las personas interesadas, tal y como establece el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De ello deriva el derecho de la ciudadanía a que, ante una solicitud cursada a una Administración, se dé puntual respuesta sobre el contenido de su petición. La citada normativa impone a la Administración la obligación de resolver todos los procedimientos que plantean la ciudadanía, constituyendo este deber garantía para esta.

Otros motivos de queja.

Se recibieron numerosas quejas relacionadas con proceso selectivo de bolsa de empleo de conductor/perceptor de Guaguas Municipales (Q21/2008, Q21/2010, Q21/2011, Q21/2012, Q21/2013, Q21/2019, Q21/2020, Q21/2021, Q21/2024 y otros (...)) que no pudieron ser admitidas a trámite, para evitar duplicidad de actuaciones con el Defensor del Pueblo, al haberse dirigido previamente al mismo. No obstante ello, se orientó, a los promotores de las mismas, las posibles vías de actuación en cuanto a los hechos que poniendo de manifiesto y que excedían de las competencias de la Defensoría, dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común.

Q21/917, motivada por la lectura del segundo ejercicio, del proceso selectivo de lista de reserva de Personal Técnico de la Administración General, en horario distinto al que fue convocado el aspirante, o al día siguiente en la hora en que se cita al resto de aspirantes, al concurrir con la celebración de otro proceso selectivo en el que participaba el promotor de la queja.

En la resolución de desestimación del recurso de alzada, que interpuso el aspirante, se podía leer, entre otras consideraciones que “ (...) *el hecho de no concurrir a la lectura del primer ejercicio motivado por el recurrente en que ese mismo día tiene la convocatoria del 2º ejercicio en otra oposición, no es algo realmente imprevisible, extraordinario e inevitable, puesto que el estar concurriendo a varios procesos selectivos al mismo tiempo y que coincidan en fechas las distintas convocatorias son hechos que no se pueden evitar pero sí prever que puedan ocurrir, siendo un caso fortuito pero no causa de fuerza mayor que le permita realizar la lectura del ejercicio en un momento distinto al que ha sido convocado, sin que este hecho le haya vulnerado el derecho constitucional de acceder en condiciones de igualdad a la función pública, y en consecuencia, sin que se haya producido nulidad de acto alguno, sino que de haber actuado el Tribunal como pretende el recurrente se podría haber vulnerado el derecho y condiciones de igualdad de los demás aspirantes.*

No obstante lo anterior, esta institución consideró oportuno formular sugerencia al Ayuntamiento de La Orotava, por lo que reseñamos los términos de la misma:

-Si bien entendemos que no se incumplieron las bases de la convocatoria en el caso que nos ocupaba, bases que vinculan tanto a la Administración convocante como al tribunal calificador, así como al aspirante mediante su solicitud de participación, nada hubiera obstado acceder a lo solicitado por el aspirante (lectura del examen el mismo día que se le convoca, pero en horario de mañana, en vez del de tarde, por coincidencia con otro examen de otra convocatoria ...); a juicio de esta institución, acceder a lo que solicitó 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 él solicitaba, y no en horario de tarde, tal y como fue convocado, por coincidir con otra convocatoria.

-Por lo expuesto, se le sugiere 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 expusimos, acceder a lo solicitado, previa acreditación de las circunstancias que motivan la solicitud, no conculca los derechos del resto de aspirantes del proceso selectivo.

Q21/161 y Q21/2193 motivadas por cese a personal docente interino, por no cumplir los requisitos de titulación de la convocatoria; las quejas no fueron admitidas a trámite, al no apreciar actuación susceptible de supervisión, si bien se dirigió escritos a las personas promotoras de las mismas aclarando el motivo de inadmisión.

En concreto, se les informó que la Resolución por la que se realizaba la convocatoria extraordinaria, es posterior a la suspensión de los plazos administrativos, que se reanudaron con efectos desde el 1 de junio de 2020, por lo que entendíamos, que en el caso de la Q21/161, la suspensión de los plazos y reanudación del cómputo de los plazos administrativos, es anterior a la fecha de superación del último requisito indispensable para la obtención del título, que constaba en el resguardo del abono de precios públicos del título de máster que nos había aportado en su escrito de ampliación de datos.

Igualmente, en el Resguardo de abono de los Precios Públicos del Título de Máster que nos trasladaron en ambas quejas, figuraba, como fecha de abono de los precios públicos, una fecha posterior a la conclusión del plazo de presentación de solicitudes, fecha en la que se ha de reunir los requisitos para ser admitido en la convocatoria, según las bases de la convocatoria que nos ocupaba.

Por último, le comunicamos que debían tener en cuenta que las bases de la convocatoria vinculan, tanto a la Administración Pública, como a las personas que participan en dicha convocatoria mediante su solicitud de participación, por lo que, si en las bases de la convocatoria se recogía que, se entendía que acreditan dicha formación (pedagógica y didáctica) quienes se encuentren en posesión del título oficial de Máster Universitario, el hecho de haber superado el último requisito indispensable para la obtención del título del Máster Universitario no significa estar en posesión del título. Cuestión distinta era si, en las bases de la convocatoria, se hubiera contemplado, entre los requisitos de la misma, “estar en disposición de obtenerlo”, entendemos que, en este caso, vista la fecha de superación del último requisito para la obtención del título del Máster, si se hubieran cumplido los requisitos de la convocatoria.

En el pasado informe reflejamos las quejas que se habían recibido durante 2020, relacionadas con la situación de emergencia de salud pública, ocasionada por la COVID-19, cuando la Organización Mundial de la Salud, el 11 de marzo de 2020, elevó la situación a pandemia internacional. Esta situación supuso la adopción, por parte de las autoridades de salud pública, de un conjunto de medidas extraordinarias dirigidas a la población general.

En el presente ejercicio se han recibido quejas que siguen estando relacionadas con la **COVID-19**, las cuales pasamos a reflejar, junto con la conclusión de las quejas de 2020, que reflejamos en el pasado informe anual.

Proceso selectivo por turno libre para el acceso al Cuerpo Administrativo y al Cuerpo de Auxiliar de la Comunidad Autónoma de Canarias.

A finales del pasado ejercicio, se recibieron varias quejas relacionadas con la realización del segundo ejercicio del proceso selectivo por el turno libre para el acceso al Cuerpo Administrativo (Grupo c, Subgrupo C1) y al Cuerpo Auxiliar (Grupo c, Subgrupo C2) de nuestra Comunidad Autónoma (Q20/2470, Q20/2481, Q20/2483, Q20/2484, Q20/2486, Q20/2487, Q20/2488, Q20/2489, Q20/2491, Q20/2492, Q20/2493, Q20/2503, Q20/2504, Q20/2505, Q20/2506, Q20/2509, Q20/2521, Q20/2510, Q20/2515, Q20/2518, Q20/2519, Q20/2521, Q20/2525, Q20/2538, Q20/2540, Q20/2554, Q20/2556, Q20/2521, Q20/2557, Q20/2560, Q20/2560, Q20/2565).

Las quejas fueron archivadas a la vista de la decisión, de la Dirección General de la Función Pública, de aplazar, la realización del segundo ejercicio del proceso selectivo, con el fin de garantizar la salud, así como la igualdad de oportunidades de todas las personas opositoras, en las citadas convocatorias de los Cuerpos Administrativos.

Por Resolución de 26 de mayo de 2021, de la Presidenta del tribunal calificador del proceso selectivo reseñado, convocó a los aspirantes para la celebración del segundo ejercicio de la fase de oposición para el día 12 de junio de 2021.

Recordemos que, el citado proceso selectivo, fue aplazado dada la situación sanitaria motivada por la pandemia de la COVID- 19, y con el fin de garantizar la salud, así como la igualdad de oportunidades de todas las persona opositoras.

Protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Damos cuenta de la conclusión de la Q20/1933, que fue promovida por un sindicato, en la que se ponía de manifiesto la situación de abandono y discriminación del colectivo docente al comienzo del curso 2020-2021, referido al grupo de riesgo establecido por el Ministerio de Sanidad, en previsión de un posible contagio por la COVID-19.

A fecha del cierre del ejercicio pasado, recibimos informe de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, en el que comunicaba que se habían realizado las adaptaciones de las personas trabajadoras (tanto docentes como personal de administración y servicios) y que habían sido valoradas por pertenecer a grupos vulnerables a la COVID-19, siguiendo las medidas y recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Trasladado informe al promotor de la queja, se recibieron alegaciones al mismo, por lo que se consideró conveniente remitir las mismas a la Administración educativa, junto con la copia las reclamaciones que habían sido presentadas al respecto.

Finalmente, la queja fue archivada por no apreciar, del informe aclaratorio evacuado, actuación susceptible de supervisión, visto que, en el mismo, se daba cuenta de que el servicio sanitario de prevención, en relación con el procedimiento de valoración de personas trabajadoras especialmente sensibles a la COVID-19, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento administrativo que tiene establecido la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, procedió a dar contestación a las reclamaciones presentadas en dichos procedimientos, teniendo en cuenta la aplicación del Procedimiento de Actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición a SARS-coV2, publicado por el Ministerio de Sanidad y Consumo, vigente en cada uno de los momentos en que las personas trabajadoras fueron estudiadas.

Igualmente, damos cuenta de la conclusión de la Q20/1601, motivada por la falta de resolución de la solicitud que realizó el ciudadano, en la sede electrónica del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, sobre ayuda económica destinada a paliar los efectos de la COVID-19 en autónomos y empresas, y promovida por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz, dentro de su plan "Santa Cruz adelante".

La queja fue archivada por solución en el presente ejercicio, al haberse procedido al abono de la ayuda económica en junio de 2021.

Recordamos que, las bases y la convocatoria de las subvenciones, fueron aprobadas en la sesión extraordinaria y urgente celebrada el 30 de abril de 2020, por la Junta de Gobierno Local, y que estas subvenciones estaban destinadas a pymes y autónomos, (línea de subvención "Santa Cruz Adelante") para minimizar el impacto de la crisis económica provocada por la COVID-19, e impulsar la actividad económica en el término municipal de Santa Cruz de Tenerife.

La Administración municipal justificó su demora, al haber recibido alrededor de unas 3340 instancias y, dado el volumen de las solicitudes, se habían ido verificando por bloques, en relación al cumplimiento de los requisitos exigidos.

Teletrabajo

Q21/1366 motivada por la desestimación de solicitud de teletrabajo, como personal vulnerable a la COVID-19.

Recabado informe de la Administración educativa, nos comunicó que se solicitó, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Administración General y Justicia, que informara si el puesto de la empleada pública era adaptable o no, según la instrucción dictada por la Dirección General de la Función Pública, el cual informó que:

- El puesto de trabajo no tenía contacto con público en general.
- Que dicho puesto mantenía la distancia de seguridad establecida con el resto de personas trabajadoras del Servicio de Gestión.

- Que llegado el caso y si fuera necesario se podría cambiar la ubicación del puesto de trabajo para mantener aún más distancia.
- Que, el personal del Servicio utilizaba mascarillas durante toda su jornada laboral, tanto en los accesos al centro de trabajo, como en las zonas comunes y zonas de tránsito.
- Y que el espacio habilitado para el Servicio de Gestión contaba con ventanas, pudiendo abrirse éstas y permitir así una ventilación natural.

Añadía, finalmente el informe, que la empleada cumplía los criterios para ser considerada vulnerable frente a la COVID-19 y que se confirmaba que era posible adaptar el puesto, si bien, hasta que no se le dotara de equipo informático, no podría ser posible la asignación de trabajo no presencial.

Se hizo necesario hacer una nueva solicitud de informe aclaratorio, a la vista de las alegaciones de la interesada, recibándose repuesta en la cual se comunicaba, entre otras cuestiones, que todas las decisiones que se tomaron, respecto al teletrabajo, se observaron las directrices/instrucciones dictadas por la Dirección General de la Función Pública vigentes en cada momento, en especial la Resolución nº 505/2020 de 19/05/2020, por la que se establece el marco organizativo y se fijan los criterios para la recuperación gradual de la actividad administrativa presencial en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el marco de los planes de desescalada del Covid-19, que establecía que, el personal que no pueda 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, la Resolución n.º 1616/2021, de 19/10/2021, por la que se fijan los criterios para la recuperación de la actividad administrativa presencial ante la evolución de la situación sanitaria derivada de la Covid-19, según la cual *«Únicamente queda habilitada la modalidad no presencial TOTAL realizando sus funciones por medios telemáticos, respecto del siguiente personal: que se catalogue por el servicio de prevención correspondiente como especialmente sensible por inmunodeficiencia o en tratamiento por cáncer, o los que se así se determinen por la autoridad sanitaria en función de las recomendaciones que se establezcan por el servicio de prevención en cada caso»*.

Finalmente, informaba que, en el presente caso, las recomendaciones del Servicio de Prevención han sido las medidas de adaptación del puesto, al haber sido considerada por tal servicio como persona vulnerable, no especialmente sensible.

A fecha del cierre no se ha concluido el expediente, por lo que daremos cuenta de la finalización del mismo en el próximo ejercicio.

Q21/1034 dilación en la concesión de solicitud de teletrabajo, por parte de la Dirección General de relaciones con la Administración de Justicia.

La queja fue archivada, al no apreciar actuación susceptible de supervisión, a la vista de lo informado por la Dirección General, que comunicaba, entre otras cuestiones, en primer lugar, y haciendo referencia a un concreto lapso de tiempo, que no había presentado la solicitud de teletrabajo, conforme al procedimiento recogido en la instrucción de fecha 4 de mayo de 2020, de la Dirección General de Relaciones con Administración de Justicia (en adelante, DGRAJ) y que, hasta esa fecha, no había solicitado ser reconocido como "Trabajador Especialmente Sensible", por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, conforme al procedimiento recogido en la Resolución nº42812020 de 27 de abril, y tampoco había solicitado el permiso por Deber Inexcusable-Conciliación para el cuidado de su hija, vigente en ese momento.

Continuaba, la DGRAJ, informando que posteriormente el empleado solicitó ser valorado como "Trabajador Especialmente Sensible", dando curso la DGRAJ a la solicitud, siendo calificado como

"Trabajador Especialmente Sensible", y se le concede permiso conforme al periodo dispuesto al efecto y se adaptó el puesto de trabajo debiendo incorporarse de forma presencial.

Igualmente, daba cuenta la DGRAJ, de las respuestas remitidas el empleado público sobre sus solicitudes de teletrabajo, conforme a lo establecido en el apartado quinto de las Instrucciones de esta Dirección General de fecha 4 de mayo de 2020, relativas a la implantación con carácter temporal de la prestación de trabajo mediante la modalidad de "teletrabajo", en el ámbito de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Canarias, durante la vigencia del Estado de Alarma y, durante el periodo de reactivación motivado por la COVID-19, estableciendo las actuaciones y puestos susceptibles de ser prestados en la modalidad de teletrabajo, entre las cuales no se encontraba la Fiscalía Provincial.

Asimismo, se estipulaba que el personal funcionario, que se encontraba en situación del cumplimiento de un deber inexcusable, por cuidado de hijos o personas mayores dependientes, así como el personal que había solicitado la exención por ser trabajador/a considerado/a especialmente sensible, prestaría servicios a través de la modalidad de teletrabajo, cuando voluntariamente lo soliciten y cuando las circunstancias personales y técnicas lo permitan. No obstante, el punto segundo de la Resolución Nº 569/2020 de 8 de junio de 2020, de la Dirección General, dictada en aplicación de la Orden JUS/50412020, relativa a la implantación de la Fase III del Plan de Desescalada, disponía que los permisos por deber inexcusable por conciliación extinguen sus efectos el día 21 de junio de 2020.

Añadía que, por otro lado y de acuerdo con el Anexo I de la Orden JUS/39412020, de 8 de mayo, por la que se aprobaba el Esquema de Seguridad Laboral y el Plan de Desescalada para la Administración de Justicia ante la COVID- 19, que fija las medidas de seguridad laboral durante la pandemia, y para la transición y recuperación progresiva de la actividad ordinaria de la Administración de Justicia, se procedió a adaptar todos los puestos de los trabajadores a los que el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha reconocido dicha condición, por lo que nada impidió la prestación de sus servicios de forma presencial, al haberse adoptado las pertinentes medidas de prevención para garantizar la protección de la salud del empleado público.

Por lo que, no encontrándose, la Fiscalía Provincial de Santa Cruz de Tenerife, entre los órganos en los que se podía prestar servicios en la modalidad de teletrabajo, de acuerdo a las instrucciones antes referidas y habiéndose extinguido el permiso por deber inexcusable el día 21 de junio de 2020 y, adaptado su puesto de acuerdo con las medidas preventivas individuales y colectivas establecidas para las personas trabajadores especialmente sensibles, no era posible acceder a la solicitud del interesado, debiendo prestar servicios de forma presencial.

Finalmente, concluía en su informe, que las solicitudes del interesado, presentadas por los cauces oficiales, siempre fueron atendidas y respondidas conforme a la normativa vigente en cada situación concreta derivada de la afección de la COVID-19 y, de acuerdo con la información por él suministrada, respecto a su estado de salud.

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.

Tras la declaración del estado de alarma derivado de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y la imposición de medidas que restringen la movilidad y libre circulación, se ha producido un gran aumento en la llegada de personas migrantes a las costas canarias.

En cuanto a las embarcaciones irregulares llegadas a las islas han descendido a 540 hasta el 28 de diciembre a diferencia de las 742 del pasado año, lo que ha implicado la llegada de 202 embarcaciones menos, lo que supone un descenso del 27,2%.

Durante el año 2020, han sido 23.023 personas las que han arribado a las costas canarias. Según datos del Gobierno de Canarias, el número de menores extranjeros dentro del sistema de protección se ha casi quintuplicado en el último año, llegando a alcanzar entre 2020 y los primeros meses de 2021 la cifra de 2.776.

El Defensor del Pueblo siempre ha considerado que la dispersión de competencias en materia de gestión migratoria entre diferentes departamentos ministeriales y entre el Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos es una cuestión que explica en parte las carencias de coordinación que se aprecian a la hora de hacer frente a este fenómeno migratorio. Así, además lo ha reflejado en su informe sobre la migración en Canarias, publicado en el pasado mes de marzo y presentado ante la Comisión Mixta de relaciones con el Defensor del Pueblo el día 27 de abril de 2021.

Este informe viene a concluir que “La experiencia ha demostrado que el sistema no es eficaz para ofrecer unas condiciones dignas de acogida a personas que, en todos los casos, han puesto en riesgo sus vidas con la esperanza de encontrar un futuro mejor. Las disfunciones del actual sistema de acogida pueden resumirse sucintamente en las siguientes:

- Carencia de una política migratoria de Estado que contemple el fenómeno en su totalidad.
- Insuficiente coordinación entre los distintos organismos de las administraciones públicas con competencias en la materia.
- La inadecuación de las infraestructuras para la recepción en costas (CATES) y escasez de personal capacitado para la identificación de personas vulnerables, que agilice el traslado inmediato a las instalaciones adecuadas.
- Insuficiencias estructurales en la gestión y aplicación de los procedimientos aplicables a los ciudadanos extranjeros que, por distintos motivos, se encuentran en España.

Entre los llegados a las costas, se dan diferentes situaciones a las que son de aplicación procedimientos distintos (migrantes irregulares, personas necesitadas de acogida humanitaria, de protección internacional, que son objeto de trata o menores no acompañados):

- Inapropiadas instalaciones de los centros de internamiento de extranjeros (CIE) e inadecuada gestión interna;
- Escasez de centros para la acogida humanitaria de personas vulnerables.

En consecuencia, partiendo de este diagnóstico de la situación y tomando en consideración los hechos producidos en el archipiélago canario para evitar que se repitan, es necesario la adopción de medidas de distinto alcance, a corto, medio y largo plazo, como las que se sugieren a continuación.”

En relación con los menores extranjeros no acompañados señala que no es razonable que los servicios de protección canarios asuman en solitario el reto que supone la acogida de los menores extranjeros no acompañados, por lo que habría que disponer de un plan estratégico para la integración de estos menores, impulsado por la Administración General del Estado. En este sentido, ha reclamado “la colaboración y solidaridad del resto de comunidades autónomas” y ha pedido al Ministerio de Derechos

Sociales y Agenda 2030 que asuma un papel impulsor “para acordar con urgencia el reparto solidario de estos menores por todo el territorio”.

La Diputación del Común se muestra firmemente comprometida con la protección de los derechos y la atención a las personas menores de edad que, siendo nacionales de otros países o apátridas, llegan a nuestro territorio, sin estar acompañadas por personas adultas responsables y sin referentes familiares en Canarias o el resto del territorio español. Sin embargo, somos conscientes de los retos que el fenómeno migratorio en las islas está suponiendo para la administración autonómica y del esfuerzo realizado por las distintas administraciones para ofrecer a estos niños y niñas la atención inmediata que precisan. El sistema de tutela y protección canario se ha visto desbordado por la afluencia masiva de estos menores, no disponiendo de recursos materiales y personales suficientes para otorgarles la atención y protección integral requerida ni para garantizarles el acceso a la educación, a la asistencia sanitaria y a los servicios y prestaciones sociales básicos, en las mismas condiciones que los menores nacionales.

Es por ello que compartimos la preocupación por la situación de los menores extranjeros no acompañados y nos sumamos a la petición del Defensor del Pueblo para que se proceda a la elaboración de un plan estratégico nacional de atención a menores extranjeros no acompañados, que asegure la protección de estos niños/as, adolescentes y jóvenes y que valore la necesidad de atenderlos de una manera coordinada, solidaria, ordenada y responsable entre los territorios. Corresponde a las defensorías del pueblo garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones respondan al superior interés de estos menores.

A lo largo del año 2021 se han tramitado un total de setenta y siete **(77)** expedientes de queja, habiendo sido registrados sesenta y tres **(63)** expedientes durante el ejercicio 2021 y procediendo catorce **(14)** expedientes del año 2020.

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 son cuarenta (40) los expedientes que han sido trasladados a este Alto Comisionado de las Cortes Generales al versar sobre las materias mencionadas.

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. Sin embargo, en 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.

Un año más la causa que motiva la mayoría de quejas es el retraso en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad por residencia que gestiona el Ministerio de Justicia, 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.

- **Prestaciones y pensiones**

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, ante la carencia de recursos económicos suficientes para cubrir las necesidades básicas vitales.

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, como es el caso del nuevo Ingreso Canario de Emergencia (ICE).

Por otra parte, 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.

- **Otras cuestiones.**

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.

- **Covid-19.**

Desde el año 2020, con la declaración del estado de alarma y la entrada en vigor 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, así como la imposición de medidas que restringían la movilidad y libre circulación así como el desarrollo de la actividad diaria para evitar la propagación de la COVID-19, se ha producido un gran aumento en la llegada de personas migrantes a las costas canarias.

Según los datos publicados por el Ministerio del Interior, hasta el 28 de diciembre de 2021 son 41.632 las personas que han llegado a España de manera irregular por vía marítima y terrestre, desplazamientos que se han producido debido a la situación que se vive en los países de origen. De éstas, 22.200 lo han hecho a las costas canarias, lo que supone más de la mitad de las llegadas a las costas españolas.

A raíz de las llegadas a las costas canarias de personas extranjeras, diversas asociaciones se dirigieron a nuestra Institución denunciando las condiciones en las que estaban siendo atendidas las personas migrantes que han estado llegando a Canarias. Estas asociaciones mostraron su inquietud y descontento por lo que consideran una “atención indigna” hacia los migrantes tras su llegada a las islas, y denuncian que se está “transgrediendo sus derechos como seres humanos”. Se denuncia la apertura y el funcionamiento de centros de acogida temporal, ante el cierre de los Centros de Internamientos de Extranjeros (CIE) de Hoya Fría, en Tenerife, y Barranco Seco, en Gran Canaria, cuya existencia también es discutida por diversas asociaciones y plataformas.

En muchos de los expedientes registrados constan denuncias dirigidas previamente a la Delegación del Gobierno en Canarias, todas en relación a las condiciones de recepción de las personas extranjeras. Se ponen de manifiesto importantes carencias que afectan a la salud, integridad física y también a los derechos y garantías jurídicas de inmigrantes llegados a las costas canarias vía marítima; otras que traen causa de las condiciones en las que se realiza la asistencia jurídica a las personas migrantes llegadas en patera y a la situación de los menores extranjeros no acompañados y a otros colectivos especialmente vulnerables como los solicitantes de asilo.

Muchas de las quejas interpuestas durante este año 2021 por la población extranjera residente en España traen causa de las dificultades que se han encontrado a la hora de tramitar documentación, con el aumento de retrasos en la tramitación de la documentación de estas personas. Algunas de ellas se referían a la imposibilidad de conseguir cita en la policía nacional para realizar trámites relacionados con solicitudes de asilo o protección internacional, por lo que desde Defensor del Pueblo ya se nos ha comunicado que se había formulado una recomendación a la Dirección General de Migraciones, la cual había sido aceptada, para la adopción de medidas que contribuyan a paliar la situación ocasionada por la insuficiente dotación de medios personales y materiales con los que cuenta la Policía Nacional para afrontar esta situación.

En relación con las dificultades para la tramitación de documentación, se recibieron quejas en las que se exponía, por parte de la población extranjera, la imposibilidad de acceder a una cita previa en las oficinas de extranjería de sus lugares de residencia a fin de realizar ciertas gestiones o presentar solicitudes para la regularización de su situación administrativa.

El retraso en la tramitación de las solicitudes del ICE, cuya implementación se ha efectuado a través del DECRETO-Ley 6/2020, de 17 de abril, de medidas urgentes de carácter social dirigidas a las personas en situación de vulnerabilidad como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, continúa siendo otros de los motivos de presentación de quejas en nuestras dependencias, algunas de ellas correspondiendo a personas extranjeras en situación irregularidad que no pueden acceder a ningún otro tipo de recurso, ayuda o prestación.

ÁREA DE MENORES

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

ÁREA DE MAYORES

1. Consideraciones

Como se ha dicho, en 2021, se han presentado **36** quejas en el área de Mayores, es decir, **20** quejas menos que en 2020. No es que el problema de la demora en la asignación de plazas en centros sociosanitarios, que viene siendo el principal motivo de las quejas del área desde hace años, se haya resuelto. Lamentablemente no es la causa. Se trata, con toda probabilidad, de que la ciudadanía es más consciente de que los organismos insulares dan prioridad, para asignar plaza, a aquellas personas que tienen reconocida la situación de dependencia y aprobado el Programa Individual de Atención. Por lo tanto, ahora se dirigen a esta Institución denunciando demora en la tramitación de dichos expedientes por la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, y las quejas son asignadas al área de Dependencia para su tramitación.

En la queja con referencia **Q21/2707** se constata lo expuesto. La reclamante exponía en su escrito del 06/09/21, que se dirigió al IASS, el 20/02/20, solicitando plaza en centro sociosanitario para su madre, y no había recibido respuesta.

El informe que nos remitió IASS concluía: “(...) Actualmente se encuentra en trámite inicial, pendiente de cita para valoración. Por lo tanto, no dispone de dictamen de Grado y PIA (Plan Individualizado de Atención) y no está obviamente integrada en la lista de espera nominal de Dependencia del Gobierno de Canarias. Debido a esta situación administrativa, desde la Unidad de Valoración y Acceso del IASS no podemos proceder a la gestión de acceso a plaza solicitada. (...)”.

2. Principales motivos de las quejas

Demora para acceder a una plaza en un centro sociosanitario.

Como hemos dicho, el **motivo principal de las quejas en el área de Mayores sigue siendo la demora para acceder a una plaza en un centro sociosanitario**. Ahora bien, dicha demora no se resuelve sólo con la agilización del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, porque existe otro problema muy grave, que es el déficit de plazas residenciales.

Así, en 2021, se han vuelto a producir innumerables fallecimientos de personas mayores esperando el ingreso en una residencia.

Los problemas expuestos merecen, una vez más, la reprobación de esta Defensoría, junto con la petición de que se adopten las medidas necesarias para dotar a la Comunidad Autónoma de los centros sociosanitarios y residencias precisos, y que se agilicen los trámites para acceder a los mismos.

De dicha situación se han hecho eco los medios de comunicación. **En un artículo del periódico EL DIA**, de 16 de diciembre de 2021, se publicó que **“Entre enero y noviembre de este año 2.851 dependientes fallecieron en las Islas sin recibir la ayuda o plaza a la que tenían derecho tras solicitar el grado de dependencia.”**

Por su parte, **El Diario de Avisos**, en un artículo de 11 de enero de 2022, citando un informe recopilado por la Asociación de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, **Canarias necesitaría crear 8.075 plazas residenciales para cumplir la ratio de la OMS.**

Por lo tanto, es preciso agilizar la tramitación de los expedientes para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, y, además, crear plazas públicas suficientes para cubrir las necesidades actuales y cumplir la ratio de la OMS.

Otros motivos de queja

Otros motivos de queja en el área conciernen a irregularidades en centros sociosanitarios, como los que dieron lugar al Informe Extraordinario sobre Centros de Atención Residencial para Personas Mayores en Canarias, que se dirigió al Parlamento de Canarias en noviembre de 2020, debatido en la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud de la Cámara el 14 de septiembre de 2021.

En este punto, debemos traer a colación la queja con referencia Q20/1231, en la que la promotora alegaba, en síntesis, que su padre, recientemente fallecido en la Clínica Santa Catalina, estaba ingresado en el centro sociosanitario El Valle, en Las Palmas de Gran Canaria, y que éste no reunía las condiciones mínimas para la atención a personas con Gran Dependencia. En particular, no había médicos y enfermeros todo el tiempo. Lo comunicó para que otros mayores no sufrieran dichas carencias.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe al IAS del Cabildo de Gran Canaria, que lo emitió, haciendo constar que se procedió a “(...) Dar por finalizado el contrato de gestión del servicio público de atención sociosanitaria y residencial a 20 personas mayores en situación de dependencia grado III (19 plazas) altos Requerimientos y grado II (1 plaza) Medios Requerimientos (P.N. 06/16), adjudicado a la empresa TACSAMES, S.L., con fecha 2 de junio de 2020, a la vista de los reiterados incumplimientos y a pesar de la necesidad de contar con plazas residenciales de atención a personas mayores en la isla de Gran Canaria. (...)”.

En atención a lo expuesto por el IAS del Cabildo de Gran Canaria, el 21 de septiembre de 2020, se acordó solicitar a la Viceconsejería de Derechos Sociales informe, previa visita del Servicio de Inspección y Registro de Centros al Centro Sociosanitario El Valle, de Las Palmas de Gran Canaria, relativo a la situación de dicho centro y de las medidas que se acuerden ante la grave situación que consta en el informe que acompañamos.

El informe de la Viceconsejería de Derechos Sociales tuvo entrada en esta Institución el 22 de marzo de 2021, y el mismo concluía “(...) Se proceda con carácter inmediato a requerir por el Servicio de Inspección y Registro de Centros, integrado en la Viceconsejería de Derechos Sociales, para que la entidad Tacmas S.L. subsane las deficiencias detectadas arriba referenciadas y una vez completados los requisitos necesarios, se inste de nuevo a solicitar la acreditación del centro, con las advertencias legales precisas (...)”.

El 6 de abril de 2021, esta Institución se dirigió de nuevo a la Viceconsejería de Derechos Sociales, a fin de que nos informaran acerca del cumplimiento de lo acordado en el apartado del informe que ha quedado transcrito en el párrafo anterior, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la presentación de la queja (29 de mayo de 2020), y constando que la residencia sigue funcionando.

Hasta la fecha del cierre de este informe, y, pese a las múltiples reiteraciones, la Viceconsejería no ha emitido respuesta alguna, no obstante la advertencia de declaración de obstruccionismo y traslado al Ministerio Fiscal, que se le remitieron en septiembre y noviembre de 2021.

Covid-19

En las quejas relacionadas con el Covid-19, los promotores alegaban disconformidad con las medidas establecidas en algunas residencias.

En la queja Q21/615, de 3 de marzo de 2021, la reclamante se refería a las limitaciones vigentes respecto a las visitas a los mayores en las residencias.

Dicha queja se resolvió en los siguientes términos: Atendiendo al contenido de su queja, le acompañamos copia de la Orden conjunta de las Consejerías de Sanidad y de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, por la que se actualizan las medidas aplicables al régimen de visitas, salidas, (...), en centros y demás establecimientos residenciales (...), publicada en el Boletín Oficial de Canarias de 20 de marzo de 2021. Y, dado que en virtud de dicha actualización se relajan las medidas anteriores, respecto de las que usted manifestaba no estar de acuerdo, procedemos a archivar la queja por solución.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

1. Consideraciones.

La Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo del Gobierno de Canarias publica en el Observatorio Canario de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la ACIISI, los principales resultados de Canarias en la encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los hogares 2021 del Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

En el año 2021 el 99,5% de los hogares canarios con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de teléfono móvil, el 96,7% de acceso a internet (de banda ancha), el 82,7% de ordenador y el 76,6% de teléfono fijo.

Un 93,3% de los canarios accede habitualmente a internet, un 84,3% usa internet diariamente y un 36,5% hace compras de forma habitual a través de internet.

El uso habitual de TIC por parte de la población infantil (de 10 a 15 años) canaria alcanza en 2021 el 95,1% en el caso de los ordenadores, el 98,9% en el de internet y el 73,1% en disponibilidad de teléfono móvil.

En cuanto a la población mayor (más de 74 años) canaria, en 2021 el 25,5% accede habitualmente a internet, el 16,1% lo hace a diario, y el 6,1% realizó compras por internet en los últimos doce meses.

Ante estos datos, el aumento de quejas recibidas en esta área nos lleva a considerar que, el uso masivo de las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía canaria debe acompañarse de una respuesta eficaz de la Administración para su plena implantación, realizando las actuaciones necesarias para facilitar que las nuevas tecnologías lleguen a todos por igual, dotando a los distintos rincones de la infraestructura que se precise para dar cumplimiento a la Agenda España Digital 2025, y conseguir una conectividad plena en todo el territorio de Canarias.

2. Principales motivos de queja

Problemas en el funcionamiento de las páginas web y trámites por internet de organismos públicos.

Para que los ciudadanos canarios puedan ejercer su derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración, ésta debe adoptar medidas para mejorar el funcionamiento de sus sedes electrónicas. Se han recibido quejas de ciudadanos que, por el defectuoso funcionamiento del registro telemático, no han podido presentar la solicitud de inclusión en el proceso selectivo para confeccionar una lista de empleo de la Administración de Justicia en Canarias (Q21/675). En ocasiones, los ciudadanos se ven imposibilitados para ejercer su derecho de acceso a información (Q21/1393), o de rectificación de datos

(Q21/2759). Pero también ha sido motivo de queja el deficiente funcionamiento de algunas sedes electrónicas de ayuntamientos, lo que impide a los ciudadanos hacer gestiones a través de la vía telemática (Q21/1588) o acceder a su portal de transparencia para consultar la información publicada (Q21/1952).

La colocación de antenas de telefonía 5G cerca de viviendas.

La necesidad de mejorar la cobertura de internet según las nuevas tecnologías requiere la implantación de antenas 5G, lo que genera en los ciudadanos un sentimiento de desconfianza ante los posibles riesgos biológicos que puede generar este tipo de infraestructuras. Muchas de ellas se instalan cerca de viviendas sin los permisos legales oportunos, lo que ha dado lugar a la apertura de expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística (Q21/157; 21/1789; Q21/422).

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 (Q21/3148; Q21/3664).

La falta de cobertura de internet y de la infraestructura necesaria para la instalación de fibra óptica.

La importancia de la inversión en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se hace especialmente evidente al constatar y valorar su relevante papel como dinamizadoras del crecimiento y desarrollo económico.

En junio de 2021 se publicó El 'Informe sobre la banda ancha en Canarias 2020', según el cual la fibra óptica hasta el hogar (FTTH) pasó a ser la tecnología fija con mayor cobertura a costa de las redes HFC en 2020, debido a la sustitución de infraestructuras realizada por varios operadores regionales y locales. La cobertura FTTH en Canarias se incrementó en 6,1 puntos porcentuales, mientras que la cobertura HFC descendió 3,4 puntos, respecto al año 2019. En comparación con la media nacional, la cobertura en las Islas Canarias es inferior para todas las tecnologías consideradas a excepción del acceso inalámbrico fijo a 30 Mbps, UMTS y LTE. La combinación de tecnologías fijas proporciona en Canarias una cobertura de al menos 30 Mbps del 91,8% frente al 95,2% de media nacional. Por otro lado, Canarias ha recortado la brecha que había con respecto a la media nacional en los accesos a Internet de muy alta velocidad (más de 100 Mbps) hasta los 3,1 puntos porcentuales, avanzando dos puestos hasta la décima posición.

Del análisis de las quejas recibidas se ha detectado que, en ocasiones, resulta un obstáculo para la resolución de las mismas la duda de quién debe realizar dichas inversiones y hacer los despliegues de infraestructura. No en vano, en muchas ocasiones los expedientes permanecen abiertos debido a que no hay un acuerdo de solución sobre esta cuestión entre la Administración, la operadora y el particular.

A pesar de los datos antes mencionados, la falta de cobertura y de acceso a servicios que ofrecen las nuevas tecnologías resulta más evidente cuando afecta cuantitativamente a un núcleo poblacional importante, donde existe una carencia de infraestructuras necesarias para que pueda mejorarse la cobertura mediante la instalación de fibra óptica. Se han presentado 43 quejas por este problema en la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Sirvan como ejemplo algunas de ellas, y que se refieren a distintos inconvenientes que para los ciudadanos genera la falta de cobertura de internet (Q21/171; Q21/175; Q21/176; Q21/177; Q21/178; Q21/179; Q21/181; Q21/182). De la provincia de Las Palmas se han presentado 185 quejas referidas a los problemas relacionados con la falta de cobertura de internet y de infraestructuras para la implantación de fibra óptica, de las que nos limitaremos a relacionar alguna de ellas según el núcleo poblacional afectado, como la Urbanización "Ojos de Garza" o las "Piletillas" (Q21/540; Q21/616; Q21/1380; Q21/1511; Q21/1934; Q21/2108).

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

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

Capítulo VII

Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y
Hombres y Violencia de Género

Los datos que se recogen en este informe continúan poniendo de manifiesto que la puesta en marcha de la Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, que tuve el honor de asumir por primera vez el día 1 de agosto de 2018, fue una decisión acertada que ha marcado un antes y un después en la labor y en el desarrollo diario de la Diputación del Común en esta materia.

Nuestro principal objetivo ha sido trabajar dentro y fuera de la Institución, para darnos a conocer y convertirnos en un altavoz para la ciudadanía en la resolución de conflictos.

Las estadísticas confirman la necesidad de destacar días como el de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, ya que los datos puestos sobre la mesa cada vez son más inquietantes: 1.126 mujeres han sido asesinadas desde 2003, 46 menores desde 2013 y casi 1,7 millones de niños y niñas viven en hogares en los que la mujer está sufriendo algún tipo de violencia en la pareja, tal y como recoge la Macroencuesta de Violencia contra la Mujer 2019 del Ministerio de Igualdad del Gobierno de España.

Por razones como estas, debemos visibilizar la violencia de género y cualquiera de sus manifestaciones, por lo que, como adjunta de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, quiero continuar trabajando con empeño para actuar en defensa de los derechos de estas mujeres y sus hijos e hijas.

En violencia de género, las mayores deficiencias se continúan detectando en la falta de personal, incluido 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. Es necesario dar una respuesta inmediata y constante a las víctimas, que cuando deciden denunciar inician un tortuoso camino sin retorno.

No obstante, e independientemente de cómo se manifieste la violencia, algunos de los puntos de inflexión más importantes para acabar con esta situación son la prevención y la formación, en las que las administraciones tenemos aún mucho por hacer.

Pero debemos tener en cuenta que los principios y los valores se imparten desde la familia, y de ahí la importancia de acceder a ella para frenar la violencia de género, y evitar titulares tan alarmantes como el publicado por un reciente estudio realizado por la Universidad de La Laguna, en el que se asegura que “el 50% de los jóvenes tinerfeños de entre 11 y 20 años niega la violencia machista”.

Los datos siguen estando ahí y, lo que es más preocupante, siguen creciendo, por lo que atacar y controlar aspectos como la prostitución, el acceso de los jóvenes a la pornografía o la educación afectivo-sexual, son materias esenciales para empezar a disminuir estas estadísticas.

Respecto al resto de las manifestaciones sobre desigualdad, los datos expuestos en este informe demuestran que sigue existiendo una brecha de género importante entre la igualdad legal y la igualdad real.

Desde esta Adjuntía seguiremos trabajando para conseguir subsanar las deficiencias del sistema, haciendo entender que una sociedad igualitaria no solo es más justa, sino que es más productiva desde cualquier punto de vista.

Beatriz Barrera Vera,

Adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género

A. Introducción.

Un año más, la Diputación del Común continúa 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, protegiendo y promoviendo los derechos fundamentales y las libertades individuales de las mujeres, y poniendo de manifiesto las discriminaciones por razón de género.

Desde la instauración de la Adjuntía Especial en agosto del año 2018, la Institución ha registrado en esta área un total de cuatrocientas quince (415) expedientes, repartidos entre particulares e investigaciones de oficio. Un número que ha ido creciendo desde 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 **155 reclamaciones** (93 investigaciones de oficio y 62 quejas a instancia particular).

Esto supone que desde el año 2018 al ejercicio actual, la Adjuntía ha contabilizado un 369,70% más de quejas ciudadanas. 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.

Durante el ejercicio 2021, nos hemos encontrado con situaciones que han puesto de manifiesto más que nunca la necesidad de reforzar la protección de las mujeres víctimas de violencia de género, pero también a sus hijos e hijas, para lo que esta Adjuntía ha trabajado y lo seguirá haciendo de forma tajante.

Este año se ha puesto en evidencia una forma de violencia de género que no es nueva, pero que estaba, en cierto modo, oculta para la sociedad: La violencia vicaria. El dramático suceso de Anna y Olivia en Tenerife ha supuesto un “¡basta ya!” contra este tipo de violencia machista que convive con nosotros desde hace muchos años: desde el caso de Ángela Carreño o Ruth Ortiz, hasta el de Itziar Prats o Laura Hernández, entre muchos otros. Situaciones que, en su día, no se asociaron a la violencia de género pero que, inevitablemente, lo son. Mujeres que, en muchas ocasiones, deciden salir de esta situación a través de la separación y no de la denuncia. Por tanto, siguen estando expuestas, ellas y sus hijos e hijas, a la agresión que pueda ejercer el maltratador.

Las estadísticas en materia de violencia de género siguen poniendo de manifiesto que nos encontramos con un contexto preocupante, pues se ha producido un incremento de las llamadas al 016 con respecto al año 2020. Sería importante aclarar que, desde marzo de 2021, además de llamadas en materia de violencia de género a través del 016, se han atendido también las relacionadas con otras formas de violencia contra la mujer, quedando claro que es imprescindible disponer de herramientas legales y administrativas que den respuesta a esta problemática.

De igual manera, las denuncias también aumentaron a nivel nacional durante los tres primeros trimestres de 2021 con respecto al año anterior. Sin embargo, y durante este mismo periodo, Canarias registró un ligero descenso en estas denuncias, concretamente, un 1,49% menos que en el año 2020.

Este último dato no significa necesariamente que los casos de violencia de género hayan disminuido en la Comunidad Autónoma, puesto que es probable que muchos de estos hayan sido tratados directamente por los Servicios Especializados de Atención a las Víctimas de las islas, mediante su activación a través de las llamadas al 016 o al 112.

En lo que a violencia de género respecta, a nivel estatal, hemos percibido de forma positiva el ligero descenso en el número de víctimas mortales de violencia de género en el año 2021, pues, según los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, han sido cuarenta y cuatro las mujeres víctimas mortales por violencia de género, tres menos que en el año 2020, cuando ascendía el número de víctimas a cuarenta y siete, siendo una de ellas menor de edad, pero han aumentado los menores

huérfanos por violencia de género, que en 2021 han sido 30. En el ámbito autonómico es donde verdaderamente se ha percibido el mayor logro, al no constar ninguna mujer víctima mortal por violencia de género, lo que supone claramente un avance respecto a 2020, cuando fueron 3 las mujeres víctimas.

Los datos de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, ofrecidas Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género (Sistema VioGén), muestran que Canarias continúa situándose en el cuarto lugar respecto al resto de Comunidades Autónomas, solo por detrás de Andalucía, Madrid y la Comunidad Valenciana, habiéndose, además, incrementado tanto el número de casos de violencia de género, al contabilizarse 50.802 casos, 3.622 más que en el ejercicio 2020, y el número de víctimas de violencia de género, ascendiendo a 45.280, 2.931 víctimas más que durante el año anterior.

AÑO 2020

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	990	955	128	10		2.083	22.433	24.516	22.020
Santa Cruz de Tenerife	920	1.097	258	12		2.287	20.377	22.664	20.329
Canarias	1.910	2.052	386	22		4.370	42.810	47.180	42.349
TOTAL	31.051	25.854	6.321	423	7	63.656	549.409	613.065	554.960
CASOS BAJA								622	
CASOS EXTRANJERO								8.220	
TOTAL CASOS								621.907	

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	

Por otro lado, en el ámbito de la igualdad de género, el ejercicio 2021 ha sido un año positivo en cuanto a la disminución de paro en España en ambos sexos y, especialmente, entre las mujeres, con 72.040 desempleadas menos que al inicio de la pandemia.

Sin embargo, se debe destacar que la figura de la mujer sigue encontrando hoy en día numerosos obstáculos a nivel laboral para ocupar altos cargos. En este sentido, el 82% de los puestos directivos en sectores como el cultural siguen siendo ocupados por hombres, y el liderazgo femenino en profesiones relacionadas con el mundo de la ciencia aún sigue sin romper el conocido “techo financiero”, que dificulta el emprendimiento femenino.

Por todo lo expuesto, la adjunta Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, doña Beatriz Barrera Vera, sigue insistiendo en la necesidad de establecer y mantener una coordinación y colaboración constante entre las distintas administraciones públicas de Canarias. Igualmente, destaca

la importancia de dar visibilidad a la desigualdad y a la violencia de género, hecho que se lleva a cabo a través de esta Adjuntía Especial mediante la organización de distintas acciones, como han sido la celebración de las jornadas “La Literatura es Femenina”, “Ilustradoras e Ilustradas” o “Violencia Vicaria, otra forma de violencia de Género” durante el ejercicio 2021.

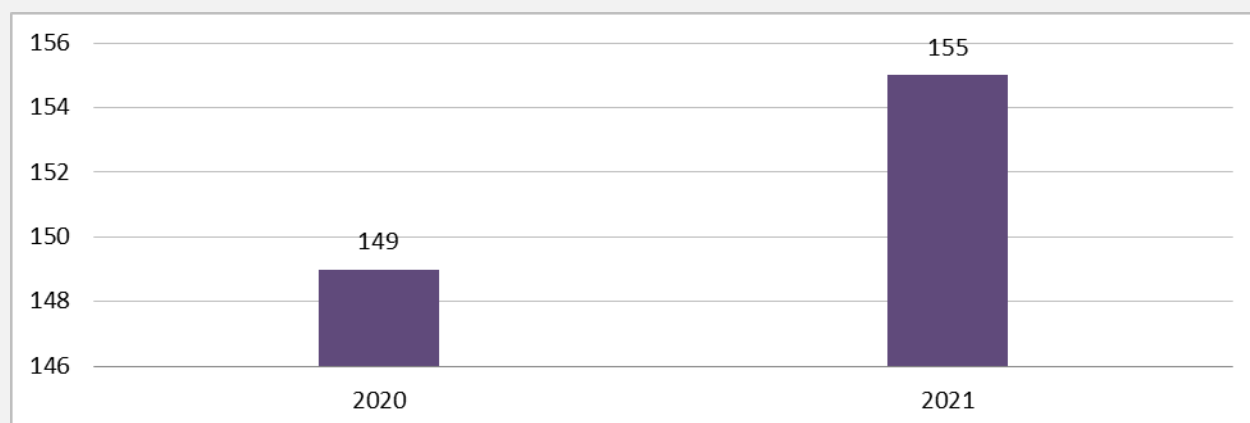
B. Datos generales.

- Quejas nuevas.

En el área de Igualdad se han registrado ciento cincuenta y cinco (**155**) quejas nuevas, esto es, seis (6) quejas más que en 2020, cuando se registraron ciento cuarenta y nueve (**149**) expedientes de queja, lo que supone un incremento del **4.02%**.

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. Como consecuencia de ello, de las ciento cincuenta y cinco (**155**) quejas registradas en el ejercicio 2021, noventa y tres (93) son quejas incoadas de oficio por la Diputación del Común.

La mayoría de las quejas registradas por la institución de la Diputación del Común se acumulan frente a Ayuntamientos, Cabildos o el Gobierno de Canarias, divididas por Islas.



Las ciento treinta y una (**131**) quejas admitidas han supuesto **221 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes son varios los organismos a los que nos hemos dirigido. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: (**59**).
2. Organismos Insulares: (**157**).
3. Fuera de Canarias: (**5**)

ISLAS	Cabildos	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Tenerife	0	46	3	49
Gran Canaria	2	34	0	36
Lanzarote	12	18	0	30
Fuerteventura	12	7	0	19
La Palma	0	12	0	12
La Gomera	1	6	0	7
El Hierro	1	3	0	4

TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	28	126	3	157
Gobierno de Canarias				59
Fuera de Canarias				5
TOTAL				221

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:

Tenerife: (49)

- Ayuntamientos: (46)
- Otros Organismos: (3)

Gran Canaria: (36)

- Ayuntamientos: (34)
- Cabildo Insular: (2)

Lanzarote: (30)

- Ayuntamientos: (18)
- Cabildo Insular: (12)

Fuerteventura: (19)

- Ayuntamientos: (7)
- Cabildo Insular: (12)

La Palma: (12)

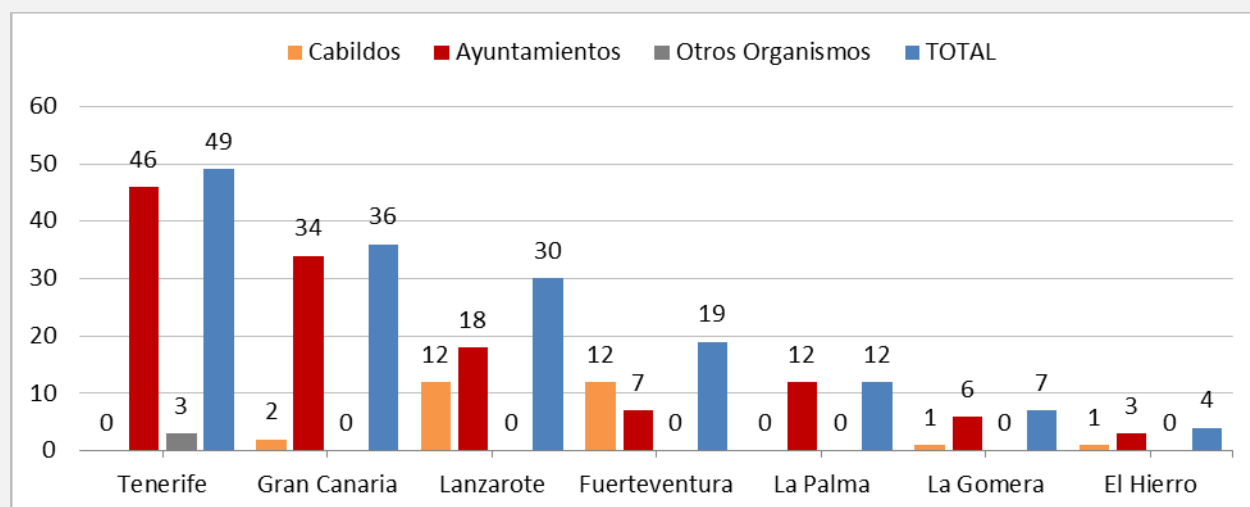
- Ayuntamientos: (12)

La Gomera: (7)

- Ayuntamientos: (6)
- Cabildo Insular: (1)

El Hierro: (4)

- Ayuntamientos: (3)
- Cabildo Insular: (1)



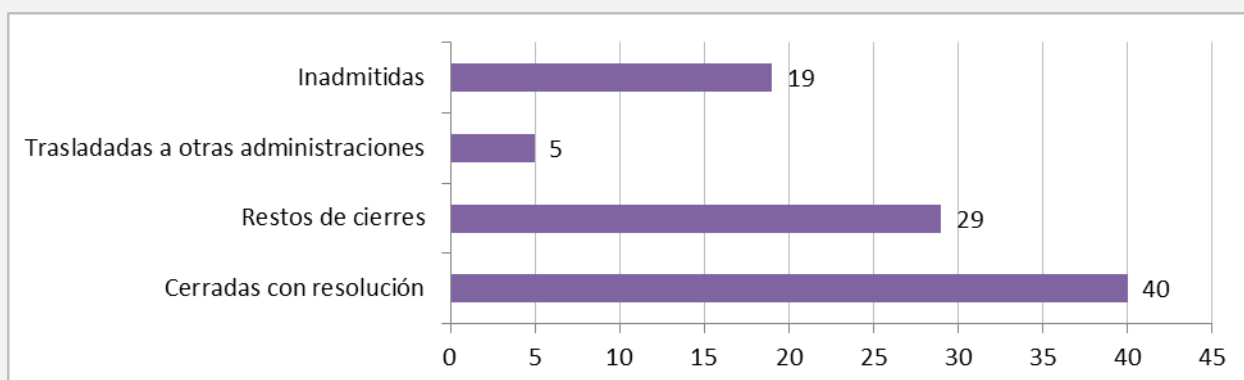
- Quejas cerradas e inadmisiones y sus causas.

Se ha procedido al archivo de noventa y tres (**93**) expedientes durante el periodo anual de 2021, correspondiendo treinta y dos (32) al año 2021, cincuenta y tres (53) de ellos al año 2020 y ocho (8) al año 2019.

De éstas, cuarenta (**40**) quejas se cerraron con resolución, de las cuales **veintiocho (28)** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **70%** de las cerradas con resolución. Además, cinco (**5**) se trasladaron a otras administraciones, diecinueve (**19**) se inadmitieron y el resto de cierres, ascienden a nueve (**29**).

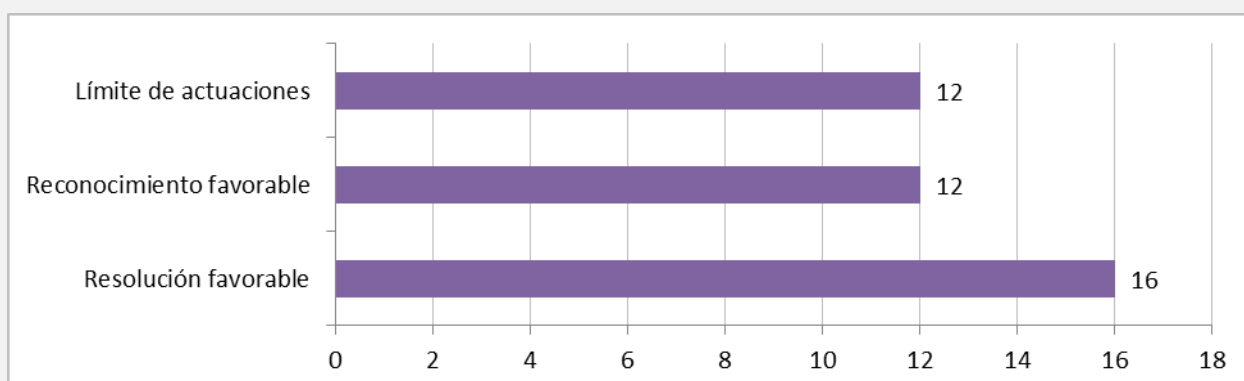
• Datos generales

Cerradas con resolución	40	44.08%
Restos de cierres	29	30.11%
Trasladadas a otras administraciones	5	5.37%
Inadmitidas	19	20.43%
Total quejas cerradas	93	100%



• Quejas cerradas con resolución

Resolución favorable	16	40.00%
Reconocimiento favorable	12	30.00%
Total Favorables	28	70.00%
Límite de actuaciones	12	30.00%
TOTAL CERRADAS	40	100%



Cierres con Resolución

1.1. Resolución Positiva para el Reclamante. Se cerraron veintiocho **(28)** expedientes favorables a la ciudadanía, lo que supone el **70%** de las quejas cerradas con resolución. Estos expedientes se dividen en dos grupos.

- a. **Resolución Favorable** efectiva de acuerdo a lo solicitado: dieciséis **(16)** quejas se han archivado, lo que representa un **40%**.

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 diez (10) de los expedientes se ha formulado una Recomendación que ha sido aceptada por la Administración correspondiente. Y los otros seis (6) 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 con el cumplimiento del principio de representación equilibrada que debe regir en los organismos dependientes de las diferentes administraciones públicas canarias. En el segundo, los motivos por los que se interpuso queja son variados, pues podemos encontrarnos con asuntos relacionados con las subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para atender fines de interés social, con cargo a la asignación tributaria del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias; con la solicitud de creación de unidades especializadas para el tratamiento de la endometriosis; o con quejas relacionadas con el ámbito judicial, en cuanto se presentaron quejas por dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales e inscripciones registrales.

- b. **Reconocimiento Favorable** por parte de la Administración Pública: doce **(12)** quejas cerradas, lo que supone el **30%**.

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, de modo que nos podemos encontrar expedientes relacionados con las dilaciones judiciales; con el tratamiento de la endometriosis, como es el caso de la inclusión de la endometriosis en la Escuela de pacientes; con los derechos del colectivo trans*, como sucede en el caso de la actualización del protocolo trans* en los centros educativos y los retrasos en la lista de espera para la realización de las cirugías de reasignación de sexo; o con la necesidad de alternativa habitacional y de acceso a prestaciones y ayudas asistenciales que presentan mujeres víctimas de violencia de género.

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 doce **(12)** quejas, lo que supone el **30%** de las cerradas con resolución.

2. Resto de cierres

El resto de cierres lo conforman veintinueve **(29)** quejas, las cuales después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son archivadas **28** por no observarse irregularidad ni vulneración del

ordenamiento jurídico por parte de la Administración y **1** por desistimiento de la persona promotora de la queja.

No existe irregularidad	28	96.55%
Desistimiento	1	3.44%
TOTAL	29	100%

3. Remisiones a otra administración

Se han remitido cinco (**5**) expedientes de queja a otras administraciones: tres (**3**) han sido trasladadas al Defensor del Pueblo por pertenecer los organismos afectados a la Administración General del Estado y dos (**2**) 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.

Traslados al Defensor del Pueblo	3	60.00%
Traslados al Consejo General del Poder Judicial	2	40.00%
TOTAL	5	100%

4. Inadmisiones y sus causas

Las diecinueve (**19**) inadmisiones se dividen como sigue:

Ocho (**8**) por no subsanación, cuatro (**4**) por carecer de competencia del asunto planteado la institución de la Diputación del Común, cuatro (**4**) por cuestiones que se encuentran en vía judicial, dos (**2**) por duplicidad, y una (**1**) por no existir irregularidad.

• Quejas Inadmitidas

No Subsanación	8
Sin competencia	4
Sub Iudice	4
Duplicidad	2
No existe irregularidad	1
Total Inadmitidas	19

- Quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2021.

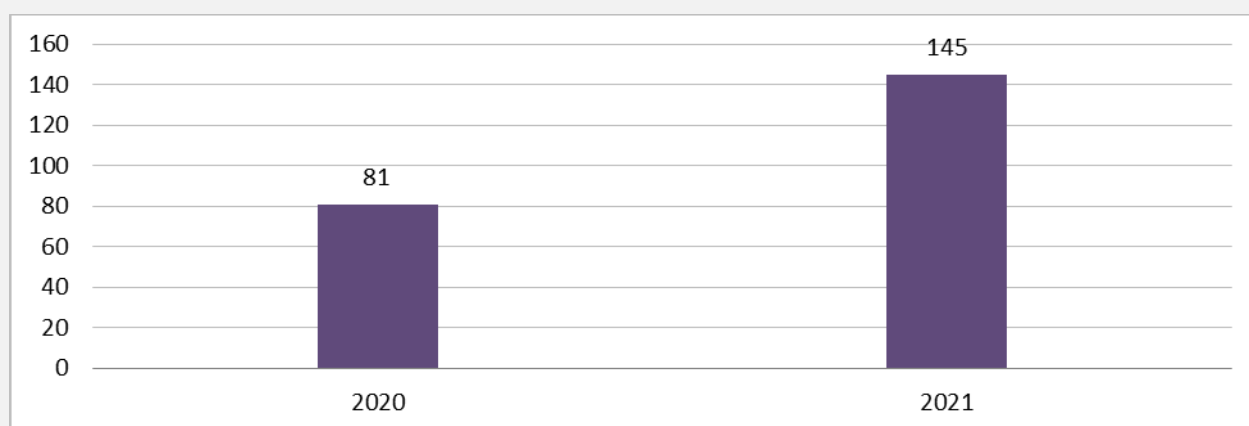
Al finalizar el año 2021, a fecha 31 de diciembre, se encontraban en tramitación ciento cuarenta y cinco (**145**) expedientes de queja, de las que ciento veintitrés (**123**) fueron registradas en 2021, veinte (**20**) en 2020; y dos (**2**) corresponden al ejercicio de 2019, produciéndose un aumento en la tramitación de los expedientes del **79.01%** con respecto a las ochenta y una (**81**) quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

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 2020, es decir, ochenta y una (**81**) y las quejas nuevas en todo el año 2021, que fueron **155**, dando un resultado total de **236** expedientes, de los que, como ya se ha expuesto anteriormente, **145** quedaron para ser gestionados en 2022.

Hay que tener en cuenta que tras el cierre del año 2020 se realizaron dos reasignaciones de quejas de otras áreas de actuación al área 25, en concreto, se produjo la reasignación de la queja Q20/2345, del

área 4. Vivienda, y de la queja Q20/2884, del área 18. Servicios Sociales. Esto implica que las quejas en trámite a fecha 31 de diciembre de 2020 finalmente ascendieron a la cantidad de **83**.

Muchos de estos expedientes corresponden a investigaciones de oficio iniciadas a fin 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. En varios de ellos nos encontramos a la espera de los informes que nos permitan evaluar la actuación que proceda, mientras que en otros, donde ya se ha recibido informe, en base a la información y datos contenidos en los mismos, se está realizando la valoración técnica-jurídica por parte de la asesora del área.



C. Actuaciones de oficio.

A lo largo del ejercicio 2021 se ha procedido a la incoación de noventa y tres (**93**) investigaciones de oficio, una cifra que va en consonancia con la cifra alcanzada durante el año 2020, y resulta destacable en comparación con los años anteriores, ya que previamente al año 2018 no se había incoado de oficio ninguna investigación por parte de esta Institución en esta área de actuación.

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, 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.

Ante esto se ha solicitado a las administraciones mencionadas que nos informen sobre lo expuesto, por lo que a lo largo del 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, 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.

Diferencia de Actuaciones de Oficio Nuevas entre 2020 y 2021 de la Adjuntía especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

ÁREA	QUEJAS DE OFICIO NUEVAS		
	2020	2021	DIFERENCIA
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	107	93	-14 -13.08%

D. Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas de Canarias.

1. Consideraciones

GESTIÓN DE QUEJAS	
Quejas nuevas	155
Quejas en trámite a 31/12/2020	81
Quejas gestionadas	236

Se han tramitado un total de doscientos treinta y seis (**236**) expedientes de queja, habiendo sido registrados ciento cincuenta y cinco (**155**) expedientes durante el ejercicio 2021 y procediendo setenta y uno (**71**) del año 2020 y diez (**10**) del año 2019.

Este aumento en el número de quejas registradas sigue siendo una cuestión a destacar, más cuando la comparamos con el número de quejas que se habían registrado en la Institución antes de la puesta en funcionamiento de esta Adjuntía Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género, cuando la media de quejas registradas se situaba en aproximadamente cinco (**5**) quejas anuales.

Desde agosto de 2018 hasta final del mes de diciembre de 2020 la cantidad total de quejas registradas ha ascendido a la cantidad de cuatrocientas quince (**415**) expedientes, habiendo ido aumentando de forma progresiva el número de quejas. Sin embargo, debemos puntualizar que noventa y tres (**93**) de las quejas registradas en el ejercicio 2021 son investigaciones que se han iniciado de oficio por parte de esta Institución, asciendo las quejas presentadas a instancia de parte a la cantidad de sesenta y dos (**62**). Con independencia de ello, 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 2021, 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.

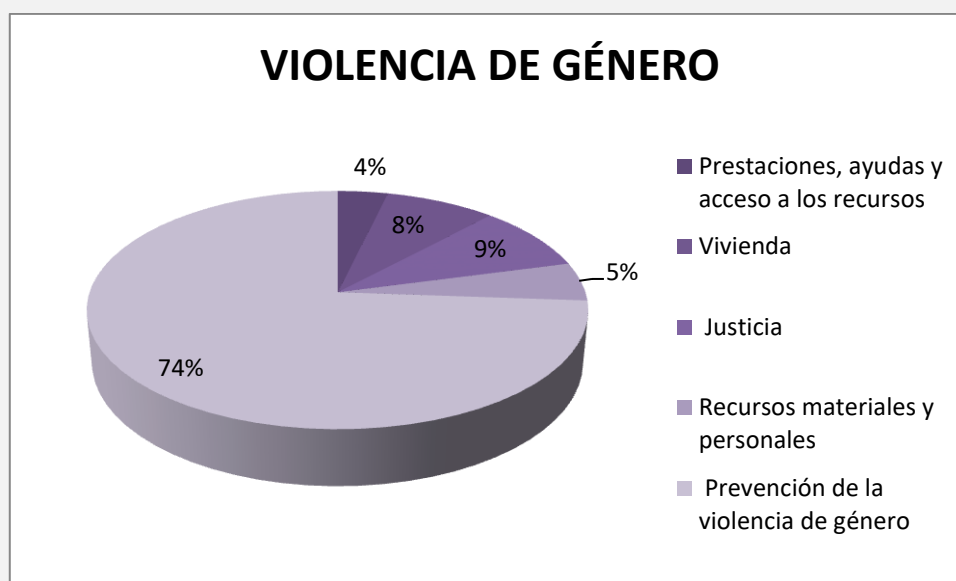
Igualmente hemos continuado potenciando la atención ciudadana telefónica y ejerciendo labores de asesoramiento, al reducirse la atención presencial debido a la situación de pandemia mundial a causa del COVID 19.

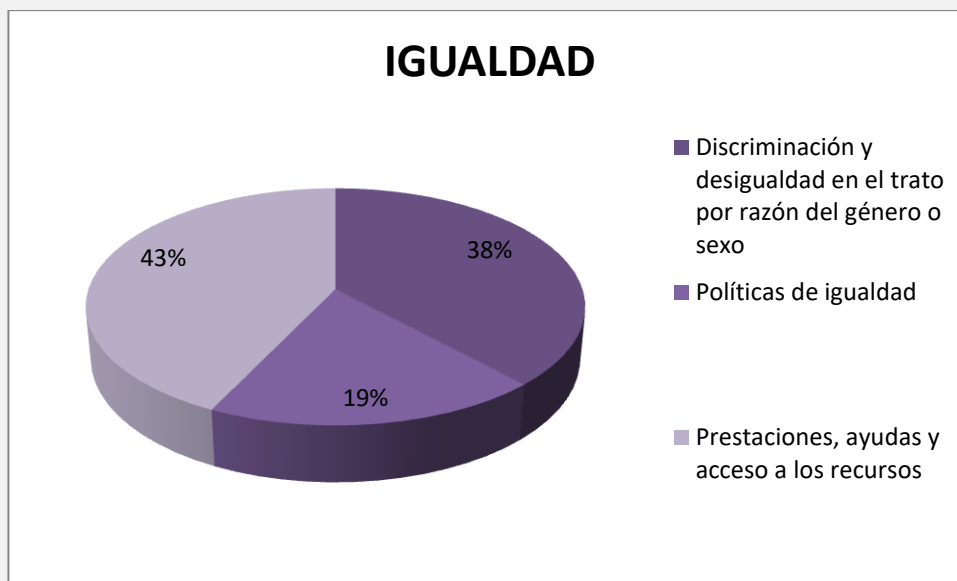
Esta área de igualdad y violencia de género es un área transversal, por lo que nos podemos encontrar asuntos de diversa índole pero que derivan de la existencia de una situación de violencia de género o de una situación de desigualdad.

Partiendo de esta premisa, son varias las quejas registradas a causa de la denegación de ciertas ayudas, subvenciones o prestaciones a las mujeres víctimas de violencia de género o el retraso en la resolución de las mismas. 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. También hemos de destacar las quejas que vienen a poner de manifiesto casos de discriminación por razón de sexo y en defensa de los derechos de las personas LGTBI, en este último caso, más concretamente, respecto a los derechos de las personas trans*. 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.

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:

- 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, al ser varios 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.

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.

- Recursos materiales y personales

En primer lugar, nos encontramos con deficiencias en la dotación de material y de personal 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.

En lo referente al ámbito de la Administración de Justicia y los órganos judiciales, la dilación en la tramitación de los procedimientos judiciales sigue siendo el principal motivo de las quejas y, la razón de la dilación, son las deficiencias que se han detectado en la falta de personal, incluido 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.

En el ejercicio 2019, en relación con los medios personales en la Administración de Justicia, se incoó investigación de oficio (**Q19/2149**) ante la posibilidad de que no se estuvieran siguiendo adecuadamente los protocolos de actuación por parte de los profesionales del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Las Palmas en la emisión de los informes periciales de valoración del riesgo de violencia de género y de que no se aplique correctamente la escala de predicción del riesgo de violencia grave contra la pareja.

Se recibe oficio del Ayuntamiento de Telde (Q19/2363) mediante el cual se solicita a esta Institución nuestra intervención para que las valoraciones de riesgo de violencia de género se realicen respetando el protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género, remitiendo para ello copia de contrainformes periciales de valoración del riesgo de violencia de género emitidos por el Servicio de prevención y atención integral a mujeres y menores víctimas de violencia de género de dicho Ayuntamiento, en relación con los casos de tres usuarias residentes en el municipio de Telde.

En los informes remitidos se enumeran un conjunto de errores metodológicos llevados a cabo en el proceso de valoración de riesgo y en la aplicación del Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género, que bajo su consideración parecen apuntar hacia una evidente e indubitada validación del relato del investigado y la no credibilidad del relato de la víctima.

Se solicitó informe a fin de que la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia se pronunciara respecto al cumplimiento del Protocolo médico-forense de valoración del riesgo grave de violencia de género en la emisión de los informes periciales emitidos por el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas.

En el mes de abril de 2021 se emiten dos Recomendaciones dirigidas a la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia:

- Que el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas de Gran Canaria aplique, en todos los casos de valoración de riesgo de violencia de género, el Protocolo Médico-Forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género, elaborado por el Ministerio de Justicia.
- Que la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad de la Comunidad Autónoma de Canarias adopte las medidas oportunas para garantizar que el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas de Gran Canaria aplica el Protocolo Médico-Forense en todas las valoraciones de riesgo de violencia de género.

La mencionada Dirección General, sin embargo, no ha aceptado las Recomendaciones al entender que *“la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia no acepta las Recomendaciones remitidas, ello en base a lo manifestado en el escrito remitido, según el cual: “El Instituto de Medicina Legal de Las Palmas de Gran Canaria aplica, en todos los casos de valoración de riesgo de violencia de género, el protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género elaborado por el Ministerio de Justicia. No se trata este, por tanto, de un supuesto excepcional en el que proceda recomendar la aplicación, ya que en todos los casos se aplica de forma rigurosa, siempre que se den los presupuestos para ello, que exigen la solicitud por parte de la autoridad judicial y fiscal y sin la cual los peritos forenses no pueden proceder. Por otra parte, nos encontramos ante pruebas periciales respecto de las que la Administración Pública ha de mantenerse absolutamente al margen, garantizando en todo momento la independencia e imparcialidad del proceder de los peritos en la elaboración de sus dictámenes, así como de los jueces y magistrados, que son quienes han de valorar, en el seno del proceso judicial las referidas pruebas.”*

- Prevención de la violencia de género

Como ya hemos mencionado con anterioridad, durante este ejercicio hemos llevado 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.

Hemos de destacar igualmente los expedientes relacionados con la prevención de la mutilación genital femenina (**Q21/3075, Q21/3372 y Q21/3379**) iniciados tras la reunión mantenida con la Asociación Sociocultural de Mujeres Mauritanas (DIMBE), asentada en Fuerteventura, quien 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.

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.

RESPECTO A LA IGUALDAD:

- 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:

1. En el expediente **Q21/2297** se plantea una situación de discriminación de género respecto a una menor de edad en su centro educativo. El padre de la menor denuncia que se haya expulsado a la menor de una clase por llevar una vestimenta – un top – que, según el centro escolar, no se considera adecuada.

2. Seguidamente, destacar 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.

Las pruebas físicas establecidas para el acceso al Cuerpo General de la Policía Canaria son las mismas que para el acceso a los Cuerpos de la Policía Local de los municipios de Canarias, como así se recoge en el Anexo I de la ORDEN de 24 de marzo de 2008, por la que se desarrolla el Decreto 178/2006,

de 5 de diciembre, que establece las condiciones básicas de acceso, promoción y movilidad de los miembros de los Cuerpos de la Policía Local de Canarias.

En su escrito de queja la reclamante indica 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 la 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.”

3. Finalmente, los colectivos LGBTI siguen dirigiéndose a esta Institución para denunciar la vulneración de derechos fundamentales que siguen sufriendo en la actualidad. Más concretamente, respecto al reconocimiento de derechos del colectivo trans*, se han recibido denuncias por el uso que hacen los medios de los datos de las personas trans* y la falta de condena por parte de las administraciones públicas; o por la desactualización del protocolo trans* en los centros educativos. También se ha solicitado la inclusión en la normativa de las mujeres trans* como víctimas de violencia de género.

Merecen mención especial las quejas derivadas de los retrasos en la lista de espera para las genitoplastias feminizantes. Durante el ejercicio 2020 fueron varias las mujeres trans* que presentaron queja debido a que las operaciones que solicitan no se están realizando por el Servicio Canario de Salud, por lo que fueron derivadas al Hospital Regional Carlos Haya (Málaga), encontrándose en lista de espera desde hace varios años, algunas de ellas desde 2014, y acudiendo en diversas ocasiones a consultas de revisión a la Unidad de Cirugía del mencionado hospital malagueño.

El artículo 8.2 de la Ley 8/2014, de 28 de octubre, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales, en su apartado c), indica:

Se garantizará que los procedimientos como terapias hormonales o cirugías, de reasignación sexual o de otro tipo, sean proporcionados en el momento oportuno, y acordados de forma mutua entre profesionales y usuarios/as, sin que deban ser negados ni retrasados de forma innecesaria. No se podrá condicionar el derecho a recibir otros tratamientos complementarios a la realización previa del tratamiento hormonal o de los tratamientos plástico-quirúrgicos.

La Ley recoge, por tanto, el derecho al tratamiento sanitario integral que abarca desde la valoración psicológica y el tratamiento hormonal hasta el tratamiento quirúrgico (mamoplastias, mastectomías, cirugías de reconstrucción genital). Con la entrada en vigor de la Ley se están produciendo cambios muy importantes, entre ellos, que ya están cubiertas por la Sanidad Pública en Canarias las mastectomías e histerectomías (en el caso de los hombres transexuales) y se han abierto las listas de espera para vaginoplastia, en el caso de las mujeres trans*, lo que significa que con cargo a financiación pública ya se pueden acceder a estas intervenciones. Sin embargo, el tiempo de espera es excesivo, pues aunque el Servicio Canario de Salud indique que la media de espera son tres años, nos encontramos con casos que alcanzan los siete años de espera.

Es en este año 2021 cuando nos comunica el Servicio Canario de Salud en diversos expedientes iniciados ante esta problemática que *"Para las intervenciones quirúrgicas de reasignación genital, el Servicio Canario de La Salud habilitará los mecanismos oportunos de derivación que garanticen que la cirugía se*

lleve a cabo con los estándares de calidad definidos para los centros de referencia nacionales (CSUR), estableciendo un centro donde se realicen estas intervenciones. Actualmente estas derivaciones se realizan al Hospital Carlos Haya de Málaga a través del Área de Salud. En febrero de 2018 desde el Hospital Carlos Haya, al ser el único que recibe pacientes de otras comunidades, nos enviaron un escrito en el que especifica que la espera es superior a 3 años debido al elevado número de personas en lista de espera. Desde esta Dirección se ha contactado con otros Hospitales o Centros privados intentando buscar otra alternativa que permita que la cirugía se lleve a cabo con los estándares de calidad definidos, pero no se ha encontrado ninguno que se pudiera convenir con el SCS" Por este motivo, esta Comunidad Autónoma se encuentra actualmente trabajando para que dichas operaciones se puedan realizar en la isla de Gran Canaria."

- 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.

1. Participación equilibrada.

Podemos señalar que se detecta falta de ejecución respecto al desarrollo de las políticas de igualdad, en lo que respecta a la participación equilibrada de mujeres y hombres en el ámbito del sector público. En 2020, como ya avanzamos en el Informe Anual de ese año, 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.

La Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres, en su Capítulo II regula la promoción de la igualdad de género por parte del Gobierno de Canarias, estableciendo lo siguiente:

"Artículo 12. Representación equilibrada de los órganos directivos y colegiados.

1. Se atenderá a la representación equilibrada de hombres y mujeres en el nombramiento de titulares de órganos directivos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias cuya designación corresponda al Gobierno de Canarias.

2. En la composición de los órganos colegiados de la Administración canaria deberá respetarse la representación equilibrada de mujeres y hombres. Este mismo criterio de representación se observará en la modificación o renovación de dichos órganos. A tal efecto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) Del cómputo se excluirán aquellas personas que formen parte en función del cargo específico que desempeñen.

b) Cada organización, institución o entidad a las que corresponda la designación o propuesta facilitará la composición de género que permita la representación equilibrada."

La Ley 1/2010, de 26 de febrero, Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres, es de aplicación en todo el ámbito territorial del archipiélago canario, como así se recoge en su artículo 2, el cual además concreta en su apartado 2 letra b) que será de aplicación de forma particular "a las entidades que integran la Administración local, tanto ayuntamientos como cabildos, sus organismos autónomos, consorcios, fundaciones y demás entidades con personalidad jurídica propia en los que sea mayoritaria la representación directa de dichas entidades".

En el caso de las entidades locales, hay que señalar el contenido de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, pues en su artículo 1 indica que los Municipios son entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades.

El artículo 85.bis de dicha ley, por su parte, viene a establecer que la gestión directa de los servicios de la competencia local mediante las formas de organismos autónomos locales y de entidades públicas empresariales locales se regirán, respectivamente, por lo dispuesto en los artículos 45 a 52 y 53 a 60 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, en cuanto les resultase de aplicación.

Ante esto 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 del año 2020 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.

2. Representación del colectivo de enfermeras

En relación con la existencia de representación femenina en los principales organismos decisorios, también se interpuso quejas 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. Ello implica que el enfermero o la enfermera tenga que derivar a otros profesionales, para que sean éstos los que realicen un informe - parte de lesiones - que haga posible la intervención, con lo que se retrasa, por tanto, la atención a la mujer, dando lugar a la revictimización de la misma.

- 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.

Motivadas por las desigualdades familiares que se pueden dar en el contexto actual, en este apartado debemos destacar la investigación de oficio (Q19/2463) incoada desde el ejercicio 2019 a raíz de la necesidad de reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad, al objeto de equiparar el tratamiento a esta tipología de familias con el que reciben las familias numerosas en la Comunidad Autónoma de Canarias; así como de desarrollo de un procedimiento de emisión y renovación de un título de familia monoparental, mediante el que se puedan otorgar ventajas y beneficios a los titulares en los trámites y gestiones municipales, en las mismas condiciones que las familias numerosas.

Durante la tramitación del expediente, se procedió a remitir a la Viceconsejería de Derechos Sociales de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud una recomendación para que procediera a la elaboración y publicación de un Decreto que tenga por objeto regular los requisitos para el reconocimiento de la condición de familia monoparental o en situación de monoparentalidad y el procedimiento de emisión y renovación del título de familia monoparental, como documento oficial expedido para todas las personas integrantes de la unidad familiar, el cual tenga validez en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias. En febrero de 2021 se recibe respuesta de la Viceconsejería de Derechos Sociales mediante la que se nos comunica que ha aceptado la Recomendación remitida por esta institución en fecha 12 de noviembre de 2020, al indicar que el reconocimiento de la condición de familia monoparental forma parte de la agenda legislativa 2019-2023.

C. Covid-19.

En un informe realizado por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, del Ministerio de Igualdad, se pone de manifiesto el diferente impacto que la pandemia de la COVID-19 tiene sobre hombres y mujeres, así como de las consecuencias de la misma, tanto económicas como sociales y familiares. De ahí que se concluya que es imprescindible aplicar la perspectiva de género en la respuesta a la crisis. El Ministerio de Igualdad, ante este aumento del riesgo debido al confinamiento por el estado de alarma, ha puesto en marcha el Plan de contingencia contra la violencia de género. Asimismo, ha puesto en marcha otro Plan para garantizar los derechos de las víctimas de explotación sexual y en contexto de prostitución, con dificultades para acceder al sistema público de salud.

En lo concerniente a la labor de esta Institución y la tramitación de quejas ocasionadas por la crisis sanitaria, tenemos que indicar que la situación de pandemia ha repercutido, sin duda, en la vida de las mujeres, especialmente en la de aquéllas que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad, desamparo, exclusión social, y carencia de recursos básicos; causa que, de forma indirecta, ha motivado en algunos casos la presentación de queja en esta Institución, como ya hemos relatado con anterioridad.

D. Resoluciones.

1.- Recomendaciones y sugerencias

En el control y supervisión de las administraciones se han emitido veintiuna **(21)** Resoluciones sobre el fondo del asunto y una **(1)** Recomendación general, habiendo sido rechazada una (1) de las Recomendaciones formuladas, aceptadas nueve (9) y constando doce (12) sin respuesta por parte de la Administración afectada:

RESOLUCIÓN SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO: 21

Se emitieron diversas Resoluciones sobre el Fondo en las que se recomienda 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 órganos dependientes de las administraciones públicas afectadas en los siguientes expedientes:

- **Q20/640:** Cabildo Insular de Lanzarote.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/638:** Cabildo Insular de Gran Canaria.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/882:** Ayuntamiento de Arona.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/639:** Cabildo Insular de Fuerteventura.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/166:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo, Industria y Comercio.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/167:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Obras Públicas, Transportes y Vivienda.
Aceptada.
- **Q20/85:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda, Presupuestos y Asuntos Europeos.
Aceptada.
- **Q20/160:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/156:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo.
Aceptada.
- **Q20/872:** Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/842:** Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/637:** Cabildo Insular de Tenerife.
Aceptada.
- **Q20/635:** Cabildo Insular de El Hierro.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/636:** Cabildo Insular de La Gomera.
Aceptada.
- **Q20/790:** Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/857:** Ayuntamiento de Valleseco.
Pendiente de respuesta.
- **Q20/853:** Ayuntamiento de Mogán.
Aceptada.

- **Q20/845:** Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana.
Aceptada.
- **Q20/862:** Ayuntamiento de Gáldar.
Aceptada.
- **Q20/802:** Ayuntamiento de Breña Alta.
Aceptada.
- **Q19/2149:** Resolución sobre el Fondo del Asunto de la Diputación del Común por la que se recomienda a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia:
 - Que el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas de Gran Canaria aplique, en todos los casos de valoración de riesgo de violencia de género, el Protocolo Médico-Forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género, elaborado por el Ministerio de Justicia.
 - Que la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad de la Comunidad Autónoma de Canarias adopte las medidas oportunas para garantizar que el Instituto de Medicina Legal de Las Palmas de Gran Canaria aplica el Protocolo Médico-Forense en todas las valoraciones de riesgo de violencia de género.**Rechazada.**

RECOMENDACIÓN: 1

- **Q20/1658:** Recomendación general dirigida a la Dirección General de Seguridad y Emergencias para:
 - Que se proceda 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 disuada a las mujeres de acceder a la condición de policía en los mencionados Cuerpos.**Aceptada.**

2.- Recordatorios del deber legal

En relación con la falta de colaboración de la Administración Pública con la Diputación del Común se han emitido treinta y cinco (35) Recordatorios de Deber Legal, habiendo sido respondidos treinta (30) de ellos:

- **Q20/639:** Cabildo Insular de Fuerteventura.
- **Q21/1397:** Cabildo Insular de Lanzarote.
- **Q20/640:** Cabildo Insular de Lanzarote.
- **Q21/1161:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.
- **Q21/832:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q20/2345:** Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.
- **Q20/2884:** Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.
- **Q20/168:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial.
- **Q20/154:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.
- **Q20/153:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud.
- **Q20/846:** Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.
- **Q20/856:** Ayuntamiento de Tejeda.
- **Q20/1634:** Dirección General de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.
- **Q20/455:** Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- **Q20/2345:** Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

- **Q19/2523:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q20/634:** Cabildo Insular de La Palma.
- **Q20/786:** Ayuntamiento de Valle Gran Rey.
- **Q20/787:** Ayuntamiento de Vallehermoso.
- **Q20/819:** Ayuntamiento de Haría.
- **Q20/821:** Ayuntamiento de Tegui.
- **Q20/824:** Ayuntamiento de Yaiza.
- **Q20/844:** Ayuntamiento de Telde.
- **Q20/863:** Ayuntamiento de Firgas.
- **Q20/874:** Ayuntamiento de Candelaria.
- **Q20/875:** Ayuntamiento de Arafo.
- **Q20/882:** Ayuntamiento de Arona.
- **Q20/884:** Ayuntamiento de Guía de Isora.
- **Q20/887:** Ayuntamiento de Tegueste.
- **Q20/915:** Ayuntamiento de Buenavista del Norte.

Sin embargo, no se ha obtenido respuesta por parte de la Administración en cinco **(5)** de los expedientes:

- **Q21/880:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q21/763:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q21/634:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q19/1334:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q20/831:** Ayuntamiento de La Oliva.

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (Instituto Canario de la Vivienda)	6
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Secretaría General Técnica)	2
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD (Secretaría General Técnica)	1
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES (Dirección General de Personal)	1
CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL (Secretaría General Técnica)	1
TOTAL	11
CABILDOS	
CABILDO DE FUERTEVENTURA	1
CABILDO DE LANZAROTE	2
CABILDO DE LA PALMA	1
TOTAL	4
AYUNTAMIENTOS	
Arona	1
Tejeda	1
San Cristóbal de La Laguna	2
San Bartolomé de Tirajana	1
Las Palmas de Gran Canaria	1

Santa Cruz de Tenerife	1
Valle Gran Rey	1
Vallehermoso	1
Haría	1
Teguise	1
Yaiza	1
La Oliva	1
Telde	1
Firgas	1
Candelaria	1
Arafo	1
Guía de Isora	1
Tegueste	1
Buenvista del Norte	1
TOTAL	20
TOTAL GENERAL	35

3.- Advertencias

Por otra parte, se han emitido catorce **(14)** Advertencias de declarar la actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor de la Diputación del Común, habiendo sido respondidas diez (10) de ellas por la Administración correspondiente:

- **Q20/640:** Cabildo Insular de Lanzarote.
- **Q21/763:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q20/154:** Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad.
- **Q20/863:** Ayuntamiento de Firgas
- **Q20/824:** Ayuntamiento de Yaiza.
- **Q20/844:** Ayuntamiento de Telde.
- **Q20/787:** Ayuntamiento de Vallehermoso.
- **Q20/875:** Ayuntamiento de Arafo.
- **Q20/786:** Ayuntamiento de Valle Gran Rey.
- **Q20/819:** Ayuntamiento de Haría.

Sin embargo, no se ha obtenido respuesta por parte de la Administración en cuatro **(4)** de los expedientes:

- **Q20/831:** Ayuntamiento de La Oliva.
- **Q21/634:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q21/832:** Instituto Canario de la Vivienda.
- **Q19/1334:** Instituto Canario de la Vivienda.

AYUNTAMIENTOS	
TEGUISE	1
LA OLIVA	1
FIRGAS	1
YAIZA	1
TELDE	1

VALLEHERMOSO	1
ARAFO	1
VALLE GRAN REY	1
HARÍA	1
TOTAL	9

CABILDOS	
CABILDO DE LANZAROTE	1
TOTAL	1

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (Instituto Canario de la Vivienda)	4
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Secretaría General Técnica)	1
TOTAL	5

4.- Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2021 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior.

E. Actividades de participación y colaboración de la Adjuntía Especial 2021

- 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.

- **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, ha sido prorrogado en este 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.

- Defensor del Pueblo

El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la adjunta de Igualdad y Violencia de Género, Beatriz Barrera, mantuvieron una reunión de trabajo en el mes de julio de 2021 con el entonces Defensor del Pueblo, don Francisco Fernández Marugán, con la letrada y técnico especialista en Violencia de Género y con el jefe de gabinete.

Se trató de una reunión de coordinación en la que ambas instituciones compartieron sus principales líneas de actuación para tratar aquellos casos de Violencia Vicaria y defensa del menor.

En este sentido, la Adjuntía de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común expuso las actuaciones que llevará a cabo para luchar contra este tipo de violencia de género. De esta forma, pondrán en conocimiento de Fiscalía y del Consejo General del Poder Judicial aquellos casos que lleguen a la Institución sobre esta materia. Además, se actuará a través de la supervisión del funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar con el fin de mejorar el sistema y detectar cualquier fallo en el mismo. Por su parte, el Defensor del Pueblo trasladó tres focos principales de acción, entre ellos, la mejora de los mecanismos de detección del riesgo cuando afecte a menores. Así, se pretende conseguir un sistema de detección específico adaptado a la realidad de estos menores en la que sean atendidos no solo por funcionarios especializados de la policía y de la guardia civil, sino también por otros profesionales que están en contacto directo con estos niños y niñas, como pueden ser educadores y psicólogos escolares o los propios servicios de atención a la mujer de las Comunidades Autónomas y de los Ayuntamientos quienes conocen las circunstancias de la familia y, por ende, la del menor en cuestión.

- Valedora do Pobo de Galicia

El Diputado del Común, Rafael Yanes, y la adjunta de Igualdad y Violencia de Género, Beatriz Barrera, mantuvieron un encuentro de trabajo por videoconferencia con la valedora do Pobo, Dolores Fernández, y la adjunta, María Xose Porteiro, en la que también estuvieron presentes la asesora de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común y la asesora de Igualdad de la valedora do Pobo. Se configura como un primer encuentro que abre la posibilidad a futuras colaboraciones entre las dos áreas de igualdad de ambas instituciones.

La reunión sirvió para intercambiar información sobre las distintas actuaciones llevadas a cabo por ambas instituciones en materia de Igualdad y Violencia de Género, y se debatieron las líneas de trabajo que siguen y los resultados que se obtienen de las recomendaciones emitidas.

Se abordaron temas relacionados con la formación de los abogados y abogadas en materia de Igualdad y Violencia de Género, las dilaciones en la emisión de informes sobre la valoración de las víctimas y la necesidad de contar con equipos multidisciplinares para este fin. Asimismo, se trataron otros asuntos como la instauración de protocolos anti-acoso laboral o el cumplimiento del principio de representación equilibrada.

- **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 de la Diputación del Común de Canarias es, desde finales del año 2019, la 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 reúnen cada mes con la coordinadora general de la Red de Mujeres, que en estos momentos la ostenta la Defensoría de Río Cuarto.

En fecha 22 de marzo de 2021 la Adjunta Especial de Igualdad asistió y coorganizó la jornada “Mujeres. Participación política y poder”, con la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), que se celebró de forma online.

La Adjunta Especial, doña Beatriz Barrera, en su labor de coordinadora de la Región Europea de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), asistió al Congreso FIO celebrado en Santo Domingo (República Dominicana) los días 24, 25 y 26 de noviembre de 2021, actuando como moderadora en el Conversatorio de Mujeres sobre el papel de las Defensoras del Pueblo en la lucha por los Derechos Humanos celebrado el día 24 en el seno de dicho Congreso.

- **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, ha suscrito 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 2021, 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.

En el marco de esta colaboración, la Adjunta Especial, doña Beatriz Barrera, en fecha 15 de diciembre de 2021, participó en el programa de radio que el Ayuntamiento de Adeje, a través de Radio Sur Adeje, tiene en marcha. El programa se titula “Déjate de cuentos”, un programa feminista dedicado a la igualdad, presentado por Mónica Radován que se emite los miércoles de 13:00 a 13:30. La entrevista se centró en conocer el amplio programa de acciones que desarrolla la Diputación del Común en Canarias, a través de su Adjuntía de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género.

- **Jornadas: La Literatura es Femenina.**

La Adjuntía de Igualdad de la Diputación del Común ha organizado, con la colaboración de la Asociación Cultural El Laboratorio de Investigación e Innovación en Arquitectura, Urbanismo, Diseño y Turismo Avanzado, el proyecto “La literatura es femenina 2021”. Se trata de una actividad incluida en el Proyecto DEMOS, cofinanciado con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020, con la ayuda del Cabildo de Tenerife y la Fundación Caja Canarias.

Del 6 al 21 de abril de 2021 se llevaron a cabo una serie de actos, estudios y streamings con la intervención de múltiples y variadas personalidades del panorama contemporáneo literario, especialmente, escritoras canarias.

- Se realizó una comparecencia en rueda de prensa con motivo del inicio de las Jornadas de “La Literatura es femenina 2021”, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife el día 6 de abril de 2021.
- En el inicio de las Jornadas el día 7 de abril intervinieron las escritoras, Yanet Acosta y Dulce Xerach, y el escritor José Luis Correa.
- El día 9 de abril se presentó “Generación 21. Nuevas novelistas canarias”, enmarcado dentro de las Jornadas “La Literatura es femenina 2021”. En el diálogo participaron las escritoras, Dulce Xerach y Felicidad Batista, y el escritor, Ánghel Morales.
- En la segunda jornada de fecha 14 de abril intervino la escritora, Fátima Martín.
- En la tercera jornada, el 16 de abril, intervinieron la escritora, Roberta Marrero, y el gestor cultural y director de la revista The Cultural, Álex Leto.
- En la quinta jornada, el día 19 de abril, intervinieron las escritoras, Pilar Torres y Dulce Xerach.
- En la sexta jornada, de fecha 20 de abril, intervinieron las escritoras, Dominique Van Oeijen y Rocha Analina.
- En la última jornada, el día 21 de abril, intervinieron las escritoras, Cecilia Domínguez y Dulce Xerach.

Gracias al desarrollo de este estudio, en el que hemos podido conocer la experiencia y la perspectiva de grandes escritores y escritoras de la literatura canaria y del resto de la Macaronesia a través de los numerosos *streamings* realizados, llegamos a la conclusión de que, aunque la desigualdad estructural en este sector ha ido disminuyendo progresivamente, no ha sido hasta bien entrado el siglo XXI cuando las escritoras canarias han comenzado su crecimiento exponencial de publicación y visibilidad. Aun así, se

constata que sigue existiendo una menor promoción de las mujeres escritoras en relación con la de los hombres.

Si bien es cierto que esta desigualdad va siendo menos notoria en el mundo de las letras, también lo es el hecho de que son más las mujeres que escriben y, sin embargo, menos las que reciben premios y otros reconocimientos. No obstante, y tras el análisis de los datos sobre participantes y ganadores de premios o certámenes literarios en Canarias, queda reflejado algo muy positivo: se empieza a alcanzar la equidad, sobre todo, en islas como Gran Canaria o Tenerife. Hecho que no ocurre, sin embargo, en La Gomera, en la que solo el 30% de los ganadores entre los años 2010 y 2020 fueron mujeres, y que muestra una clara desventaja para ellas con respecto al número de hombres que participan y ganan este tipo de concursos literarios.

- Jornadas “Ilustradoras & Ilustradas”.

La Adjuntía de Igualdad de la Diputación del Común presentó la actividad “Ilustradoras e Ilustradas”, organizada con la colaboración de la Fundación Canaria Cine+Cómics 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.

La Adjunta de Igualdad y Violencia de Género de la Diputación del Común, Beatriz Barrera, fue la encargada de presentar los distintos *streamings* en los que intervinieron ilustradoras y autoras, para hablar sobre su experiencia en el sector como mujer profesional del cómic:

- En la primera jornada, el día 26 de abril, intervino la ilustradora tinerfeña, Verónica MG.
- En la segunda jornada, el día 27 de abril, intervino la dibujante portuguesa, Alexandra Baptista.
- En la tercera jornada, el día 30 de abril, intervino la ilustradora tinerfeña, Elvira Piedra.
- En la cuarta jornada, el 4 de mayo, intervino la ilustradora de Cabo Verde, Elisabete Gonçalves.
- En la quinta jornada, el día 7 de mayo, intervino la ilustradora de Azores, Ana Teresa.
- En la sexta jornada, el día 11 de mayo, intervino la ilustradora francesa, Chloé Beny.
- En la séptima jornada, el día 14, intervino la ilustradora inglesa, Shirley Whinchts.
- Y por último, en la octava jornada, del día 18 de mayo, intervino la ilustradora de Cabo Verde, Elisabete Gonçalves.
-

Se realizó una exposición itinerante 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 del 6 al 27 de mayo en el Parlamento de Canarias, y durante los meses de verano en la isla de Gran Canaria.

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.

- Jornadas de violencia vicaria: otra forma de violencia de género

El acto, que fue inaugurado por la ministra de Justicia, doña Pilar Llop, y el Presidente del Gobierno de Canarias, don Ángel Víctor Torres, comenzó con las palabras del presidente de la Asociación SOS

Desaparecidos y portavoz de doña Beatriz Zimmermann, don Joaquín Amills, quien expuso el testimonio de la madre de Anna y Olivia y contó su experiencia en el caso.

Tras esta intervención, la Jornada se dividió en tres mesas redondas moderadas por la Adjunta, doña Beatriz Barrera, en las que participarán especialistas en Violencia de Género y Violencia Vicaria.

La primera mesa, “Cómo combatir la Violencia Vicaria”, estuvo compuesta por la presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género, doña María Ángeles Carmona, y por el magistrado del Tribunal Supremo, don Vicente Magro, quienes intervinieron por videoconferencia para dar su visión y aportar su experiencia sobre casos de Violencia de Género y Violencia Vicaria. Asimismo, la mesa también contó con la presencia y discurso del profesor de Medicina Legal de la Universidad de Granada y exdelegado del Gobierno para la Violencia de Género, don Miguel Lorente.

La segunda mesa, “Retos de futuro inmediato”, contó con la participación telemática de la directora de Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y también miembro del grupo de Expertos del Consejo General del Poder Judicial, doña María Auxiliadora Díaz, así como también se contará con la presencia e intervención de la directora del Instituto Canario de Igualdad (ICI), doña Mónica Fumero, y con la de la psicóloga clínica y forense, especializada en Prevención y Asistencia de la Violencia contra las Mujeres, doña Sonia Váccaro.

Para finalizar, la mesa “Aportación de las Defensorías”, en el que la letrada de Violencia de Género del Defensor del Pueblo, doña Ana Ovejero, el Diputado del Común, don Rafael Yanes, y la Adjunta Especial de Igualdad y contra la Violencia de Género, doña Beatriz Barrera, debatieron sobre cómo combatir desde las defensorías un tipo de violencia de género tan particular como el de la Violencia Vicaria.

Se puede acceder al contenido de estas jornadas a través de la página web del Parlamento de Canarias www.parcn.es.

- Creación de un logo representativo de la violencia vicaria



Como parte de la campaña de difusión de las Jornada La Violencia Vicaria: una violencia contra la Mujer que no es nueva, la Adjuntía creó un lazo bicolor - naranja y violeta - como logo identificativo de este tipo de Violencia de Género. La Diputación del Común ha propuesto utilizar, a parte del color violeta representativo de la Violencia de Género, el color naranja que en muchas culturas africanas simboliza el final de un ciclo y el inicio de uno nuevo, así como un futuro brillante y optimista libre de violencia. Este color también se convirtió en el emblema de la campaña de las Naciones Unidas “ÚNETE”, para visibilizar la violencia contra las mujeres alrededor del mundo y unir a la sociedad para acabar con esta lacra.

Capítulo VIII

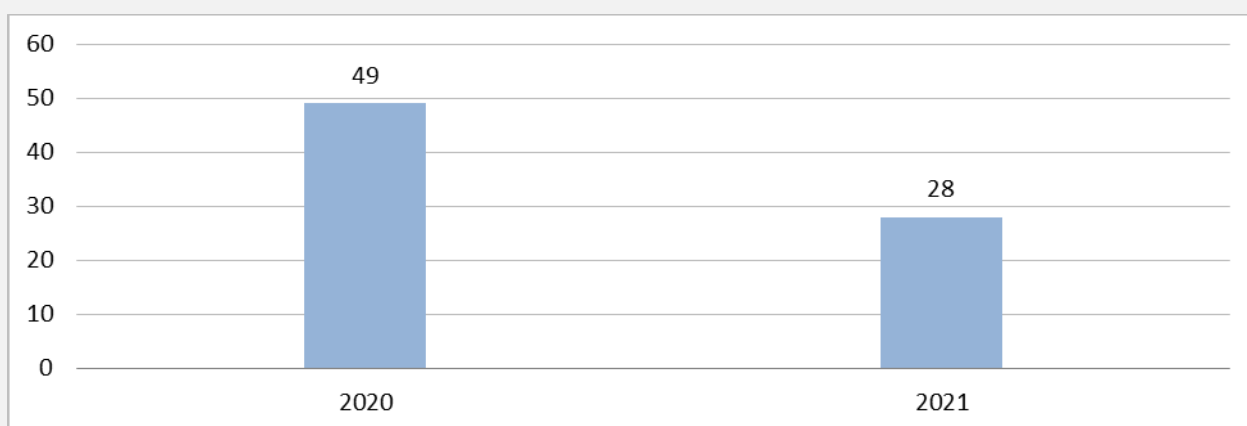
Menores

Área del Menor

Quejas nuevas en el año 2021.

A fecha 31/12/2021 constan **28** quejas nuevas recibidas, lo que supone un descenso de **21** quejas respecto a las recibidas en 2020, es decir, un **-42.85%** menos.

A su vez, de estos nuevos expedientes, finalmente fueron admitidas para su tramitación un total de **13** quejas, ya que **15** fueron inadmitidas y **sin ninguna queja que haya sido** trasladada a otras administraciones.



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

Las **13** quejas admitidas han supuesto **51 actuaciones en distintas administraciones**, ya que en muchos expedientes se afectan a varios organismos. Las actuaciones realizadas se reparten así:

1. Gobierno de Canarias: **(35)**.
2. Corporaciones Locales: **(16)**.

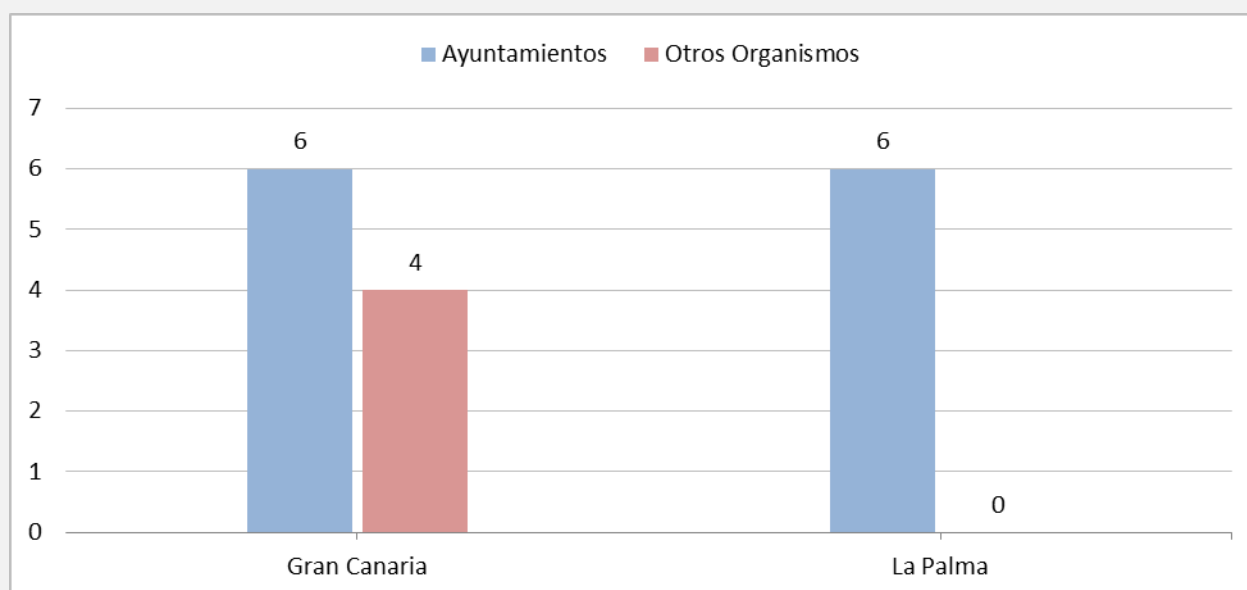
ISLAS	Ayuntamientos	Otros Organismos	TOTAL
Gran Canaria	6	4	10
La Palma	6	0	6
TOTAL: ORGANISMOS INSULARES	12	4	16
Gobierno de Canarias			35
TOTAL			51

La distribución territorial de las quejas presentadas ante los Organismos Insulares es:
Gran Canaria: **(10)**

- Ayuntamientos: **(6)**
- Otros Organismos: **(4)**

La Palma: **(6)**

- Ayuntamientos: **(6)**



Quejas cerradas e inadmitidas y sus causas en el año 2021.

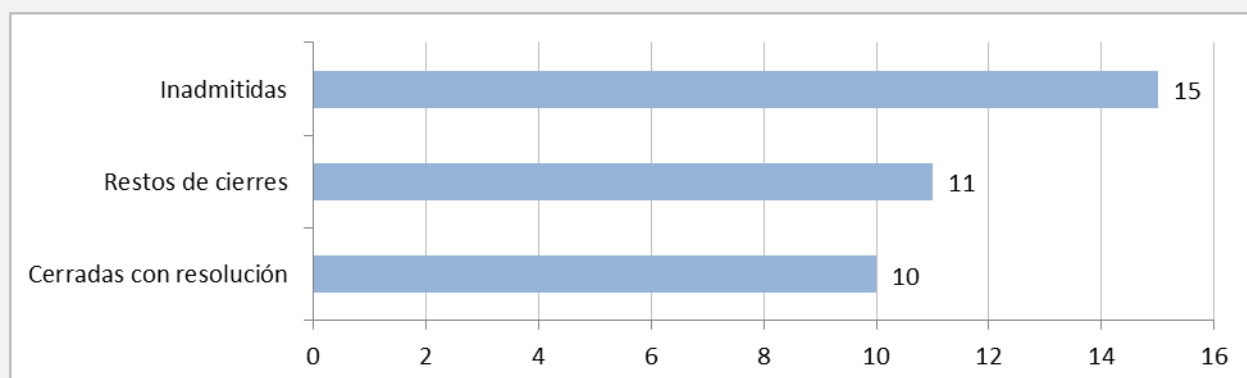
Se archivaron en 2021 un total de **36** expedientes, de los que **20** fueron quejas presentadas en 2021, **10** en 2020, **4** son de 2019 y **2** de 2018.

De estas **36** quejas cerradas en 2021, **10** se cerraron con resolución y, entre estas, **8** tuvieron un resultado positivo para la ciudadanía, lo que representa el **80%** de las cerradas con resolución.

Además, **11** son del denominado Resto de cierres y **15** se inadmitieron.

- **Datos generales**

Cerradas con resolución	10	27.77%
Restos de cierres	11	30.56%
Inadmitidas	15	41.67%
Total quejas cerradas	36	100.00%



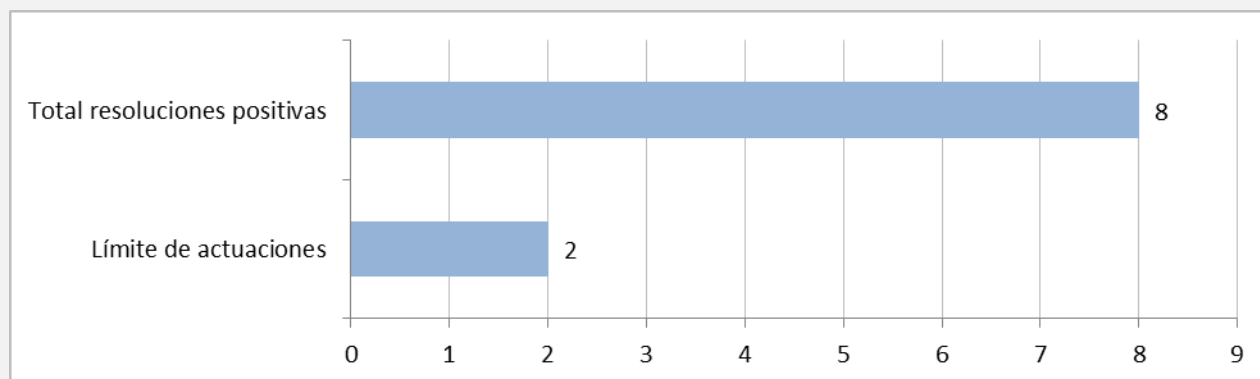
1. Cierres con Resolución

1. **Resolución Positiva** para el Reclamante. Se cerraron **8** expedientes con **Reconocimiento Favorable** a la ciudadanía por parte de la Administración Pública, lo que supone el **80%** de las quejas cerradas con resolución.

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 **2** quejas, lo que supone el **20%** de las cerradas con resolución.

- **Quejas cerradas con resolución**

Reconocimiento favorable	8	80.00%
Total resolución positiva	8	80.00%
Límite de actuaciones	2	20.00%
TOTAL	10	100.00%



2. Resto de cierres

El resto de cierres son 11 expedientes que configuran el **30.56%** del total de las quejas que, después de ser admitidas y haber consultado con la Administración, son cerradas, donde **10** han sido por no existir irregularidad y **1** por encontrarse el asunto en proceso judicial.

No existe irregularidad	10	90.91%
Sub- Iudice	1	9.09%
TOTAL	11	100.00%

3. Traslados al Defensor del Pueblo

Con respecto a este apartado, no ha sido derivado al Defensor del Pueblo **ningún** expediente de queja, después de realizar ese estudio pormenorizado al contenido de la queja y la normativa aplicable, por si se tratara 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 **15** inadmisiones se dividen en **1** expediente que estaba en vías de solución, **2** por no subsanación, **1** por estar inmerso en proceso judicial, **7** por desistimiento, **3** por duplicidad y **1** por no existir irregularidad.

- **Quejas Inadmitidas**

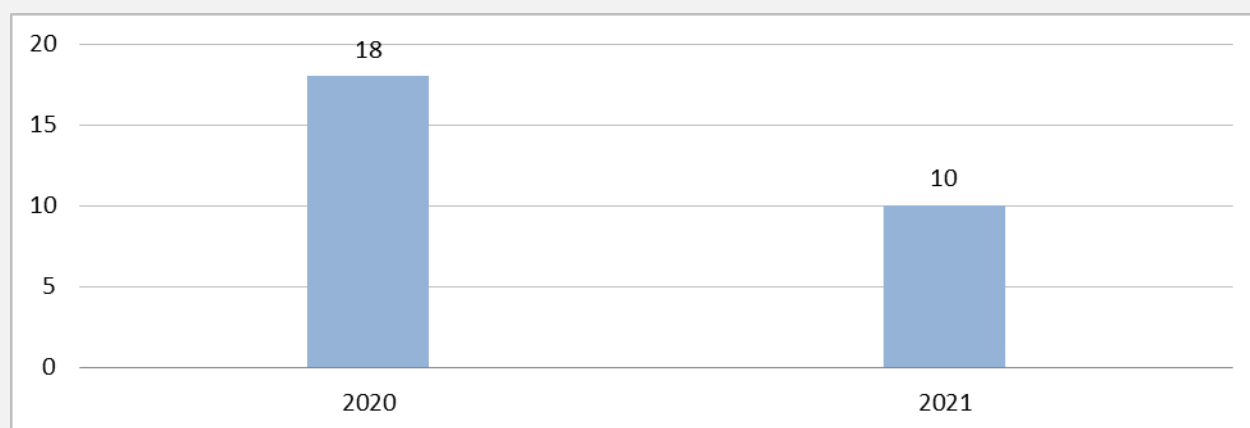
En vías de solución	1
No subsanación	2
Desistimiento	7

Sub-ludice	1
Duplicidad	3
No existe irregularidad	1
Total Inadmitidas	15

Quejas en trámite a 31/12/2021.

A fecha de cierre del ejercicio de 2021 figuran **10** quejas en trámite: **8** son del año 2021 y **2** del año 2020. Esta situación supone un descenso del **44.44%** con respecto a las **18** quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020.

Otro dato relevante es el de las quejas gestionadas en el 2021, donde resultan de adicionar las quejas en trámite a 31 de diciembre de 2020, es decir **18**, y las quejas nuevas en todo el año 2021, que son **28**, dando un resultado total de **46** expedientes, de los que, como hemos señalado anteriormente, **10** quedan para ser gestionados en 2022.



Comparativa de los años 2020 y 2021 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 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.

En el pasado ejercicio dimos cuenta que, a fecha del cierre del ejercicio de 2020, consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, no se había iniciado la tramitación del Anteproyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Pues bien, a fecha del cierre del presente ejercicio 2021, consta en la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias que, por Anuncio de 4 de marzo de 2021, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, que 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133,

apartado 1, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como de la Ley 5/2010, de 21 de junio, Canaria de Fomento a la Participación Ciudadana, en relación con lo previsto en el Decreto 15/2016, de 11 de marzo, del Presidente, por el que se establecen las normas internas para la elaboración y tramitación de las iniciativas normativas del Gobierno y se aprueban las directrices sobre su forma y estructura (BOC nº 55, de 21 de marzo).

Con fecha 31 de marzo de 2021, finalizó el periodo de consulta pública previa a lo acordado por Anuncio de 4 de marzo de 2021 (BOC nº 53, de 16 de marzo), de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, sin que conste ulterior tramitación al respecto, por lo que todavía nos encontramos en la fase previa a la elaboración de la iniciativa normativa.

Preocupa a esta Institución, que no se haya actualizado 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, que han ido 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.

Debemos recordar 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.

Pues bien, 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.

El 20 de enero de 2020 fue acordada por el pleno del Parlamento de Canarias, la creación de la Comisión de estudios sobre la situación de la infancia y adolescencia, la cual ha emitido su dictamen, con fecha 15 de octubre de 2021, en el que se formulan una serie de recomendaciones, entre las que se recogen, 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, apunta el dictamen de la Comisión de estudio que, para avanzar en la protección de la infancia y adolescencia, resulta 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.

Pues bien, al hilo de lo anterior, recordamos que este Comisionado elevó, en el pasado informe anual, que esperaba que, por parte de la Comisión de estudios, sobre la situación de la Infancia y adolescencia en Canarias, se abordara de manera exhaustiva la situación, con datos estadísticos fiables, desagregados por islas y actualizados, para determinar las necesidades de atención a la infancia, a la adolescencia y a las familias en Canarias, máxime teniendo en cuenta el impacto, que ha supuesto para nuestra Comunidad Autónoma, la crisis ocasionada por la COVID-19, severas consecuencias económicas y

sociales, si bien, vemos que, en el dictamen de la Comisión, se apunta a que no es posible tener una valoración, y que la crisis sanitaria de la COVID-19 ha afectado a las familias en distintas dimensiones (económica, social, educativa y salud física y mental), por lo que, indica la Comisión que será fundamental que se dediquen esfuerzos a medir y evaluar este impacto, desde las administraciones públicas.

Esta Institución seguirá insistiendo en que es necesario contar con datos y diagnósticos de la realidad, desagregados por islas y actualizados, para determinar las necesidades de atención, informando los procesos de toma de decisiones, para posteriormente evaluar los progresos, todo ello en cumplimiento de los compromisos asumidos desde el 17 de noviembre de 2014 en el Pacto Canario por la Infancia, para que las personas menores de edad gocen de los derechos y libertades que tienen reconocidos, recibiendo la atención integral necesaria para el desarrollo de su personalidad y su bienestar en el contexto familiar y social.

Por último, queremos poner de manifiesto la preocupación de 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.

Durante el año 2020, fue la entidad pública de protección de menores, de nuestra comunidad autónoma, la que tuvo que afrontar, de nuevo en solitario, el reto de gestionar la acogida de emergencia de casi 3.000 menores que han llegado a nuestras costas en precarias embarcaciones.

El total de menores extranjeros no acompañados tutelados, a fecha 31 de diciembre 2021, es de **2.689**, por lo que no es razonable que nuestros servicios de protección asuman, en solitario, la tutela de un número de menores que supera nuestra capacidad de acogida. Pues no solo es prestar una atención inmediata, sino una atención integral: derecho a la educación, a la asistencia sanitaria y a los servicios y prestaciones sociales básicas, en las mismas condiciones que las personas menores españolas, lo cual supone, una vez asumida su tutela, la obligación de facilitar, con la mayor celeridad, la documentación acreditativa de su situación, la autorización de residencia, así como la asistencia adecuada para el ejercicio efectivo de sus derechos.

Con respecto a la autorización de residencia, preocupa que el número de autorizaciones de residencias obtenidas sea inferior al número de menores extranjeros no acompañados tutelados por el sistema de protección, situación que, al alcanzar la mayoría de edad, fuera ya del sistema de protección, conlleva numerosos problemas al carecer de referentes familiares, unido, además, a las dificultades acceso al mercado laboral.

Este Diputado del Común espera que, con la reciente reforma del Reglamento de Extranjería ([Real Decreto 903/2021, de 19 de octubre](#)), por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009, aprobado por el [Real Decreto 557/2011, de 20 de abril](#)), se evite que, una vez se alcanza la mayoría de edad, no queden las personas jóvenes ex-tuteladas en situación irregular. Esta reforma del Reglamento fue objeto de petición en las XXXIV Jornadas de Defensores del Pueblo, celebradas el 15 y 16 de octubre de 2018 y así se hizo constar en el documento síntesis de las mismas.

Por último, no debe olvidarse que, en la reforma operada por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, en la Ley de Extranjería, se establecía expresamente, en su artículo 2 bis, que el Estado garantizará 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. Por otro lado, en el artículo 2 de la citada Ley se establecía que los poderes públicos promoverían la plena integración de los extranjeros en la sociedad española. Por lo que, en el caso de las personas menores, se establecía que se desarrollarían medidas específicas para favorecer la incorporación al

sistema educativo, garantizando, en todo caso, la escolarización en la edad obligatoria, el aprendizaje del conjunto de lenguas oficiales, y el acceso al empleo como factores esenciales de integración.

Son tres las herramientas que la citada reforma legal facilitaba para la consecución de ese objetivo:

- a) la elaboración de un plan estratégico plurianual para la integración de los menores extranjeros no acompañados, impulsado por la Administración General del Estado.
- b) el reparto entre las comunidades autónomas de los menores que han llegado a Canarias.
- c) la firma de convenios con fundaciones y otras entidades para la asunción de la tutela ordinaria.

Por lo que, como defensoría del pueblo, desde nuestra función de defensa de los derechos humanos, estamos firmemente comprometidos con la Convención de los Derechos del Niño, lo cual significa que, como menores de 18 años, han de ser considerados niños y niñas hasta su mayoría de edad y por tanto, ser objeto de protección integral, priorizando la condición de menor por encima de la de migrante. Por tanto, estamos obligados a disponer de un sistema de protección capaz de garantizar sus derechos.

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. Por lo que, una vez comienza su proceso migratorio, tanto los países de tránsito, como los países de recepción quedan obligados a garantizar los derechos contenidos en la mencionada Convención, asegurando su protección y atención integral.

Es un hecho que el archipiélago canario seguirá soportando, de forma continuada, una presión migratoria, por el flujo de personas que previsiblemente seguirán llegando a las costas canarias, dadas las proyecciones demográficas de la ONU, por lo que deberá configurarse la política migratoria española, en un marco europeo común, abordando el fenómeno migratorio desde una perspectiva solidaria entre todas las comunidades autónomas de nuestro país.

2. Principales motivos de queja.

- Títulos de Familia numerosa.

En el presente ejercicio hemos podido concluir los expedientes de queja (Q18/1494, Q18/1594, Q19/707, Q19/1378), al haberse solucionado el asunto que los motivó.

Recordemos que, en las quejas de referencia, se remitieron varias recomendaciones a la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, para que reconociera la condición de familia numerosa a varias parejas de hecho que se habían dirigido a esta Institución, al habérseles denegado el título de familia numerosa o su renovación.

En tres de los citados expedientes de queja se había reconocido la condición de familia numerosa y posteriormente se les denegaba por no acreditar la existencia de vínculo conyugal.

Igualmente, se había recomendado a la referida Dirección General que, con la mayor brevedad que le fuera posible, se procediera a la aprobación de un decreto autonómico que regulara el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y la expedición/renovación del título, que equiparara las uniones por vínculo conyugal, a las uniones por vínculo análogo al conyugal, como así se prevé en la “Estrategia Canaria de infancia y Adolescencia y Familia 2019-2023”.

Asimismo, le trasladamos a la Dirección General que la propia Ley Estatal 40/2003, de 18 de noviembre, recoge en su disposición adicional segunda el carácter mínimo de los beneficios previstos en dicha norma legal, su compatibilidad con otros que pudieran preverse para este colectivo familiar y la posibilidad de ampliar la acción protectora de esta Ley por parte de la Administración General del Estado, a las comunidades autónomas o a las corporaciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

En respuesta a nuestra recomendación, la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias nos informó que, por parte del Centro Directivo, se había instado oficialmente, en junio de 2020, a la Dirección General de Diversidad Familiar y Servicios Sociales, dependiente del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a la reactivación de los trabajos del Grupo Interautonómico de Cooperación Técnica sobre Familia, sobre los aspectos a revisar de la Ley 40/2003 de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas y en la protección social, jurídica y económica de las familias monoparentales.

Añadía el Centro Directivo que, entre las propuestas de la Agenda Normativa 2020-2023 del Gobierno de Canarias, se encontraba el Proyecto de la Ley de Atención Integral a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad Autónoma de Canarias, que regularía también determinados aspectos relacionados con las familias, entre ellos sus tipologías, partiendo de la realidad social actual que sentará las bases para su protección y asistencia, al objeto de que la Dirección General pudiera asumir plenamente sus responsabilidades como medio adecuado de crecimiento y bienestar de los menores.

Finalmente, en respuesta a nuestros reiterados requerimientos, a finales del 2020 se comunicó, por la Dirección General, que solicitó informe facultativo al Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias acerca del rango normativo que, en su caso, pudiera tener la norma autonómica que, al margen de la protección dispensada por la legislación del Estado, pudiera conferir esta Comunidad Autónoma a las familias sin vínculo matrimonial, toda vez que, tal y como se había informado anteriormente, en la actualidad el centro directivo había optado por el reconocimiento de esta protección jurídica en un proyecto de Ley, una norma con igual rango que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre.

Pues bien, en el presente ejercicio, esta Diputación solicitó informe a los Servicios Jurídicos de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, para que nos comunicaran si se había evacuado el informe facultativo que había solicitado la Dirección General, comunicando la Viceconsejería que nos trasladaba el informe, en cuyas conclusiones se podía leer lo siguiente:

1. El proyecto de Decreto trasladado parte de una incorrecta interpretación, la estrictamente literal, de un precepto de la Ley 40/2003 (el artículo 2.3, primer párrafo), que ha quedado desfasado desde la entrada en vigor de la Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio; interpretación errónea que da lugar a una aplicación de la Ley 40/2003 con indudable quiebra del principio de igualdad y evidente discriminación injustificada, proscrita por el artículo 14 de la CE.
2. Una interpretación acorde al espíritu y finalidad de la Ley 40/2003, y conforme a la Constitución Española, nos hace concluir que la ausencia de vínculo conyugal no priva de la consideración de ascendiente a ninguno de los progenitores de la familia numerosa; teniendo derecho a figurar ambos progenitores en el correspondiente título de familia numerosa con validez en todo el territorio nacional a fin de acceder a los beneficios asociados a tal condición.
3. No encontramos obstáculo jurídico alguno al dictado de Instrucciones internas para unificar criterios interpretativos al respecto.
4. Se advierte que pudiera resultar irrelevante que los progenitores no casados estén o no inscritos en el Registro de Parejas de Hecho de Canarias, o de que se cumplan o no los requisitos para

que sea posible tal inscripción; requisitos establecidos en la Ley 5/2003, de 6 de marzo, para la regulación de las parejas de hecho en la Comunidad Autónoma de Canarias.

5. Si por motivos de seguridad jurídica se estimara preciso, en ejecución de la Ley 40/2003 y de su Reglamento de desarrollo, la Comunidad Autónoma Canaria podrá aprobar norma reglamentaria con rango de Decreto del Gobierno, previo dictamen del Consejo Consultivo de Canarias, en la que, al determinar " *...los documentos que deberán acompañarse para acreditar que se reúnen todas las condiciones que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, establece para tener derecho al reconocimiento de tal condición (...)* ", se aluda, no solo a la acreditación del matrimonio que vincule a las personas ascendientes - o a la resolución administrativa o judicial de la adopción o la tutela -, sino, asimismo, a la documentación acreditativa del vínculo de afectividad análogo al matrimonio.
6. De acuerdo con la disposición adicional segunda, apartado 2, Ley 40/2003 y teniendo en cuenta la atribución competencial efectuada por el artículo 147.4 E.A.C., la Comunidad Autónoma Canaria puede, en su caso, mediante norma con rango de Ley, reconocer a otros supuestos distintos de los previstos en la Ley 40/2003, la condición inherente a "*familia numerosa*", pero con exclusivos efectos en el territorio canario y en cuanto a las prestaciones y servicios del ámbito competencial autonómico.

Pues bien, con fecha 10 de diciembre de 2021, se publicó, en el Boletín Oficial de Canarias número 251, la Resolución de 24 de noviembre de 2021, de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia, por la que se dictan instrucciones en relación con el reconocimiento de la condición de familia numerosa a las unidades familiares cuyos miembros ascendientes progenitores están constituidos en pareja de hecho, por lo que dimos por concluida nuestra intervención por haberse solucionado el motivo de queja planteado en las Q18/1494, Q18/1594, Q19/707, Q19/1378.

Por otro lado, se siguen recibiendo quejas, aunque debemos de decir que han descendido considerablemente en número, relacionadas con la demora en el reconocimiento de la condición de familia numerosa o en su renovación, así como con respecto al cambio de categoría (Q21/166, Q21/900 y Q21/2979), por lo que valoramos el esfuerzo realizado por el Centro Directivo, en cumplimiento de la recomendación de esta Institución, para reducir y eliminar las listas de espera, de las solicitudes/renovaciones, en los expedientes de familias numerosas.

En el caso de la Q21/166, ponía de manifiesto el ciudadano que había solicitado la renovación de su título a principios de diciembre (su título caducaba el 31 de diciembre), y que su urgencia estaba motivada porque la caducidad del título suponía la pérdida de los derechos económicos, a la bonificación del 45% de las cuotas de la Seguridad Social por la contratación de la trabajadora del hogar, del bono social del consumo eléctrico, del bono social del consumo de agua de su ayuntamiento y otros beneficios, especialmente en el transporte público. Igualmente, añadía en su queja, que las pérdidas económicas para su familia numerosa, a partir de enero de 2021, no eran recuperables.

Solicitado informe, la Dirección General de Protección a la Infancia y Familia del Gobierno de Canarias, nos comunicó que la solicitud no se encontraba paralizada, y que fue objeto de requerimiento en diciembre. Asimismo, añadía, la Dirección General que tenía un plazo de tres meses para resolver y notificar estos procedimientos, y que el interesado tenía derecho a presentar la solicitud de renovación, con al menos tres meses de antelación a la fecha de vencimiento, para evitar que las unidades familiares pudieran verse en situación de título caducado.

Debe esta defensoría puntualizar que, de conformidad con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, los efectos de la renovación se producirán desde el día de presentación de la solicitud y por otro lado, que el plazo de resolución de una renovación es tres

meses y que es un plazo de máximo, contado desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

-Riesgo y desamparo.

En el pasado ejercicio hicimos mención a recomendación remitida 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.

Recordemos que la queja venía motivada por la solicitud que se había realizado desde los servicios municipales e insulares, sobre la declaración de desamparo por el procedimiento de urgencia.

La Entidad Pública nos comunicó que los Técnicos no observaban, 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.

Igualmente, añadía en su informe, que la situación administrativa de estancia irregular en el país, de ambas menores, es un asunto que compete resolver a los Servicios de Extranjería, siguiendo los procedimientos establecidos para ello por la legislación vigente.

Por lo que, a la vista del informe recibido de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias, se hizo necesario trasladarle la siguiente consideración a la Entidad Pública:

La situación de desamparo derivaría, no de que las menores no estuvieran recibiendo la atención precisa, sino de que no se les prestaba por quienes tienen, por Ley, la 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 a 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 minimum exigido por los arts. 154.1º y 172.1 CC. De esta manera se aseguraba la protección integral de las desamparadas por quien legalmente tiene atribuida con preferencia tal función. Esta solución instrumental tampoco condiciona la decisión respecto a la designación de la persona que acoge: si ha acogido a las menores, ha ejercido adecuadamente sus funciones de guardadora y ha establecido un vínculo con ellas, se ha actuado de buena fe y es idónea, y no se ha incurrido en conductas penalmente reprochables, podrá ser designada como acogente, pero siempre bajo la supervisión de la Entidad Pública como tutora de las menores.

Asimismo, esta Institución le puso de manifiesto a la Entidad Pública que las personas menores tienen derecho a una especial protección por parte de la Administración Pública, que no sólo 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 Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

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.

Pues bien, en el presente ejercicio se recibió comunicación, de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias, en el que nos informa 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 Municipales y del Ministerio Fiscal.

La Dirección General añadía en su informe 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, 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 trasladadas a la Fiscalía, pasamos a reseñar las siguientes:

“(....) -Preocupa a esta Institución la situación de las menores (...), que llegan a España el (...) de 2017 y según se infiere de los informes que obran el expediente de queja (...) están bajo la guarda de hecho de su tía materna y que si bien, la guarda de hecho es un mecanismo de protección de las personas menores, en nuestro ordenamiento jurídico, se concibe como un mecanismo de protección provisional y transitorio, articulando previsiones que conduzcan a una protección estable de aquellas, debiendo las personas e instituciones que vengan obligadas a ello, promover los mecanismos jurídicos para alcanzar su protección estable, a salvo situaciones excepcionales justificadas por el superior interés de la persona menor.

-Por lo tanto, visto que 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, y que la tía materna, no promueve el Expediente de Jurisdicción Voluntaria para que le sea atribuida la guarda judicial de las menores (...), deben, las personas e instituciones que vengan obligadas a ello, promover los mecanismos jurídicos para alcanzar la protección estable 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, supliendo el incumplimiento de los progenitores de los deberes de protección establecidos por las leyes respecto de la guarda de aquel, 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 consiguiente, las medidas que deben adoptarse, respecto de la persona menor, son las que resulten más favorables para el desarrollo físico, intelectual e integración social.

-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.

-Por lo tanto, en razón de lo expuesto y para el caso que nos ocupa (menores que se encuentran acogidas de hecho por su tía), 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, como mecanismo de protección provisional y transitorio.

-Asimismo, corresponde a esta defensoría garantizar que las actuaciones de las distintas administraciones públicas, con responsabilidad en la atención a personas menores de edad, respondan a su superior interés, primando, en todo caso, el enfoque de infancia respecto a la condición de inmigrante.

-Por consiguiente, las administraciones públicas deben atender, en sus actuaciones relativas a personas menores como principio general, a la primacía del interés superior de las mismas sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir entre los que se encuentran, incluso, las directrices en materia de inmigración. Ello ha de ser así porque se ha de partir del principio de que no es imputable, en ningún caso, 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.

-Por tanto, 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 como reza el artículo 10 de la LOPJM.

-Por lo expuesto, la situación de desamparo derivaría, no de que las menores no estén recibiendo la atención precisa, sino de que no se le presta por quienes, por Ley, tienen obligación de hacerlo, por lo que –en el mejor de los escenarios- la están recibiendo en condiciones de precariedad. La constatación de estos condicionantes apunta a la procedencia de promover, en aras a defender sus intereses, la declaración de desamparo de las menores sometidas a guarda de hecho cuando los padres y madres no estén privados o suspendidos en el ejercicio de la patria potestad y no estén ejercitándola respetando el mínimo exigido por los arts. 154.1º y 172.1 CC. De esta manera se asegura la protección integral de las desamparadas por quien legalmente tiene atribuida con preferencia tal función. Esta solución instrumental tampoco condiciona la decisión respecto a la designación de la persona que acoge: si la persona que ha acogido a las menores, ha ejercido adecuadamente sus funciones de guardadora, ha establecido un vínculo con las mismas, se ha actuado de buena fe, es idónea y no se ha incurrido en conductas penalmente reprochables, podrá ser designada para acoger, pero siempre bajo la supervisión de la Entidad Pública como tutora de las menores.

A fecha del cierre no se ha recibido respuesta por parte de la Fiscalía, a la que se rogó que nos mantuviera informados acerca de las medidas de protección estables que procedieran, en su caso, promover, en interés superior de las menores, si así lo estimaba oportuno.

Por último, en el año 2021 se han recibido varios expedientes de queja sobre riesgo y desamparo (Q21/435, Q21/1008, Q21/1154, Q21/2770).

En el caso de la Q21/435, exponía el promotor de la misma su disconformidad con la suspensión de las visitas de menores tuteladas.

La queja fue archivada a la vista del contenido del informe remitido por la Entidad Pública que ponía de manifiesto, entre otras cuestiones, que no existían elementos de juicio suficientes para dejar sin efecto la medida acordada mediante resolución administrativa, ni propuesta e informes positivos, por parte del Hogar de Protección que aconsejen los contactos paternofiliales.

En el caso de la Q21/2770, sobre disconformidad con declaración de desamparo, la queja fue archivada al no apreciar del contenido del informe que remitió la Entidad Pública, actuación susceptible de supervisión, al mantenerse los indicadores de riesgo que dieron lugar a la medida de amparo, estableciendo supervisión técnica durante el régimen de visitas acordado en el punto de encuentro.

Con respecto a la Q21/1154, motivada por falta de información en expediente de riesgo, a fecha del cierre no hemos podido concluir nuestra supervisión, por lo que daremos cuenta de la misma en el próximo informe anual.

-Acogimiento en familia ajena.

En el presente año se ha procedido a archivar la Q20/2465, por disconformidad de cambio de medida de amparo, de acogimiento en familia ajena a acogimiento en familia extensa. Igualmente, añadía en su queja la ciudadana, la posible vulneración del interés superior del menor, así como una posible vulneración del derecho, a ser oída por la Entidad Pública, antes de adoptar cualquier resolución que afectara al menor.

Recabado informe de la Entidad Pública, se comunican las medidas de amparo adoptadas respecto del menor. Inicialmente, de forma cautelar, se adoptó como medida de amparo, el acogimiento residencial, posteriormente el acogimiento en familia ajena y, finalmente, se acordó el acogimiento en familia extensa, todas estas medidas fueron adoptadas en el transcurso de cuatro meses.

Entre otras cuestiones, se comunicaba que se le había informado a la acogente, de las visitas de los abuelos al menor en el centro, y que se iban a seguir produciendo en las mismas condiciones, aunque se formalizara el acogimiento en familia ajena. Añadían, asimismo, que las visitas fueron supervisadas en todo momento y ampliadas, a la vista de la posible idoneidad de los abuelos para un posible acogimiento y que así se le había informado a la acogente.

Finalmente, los abuelos realizaron la solicitud de acogimiento y se acordó el cambio de medida de amparo a acogimiento en familia extensa.

La queja tuvo que ser archivada, a tenor de lo establecido en el artículo en el artículo 26 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, al estar pendiente de resolución judicial.

Se recibieron, en el presente ejercicio, otros escritos de quejas motivados por solicitudes de acogimiento en familia extensa (Q21/777, Q21/822), que fueron archivadas al no apreciar actuación susceptible de supervisión, vista la información que nos trasladó la Entidad Pública.

En el caso de la Q21/777, por inexistencia de elementos de juicio para dejar sin efecto la medida acordada, al no existir propuesta e informe positivo emitido por el Equipo de Familia e Infancia de Zona.

En el caso de la Q21/882, se estaba tramitando el expediente, y la prioridad y el orden de incoación respondía a criterios de mayor gravedad en los factores de desprotección detectados, a criterios de mayor vulnerabilidad de las personas menores (edad, visibilidad por la comunidad, falta de apoyo) y/o riesgo por la integridad.

-Visita a Centro de Menores.

A mediados del mes de julio de 2021, se realizó visita al Centro de Menores “La Santa” para verificar si se habían subsanado las deficiencias detectadas en las instalaciones del centro, tras la visita realizada en el mes de noviembre de 2020 por personal técnico del Defensor del Pueblo, acompañados por la Adjunta Segunda de la Diputación del Común, si bien se comprobó que continuaban los problemas de suciedad, el mal estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, así como, la falta de orden e higiene en los espacios habilitados como dormitorios.

Por parte de la Adjunta Segunda de la Institución se realizaron gestiones con la Entidad Pública, así como con el Cabildo Insular de Lanzarote y el Presidente de la Fundación que gestiona el centro, para que subsanaran las deficiencias detectadas. Asimismo, se les trasladó la preocupación de esta

Institución por el alto número de menores fugados y la demora en la resolución de las solicitudes de autorización de residencia.

En noviembre de 2021, personal técnico del Defensor del Pueblo realizó visita de nuevo al Centro “La Santa”, verificando que se habían subsanado algunas de las deficiencias detectadas.

Daremos cuenta en el próximo ejercicio de la conclusión de nuestra intervención.

-Parques Infantiles.

Informábamos en el Informe del pasado ejercicio de 2020, que a finales del ejercicio de 2019 se comunicó, por parte de la Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia del Gobierno de Canarias, que se habían iniciado los trámites de la iniciativa normativa de un proyecto de decreto por el que se regula la actividad de ludotecas, centros de ocio infantil y espacios de actividades infantiles no convencionales en la Comunidad Autónoma de Canarias.

A fecha del cierre del ejercicio de 2020, consultada la página web de transparencia del Gobierno de Canarias, no había concluido la tramitación de este proyecto de decreto, por lo que esperaba esta Defensoría que en el presente ejercicio, pudiéramos contar con la aprobación de la citada norma, pues han transcurrido más de siete años desde nuestra primera recomendación al respecto, que fue aceptada por la Administración autonómica.

Pues bien, a fecha del cierre del ejercicio de 2021, consultada la página web de Transparencia del Gobierno de Canarias, consta certificado de 9 de abril de 2021 en el que se puede 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 conste ulterior tramitación al respecto.

Recordemos 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 una 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.

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 ellas, 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 favorezcan el desarrollo más idóneo para los niños y las niñas.

Por lo que es necesario 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.

Por lo expuesto, se hace necesario agilizar la aprobación del Decreto que regule las ludotecas y los centros de ocio infantil, con la finalidad de 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.

Finalmente, es necesario hacer mención 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 concreto, la línea I de la Estrategia 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 ello, debemos contar con una norma única que regule 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.

Esperamos poder informar en el siguiente ejercicio sobre la aprobación del Decreto.

-Puntos de Encuentro Familiar.

En los informes anuales correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 hicimos alusión al informe anual de 2017, en el que reseñábamos que esta Defensoría remitió una Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias, en la que instaba a dicha Consejería a desarrollar una norma específica que regulase los Puntos de Encuentro Familiar.

Si bien la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad asumió la Recomendación de esta Defensoría, a fecha 31 de diciembre de 2021 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 de 2018, si bien se comunica, desde la Viceconsejería de Justicia, que se espera contar con su aprobación durante el año 2022.

Desde esta Institución se sigue insistiendo en que debe 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.

Asimismo, la aprobación del citado reglamento evitará 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.

Por lo que esperamos que, en el próximo informe anual, podamos informar de la aprobación del Reglamento.

-Otros motivos de queja

En el presente ejercicio hemos procedido archivar la Q20/737, promovida por parte de los Servicios de Neurocirugía y Traumatología del Hospital Universitario de Canarias, por la gravedad de las lesiones tratadas en menores de edad y sufridas en las fiestas locales conocidas como "las Tablas de San Andrés", principalmente en los municipios de Icod de los Vinos, San Juan de la Rambla y La Guancha.

Recordemos que, en el escrito de queja, se ponía de manifiesto que, en los últimos años, se habían atendido dos traumatismos craneoencefálicos graves, además de una amputación parcial de rodilla, por lo que solicitaban la intervención de esta Institución para que se estableciera, como obligatorio, el uso de protecciones personales (casco, rodilleras, coderas), así como medidas que aseguraran el entorno en el que se produce el arrastre de las tablas.

Esta Institución solicitó informe a las Administraciones municipales concernidas, para que nos comunicaran las medidas que se tuvieran previsto adoptar, para garantizar la integridad física de las personas menores que participaran en las fiestas locales "Las Tablas de San Andrés".

Tras la intervención de esta Institución, los Ayuntamientos de La Guancha y de San Juan de la Rambla han tomado en consideración las recomendaciones propuestas por los promotores de la queja, por lo que las protecciones personales han pasado de ser una recomendación para las personas que participen en las fiestas, a ser de obligado cumplimiento el uso de las mismas, para aquellas personas que decidan participar en las futuras celebraciones de "Las Tablas de San Andrés".

Sin embargo, el Ayuntamiento de Icod de Los Vinos nos informó que no son unas fiestas locales, sino una tradición arraigada y que la determina y la conduce el Pueblo, y que todas las acciones de acompañamiento y de seguridad que pueden adoptarse se llevan a cabo.

Asimismo, añadía en su informe el Ayuntamiento, que las lesiones descritas en el escrito de petición de informe se producen por la práctica de la tradición fuera del contexto de la celebración propiamente dicha, por personas que no son conscientes del peligro que corren practicando el deslizamiento con una tabla por calzada de tráfico rodado.

A raíz de la información recibida, se hizo necesario solicitar, por parte de esta Institución, nueva petición de informe para que nos trasladaran el Plan de Seguridad de la mencionada fiesta, con expresión detallada de las medidas de seguridad que se adoptan para garantizar la integridad física de las personas menores que participen en las fiestas locales "Las Tablas de San Andrés".

Por parte del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos se trasladó el Plan de Seguridad, por lo que, una vez estudiado el mismo, se hizo necesario solicitar nuevo informe para que nos comunicaran si se iban a tomar en consideración las recomendaciones que le trasladábamos, el uso de las protecciones personales (cascos, rodilleras, coderas), para que fueran de obligado cumplimiento para los menores de edad en próximas celebraciones de las fiestas.

Pues bien, en el presente ejercicio no se ha recibido respuesta por parte del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, por lo que se remitió comunicación al mismo, la cual consideramos oportuno transcribir en este informe:

“Le comunicamos que hemos procedido a dar por finalizada la queja que se tramita en esta Institución con la referencia Q20/737, por haber llegado al límite de actuaciones posibles con esa Administración municipal, pese a las gestiones realizadas por este Diputado del Común y la Adjunta Segunda de esta Institución, para que atendiera a nuestros requerimientos y, al no haber recibido contestación a nuestra petición de informe en la que le trasladábamos las recomendaciones médicas realizadas desde el Servicio de Neurocirugía y Traumatología del Hospital Universitario de Canarias, por la preocupación de la gravedad de las lesiones tratadas en personas menores de edad, sufridas en las fiestas locales conocidas como “Las Tablas de San Andrés”, principalmente en los municipios de Icod de Los Vinos, San Juan de la Rambla y La Guancha.

Igualmente, le habíamos informado de que, tanto el Ayuntamiento de San Juan de La Rambla, como el Ayuntamiento de La Guancha, comunicaron a esta Institución que se tomaba razón de las recomendaciones médicas para las próximas celebraciones, pasando de ser una recomendación a ser una obligación el uso de las citadas protecciones personales pertinentes, para aquellas personas que decidan participar en las fiestas.

Por lo expuesto, y en atención al cumplimiento de las funciones que tiene encomendada esta Institución, y en especial con respecto a la protección de las personas menores de edad, dada su situación de vulnerabilidad, esta Defensoría le recomienda que atienda las recomendaciones médicas

que le trasladábamos en nuestra petición para salvaguardar la integridad física de las personas menores de edad que participen en las citadas fiestas, así como de las personas espectadoras que acudan a las mismas, por lo que no resulta ocioso transcribir, de nuevo, en este escrito, las citadas recomendaciones:

“El uso de casco debería ser obligatorio y no tan sólo recomendable en menores de edad, asimilándolo a lo que sucede con las bicicletas, donde cualquier policía municipal de Icod de los Vinos o de otro municipio conoce que es un hecho sancionable el no llevar casco en menores de 16 años. En el caso de las tablas, al ser dispositivos que el propio informe recoge que alcanzan 'gran velocidad' y sin ningún tipo de control sobre su dirección o mecanismo de frenada, la protección craneal se hace indispensable si queremos evitar que se continúen produciendo traumatismos craneales graves. Asimismo, el uso de coderas y rodilleras, al igual que ocurre en actividades similares como el Skate, sería muy recomendable.

Con frecuencia asistimos en Urgencias lesiones en miembros inferiores en los espectadores subidos a la acera de las calles, por lo que la experiencia nos confirma que no es suficiente la altura del pretil como medida protectora (plantear vallado de la zona).

El uso de neumáticos al final del recorrido es un sistema de amortiguación mejorable teniendo en cuenta las opciones disponibles en la actualidad (principalmente estructuras de espuma)”.

La Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 20 de noviembre de 1989, reconoce el derecho del niño al descanso y al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida social, cultural, artística y recreativa de su entorno cultural y en las artes, así como, establece que los Estados respetarán y promoverán este derecho (artículo 31).

Por su parte, el artículo 7.1 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LOPJM) establece que las personas menores de edad tienen derecho a participar plenamente en la vida social, cultural, artística y recreativa de su entorno, así como a una incorporación progresiva a la ciudadanía activa.

Igualmente, debe tenerse en cuenta que, serán principios rectores de la actuación de los poderes públicos, en relación con las personas menores de edad, la supremacía de su interés superior, por lo que, no adoptar medidas que protejan la integridad física de las personas menores que participen en las fiestas locales de “Las Tablas de San Andrés”, supone, por un lado, no adoptar una medida que protege el interés superior de las mismas y por otro lado, el incumplimiento de un principio rector que debe regir su actuación (Artículo 11.2 LOPJM).

La Administración municipal, como garante de la seguridad ciudadana, en especial en la celebración de festejos, asume la responsabilidad de su buen desarrollo, debiendo adoptar todas aquellas medidas de seguridad adecuadas para que no se produzcan acontecimientos negativos que perjudiquen la seguridad de los participantes y de la vecindad del municipio, máxime en este tipo de celebraciones que incluye un porcentaje de riesgo alto, que puede originar consecuencias lesivas, tanto para las personas que participen, como para las que lo presencien.

La obligación del cumplimiento de ese especial deber de diligencia, por parte de la Administración Pública, conlleva la asunción de su genérica competencia de velar por la seguridad en lugares públicos, máxime en festejos que conlleven un riesgo inherente.

La aceptación del riesgo, por parte de las personas participantes o espectadoras, no exonera de responsabilidad a la Administración municipal de la adopción de todas las medidas de seguridad que se estimen necesarias, en especial, cuando existe un deber de diligencia de evitar situaciones de riesgo o

peligro, dada las características de peligrosidad que conlleva este festejo, máxime cuando el participante es menor de edad.

Por lo que, en virtud de los antecedentes de la presente queja y de la consideración expuesta, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, he resuelto remitirle a Vd. la siguiente RESOLUCIÓN DE LA DIPUTACIÓN DEL COMÚN:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

Dar el debido cumplimiento a lo establecido en el 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”.

RECOMENDACIÓN

Que atienda las recomendaciones médicas del Servicio de Neurocirujía y Traumatología del Hospital Universitario de Canarias para salvaguardar la integridad física de las personas menores de edad que participen en las fiestas locales “Las Tablas de San Andrés”, así como con respecto a las personas espectadoras que acudan a las mismas.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la referida Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza el recordatorio de deberes legales que le hemos efectuado, así como la recomendación de esta Diputación del Común. En el caso de que acepte, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento del recordatorio y de la recomendación. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de los mismos.

Igualmente, se considera adecuado informarle que, si no recibiésemos respuesta al recordatorio de deberes legales que le hemos formulado, así como a la recomendación que le hemos trasladado, su falta de colaboración se reflejará en el informe anual al Parlamento de Canarias, así como, daremos cumplimiento a lo establecido en el artículo 38.2 de nuestra Ley reguladora que dispone lo siguiente:

“Si el Diputado del Común considerase posible una solución positiva y, sin embargo, ésta no se adoptase sin una justificación adecuada, incluirá tal caso en su informe anual o extraordinario, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal afectados”.

A fecha del cierre, habiendo transcurrido el plazo establecido en el artículo 37.3 de nuestra Ley reguladora y de conformidad con lo dispuesto en la misma, en el artículo 38.2, no se ha recibido contestación por parte del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de los Vinos.

Resoluciones

1.- Recomendaciones y sugerencias

No se han realizado recomendaciones al respecto sobre esta área el periodo de la redacción de este informe.

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: **1** a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, la **Q19/1378**, y **2** a los Ayuntamientos de Mazo y de Breña Baja, la **Q21/1154**.

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: **1** a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, del Gobierno de Canarias, Dirección General de Protección a la Infancia y la Familia, la **Q19/1378**, y **1** al Ayuntamiento de Breña Baja, la **Q21/1154**.

4.- Declaraciones de obstruccionismo

Durante 2021 no hubo **NINGUNA** Declaración de Obstruccionismo, al igual que el año anterior

Capítulo IX

Resoluciones

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. Cuando los plazos establecidos no se cumplen, 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 2021 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 requiere 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 la declaración de obstruccionismo al Parlamento de Canarias, y una posible comunicación al Ministerio Fiscal.

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 la 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 2021 se han dictado las siguientes siete **(7) Recomendaciones** (las Q19/1943, Q19/2385, Q19/2386, Q19/2387, Q20/1820, Q20/1826 y Q20/1852), sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q19/1943. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Puerto del Rosario.

Se trataba de una queja cuyo fondo del asunto afectaba a la ocupación de una propiedad privada por la vía de hecho y la inactividad de la administración a la hora de tramitar el expediente de expropiación y el abono del justiprecio. En la Resolución se recomendó a la corporación local que procediera a dar respuesta a los diferentes escritos presentados por el interesado, a realizar las actuaciones necesarias para tramitar sin dilaciones el expediente de expropiación y finalmente, que se procediera a impulsar la fase de fijación del justiprecio, a efectos de que no siguiese devengándose, debido a la dilación en la tramitación del expediente, un mayor interés de demora que, indudablemente, repercutirá en detrimento de las arcas públicas.

En este caso, hubo respuesta, aceptando la recomendación y en prueba de ello, remitió el Ayuntamiento el acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno resolviendo el expediente y acordando el abono del justiprecio correspondiente.

Q19/2385. Resolución dirigida al Ayuntamiento Ingenio.

El fondo del asunto afectaba a la falta de abono del justiprecio en un proceso de expropiación. En ella se recomendaba iniciar las actuaciones correspondientes a efectos de hacer efectiva, a la mayor brevedad posible, la cantidad que en concepto de justiprecio fue acordada por la Comisión de Valoraciones de Canarias.

En este caso, no hubo respuesta por parte de la corporación.

Q19/2386. Resolución dirigida al Ayuntamiento Ingenio.

El fondo del asunto afectaba a la falta de abono del justiprecio tras la expropiación de su propiedad. En ella se recomendaba iniciar las actuaciones pertinentes encaminadas a abonar, a la mayor brevedad posible, la cantidad que en concepto de justiprecio fue acordada por la Comisión de Valoraciones de Canarias.

En este caso, no hubo respuesta.

Q19/2387. Resolución dirigida al Ayuntamiento Ingenio.

El fondo del asunto afectaba a la falta de abono del justiprecio tras la expropiación de su propiedad. En ella se recomendaba iniciar las actuaciones pertinentes encaminadas a abonar, a la mayor brevedad posible, la cantidad que en concepto de justiprecio fue acordada por la Comisión de Valoraciones de Canarias.

En este caso, no hubo respuesta.

Q20/1820. Resolución dirigida al Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana.

El fondo del asunto recaía sobre el acuerdo de suspensión de concesión de licencia de obra, como consecuencia de la afectación de una propiedad y cambio de uso de la misma tras la anulación del Plan Parcial. Se recomendó a la corporación local dar impulso de modo inmediato y sin más dilaciones a la tramitación del Plan General de Ordenación Urbana del municipio, así como dar respuesta a los escritos presentados por el interesado.

En este caso, no ha habido respuesta.

Q20/1852. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Agüimes.

El fondo del asunto recaía en la presunta comisión de una infracción urbanística. Se recomendó a la corporación que se procediera a realizar las actuaciones necesarias para dar impulso al expediente administrativo incoado como consecuencia de la infracción urbanística cometida así como las que resulten preceptivas dirigidas a garantizar el restablecimiento de la legalidad urbanística.

Hubo respuesta aceptando la recomendación.

Q20/2826. Resolución dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

El fondo del asunto recaía sobre la inactividad y falta de coordinación de los diferentes departamentos de la corporación, a la hora de dar cumplimiento a una orden de ejecución dictada por esa Administración y autorizada por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de la capital. Se recomendó resolver los obstáculos presentados y coordinar las concejalías competentes a efectos de dar cumplimiento a la indicada orden de ejecución.

El Ayuntamiento respondió **aceptando** la recomendación.

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el transcurso del año 2021 se han dictado las dos **(2)** siguientes **Recomendaciones** (las Q21/1467 y Q20/1386), sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q21/1467: Recomendación al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

En fecha 29 de noviembre de 2021, se emitió resolución dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, con la Recomendación de que se diera impulso al expediente de responsabilidad patrimonial por daños originados en la caída en vía pública, así como para que se tomen las medidas necesarias para la emisión definitiva de los informes técnicos que están pendientes de ser unidos para así dar fin al expediente administrativo completo. Se sugiere igualmente que se dicte resolución expresa en el expediente en cuestión relativo a reclamación patrimonial iniciada por la ciudadana en julio de 2020.

Resolución pendiente de respuesta por parte de la administración.

Q20/13386. Resolución a la Consejería de Obras Públicas, Puertos Canarios.

Se dictó recomendación general en fecha 19 de enero de 2021 dirigida a la Consejería de Obras Públicas, Puertos Canarios, para que sin más dilaciones se resuelva la solicitud formulada por el ciudadano, y se le notifique en debida forma y plazo; igualmente se le recomienda que se cumplan los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el art. 103 de la Constitución y artículo 3 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Resolución aceptada.

ÁREA DE VIVIENDA

En el año 2021 se emitieron ocho **(8)** **Recomendaciones** en el área de Vivienda sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q20/102: Resolución al Colegio de Administradores de Fincas de Las Palmas, Resolución al Colegio de Administradores de Fincas de Tenerife y Resolución al Consejo Canario de Colegios de Administradores de Fincas.

El primer motivo de queja del reclamante es la falta de resolución en plazo del recurso de alzada interpuesto frente a la Resolución de 27 de mayo 2019 del Colegio de Administradores de Fincas de Las Palmas por el que se acuerda el archivo del expediente informativo. Efectivamente, al momento de presentación de la queja, el plazo máximo establecido para la resolución del recurso se había superado, habiendo transcurrido finalmente 12 meses desde la interposición del recurso de alzada hasta Resolución del Consejo Canario de Administradores de Fincas. La razón que genera esta dilación - en consideración de Consejo Canario de Colegios de Administradores de Fincas-, radica en la suspensión de plazos impuesta con la declaración del estado de alarma. Argumentan que el asunto (recurso de alzada en el expediente informativo) fue tratado en Junta de Gobierno Ordinaria del Consejo en fecha 13 de marzo de 2020, y que la comunicación del acuerdo adoptado al respecto se vio afectada por la interrupción de plazos para la tramitación de procedimientos, tras la declaración del estado de alarma por Real Decreto 463/2020. El recurso fue resuelto durante la tramitación de la queja.

La segunda cuestión es la relativa a la falta de acceso al expediente. Manifiesta el reclamante, que se le ha negado el acceso al expediente y la obtención de copias, y que dicha negativa tiene lugar mediante una mera comunicación por correo electrónico.

Concluida la investigación y recabados los informes necesarios, se emite Resolución al Colegio de Administradores de Fincas de Las Palmas, Colegio de Administradores de Fincas de Tenerife y Consejo Canario de Colegios de Administradores de Fincas, recordándoles su obligación de dar estricto cumplimiento al procedimiento establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, resolviendo de conformidad con su articulado, las peticiones de información que le formulen, emitiendo Recomendación de facilitar al autor de la queja, el acceso al expediente solicitado, y la obtención de copias del mismo, en los términos establecidos en la normativa reguladora para el acceso a la información pública.

Aceptan la resolución.

Q20/571: RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, así como RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda), del Gobierno de Canarias.**

Presenta la promotora de la queja, escrito de queja, en el que expone que frente a la resolución del Instituto Canario de la Vivienda, mediante la cual le deniega la subvención de adquisición de vivienda para jóvenes canarios, interpuso recurso de reposición, en fecha 18 de diciembre de 2019, sin respuesta.

Se emite RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES de dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. RECOMENDACIÓN de:

-Dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención a la adquisición para jóvenes canarios, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias, con el fin de que las personas interesadas puedan conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado, reabriéndose en este caso con la resolución, el plazo para que puedan interponer el recurso correspondiente en defensa de sus intereses.

-Dictar y notificar resolución expresa, en este caso en concreto, respecto del procedimiento iniciado por la ciudadana promotora de esta queja, con el fin de que la interesada pueda conocer si su recurso es estimado, o los motivos por los que se le desestima, con mención expresa al plazo y recursos que procedan interponer en defensa de sus intereses.

Aceptada la resolución.

Q20/1412: RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, así como RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda), del Gobierno de Canarias.**

La reclamante presenta queja exponiendo que presentó recurso de reposición frente a la resolución de las listas definitivas de la convocatoria de ayuda al alquiler 2018, dado que a pesar de presentar la documentación solicitada en tiempo y forma, figura en el listado del Anexo III como desistida por falta de aportación de la documentación requerida.

Se emite RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES de dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. RECOMENDACIÓN de:

-Dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención a la adquisición para jóvenes canarios, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de

las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias, con el fin de que las personas interesadas puedan conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado, reabriéndose en este caso con la resolución, el plazo para que puedan interponer el recurso correspondiente en defensa de sus intereses.

-Dictar y notificar resolución expresa, en este caso en concreto, respecto del procedimiento iniciado por la ciudadana promotora de esta queja, con el fin de que la interesada pueda conocer si su recurso es estimado, o los motivos por los que se le desestima, con mención expresa al plazo y recursos que procedan interponer en defensa de sus intereses.

Pendiente de respuesta.

Q20/2283: RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, así como RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda), del Gobierno de Canarias.**

Presenta escrito de queja la reclamante, en el que expone que solicitó ayuda al alquiler y que con fecha 17 de enero de 2020, acompañó aceptación expresa de la subvención. Igualmente, manifiesta que con fecha 29 de junio de 2020, presentó escrito en el que adjuntaba más documentación requerida, sin embargo la misma le fue denegada. Con fecha 8 de octubre de 2020, presentó Recurso de Revisión ante ese Instituto Canario de la Vivienda, sin respuesta hasta la fecha.

Se emite RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES de dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. RECOMENDACIÓN de:

-Dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención a la adquisición para jóvenes canarios, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias, con el fin de que las personas interesadas puedan conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado, reabriéndose en este caso con la resolución, el plazo para que puedan interponer el recurso correspondiente en defensa de sus intereses.

-Dictar y notificar resolución expresa, en este caso en concreto, respecto del procedimiento iniciado por la ciudadana promotora de esta queja, con el fin de que la interesada pueda conocer si su recurso es estimado, o los motivos por los que se le desestima, con mención expresa al plazo y recursos que procedan interponer en defensa de sus intereses.

Acepta la resolución, con estimación del recurso y concesión de la subvención.

Q21/2430: RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES, así como RECOMENDACIÓN a la **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda), del Gobierno de Canarias.**

El reclamante presentó escrito de queja en esta Institución, en el que expone que presentó solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria 2018, por importe de 3.160 euros, habiendo sido resuelta únicamente la ayuda por importe de 720 euros, frente a lo cual interpuso recurso potestativo de reposición en fecha 5 de junio de 2020, sin respuesta hasta la fecha. Refiere encontrarse en situación de vulnerabilidad, por ausencia de ingresos, y la resolución del recurso es la única salida económica a su situación actual.

Se emite RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES de dar estricto cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 20 y 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación. RECOMENDACIÓN de:

-Dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención a la adquisición para jóvenes canarios, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias, con el fin de que las personas interesadas puedan conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado, reabriéndose en este caso con la resolución, el plazo para que puedan interponer el recurso correspondiente en defensa de sus intereses.

-Dictar y notificar resolución expresa, en este caso en concreto, respecto del procedimiento iniciado por la ciudadana promotora de esta queja, con el fin de que la interesada pueda conocer si su recurso es estimado, o los motivos por los que se le desestima, con mención expresa al plazo y recursos que procedan interponer en defensa de sus intereses.

Se acepta la resolución, con estimación del recurso.

Q21/692: Resolución a la Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (para el Instituto Canario de la Vivienda).

La ciudadana promotora de esta queja, instó solicitud de ayuda al alquiler en la convocatoria 2018, con aportación de la documentación requerida, que se tuvo por no aportada por error administrativo, y que provocó la desestimación de la solicitud por esta causa. Frente a dicha resolución del Instituto Canario de la Vivienda, planteó, Recurso de Reposición, que no había sido resuelto hasta la fecha de presentación de su queja.

Se emite Resolución de RECORDATORIO del deber del Instituto Canario de la Vivienda de dictar y notificar en tiempo y forma, resolución expresa en los procedimientos de solicitud de subvención del alquiler, y en general en las solicitudes instadas, en virtud de las Convocatorias de Ayudas publicadas al amparo de los Planes de Vivienda de Canarias, con el fin de que la persona interesada en el procedimiento pueda conocer si su solicitud ha sido aceptada, o los motivos por los que se ha denegado, reabriéndose en este caso con la resolución, el plazo para que puedan interponer el recurso correspondiente en defensa de sus intereses. Y RECOMENDACIÓN de dictar y notificar resolución expresa, en este caso en concreto, al respecto del procedimiento iniciado por la ciudadana promotora de esta queja (interpuesto hace 15 meses), con el fin de que la interesada pueda conocer si su recurso es estimado, o los motivos por los que se le desestima, con mención expresa al plazo y recursos que proceda.

Acepta resolución, indicando que está resuelto el recurso de reposición interpuesto, con estimación parcial del mismo.

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

En el año 2021 se ha emitido una (1) Recomendación sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q20/1002: Recomendación al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

Presentada queja ante la falta de ejecución de la Resolución del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Tenerife, de 8 de octubre de 2019, consecuencia de su último recurso que resolvió, que la Coordinación General de Hacienda y Política Financiera del Ayuntamiento de Tenerife, no ha ejecutado correctamente la resolución de este Tribunal y tiene que admitir la solicitud del recurrente aplicando en los propios términos el artículo 217 de la Ley General Tributaria, aplicando la solicitud de rectificación de autoliquidación del impuesto y la correspondiente devolución de ingresos indebidos, se realizó la investigación correspondiente, que concluyó con la emisión de Recomendación de ejecutar sin más

dilaciones, la meritada resolución, dado que ha transcurrido más de un año y cinco meses desde la firma.

Se acepta la recomendación y procede a su ejecución con devolución de ingresos indebidos 1.375€.

Q20/124: Exigido por Consorcio de Tributos de Tenerife el pago de los gastos de urbanización por valor de 3.190,99€, solicitado el fraccionamiento de pago y concedido, siendo pagada la cantidad de 3.276,08€, en 18 plazos, el último en diciembre de 2019, pagando por tanto además intereses; se presentaron escritos a través de ORVE, en fecha de 21 de septiembre de 2018 y 3 de octubre de 2019, ante el Ayuntamiento de Arico, alegando entre otras cuestiones, prescripción de la deuda sanción, la caducidad del procedimiento, que las obras de urbanización no han sido finalizadas y que la mayoría de servicios han sido financiados por los vecinos, solicitando que se devolvieran las cantidades abonadas indebidamente. Dichos escritos de devolución de lo pagado indebidamente y de alegaciones, no han sido respondidos. Por lo que se procedió a emitir las RECOMENDACIONES al Ayuntamiento de la Villa De Arico, de resolver sin más dilaciones la solicitud formulada por el ciudadano y que se notifique en el plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado. De adoptar las medidas oportunas que procedan, para que su actuación administrativa, cumpla los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103 (CE) y artículo 3 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Se archiva por límite de actuaciones al no resultar respondida la resolución emitida.

Q19/1609 toda vez que se dictó Recomendación el 23 de noviembre de 2020 para revisase de oficio un procedimiento sancionador derivado de una multa de tráfico.

Se archiva por límite de actuaciones al no recibir respuesta del Ayuntamiento de Puerto del Rosario, sobre la recomendación remitida.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Durante el año 2021 se ha dictado una (1) resolución sobre el fondo del asunto, la cual pasamos a detallar a continuación:

Q21/1202. Recomendación al Ayuntamiento de San Sebastián de La Gomera.

Se ha dictado resolución sobre el fondo del asunto, a fin de que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, se realizaran las actuaciones oportunas, tendentes a localizar un nuevo emplazamiento para los contenedores que se encuentran actualmente enfrente de la casa de la promotora de la queja, que garantice los derechos de todas las partes afectadas.

A la espera de la respuesta municipal.

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Se han dictado cuatro (4) resoluciones sobre el fondo del asunto, (Q19/2210, Q20/1302, Q20/1967 y Q21/70).

Q19/2210. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma. En fecha 19 de marzo de 2021, se dictó recomendación dirigida al Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, en la cual se le recordaba, con carácter general, el deber legal de ese ayuntamiento se dar respuesta sin demora a las peticiones ciudadanas y, en particular, para que sin dilación se resuelva la solicitud cursada por el vecino reclamante.

Esta recomendación ha sido aceptada.

Q20/1302. Recomendación al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria. En fecha 29 de diciembre de 2021, se dictó resolución sobre el fondo del asunto dirigida al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria por medio de la cual se le recordaba el deber legal de cumplir con la ordenanza municipal de protección del medio ambiente frente a ruidos y vibraciones aprobada por el pleno municipal de 26 de abril de 2002, así como se le recordaba el que realice una visita al lugar objeto de denuncia en horario nocturno donde se generan los problemas de ruido. Igualmente se le recordó que debe adoptar medidas correctoras en evitación de que continúen las molestias a los vecinos de la zona. En último lugar se le recordó el deber legal de dar respuesta expresa a las peticiones de la ciudadanía conforme al art. 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de procedimiento administrativo común.

Esta recomendación está pendiente de respuesta por parte de la administración local.

Q20/1967. Recomendación al Ayuntamiento de Breña Baja. En fecha 10 de noviembre de 2021, se dicta resolución sobre el fondo del asunto, dirigida al Ayuntamiento de Breña Baja, en la isla de La Palma, con recordatorio del deber legal para que dé escrupuloso cumplimiento a la Ley 7/2011, de 5 de abril de actividades clasificadas y espectáculos públicos ex art. 2.1.a), así como al Decreto 52/2012, de 7 junio por el que se establece la relación de actividades clasificadas y se determinan aquellas que requieren autorización administrativa previa. Se le recordaba igualmente que se inicie a la mayor brevedad, expediente de actividades clasificadas conforme a Derecho, dándole curso a los trámites administrativos tal y como se le ha indicado en el informe de colaboración por los servicios de actividades clasificadas y agricultura del Cabildo Insular de La Palma. Además, se le recordó el deber legal de dar cumplimiento a las ordenanzas municipales, y sobre todo a la ordenanza reguladora de la convivencia y a la ordenanza reguladora de la tenencia, protección y circulación de animales. En último lugar se le recordó el deber legal de dar respuesta expresa a las peticiones de la ciudadanía conforme al art. 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de procedimiento administrativo común.

Esta recomendación está pendiente de respuesta por parte de la administración local.

Q21/70: Recomendación al Ayuntamiento de Tuineje. En fecha 20 de diciembre se dictó resolución dirigida al Ayuntamiento de Tuineje con recordatorio del deber legal para que se dé cumplimiento sin más dilaciones a la ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica y térmica del municipio de Tuineje, de 15 de marzo de 2012, publicada en el BOP de Las Palmas de 6 de junio de 2012; para que se dé cumplimiento a la obligación legal de toda administración pública de dar respuesta expresa a las peticiones de la ciudadanía, conforme establece el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; para que se adopten medidas provisionales correctoras de modo urgente, para evitar que se sigan produciendo daños y perjuicios a la vecina que después de 2 años sigue viendo afectado su derecho a la salud y al descanso; y para que se impulse la tramitación del expediente administrativo en cuestión, y que se emita el informe técnico necesario para así resolver el expediente, subsanar definitivamente las deficiencias y llevar a cabo las reformas que requiera el local donde se ejerce la actividad.

Esta recomendación está pendiente de respuesta por parte de la administración local.

ÁREA DE EDUCACIÓN

En el año 2021 se han emitidos **3** Recomendaciones y **1** Sugerencia, sobre el fondo del asunto por parte de esta Institución:

Q21/3232: Sugerencia general dirigida a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria por la que se sugirió que se valorase la conveniencia de modificar el Reglamento regulador de los Procedimientos para la Reincorporación a los mismos Estudios y de Traslado de Expedientes para continuar Estudios Universitarios Oficiales, para que en el mismo se regule la posibilidad de traslado de expediente en circunstancias excepcionales, debidamente acreditadas, para garantizar la igualdad de oportunidades y

la no discriminación por ningún tipo de condición o circunstancia personal del alumnado tal y como se establece en nuestro texto Constitucional y en la propia Ley Orgánica de Universidades.

Sugerencia pendiente de respuesta.

Q20/2627: Recomendación general a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por la que se recomendó que se procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar la igualdad de acceso, atención temprana según la condición que presente cada alumno/a y permanencia en los centros educativos del alumnado NEAE (en este caso, alumnado con diagnóstico del espectro autista), en las mismas condiciones en que lo hace el resto del alumnado, por ser este el pilar fundamental para lograr la plena integración del alumnado con necesidades de apoyo educativo y todo ello en consonancia con la legislación vigente.

Recomendación pendiente de respuesta.

Q19/1851: Recomendación general a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por la que se recomendó que se procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar la igualdad de acceso, atención temprana según la condición que presentara cada alumno/a y permanencia en los centros educativos del alumnado NEAE (en este caso, alumnado con diagnóstico del espectro autista), en las mismas condiciones en que lo hace el resto del alumnado, por ser este el pilar fundamental para lograr la plena integración del alumnado con necesidades de apoyo educativo y todo ello en consonancia con la legislación vigente.

Recomendación pendiente de respuesta.

Q19/2380: Recomendación general a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por la que se recomendó que se lleven a cabo las acciones necesarias para adaptar todos los centros docentes públicos, convirtiéndolos en centros accesibles, para que todo el alumnado, con independencia de su condición, tenga acceso a la formación, pudiendo disfrutar de sus derechos básicos y libertades sin ningún tipo de condicionamiento u obstaculización, dándose estricto cumplimiento, por tanto, al mandato constitucional recogido en el artículo 14.

Resolución pendiente de respuesta.

ÁREA DE DEPORTES

En este ejercicio 2021 se dictaron en el Área de Discapacidad tres **(3)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaba Recomendaciones a la Administración afectada:

Q21/377: Recomendación general dirigida a la Federación Interinsular de Fútbol de Tenerife, sobre la emisión de ficha federativa para la práctica del fútbol, a favor de menores extranjeros no acompañados, con base en la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, con el siguiente tenor literal: *“A la vista del contenido de la citada Resolución, esta institución considera procedente remitirle copia de la misma, y recomienda a esa Federación deportiva su cumplimiento, en todos aquellos casos, en los que menores extranjeros no acompañados, tutelados por la Administración pública canaria, soliciten la expedición de licencia deportiva para la práctica del fútbol aficionado, y se hallen en las circunstancias que recoge el cuerpo de la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, cuya copia acompañamos.”*

Recomendación no aceptada, expresamente.

Q21/378: Recomendación general dirigida a la Federación Interinsular de Fútbol de Las Palmas, sobre la emisión de ficha federativa para la práctica del fútbol a favor de menores extranjeros no acompañados, con base en la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, con el siguiente tenor literal: *“A la vista del contenido de la citada Resolución, esta institución considera procedente remitirle copia de la misma, y recomienda a esa Federación deportiva su cumplimiento, en*

todos aquellos casos, en los que menores extranjeros no acompañados, tutelados por la Administración pública canaria, soliciten la expedición de licencia deportiva para la práctica del fútbol aficionado, y se hallen en las circunstancias que recoge el cuerpo de la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, cuya copia acompañamos.”

Recomendación aceptada.

Q21/382: Recomendación general dirigida a la Dirección General de Deportes del Gobierno de Canarias, sobre la emisión de ficha federativa para la práctica del fútbol a favor de menores extranjeros no acompañados con base en la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, con el siguiente tenor literal: *“A la vista del contenido de la citada Resolución, esta institución considera procedente remitirle copia de la misma, y recomienda a esa Dirección General vele por el cumplimiento de la misma por parte de las federaciones de fútbol canarias, conforme a lo regulado por el art. 66.1.b) de la Ley 1/2019, de 30 de enero, de la actividad física y el deporte de Canarias, en todos aquellos casos en los que menores extranjeros no acompañados, tutelados por la Administración pública canaria, soliciten la expedición de licencia deportiva para la práctica del fútbol federado, y se hallen en las circunstancias que recoge el cuerpo de la Resolución del Consejo Superior de Deportes de 10 de diciembre de 2020, cuya copia acompañamos.”*

Recomendación aceptada.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

En este ejercicio 2021 se dictaron en el quince **(15)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaba Recomendaciones a la Administración afectada y once **(11)** resoluciones emitidas en el año 2020 que se le hace un seguimiento:

Resoluciones emitidas en el año 2021.

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 recordatorio de deberes legales y 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.

Recomendación aceptada.

Q20/2270: 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 4 de febrero de 2019, sin respuesta.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

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 recordatorio de deberes legales y 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.

Pendiente de respuesta.

Q20/2442: 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 18 de junio de 2020, sin respuesta.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q20/2511: 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 20 de junio de 2019, sin respuesta.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación

Q20/2552: 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 3 de agosto de 2018, sin respuesta.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 31 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 Recomendación y resuelve la solicitud del 23 de abril de 2021.

Q21/21: 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 recordatorio de deberes legales y 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 resolución y resuelve el solicitud en fecha 9 de julio de 2021.

Q21/34: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

El reclamante vecino del municipio de Santa Cruz de Tenerife, presenta escrito de queja exponiendo que el 24 de enero de 2019 presentó ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, solicitud de valoración inicial y en su caso reconocimiento del grado de discapacidad. Habiendo transcurrido prácticamente DOS AÑOS desde su solicitud, no tiene noticia del estado de su expediente, reclamando información al respecto, así como la resolución del mismo.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q21/452: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

La reclamante presentó solicitud de valoración inicial y reconocimiento de grado de discapacidad ante la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, en fecha 24 de septiembre de 2020, sin que hasta la presentación de queja haya sido citada para valoración.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 4 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá 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 recordatorio de deberes legales y 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.

Pendiente de respuesta.

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 recordatorio de deberes legales y 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.

Pendiente de respuesta.

Q21/1364: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

La persona reclamante 19 de agosto de 2020, solicitud de revisión del grado de discapacidad ante esa Dirección General de Dependencia y Discapacidad, debido a las limitaciones físicas que padece, y a la rápida evolución de su enfermedad, y la necesidad de contar con la tarjeta de

estacionamiento para personas con movilidad reducida, que actualmente se encuentra caducada, motivo por el cual insta su resolución como requisito previo.

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 (en 21 meses) el plazo máximo legal de 3 meses, y la consiguiente resolución de la renovación de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida que requiere la persona afectada por el expediente. 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q21/1365: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

Reclamante que presenta 22 de julio de 2020, de valoración y reconocimiento de su discapacidad. El 23 de enero de 2021, presentó escrito solicitando se tenga en cuenta el informe médico aportado que acredita su situación de movilidad reducida que le dificulta el acceso a edificios, requiriendo desplazamientos frecuentes a centros sanitarios por sus patologías. Manifiesta además, que sin la tarjeta de estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida le resulta muy complicado el acceso a dichos lugares. Por esta razón solicitó la celeridad en la resolución de su expediente, sin que haya recibido respuesta

Se emite recordatorio de deberes legales y 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 habiendo excedido (en 11 meses) el plazo máximo legal de resolución. Reconocimiento necesario para la tramitación posterior de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida que precisa. 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá 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 recordatorio de deberes legales y 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.

Pendiente de respuesta.

Q21/1848: RECOMENDACIÓN a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad.

La persona reclamante indica que presentó solicitud de valoración inicial y reconocimiento de grado de discapacidad de su hija de 3 años de edad, en fecha 11 de febrero de 2021, sin que hasta la fecha haya sido citada para valoración. Requiere su urgente tramitación dada la necesidad de la intervención terapéutica temprana, así como para la adaptación en la escolarización.

Se emite Recordatorio de Deberes Legales, y 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 (en 4 meses) el plazo máximo legal de resolución. Teniendo en cuenta además, que en este caso, **concurren condiciones para la priorización** de la prestación del servicio, **al tratarse de una menor de tres años de edad**. 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. Responde a la recomendación en los siguientes términos:

1.- Lamentablemente, el procedimiento iniciado con fecha 11 de febrero de 2021 con la solicitud para el RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE DISCAPACIDAD (valoración inicial), continua en lista de espera para pasar valoración psicológica y social debido a la falta del personal necesario y los medios materiales correspondientes para poder garantizar la tramitación y resolución de todos los procedimientos administrativos en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

2.- La necesidad de dotación urgentemente de los recursos humanos y medios materiales para poder garantizar la tramitación y resolución de todos los procedimientos administrativos en la forma y plazos que establece la norma, ha sido trasladada a los responsables, los cuales estarán intentando tomar las medidas pertinentes para poder llevar a cabo la misma.

3.- Con respecto a la solicitud de atención prioritaria y urgente, se reitera que la menor tiene igual consideración que el resto de los menores en espera de citación para ser valorados. En contestación a lo argumentado referente a "sin la valoración y adjudicación del porcentaje de discapacidad, no puede tener acceso a las ayudas que le corresponden, a la beca de estudios NEAE (Necesidades Especiales de Atención Educativa), que acabamos de solicitar y que le negarán por no tener el porcentaje de discapacidad ...", becas del Ministerio de Educación y Formación Profesional que ha solicitado y prevé que le denegarán, se informa que si solicitó la ayuda por discapacidad sin tener la resolución es probable que se la requieran si no la aportó en tiempo y forma o le sea rechazada. En el caso que nos ocupa, al tener la menor un diagnóstico de T.E.A. y disponer de informe de Salud Mental de la Consejería de Sanidad, no precisa aportar el grado de discapacidad según la convocatoria de Ayudas al alumnado con NEAE para el curso 2021/2022 . Remitimos al Capítulo 1, Artículo 1, apartado a) y artículo 2 apartado B) en los que se especifica como requisito aportar Certificado Médico expedido por los Servicios de Salud Pública y se podrá acreditar la NEAE mediante certificado del Equipo de Orientación Educativa. Por otra parte, se informa que los Servicios de Terapia Ocupacional, Fisioterapia y Atención Temprana no precisan de la resolución del Grado de Discapacidad para atender a la menor (Ley 12/2019, de 25 de abril, por la que se regula la de Atención Temprana en Canarias).

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 recordatorio de deberes legales y 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.

Pendiente de respuesta.

Seguimiento de las resoluciones emitidas en 2020.

Q19/2414: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad, de resolver el expediente que afecta a una joven, ha transcurrido prácticamente UN AÑO desde la presentación de la solicitud de valoración del grado de discapacidad, y no tiene siquiera previsión de fecha para valoración. La afectada, a causa de un tumor cerebral, padece serias enfermedades que ponen en grave riesgo su vida, y la falta de resolución de su expediente, está agravando su estado de salud, impidiéndole el acceso a los servicios y prestaciones inherentes, e indispensables para tener cierta calidad de vida. Se recomienda 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.

Aceptada la Recomendación y han procedido a resolver el expediente.

Q19/2467: Sugerencia a la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, sobre la necesidad de adoptar las medidas necesarias para la implantación de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, que tiene como finalidad, dar testimonio fehaciente del reconocimiento del grado de discapacidad de su titular y servir como documento probatorio práctico de dicha condición.

Siendo una reivindicación reiterada del colectivo de personas con discapacidad, que se expide en la mayoría de las comunidades autónomas de nuestro país, sin embargo en Canarias no se ha implantado. La tarjeta acreditativa del grado de discapacidad les permite acceder a servicios en cualquier lugar del territorio español e incluso fuera, sin tener que llevar encima una resolución administrativa con firma electrónica, que además contiene datos personales de especial protección legal.

Acepta adoptar las medidas necesarias para la implantación de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad.

Q20/725: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 26 de agosto de 2019, necesaria para la adaptación de su puesto de trabajo; así como 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 la recomendación contenida en la Resolución mencionada, toda vez que se está dotando de más medios personales y materiales a los Servicios para tratar de reducir el plazo de espera en la tramitación de los expedientes administrativos. No obstante, no es posible resolver inmediatamente el expediente, pues hay otras solicitudes que han entrado antes de la que es objeto de la queja y, por lo tanto, han de ser resueltas con carácter previo.

Q20/1334: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 21 de diciembre de 2019, así como 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q20/1448: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 16 de diciembre de 2019, así como 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 la recomendación.

Q20/1480: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 21 de enero de 2020, así como 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q20/1545: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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, que instó el 7 de mayo de 2019, necesaria para la adaptación de su puesto de trabajo; así como 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q20/1862: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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 ampliamente (en 14 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. De garantizar el derecho de acceso al expediente administrativo al ciudadano afectado, así como a la obtención de copias del mismo.

Acepta Recomendación y procede a la resolución de su solicitud.

Q20/1959: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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 transcurrido ampliamente el plazo establecido para su resolución, esto es, 20 MESES de retraso con respecto al máximo establecido en la normativa reguladora; 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q20/2035: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad 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 transcurrido ampliamente el plazo establecido para su resolución, esto es, 23 MESES de retraso con respecto al máximo establecido en la normativa reguladora.-Debe 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 han incrementado los medios materiales y personales, para conseguir la resolución en plazo de los expedientes, sin embargo, el expediente en cuestión, no cumple ningún requisito para su priorización, por lo que deberá seguir el orden de tramitación.

Q20/2116: Recomendación a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de resolver sin más dilaciones el procedimiento de revisión del grado de discapacidad por agravamiento de su estado de salud, en interés de la persona a cuya instancia se tramita esta queja, cuyo plazo máximo de resolución ha sido excedido ampliamente, en este caso 12 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 el expediente.

ÁREA DE DEPENDENCIA

Con carácter previo al análisis de las resoluciones dictadas durante 2021 por el área de Dependencia de esta institución, haremos referencia a los fundamentos fácticos y jurídicos que sirven de base a las mismas.

En primer lugar, señalamos los plazos máximos legalmente contemplados para la resolución de cada uno de los expedientes de dependencia, en función del tipo de actuación al que el mismo se refiera.

- Reconocimiento del grado.

Según dispone el artículo 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia ha de “dictarse y notificarse” en el plazo máximo de **tres meses** a partir de la fecha de entrada de la solicitud en los registros de la Dirección General competente, sin perjuicio de la suspensión de los plazos o de su ampliación en los supuestos legalmente contemplados, todo ello con relación de lo dispuesto en la Disposición Final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

- Aprobación del Programa Individual de Atención (PIA).

Establece el artículo 12.3 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, que –salvo las excepciones previstas en sus apartados 4 y 5- la aprobación y notificación del Programa Individual de Atención deberá producirse en el plazo máximo de **tres meses** desde la fecha de notificación de la resolución del reconocimiento de la situación de dependencia, igualmente con relación de lo dispuesto en la Disposición Final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

- Revisión del grado.

Por su parte, dispone el art. 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo, por remisión de lo dispuesto en el art. 10 del mismo texto normativo, la resolución sobre la revisión del grado deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de **tres meses** desde que la solicitud de revisión tuviera entrada al registro.

- Revisión del Programa Individual de Atención (PIA).

Nuevamente el art. 9.2 del Decreto 54/2008, de 25 de marzo –aunque esta vez por remisión de lo dispuesto en el art. 13 del mismo texto– la resolución sobre la revisión del Programa Individual de Atención deberá dictarse y notificarse en el plazo máximo de **tres meses** desde que la solicitud de revisión tuviera entrada al registro.

- Resolución de recursos de alzada.

Por último respecto a los plazos legalmente señalados, y en aplicación de lo dispuesto en el art. 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, señalar que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución de un recurso de alzada será de **tres meses**.

Dicho ello recordaremos que, de conformidad con la asignación de funciones prevista en 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 un hecho constatado, y públicamente reconocido por los sucesivos responsables de dicho órgano administrativo, que de manera sistemática se incumplen los plazos máximos legalmente fijados para resolver las demandas de la ciudadanía, antes señalados.

En este mismo informe hemos dado cuenta de la desproporcionada demora que tiene lugar en la gestión de los derechos y prestaciones propios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia – SAAD- (Cap. VI, en todas las ocasiones en que referenciamos algunas de las quejas tramitadas durante el año), así como de la situación en que dicha demora nos sitúa dentro del conjunto del Estado (Cap. VI, apartado relativo al análisis comparado de los datos del SAAD).

Paralelamente a todo ello, el artículo 20.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que “los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para **remover los obstáculos** que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos”. Es por todo ello que en nuestras resoluciones incluimos no sólo las menciones necesarias para el reconocimiento del derecho subjetivo de la persona solicitante a recibir el reconocimiento de su derecho y las prestaciones que del mismo se derivan, sino también para la **adopción de las medidas** necesarias para la remoción de los obstáculos que dificultan a las personas potencialmente beneficiarias del servicio su futuro acceso a los mismos.

En ese contexto, constante 2021 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.

Recomendaciones y sugerencias.

Durante el año 2021 se han emitido **59** Recomendaciones Generales. De ellas, **33** correspondían a expedientes registrados en 2020. Las restantes **26**, a quejas presentadas durante 2021.

Todas las recomendaciones generales 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.

En conjunto, fueron aceptadas en su totalidad, 9; aceptadas parcialmente, 24; rechazadas, 4; y se encuentran pendientes de respuesta, 22.

Por materias, los resultados fueron los siguientes.

1.- Reconocimiento de la situación de dependencia: (13).

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.

- Aceptadas: **4** (Q20/1872, Q20/2385, Q20/2453, Q20/2597).
- Parcialmente aceptadas: **2** (Q20/2299, Q21/474)
- Rechazadas: **1** (Q20/1890)
- Pendientes de respuesta: **6** (Q20/2340, Q21/625, Q21/913, Q21/1113, Q21/1276, Q21/1540)

2. Aprobación del Programa Individual de Atención: (18).

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.

- Aceptadas: **1** (Q20/2499)
- Parcialmente aceptadas: **10** (Q20/1430, Q20/1623, Q20/1633, Q20/1710, Q20/2872, Q21/362, Q21/430, Q21/919, Q21/1685, Q21/2747)
- Rechazadas: **1** (Q20/1949)
- Pendientes de respuesta: **6** (Q20/2828, Q21/1334, Q21/1604, Q21/1872, Q21/2199, Q21/2249).

3. Revisión del grado: (18).

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.

- Aceptadas: **3** (Q20/2318, Q20/2361, Q20/2363)
- Parcialmente aceptadas: **7** (Q20/2295, Q20/2315, Q21/1099, Q20/2359, Q20/2776, Q20/2809, Q20/2810)
- Rechazadas: **1** (Q20/2412)
- Pendientes de respuesta: **7** (Q20/2080, Q21/909, Q21/1094, Q21/1106, Q21/2263, Q21/2806, Q21/2872)

4. Resolución de recursos de alzada: (9).

Es objeto de cada resolución el **recordatorio** de los deberes legales y la **recomendación** para que sin más dilación se resuelva 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.

- Aceptadas: **1** (Q20/2091)
- Parcialmente aceptadas: **5** (Q20/2300, Q20/2304, Q20/2619, Q20/2899, Q21/26)
- Pendientes de respuesta: **3** (Q20/2169, Q21/782, Q21/984)

5. Suspensión del pago de las ayudas por dependencia: (1)

Q20/2867. Resolución dirigida a la Dirección General de Dependencia y Discapacidad de la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Dependencia del Gobierno de Canarias, para que sin más dilación se resuelva la revisión del Programa Individual de Atención de la persona dependiente, dando efectividad al recurso correspondiente, **abonar los atrasos** que en su caso correspondan respecto a cantidades debidas y no abonadas y, finalmente, **dotar** al Servicio de Dependencia de los medios personales y materiales necesarios para garantizar la tramitación y resolución de todos los expedientes administrativos, en la forma y plazos que establece la norma que los regula.

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	4	2	1	6	13
Aprobación del Programa Individual de Atención	1	10	1	6	18
Revisión del grado	3	7	1	7	18
Resolución de recursos de alzada	1	5		3	9
Suspensión del pago de las ayudas por dependencia			1		1
Total	9	24	4	22	59

En todos los casos de recomendaciones aceptadas **(9)**, la administración dictó resolución con relación a la situación de las personas dependientes.

En los supuestos de aceptación parcial **(24)**, 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.

En las recomendaciones rechazadas **(4)**, la administración acordó continuar la tramitación del expediente administrativo que motivó la queja siguiendo el orden de entrada en su registro, y no se pronunció sobre la dotación de medios al Servicio de Dependencia.

Las restantes recomendaciones generales **(22)** continuaban a la espera de respuesta al término de 2021.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

En este ejercicio 2021 se dictaron en el Área de Justicia cuatro **(4)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en el que se efectuaba Sugerencias a la Administración afectada:

Q21/2626- Resolución de la Diputación del Común dirigida al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife por la que:

- Se declare de oficio la nulidad del acuerdo adoptado por la Comisión del Turno de Oficio y Asistencia al Detenido y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que deba ser resuelto mediante la correspondiente resolución motivada, con expresión en todo caso de los recursos que contra ella se puedan interponer.
- En lo sucesivo, con el fin que no se vea quebrantada la tutela efectiva del ciudadano/a (**art. 9.3 CE**) todo acuerdo que se adopte como consecuencia de una denuncia venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa.

Sin contestar.

Q21/1299- Resolución de la Diputación del Común dirigida al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife por la que:

- En lo sucesivo, con el fin que no se vea quebrantada la tutela efectiva del ciudadano/a (**art. 9.3 CE**) todo acuerdo que se adopte como consecuencia de una denuncia venga debidamente motivado y exprese los recursos que procedan contra el mismo, aun cuando se decida el archivo, sin pasar siquiera por la fase de información previa
- Se declare de oficio la nulidad de la resolución de archivo de la denuncia presentada por el reclamante y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, permitiendo que se pueda interponer recurso en tiempo y forma, dándole al mismo el curso establecido legalmente.

Aceptada.

Q21/95- Resolución de la Diputación del Común dirigida al Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife por la que:

- Se declare de oficio la nulidad de la admisión y tramitación del escrito presentado por ciudadano en fecha 24 de agosto de 2020 y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio

fue cometido, esto es, en la comunicación de fecha 18 de septiembre de 2020 y registro de salida del día 22 del mismo mes, dándole al mismo el curso establecido legalmente.

No aceptada.

Q20/2119- Sugerencia de la Diputación del Común dirigida al **Consejo Canario de Colegios de Abogados** por la que se sugiere que proceda a la resolución de manera expresa del recurso de alzada interpuesto por una ciudadana. **Aceptada.**

ÁREA DE SALUD Y SANIDAD PÚBLICA

En el año 2020, se han emitido **4** Recomendaciones (**Q21/274; Q21/921; Q21/1602; Q21/1833**).

De las 4 Recomendaciones, **1** fue dirigida a la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN), **1** al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, **1** a la Consejería de Sanidad (Hospital Universitario de Canarias) y **1** al Servicio Canario de la Salud.

Los temas que se han abordados en las resoluciones afectan a distinta temática.

De las 4 Recomendaciones, **2** han sido aceptadas y **2** están pendientes de respuesta.

Q21/274. Recomendación dirigida a la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias (ESSSCAN), se implementen los medios necesarios para dar cumplimiento eficaz a las solicitudes de acceso a la información que les dirige la ciudadanía, de forma que se garantice el ejercicio pleno de su derecho, y sin que ello entorpezca el normal desarrollo de la labor administrativa del personal.

La Recomendación ha sido aceptada y se informa por el organismo que se están implementando los medios necesarios y recomendados.

Q21/921. Recomendación enviada al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, para que se asuma por su parte la competencia de intervenir en la solución de la plaga de cochinilla a la que se refiere la queja, y se adopten las medidas necesarias para asegurar la salud pública.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q21/1602. Recomendación dirigida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, de que, a corto plazo, se tomen las medidas necesarias para que se reduzcan los tiempos de espera para las citas de los pacientes del Área de Psiquiatría Infantojuvenil del Hospital Universitario de Canarias, y remover los obstáculos existentes para la consecución de tal fin, llevando a cabo el mandato constitucional que viene reconocido en los preceptos citados para con todos los ciudadanos y ciudadanas.

La Recomendación se encuentra pendiente de respuesta.

Q21/1833. Recomendación dirigida al Servicio Canario de la Salud, de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecido en el artículo 103 de la C.E. y artículo 91 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin olvidar lo establecido en el artículo 21 del mismo cuerpo legal.

La Recomendación ha sido aceptada.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Durante el año 2021 se dirigieron **5 Recomendaciones** a la **Dirección General de Derechos Sociales e Inmigración**, correspondientes a las quejas con referencia Q20/2008, Q20/2290, Q20/2437, Q20/2520 y Q20/2631, para que, sin demora, se dotara a los servicios correspondientes de los medios, personales y materiales, necesarios para resolver los expedientes (relativos a solicitudes de Pensiones No Contributivas y recursos de alzada contra la denegación de la PCI).

Por el organismo directivo afectado se aceptaron las Recomendaciones de las quejas Q20/2008 y Q20/2631, y no se aceptaron las emitidas en las quejas Q20/2290, Q20/2437 y Q20/2520.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

En el año 2021 se emitieron **6 Recomendaciones** en el área de Trabajo y Función Pública.

Q20/104: Resolución dirigida al Consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, por la que se recordó el deber legal de dar 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.

Resolución pendiente de respuesta.

Q21/650, Q21/713 y Q21/1044: 3 Resoluciones dirigidas a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Arrecife, por las que se sugieren que ajuste su proceder a los principios que deben regir su actuación, esto es la buena fe y confianza legítima y, conforme a los mismos, se proceda de nuevo a publicar la resolución que aprueba la lista específica de empleo de la convocatoria, advirtiendo del error cometido y dando pie de recurso, pues entiende esta institución que, de no de hacerlo se estaría vulnerando los principios mencionados, generando en el interesado unos perjuicios 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.

Las tres Resoluciones, pendientes de respuesta.

Q21/1514: Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Icod de los Vinos por la que se le recuerda el deber legal de resolver expresamente 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. Asimismo, se le recomendó que procediera a resolver la solicitud del permiso del funcionario de la Corporación municipal, a la luz de la doctrina fijada por el Tribunal Supremo y de las consideraciones expuestas.

Resolución pendiente de respuesta.

Q21/1603: Resolución dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de San Bartolomé por la que se le recuerda el deber legal de resolver expresamente 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 aceptada**

ÁREA DE MIGRACIONES

En este ejercicio 2021 se dictaron en el área de Migraciones dos **(2)** Resoluciones sobre el Fondo del Asunto en la que se efectuaba una Recomendación a la Administración afectada.

Q20/2529 - Ayuntamiento de Antigua.

– Que se declare de oficio la nulidad de la baja de oficio en el padrón municipal y se ordene la retroacción del procedimiento al momento en el que el vicio fue cometido, procediendo a la rectificación para reparar los perjuicios que pudieran haberse efectuado a causa de dichas actuaciones administrativas, contrarias a derecho y vulnerando derechos fundamentales.

Aceptada.

Q20/2083 – Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

– Que se proceda a la tramitación y resolución de las ayudas existentes de las que pudiera beneficiarse el ciudadano.

– Que se proceda a la concesión y abono de la Prestación Económica de Especial Necesidad valorada de forma favorable por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria.

Sin respuesta.

ÁREA DE MENORES

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

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En el ejercicio 2021 se ha remitido **2** Recomendaciones.

(Q21/1393), que fue dirigida a la **Secretaría General Técnica de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (Dirección General de Transparencia y Participación)**. Se abordó el tema relacionado con el acceso por los ciudadanos a determinada información a través de la sede electrónica de la Administración, y se recomendó que se adoptasen las medidas necesarias para que las solicitudes de acceso a información que los ciudadanos presenten a través del Servicio de Soporte a la Sede Electrónica, aun cuando su contenido no corresponda a este servicio, se trasladen de oficio al organismo competente para resolverlas, con notificación al interesado de dicho traslado.

Resolución no aceptada

(Q19/2472), Recomendación que fue dirigida al Cabildo Insular de La Palma. Dada la falta de infraestructura necesaria para la implantación de la Televisión Digital Terrestre (TDT) en una urbanización del Municipio de Breña Baja, se recomendó al Cabildo Insular de La Palma, que, de forma definitiva y urgente, se tomen las medidas necesarias para solucionar el problema de la falta de cobertura de la TDT en la zona afectada, así como en cualquier otro rincón de la Isla de La Palma donde existan zonas oscuras de cobertura, así como que sea esa corporación insular quien lidere la toma de iniciativas que se precisen para hacer real y efectivo el derecho de toda la ciudadanía de la isla de La Palma a tener cobertura de TDT, incluso aquellas que requieran dotación presupuestaria, en coordinación con los ayuntamientos para la adquisición terrenos y, en su caso, la realización de gestiones con las operadoras, suscribiendo los convenios que sean necesarios para garantizar el servicio.

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 31/12/2021: 49

- Datos Generales**

AYUNTAMIENTOS	TOTAL
ARUCAS	4
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	2
ARICO	2
ARONA	2
LA OLIVA	2
LOS LLANOS DE ARIDANE	2
MAZO	2
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	2
SANTA CRUZ DE TENERIFE	2
TACORONTE	2
TELDE	1
AGAETE	1
GRANADILLA DE ABONA	1
HERMIGUA	1
PUERTO DEL ROSARIO	1
PUNTALLANA	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
TÍAS	1
VALSEQUILLO	1
TOTAL AYUNTAMIENTOS	31

CABILDOS	TOTAL
CABILDO DE TENERIFE	1
TOTAL CABILDOS	1

GOBIERNO DE CANARIAS	TOTAL
Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el cambio climático y Planificación Territorial (Dirección General de Ordenación del Territorio y Aguas)	2
Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)	7
Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	2
Consejería de Sanidad	1
TOTAL GOBIERNO DE CANARIAS	12

OTROS ORGANISMOS	TOTAL
INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIA (IASS)	2
Juzgado de Primera Instancia Número 4 de Telde	1
Gerencia Regional del Catastro (Las Palmas de Gran Canaria)	2
TOTAL OTROS ORGANISMOS	5

TOTAL GENERAL	49

- Recordatorios de Deber Legal por Adjuntías

ADJUNTÍAS	RECORDATORIOS
ADJUNTÍA PRIMERA	34
ADJUNTÍA SEGUNDA	10
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5
TOTAL	49

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	2021
POLÍTICA TERRITORIAL	10
MEDIO AMBIENTE	3
OBRAS PÚBLICAS	4
VIVIENDA	6
SERVICIOS URBANOS	3
SERVICIOS PÚBLICOS	1
ACTIVIDADES CLASIFICADAS	1
EDUCACIÓN	3
DISCAPACIDAD	3
TOTAL	34

ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	2021
JUSTICIA	1
COMERCIO Y CONSUMO	1
SERVICIOS SOCIALES	2
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	4
MENORES	1
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	1
TOTAL	10

ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	RECORDATORIOS
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	5
TOTAL	5

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 cincuenta (**50**) Recordatorios del Deber Legal, de los que diez (**10**) no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Agaete (1): Q21/1746
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1) Q21/1711.
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane (1) Q21/1634.
- Ayuntamiento de Mazo (1) Q21/890.
- Ayuntamiento de Arona (1) Q21/2182.
- Ayuntamiento de Arico (1) Q21/2090.
- Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el cambio climático y Planificación Territorial (Dirección General de Ordenación del Territorio y Aguas) (2): Q21/1897 y Q21/2386.
- Gerencia Regional del Catastro (Las Palmas de Gran Canaria) (2): Q21/527 y Q21/1638.

AYUNTAMIENTOS	
AGAETE	1
ARICO	1
ARONA	1
LLANOS DE ARIDANE	1
MAZO	1
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	1
TOTAL	6

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y PLANIFICACIÓN TERRITORIAL (DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y AGUAS)	2
	2
OTROS ORGANISMOS	
GERENCIA REGIONAL DEL CATASTRO DE CANARIAS (LAS PALMAS DE GC)	2
TOTAL	2
TOTAL GENERAL	10

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dieciséis **(16)** Recordatorios del Deber Legal, de los que tres **(3)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Arucas (1): Q21/1865.
- Ayuntamiento de Telde (1): Q20/1892.
- Ayuntamiento de Tías (1): Q20/1864.

AYUNTAMIENTOS	
ARUCAS	1
TELDE	1
TÍAS	1
TOTAL GENERAL	3

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio veinticinco **(25)** Recordatorios del Deber Legal, de los que cuatro **(4)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Arucas (2): Q21/1601 y Q21/1804.
- Ayuntamiento de Valsequillo (1): Q21/2610.
- Ayuntamiento de Hermigua (1): Q21/2208.

AYUNTAMIENTOS	
ARUCAS	2
VALSEQUILLO	1
HERMIGUA	1
TOTAL GENERAL	4

ÁREA DE VIVIENDA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido sesenta y cinco **(65)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que seis **(6)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1): Q21/484.
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda) (5): Q21/1151, Q21/1226, Q21/1418, Q21/1419 y Q21/2054.

AYUNTAMIENTOS	
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	1
TOTAL	1
GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA)	5
TOTAL	5
TOTAL GENERAL	6

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 siete **(7)** Recordatorios del Deber Legal. Todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

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 veintiséis **(26)** Recordatorios del Deber Legal. Todos han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido treinta y cinco **(35)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que tres **(3)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Puntallana (1): Q21/2688.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q21/2484.
- Ayuntamiento de Arico (1): Q21/2581.

AYUNTAMIENTOS	
ARICO	1
PUNTALLANA	1
SANTA CURZ DE TENERIFE	1
TOTAL GENERAL	3

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 2021 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de Arucas (1): Q21/1894

AYUNTAMIENTO	
ARUCAS	1
TOTAL GENERAL	1

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido treinta y cinco **(21)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021 y es la siguiente:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (1): Q20/500

AYUNTAMIENTOS	
PUERTO DEL ROSARIO	1
TOTAL GENERAL	1

ÁREA DE EDUCACIÓN

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido quince **(15)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que tres **(3)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Granadilla de Abona (1): Q21/1312.
- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (1): Q20/517.
- Consejería de Sanidad (Dirección General de Salud Pública) (1): Q20/2133.

AYUNTAMIENTOS	
GRANADILLA DE ABONA	1
TOTAL	1

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	1
CONSEJERÍA DE SANIDAD (Dirección General de Salud Pública)	1
TOTAL	2
TOTAL GENERAL	
	3

ÁREA DE CULTURA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio un **(1)** Recordatorios del Deber Legal, que ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE DEPORTES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos **(2)** Recordatorios del Deber Legal, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

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 tres **(3)** Recordatorios del Deber Legal, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

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, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido sesenta y un **(61)** Recordatorio del Deber Legal del Diputado del Común, de las que tres **(3)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma (1): Q21/383.
- Ayuntamiento de los Llanos de Aridane (1): Q21/1754.
- Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria IASS Tenerife (1): Q21/950.

AYUNTAMIENTOS			
LLANOS DE ARIDANE			1
SANTA CRUZ DE LA PALMA			1
TOTAL			2
OTROS ORGANISMOS			
INSTITUTO INSULAR DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIO (IAAS) TENERIFE			1
TOTAL			1
TOTAL GENERAL			3

ÁREA DE DEPENDENCIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio ciento cincuenta y seis **(156)** Recordatorios del Deber Legal, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

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 un **(1)** Recordatorio del Deber Legal, que ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021.

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido cuatro **(4)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común. Uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021 y es el siguiente:

- Juzgado de Primera Instancia Número 4 de Telde (1): Q21/1159.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido siete **(7)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común. Uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de Tacoronte (1): Q21/1637.

ÁREA 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 diecisiete **(17)** Recordatorios del Deber Legal, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido quince **(15)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de los que dos **(2)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son los siguientes:

- Ayuntamiento de Arona (1): Q20/1282.
- Ayuntamiento de Tacoronte (1): Q21/2457.

AYUNTAMIENTOS	
ARONA	1
TACORONTE	1
TOTAL GENERAL	2

ÁREA DE SEGURIDAD SOCIAL

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dos **(2)** Recordatorios del Deber Legal, que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido cuarenta y siete **(47)** Recordatorio del Deber Legal del Diputado del Común, de las que cuatro **(4)** no han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de La Oliva (2): Q21/2070.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1): Q21/2216.
- Cabildo de Tenerife (1): Q21/1667.

AYUNTAMIENTOS	
LA OLIVA	2
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	1
TOTAL	3

CABILDO	
TENERIFE	1
TOTAL	1

TOTAL GENERAL	4

ÁREA DE MENORES

Hay **un** Recordatorio del Deber Legal del Diputado del Común que no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021. Ver en el **Capítulo VIII**.

ÁREA DE MAYORES

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio cinco **(2)** Recordatorios del Deber Legal, de los que han sido respondidos a fecha 31 de diciembre de 2021.

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

Ver en el **Capítulo VII**.

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido ocho **(8)** Recordatorios del Deber Legal del Diputado del Común, de las que uno **(1)** no ha sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021 y es el siguiente:

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1): Q21/411.

3.- Advertencias no respondidas a 31/12/2021: 70

- **Datos Generales**

AYUNTAMIENTOS	TOTAL
ARICO	4
SANTA CRUZ DE TENERIFE	4
PUERTO DEL ROSARIO	4
ARTENARA	3
LA OLIVA	3
PUERTO DE LA CRUZ	3
VALLEHERMOSO	3

SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	2
VALSEQUILLO	1
ANTIGUA	1
CANDELARIA	1
GUÍA DE ISORA	1
LA ALDEA DE SAN NICOLÁS	1
PUNTAGORDA	1
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
TEGUISE	1
TELDE	1
TOTAL AYUNTAMIENTOS	36

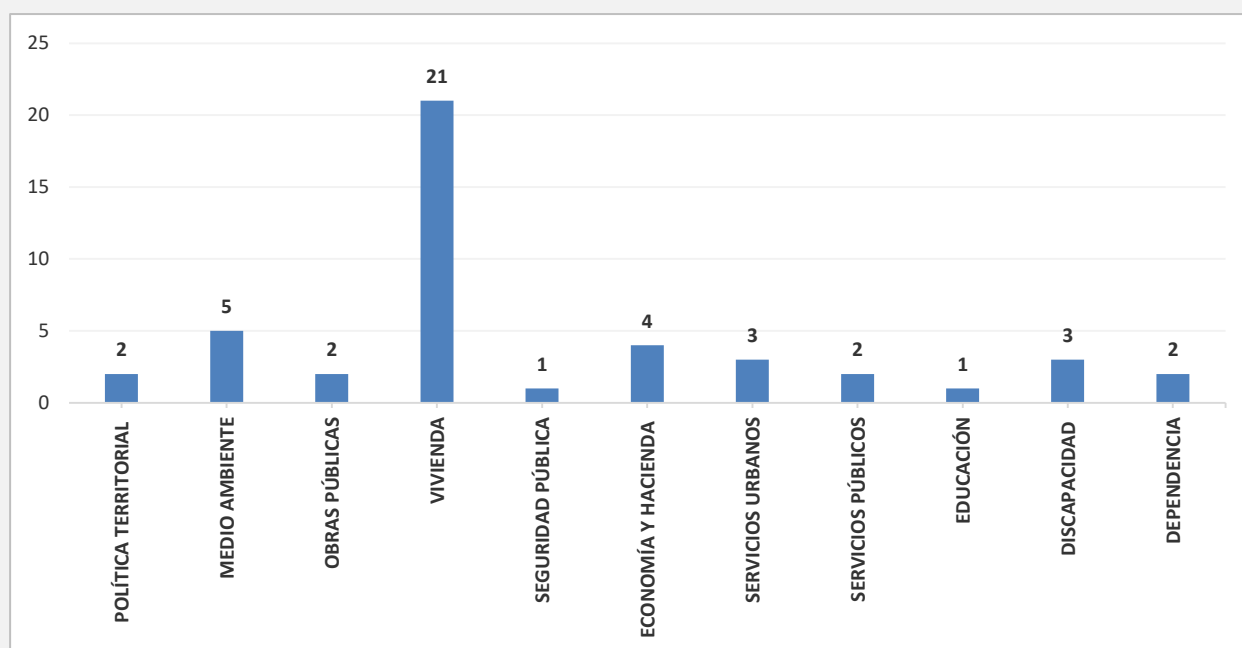
CABILDOS	TOTAL
LANZAROTE	1
TOTAL CABILDOS	1

GOBIERNO DE CANARIAS	TOTAL
Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (Instituto Canario de la Vivienda)	21
Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	6
Consejería de Sanidad	2
Consejería de Turismo, Industria y Comercio (Dirección General de Energía)	1
Viceconsejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud	1
Consejería DE Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad	1
Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	1
TOTAL GOBIERNO DE CANARIAS	33
TOTAL ADVERTENCIAS NO RESPONDIDAS	70

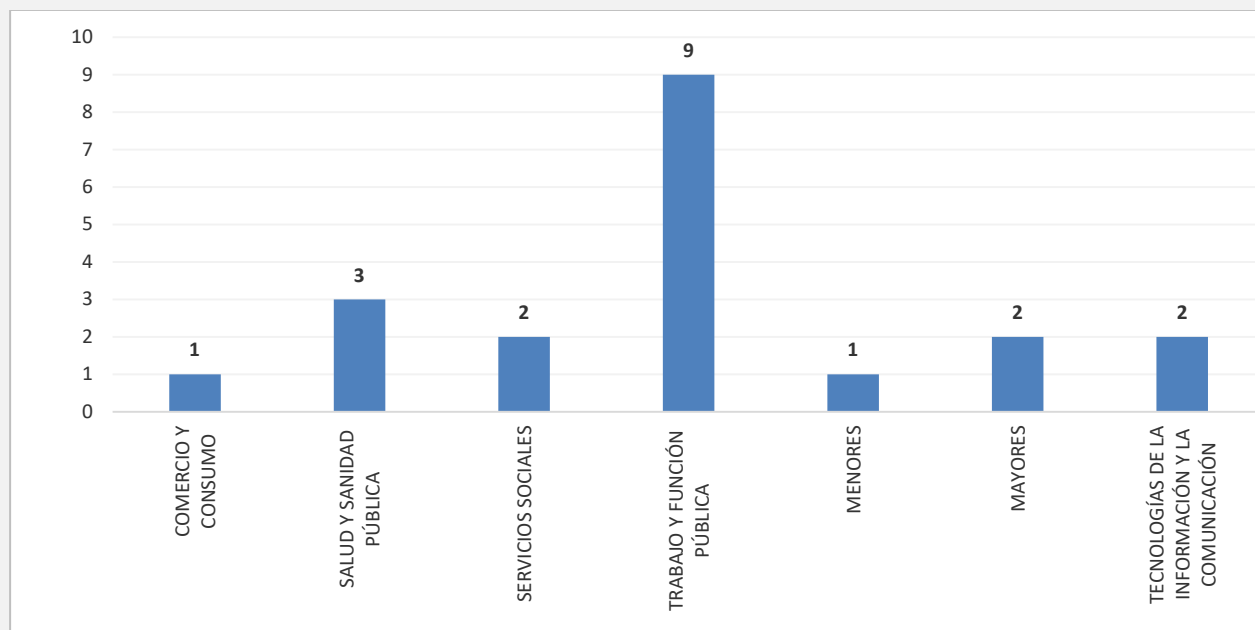
- Advertencias de Declaración de Obstruccionismo por Adjuntías.

ADJUNTÍAS	TOTAL
ADJUNTÍA PRIMERA	46
ADJUNTÍA SEGUNDA	20
ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TOTAL	70

ADJUNTÍA PRIMERA	
ÁREAS	2021
POLÍTICA TERRITORIAL	2
MEDIO AMBIENTE	5
OBRAS PÚBLICAS	2
VIVIENDA	21
SEGURIDAD PÚBLICA	1
ECONOMÍA Y HACIENDA	4
SERVICIOS URBANOS	3
SERVICIOS PÚBLICOS	2
EDUCACIÓN	1
DISCAPACIDAD	3
DEPENDENCIA	2
TOTAL	46



ADJUNTÍA SEGUNDA	
ÁREAS	2021
COMERCIO Y CONSUMO	1
SALUD Y SANIDAD PÚBLICA	3
SERVICIOS SOCIALES	2
TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA	9
MENORES	1
MAYORES	2
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2
TOTAL	20



ADJUNTÍA ESPECIAL DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	
ÁREA	2021
IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO	4
TOTAL	4

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 dieciocho (**18**) Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que dos (**2**) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Candelaria (1) Q21/118
- Ayuntamiento de Artenara (1): Q21/1658

AYUNTAMIENTOS	
ARTENARA	1
CANDELARIA	1
TOTAL GENERAL	2

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio dieciséis **(16)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que cinco **(5)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento del Puerto de la Cruz (1): Q21/418.
- Ayuntamiento de La Oliva (1): Q20/2302.
- Ayuntamiento de Vallehermoso (1): Q20/209.
- Ayuntamiento de Arico (1): Q20/304.
- Cabildo de Lanzarote (1): Q21/56.

AYUNTAMIENTOS	
ARICO	1
LA OLIVA	1
VALLEHERMOSO	1
PUERTO DE LA CRUZ	1
TOTAL	4

CABILDO	
LANZAROTE	1
TOTAL	1

TOTAL GENERAL	5

ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS

En el año 2021, se han firmado **(12)** Advertencias de Declaración de Obstruccionista, de las que dos **(2)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021. Una vez realizado el paso anterior de recordar a la Administración Pública Canarias 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, y son las siguientes:

- Ayuntamiento de La Oliva: (2) Q21/488 y Q21/747.

AYUNTAMIENTOS	
LA OLIVA	2
TOTAL	2

ÁREA DE VIVIENDA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **42** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que veintiuna (**21**) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Instituto Canario de la Vivienda (20): Q20/709; 20/1683; Q20/1989; Q20/2496; Q20/2553; Q20/1005; Q20/1878; Q20/2869; Q20/1338; Q21/3; Q21/267; Q21/528; Q21/652; Q21/656; Q21/529; Q21/839; Q21/1013; Q21/1121; Q21/1222 y Q20/1618.
- Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (1): Q20/1807.

AYUNTAMIENTOS	
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA	1
TOTAL	1
GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA)	20
TOTAL	20
TOTAL GENERAL	21

ÁREA DE SEGURIDAD PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido (**5**) Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que una (**1**) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento del Puerto de la Cruz (1): Q21/1583.

AYUNTAMIENTO	
PUERTO DE LA CRUZ	1
TOTAL GENERAL	1

ÁREA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **11** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que cuatro (**4**) no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario (2): Q20/2840 y Q20/2419.
- Ayuntamiento de Teguiuse (1): Q21/151.
- Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (1): Q21/269.

AYUNTAMIENTOS	
PUERTO DEL ROSARIO	2
TEGUISE	1
PUERTO DE LA CRUZ	1
TOTAL GENERAL	4

ÁREA DE SERVICIOS URBANOS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **(19)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que tres **(3)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1): Q21/711.
- Ayuntamiento de Vallehermoso (1): Q20/708.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q21/813

AYUNTAMIENTOS	
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	1
SANTA CRUZ DE TENERIFE	1
VALE HERMOSO	1
TOTAL GENERAL	3

ÁREA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **(13)** 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 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Artenara (1): Q21/1306
- Dirección General de Energía (1): Q20/1913

AYUNTAMIENTO	
ARTENARA	1
TOTAL	1

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO General de Energía	(Dirección) 1
TOTAL	1

TOTAL GENERAL	2

ÁREA DE ACTIVIDADES CLASIFICADAS

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio diez **(10)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que todas han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE EDUCACIÓN

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 2021 y es la siguiente:

- Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (1): Q20/2171.

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES, CULTURA Y DEPORTES	1
TOTAL GENERAL	1

ÁREA DE CULTURA

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 2021.

ÁREA DE DEPORTES

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, que han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021.

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 dos **(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 2021.

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, que han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE DISCAPACIDAD

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **(28)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que tres **(3)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Punta Gorda (1): Q21/743.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q20/1902.
- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia) (1): Q21/354.

AYUNTAMIENTOS		
PUNTAGORDA		1
SANTA CRUZ DE TENERIFE		1
TOTAL		2

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD (Dirección General de Protección a la Infancia y a la Familia)	1
TOTAL	1

TOTAL	3

ÁREA DE DEPENDENCIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, se han firmado en el presente ejercicio ochenta y tres **(83)** Advertencias de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución, de las que dos **(2)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (Dirección General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias) (2): Q21/1208 y Q21/1713.

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD (Dirección General de Dependencia y Discapacidad)	2
TOTAL GENERAL	2

ADJUNTÍA SEGUNDA

ÁREA DE JUSTICIA

Ante la falta de colaboración de las Administraciones Públicas con la Diputación del Común, no se han firmado en el presente ejercicio ninguna Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y

entorpecedora a la labor de esta institución que no haya sido respondido a fecha 31 de diciembre de 2021.

ÁREA DE COMERCIO Y CONSUMO

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **(2)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común. Una **(1)** no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2021:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q21/749

AYUNTAMIENTO	
SANTA CRUZ DE TENERIFE	1
TOTAL GENERAL	1

ÁREA 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 las que tres **(3)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Servicio Canario de Salud: (1) Q20/623
- Consejería de Sanidad: Dirección de Área de Salud de El Hierro **(1)**: Q21/272 y Dirección de Área de Salud de Gran Canaria **(1)**: Q21/424.

AYUNTAMIENTOS			
VALLE HERMOSO			1
TOTAL			1

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE SANIDAD	2
TOTAL	2

TOTAL GENERAL	3

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **(6)** 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 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Puerto del Rosario: (1) Q21/2213
- Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma: (1) Q21/1585

AYUNTAMIENTOS	
PUERTO DEL ROSARIO	1
SANTA CRUZ DE LA PALMA	1
TOTAL GENERAL	2

ÁREA DE TRABAJO Y FUNCIÓN PÚBLICA

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido **(31)** Advertencias de declaración de actitud obstruccionista y entorpecedora de la labor del Diputado del Común, de las que nueve **(9)** no han sido respondidas a fecha 31 de diciembre de 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Arico (2): Q19/975 y Q20/2198.
- Ayuntamiento de Artenara (1): Q19/975.
- Ayuntamiento de La Aldea de San Nicolás (1): Q19/975.
- Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (1): Q20/2089.
- Ayuntamiento de Valsequillo (1): Q20/1273.
- Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad (1): Q21/895.
- Consejería de Obras Públicas, Transporte y Vivienda (1): Q20/182.
- Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (1): Q21/58.

AYUNTAMIENTOS	
ARICO	2
ARTENARA	1
LA ALDEA DE SAN NICOLÁS	1
SAN BARTOLOMÉ DE TIRAJANA	1
VALSEQUILLO	1
TOTAL	6

GOBIERNO DE CANARIAS	
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTE Y VIVIENDA (INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA)	1
CONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD	1
CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, JUSTICIA Y SEGURIDAD	1
TOTAL	3

TOTAL GENERAL	9

ÁREA DE MIGRACIONES

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 2021.

ÁREA DE MENORES

Hay una (1) Advertencia de Declaración de la Actitud Obstruccionista y entorpecedora a la labor de esta institución que no ha sido respondida a fecha 31 de diciembre de 2021. Ver en el **Capítulo VIII**.

ÁREA DE MAYORES

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido (5) 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 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (1): Q21/1691.
- Viceconsejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud (1): Q20/1231.

AYUNTAMIENTO	
SANTA CRUZ DE TENERIFE	1
TOTAL	1
GOBIERNO DE CANARIAS	
VICECONSEJERÍA DE DERECHOS SOCIALES, IGUALDAD, DIVERSIDAD Y JUVENTUD	1
TOTAL	1
TOTAL GENERAL	2

ÁREA DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y VIOLENCIA DE GÉNERO.

Ver en el **Capítulo VII**.

ÁREA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

Debido a la falta de colaboración de las administraciones públicas con el Diputado del Común, se han emitido (5) 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 2021 y son las siguientes:

- Ayuntamiento de Arico (1): Q21/316.
- Ayuntamiento de Telde (1): Q21/1520.

AYUNTAMIENTOS	
ARICO	1
TELDE	1
TOTAL GENERAL	2

4.- Declaraciones de Obstruccionismo. Durante 2021 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 Santa Lucía de Tirajana, en Gran Canaria – 12-01-2021
- 1.2. Ayuntamiento de Fuencaliente, en La Palma – 09-02-2021
- 1.3. Ayuntamiento de Teror, en Gran Canaria – 05-03-2021
- 1.4. Ayuntamiento de Buenavista del Norte, en Tenerife – 26-04-2021
- 1.5. Ayuntamiento de Los Silos, en Tenerife – 26-04-2021
- 1.6. Ayuntamiento de Haría, en Lanzarote – 13-05-2021
- 1.7. Ayuntamiento de Tejeda, en Gran Canaria -20-05-2021
- 1.8. Ayuntamiento de Agüimes, en Gran Canaria – 22-06-2021
- 1.9. Ayuntamiento de Santa María de Guía, en Gran Canaria – 29-07-2021
- 1.10. Ayuntamiento de San Miguel de Abona, en Tenerife – 02-07-2021
- 1.11. Ayuntamiento de Hermigua – 09-07-2021
- 1.12. Ayuntamiento de Telde, en Gran Canaria – 12-07-2021
- 1.13. Cabildo de Fuerteventura – 13-07-2021
- 1.14. Ayuntamiento de Tacoronte, en Tenerife – 04-08-2021
- 1.15. Ayuntamiento de Barlovento, en La Palma – 16-09-2021
- 1.16. Ayuntamiento de Betancuria, en Fuerteventura – 30-09-2021

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. El presidente del AMPA del CEIP Poeta Francisco Tarajano, José Suárez, en Gran Canaria – 12-01-2021
- 2.2. Los representantes de Intersindical Canaria, de forma online – 04-02-2021
- 2.3. El presidente de la Sociedad Cultural La Investigadora de Santa Cruz de La Palma, Rafael Becerra, el secretario de la Sociedad Económica y Amigos del País de Santa Cruz de La Palma, José María Catalá, y el presidente de la Sociedad Cosmológica de Santa Cruz de La Palma, Carlos Lugo, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 05-02-2021
- 2.4. Los representantes de diferentes protectoras de animales de Tenerife, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-02-2021
- 2.5. La tesorera y la trabajadora social de la Federación de Salud Mental de Canarias, María de la Paz Magdalena Pérez y Yolanda Betencourt, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma; y con el presidente, la vicepresidenta y la coordinadora de la Asociación, Enrique González, Ana Concepción y Atasara Cairo, respectivamente, de forma online – 09-02-2021
- 2.6. El presidente del Centro de la Familia de Tenerife, Raymundo Moreno, en la oficina de la Diputación del Común, en de Tenerife – 10-02-2021
- 2.7. Los vecinos del barrio de La Quinta de Santa Úrsula, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 15-02-2021
- 2.8. La fundadora de la Plataforma contra Maltrato Animal en Canarias, Dácil Darías, la presidenta de la Asociación Protectora de Animales “Sano y A Salvo”, Lylyam Cabañas, y la presidenta de la Asociación de Defensa y Protección de Animales en Canarias (ADEPAC), Yahaira Tovar, en la oficina de la Diputación del Común, en

- Tenerife; y con la presidenta de la Federación de Asociaciones Unidas por la Defensa Animal (FAUDA), María Cazorla Betancor, la vicepresidenta de la Asociación para la Defensa contra el Maltrato Animal en Lanzarote (ADEMAL), Ana Isabel Díaz, con la fundadora del proyecto “Kikechi” para el bienestar animal y la unificación de protectoras de animales de Lanzarote, Ana Belén Domínguez, y con el cofundador del proyecto del futuro Centro Insular de Educación y Bienestar Animal de Lanzarote (CIEBA), Ruymán Duarte, de forma online – 15-02-2021
- 2.9.** Los representantes de la Plataforma 29E y colectivo El Pueblo Tiene Hambre, de forma online – 19-02-2021
- 2.10.** La presidenta del Colegio Oficial de Podólogos de Canarias, Verónica Ruiz, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 23-02-2021
- 2.11.** Los representantes de la Asociación de vecinos Arguayoda, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 24-02-2021
- 2.12.** Los representantes de la Asamblea de Apoyo a Personas Migrantes de Tenerife, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 02-03-2021
- 2.13.** La presidenta, el portavoz y los miembros de la Federación de Asociaciones Unidas por la Defensa Animal (FAUDA), María Cazorla, José Docampo, María Aurora Saavedra y Andrea Hassen, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 05-03-2021
- 2.14.** La defensora de la Comunidad Universitaria de Las Palmas de Gran Canaria, Alejandra Sanjuán, y con el representante de Estudiantes, Tomás Santana, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria - 11-03-2021
- 2.15.** Los trabajadores sociales de distintos centros clínicos concertados de Gran Canaria, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 26-03-2021
- 2.16.** La portavoz de la Comisión de Derecho Animal de la Asociación Movimiento Vecinal Argana Viva, Lucía Ballesteros, de forma online – 12-04-2021
- 2.17.** Los vecinos y vecinas del barrio de Piletillas, en Telde, en Gran Canaria -04-05-2021
- 2.18.** Los representantes de CERMI Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 07-05-2021
- 2.19.** El director del proyecto Chira-Soria, Jonay Concepción, con el director de Gabinete del presidente del Cabildo de Gran Canaria, Marino Alduán, y con representantes de la Plataforma “Salvar Chira-Soria”, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 07-05-2021
- 2.20.** El presidente, la secretaria y la gerente del Colegio de Dentistas de Santa Cruz de Tenerife, Francisco Perera, Concepción Mercedes León y Fátima Franco, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 10-05-2021
- 2.21.** La vicepresidenta, la secretaria y la tesorera de la AMPA del IES Guaza, Marieta Sierra, Soraya Pérez y Pilar Montero, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 10-05-2021
- 2.22.** El secretario general de UGT, Francisco Bautista, el delegado del INSS, Rodolfo León, y en representación de la AGE en Canarias, Antonio Terrones, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 11-05-2021
- 2.23.** Las vecinas y vecinos de Titerroy, en el Salón de Actos de la Asociación Vecinal, en Lanzarote -12-05-2021

- 2.24.** El presidente y la directora de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias (Alzheimer Canarias), José Regidor y Lorena Álvarez, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 20-05-2021
- 2.25.** El presidente de la Asociación Fotográfica “Afoto La Palma”, Francisco Rubén López, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 27-05-2021
- 2.26.** La presidenta, la coordinadora autonómica y el consultor de UNICEF en Canarias, Rosa Gloria Suárez, Rosario Pérez y Pablo Ceriani, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 31-05-2021
- 2.27.** El director de Cáritas Diocesana de Tenerife, Juan Rognoni, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 02-06-2021
- 2.28.** El presidente autonómico de Cruz Roja en Canarias, Antonio Rico, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 04-06-2021
- 2.29.** Los representantes de la Asociación Radiológica de Técnicos de Canarias (ARTCA), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 10-06-2021
- 2.30.** El delegado en Canarias de la Asociación Española de Miastenia Gravis (AMES), José Miguel Vázquez, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 16-06-2021
- 2.31.** El representante de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca, Manuel Vega, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 06-07-2021
- 2.32.** La coordinadora de Justicia Juvenil de la Fundación Canaria de Juventud IDEO, Iraya Santana, de forma online –07-07-2021
- 2.33.** La presidenta de la Asociación Española Síndrome Rubinstein-Taybi, Cristina Fonseca, de forma online – 08-07-2021
- 2.34.** El presidente de la Asociación Visión y Vida, Salvador Alsina, y con las responsables de Relaciones Institucionales, Jennifer García y Elena Haza, de forma online – 15-07-2021
- 2.35.** El presidente de la Asociación de Amigos Echedey, Moisés Barreto, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 15-07-2021
- 2.36.** La directora de la Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (Acufade), Elena de Felipe, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 19-07-2021
- 2.37.** Los representantes de la Asociación Española de Síndrome de Rett, de forma online – 27-07-2021
- 2.38.** La presidenta, la vicepresidenta y la vocal de la Asociación de Trastorno Límite de la Personalidad Impulso (TLP), Evelia Martín, María del Carmen Hernández y Blanca González, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 27-07-2021
- 2.39.** Los representantes de la Asociación de Pensionistas y Jubilados de Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 17-08-2021
- 2.40.** La presidenta de la Asociación Vecinal La Cumbrecilla de Afur, Gregoria Alonso, y con el representante de la Asociación Nube Gris de Roque Negro, José Iván Rodríguez, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-09-2021
- 2.41.** La directora de la Asociación de personas con discapacidad de Lanzarote (Adislan), Mónica Hernández, de forma online – 08-09-2021
- 2.42.** Los representantes de la Plataforma por el 5% para la Educación, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 09-09-2021

- 2.43.** La presidenta de la Asociación del Defensor del Paciente, Carmen Flores, de forma online – 13-09-2021
- 2.44.** Los representantes de la Asociación Vecinal “El Guar de Pájara” de Güímar, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 13-09-2021
- 2.45.** Los representantes de la Plataforma de Afectados por la Ley de Costas en Puntalarga y El Faro, en Fuencaliente, La Palma – 15-09-2021
- 2.46.** La directora del Centro de Educación Especial Hermano Pedro, Cecilia Jorge, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 20-09-2021
- 2.47.** Los representantes del colectivo de empresarios de Restauración y Viviendas Vacacionales del Valle de Taganana, por los conflictos de tráfico en Anaga, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-09-2021
- 2.48.** Los representantes de la Plataforma en Tenerife de Familiares y Usuarios de Residencias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-09-2021
- 2.49.** El presidente del Atlético Tacoronte, Juan José Melián, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife -23-09-2021
- 2.50.** El presidente y la vicepresidenta del AMPA del IES Canarias Cabrera Pinto, Félix Palacios y Mónica Méndez, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 28-09-2021
- 2.51.** Los representantes de la Asociación de personas con Discapacidad Visual, Auditiva, Física y Psíquica (ADIVIA) en Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 30-09-2021
- 2.52.** La presidenta de la Asociación de Mujeres contra el Cáncer de Mama en Tenerife (AMATE), Carmen Bonfante, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 05-10-2021
- 2.53.** Los representantes de la Acampada Reivindicativa por el Derecho a una Vivienda Digna en Canarias, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 07-10-2021
- 2.54.** El presidente del Club de Fútbol Fasnia, Santiago Marrero, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 11-10-2021 y 24-11-2021
- 2.55.** Los representantes de la Asociación Logui, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 13-10-2021
- 2.56.** Los representantes de la Acampada Reivindicativa por el Derecho a una Vivienda Digna en Canarias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 15-10-2021
- 2.57.** Los representantes de la Unión Sindical Obrera (USO), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 25-10-2021
- 2.58.** El abogado y peticionario en el Parlamento de Canarias y en el Parlamento Europeo sobre los 400 asesinatos de ETA, Miguel Ángel Rodríguez, y con el presidente de la Asociación de Víctimas Dignidad y Justicia, Daniel Portero, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-11-2021
- 2.59.** Los representantes de la Asociación de Vecinos de Guamasa, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 08-11-2021
- 2.60.** El presidente y la vicepresidenta de la Federación Insular de AMPAS de Gran Canaria, Sergio de la Fe y Delia Jiménez, respectivamente, en el CEIP Guinguada, en Las Palmas de Gran Canaria – 19-11-2021
- 2.61.** La delegada sindical de COBAS del colectivo de Religión Católica de Primaria, Carmen Delia Caballero, en la Diputación del Común, en Gran Canaria – 19-11-2021

- 2.62.** Los directores de los Centros de Educación de Personas Adultas (CEPA) de Gáldar, Tamaraceite, San Bartolomé de Tirajana y Las Palmas: Elsa María del Mar Santana, Emérita Suárez, Manuel Funes y José Teixido, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 30-11-2021
- 2.63.** Alumnado de 2º de Bachillerato de los centros educativos del Valle de Aridane (IES José María Pérez Pulido, IES Eusebio Barreto Lorenzo e IES El Paso), de forma online – 01-12-2021
- 2.64.** El presidente y los vicepresidentes de la Asociación de Lucha contra el ELA (TeidELA), Marcelino Martín, Hortensia Hernández y Manuel Castañeda, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 20-12-2021
- 2.65.** Los representantes de la Asociación de Docentes de Economía de Secundaria de Canarias (ADES CANARIAS), en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 23-12-2021
- 2.66.** El presidente y la secretaria de la Asociación en Defensa de los Relojes Públicos de Canarias (ADRECOS-CANARIAS), Daniel Mato y María Teresa Olavarría, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 28-12-2021
- 2.67.** Los representantes de las madres y padres del CEIP Punta Larga, , en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 29-12-2021

3. Reuniones con autoridades

- 3.1.** El presidente del Parlamento de Canarias, Gustavo Matos, por la visita Institucional a la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 25-01-2021
- 3.2.** El presidente del Cabildo de La Palma, Mariano Hernández, y el alcalde de Santa Cruz de La Palma, Juan José Cabrera, en el Cabildo de La Palma – 05-02-2021
- 3.3.** Las/os concejales/es del Ayuntamiento de Arona, José Luis Gómez Pérez, Yurena Esther García Álvarez, Pura Martín Pérez y Luis José García García, en la oficina de la Diputación del Común, en Santa Cruz de Tenerife – 23-02-2021
- 3.4.** La consejera y portavoz del grupo Sí Podemos Canarias del Cabildo de Tenerife, María José Belda, y con el asesor jurídico, Francisco Marrero, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 15-03-2021
- 3.5.** La vicepresidenta 1ª y consejera de "Organización Administrativa, Recursos Humanos, Economía Y Hacienda", María Dolores Padrón Zamora, y la consejera de "Medio Ambiente, Residuos Y Reciclaje, Seguridad Y Emergencias", María Montserrat Gutiérrez Padrón, del Cabildo del Hierro, de forma online – 17-03-2021
- 3.6.** El eurodiputado, Juan Fernando López Aguilar, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 19-03-2021
- 3.7.** El eurodiputado, Gabriel Mato Adrover, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 26-03-2021
- 3.8.** El concejal de Patrimonio Histórico del Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, Manuel Garrido, en la sede oficial de la Diputación del Común, en La Palma – 05-04-2021
- 3.9.** La portavoz y consejera del Grupo Sí Podemos del Cabildo de Tenerife, María José Belda, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 12-04-2021
- 3.10.** La alcaldesa accidental y el concejal de Bienestar Social del Ayuntamiento de Buena Vista del Norte, Ángeles González y Esteban Lorenzo, respectivamente; y con la

- alcaldesa del Ayuntamiento de Los Silos, Macarena Fuentes, en el Ayuntamiento de Buenavista del Norte, en Tenerife – 19-04-2021
- 3.11.** La Valedora do Pobo, Dolores Fernández, la adjunta, María Xose Porteiro, y la asesora de Igualdad, Verónica Pérez, de forma online -12-05-2021
- 3.12.** La concejal del Ayuntamiento de Arrecife, Leticia Padilla, de forma online – 21-05-2021
- 3.13.** El concejal del Ayuntamiento de Icod de Los Vinos, Javier Sierra, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 26-05-2021
- 3.14.** El primer teniente de alcalde y concejal de Bienestar Social, Calidad de Vida y Drogodependencias, Rubens Ascanio, en el Ayuntamiento de La Laguna, en Tenerife – 23-06-2021
- 3.15.** El subdelegado del Gobierno, Javier Plata, y con vecinos y vecinas de Anaga, en la Subdelegación del Gobierno de Santa Cruz de Tenerife – 23-09-2021
- 3.16.** La consejera de Coalición Canaria en el Cabildo de Gran Canaria, Gloria Cabrera, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 04-10-2021
- 3.17.** El fiscal superior de Canarias, Luis del Río Montesdeoca, en el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, en Gran Canaria – 04-10-2021
- 3.18.** El presidente del Tribunal Superior de Justicia de Canarias, Juan Luis Lorenzo, en el Tribunal Superior de Justicia de Gran Canaria – 13-10-2021
- 3.19.** La alcaldesa de Villa de Mazo, Goretti Pérez Corujo, de forma online – 20-10-2021
- 3.20.** El alcalde de Güímar, Gustavo Pérez, y con el director insular de Carreteras del Cabildo de Tenerife, Tomás Félix García, en el Ayuntamiento de Güímar, en Tenerife – 21-10-2021
- 3.21.** La defensora de la Ciudadanía de Segovia, Paloma Serrano; con la alcaldesa de Segovia, Clara Isabel Luquero; con el concejal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Segovia, Andrés Torquemada; con la presidenta, vicepresidente, secretaria, tesorera y vocales de FEDASVE; con el vicerrector del Campus “María Zambrano” de la Universidad de Valladolid de Segovia, Agustín García; con el miembro de la junta directiva de Autismo Segovia, Azucena Senin; y con el presidente de la Cámara de Comercio de Segovia, Alberto Sonllea, de forma online – 08-11-2021
- 3.22.** La adjunta al Ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 10-11-2021
- 3.23.** El Defensor del Pueblo de España, Ángel Gabilondo, en Madrid – 03-12-2021
- 3.24.** Los coroneles: Luis Salvador Gómez-Guillamón e Ildefonso Rodríguez Hidalgo, como saliente/entrante en el cargo de Delegado de Defensa en Canarias, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 09-12-2021

4. Otras reuniones

- 4.1.** El presidente de la Comunidad Bahai de Canarias, Eugenio Alonso, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 21-01-2021
- 4.2.** La responsable de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia del Cabildo de Tenerife, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 22-03-2021
- 4.3.** El director general de Derechos Animales del Gobierno de España, Sergio García, de forma online – 22-03-2021

- 4.4. La directora general de Transparencia y Participación Ciudadana del Gobierno de Canarias, Marta Saavedra, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 13-04-2021
- 4.5. La presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, Ángeles Carmona, de forma online – 08-07-2021
- 4.6. El director general de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de Canarias, Miguel Montero, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 12-07-2021
- 4.7. El secretario general del partido político "Hablemos Ahora Telde" Jose Aníbal Suarez, en Telde, en Gran Canaria – 30-07-2021
- 4.8. La presidenta de la Comisión de Cooperación, Juventud, Igualdad y Diversidad de la Federación Canaria de Municipios (FECAM), Macarena Fuentes, y con la gerente y la técnico, Rosa Morales y Trinidad Pérez, respectivamente, de forma online – 01-09-2021
- 4.9. La directora de la Agencia Tributaria Canaria, Raquel Peligero, en la Delegación Tributaria Insular de El Hierro – 22-09-2021
- 4.10. Las valoradoras de Dependencia, Yolanda Cívico y Mariló Díaz, de forma online – 22-10-2021
- 4.11. El director de Radio ECCA, José María Segura, en la oficina de Radio ECCA, en Gran Canaria – 26-10-2021
- 4.12. El director general de Dependencia y Discapacidad, Miguel Montero, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 26-10-2021
- 4.13. El director del Gabinete de la Presidencia del Gobierno, Iván Redondo Bacaicoa, en el Hotel Santa Catalina, Las Palmas de Gran Canaria – 30-11-2021
- 4.14. El Obispo de Las Palmas, José Mazuelos, en el Obispado de Canarias, en Gran Canaria – 30-11-2021
- 4.15. Mediador entre la consejera de Educación, Manuela de Armas, y varios directores de Centros de Educación de Personas Adultas (CEPA) de Gran Canaria, en la sede de la Consejería de Educación, en Gran Canaria – 10-12-2021

5. Actos, eventos, exposiciones, presentaciones, encuentros, conciertos y visitas

- 5.1. Participación en la gala de la entrega de los Premios al Valor Social, como presidente del jurado, de forma online– 29-01-2021
- 5.2. Visita a distintas viviendas tuteladas de Atención a Personas con Trastorno Mental Grave, en Santa Cruz de Tenerife - 21-04-2021
- 5.3. Presentación del Informe Anual 2020 de la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 05-05-2021
- 5.4. Asistencia a la inauguración de la exposición sobre ilustraciones femeninas, organizada por la Diputación del Común dentro de la iniciativa “Ilustradoras e Ilustradas”, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac, en el Parlamento de Canarias – 06-05-2021
- 5.5. Asistencia al acto institucional en homenaje a Anselmo Pérez de Brito, coincidiendo con el 249 aniversario de su fallecimiento, en el Teatro Cine Chico, en Santa Cruz de La Palma – 14-05-2021
- 5.6. Asistencia al visionado del documental El viaje de Carla, en el ECLA de Güímar, en Tenerife – 14-05-2021
- 5.7. Asistencia al acto de inauguración de la calle Carla Antonelli, en Güímar, en Tenerife – 15-05-2021

- 5.8.** Asistencia al acto institucional que se celebrará en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife con motivo del Día de Canarias – 30-05-2021
- 5.9.** Presidencia del acto de presentación del libro-catálogo “Ilustradoras e Ilustradas”, organizado por la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 01-06-2021
- 5.10.** Asistencia a la inauguración de la exposición sobre ilustraciones femeninas organizada por la Diputación del Común dentro de la iniciativa “Ilustradoras e Ilustradas”, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. El acto se celebró en el Club La Provincia, Las Palmas de Gran Canaria – 11-06-2021
- 5.11.** Comparecencia ante la Comisión de Gobernación, Justicia, Igualdad y Diversidad del Parlamento de Canarias, para exponer el Informe Anual 2020 de la Diputación del Común – 21-06-2021
- 5.12.** Asistencia al acto de presentación de “Diálogos Institucionales” organizado por el Ministerio de Justicia, en la sede de la Fundación CajaCanarias, en La Palma – 24-06-2021
- 5.13.** Presentación ante el Pleno del Parlamento de Canarias del Informe Anual de la Diputación del Común del año 2020 – 28-07-2021
- 5.14.** Asistencia a la presentación de UNICEF a los medios de comunicación a nivel nacional del informe: “Canarias, niños y niñas migrantes en una de las rutas más peligrosas del mundo. Hacia una política de contingencia con enfoque de derechos de la infancia”, de forma online – 28-07-2021
- 5.15.** Asistencia a la presentación de la Guía Práctica para la abogacía, "Asistencia Jurídica en Llegadas marítimas", en el Salón de Actos de Abogados de Las Palmas – 05-08-2021
- 5.16.** Lectura del Pregón de Nuestra Señora de El Socorro, en la Parroquia de San Pedro Apóstol de Güímar, en Tenerife – 01-09-2021
- 5.17.** Asistencia al acto institucional de las 60ª Jornadas Colombinas, presidida por el presidente del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres, en el Parque de la Torre del Conde de San Sebastián de La Gomera. Intervino como conferenciante oficial el embajador de la República Argentina en España, Ricardo Luis Alfonsín – 06-09-2021
- 5.18.** Comparecencia ante la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias, para exponer el Informe Extraordinario de la Diputación del Común, sobre Centros de Atención Residencial para Personas Mayores en Canarias – 14-09-2021
- 5.19.** Asistencia al acto de entrega del Título de Hijo Predilecto de la Isla de La Palma a don Fernando Fernández Martín, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma -15-09-2021
- 5.20.** Asistencia al acto “El Presidente Responde”, en el que intervino el presidente del Gobierno de Canarias, Ángel Víctor Torres, celebrada en Poema del Mar, Las Palmas de Gran Canaria – 16-09-2021
- 5.21.** Asistencia al acto de Apertura del Curso Académico 2021-2022 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), celebrado en el Paraninfo universitario – 04-10-2021
- 5.22.** Asistencia al acto de apertura del Curso Académico 2021-2022 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), en el Paraninfo universitario – 04-10-2021

- 5.23.** Asistencia a los Premios Tribuna 2021, en el Auditorio de Tenerife Adán Martín – 07-10-2021
- 5.24.** Asistencia a la entrega de La Primera “Medalla de oro de La Real Academia Canaria de Bellas Artes de San Miguel Arcángel” al Parlamento de Canarias, en el Parlamento de Canarias – 07-10-2021
- 5.25.** Asistencia al acto de Apertura Oficial del Curso Académico 2021-2022 de Radio Ecca, en la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno de Canarias, en Tenerife – 08-10-2021
- 5.26.** Asistencia al acto de Inauguración del I Congreso Internacional de la Vivienda Vacacional en Canarias, en el Salón de Actos de CDTCA, en Adeje, Tenerife – 14-10-2021
- 5.27.** Asistencia al acto de Apertura del Curso Académico 2021-2022 de la Universidad de La Laguna (ULL), en el Paraninfo Universitario – 19-10-2021
- 5.28.** Asistencia al acto conmemorativo del Bicentenario de la designación de Santa Cruz de Tenerife como capital de Canarias, en el Salón de Sesiones del Palacio Municipal – 22-10-2021
- 5.29.** Asistencia a la Ceremonia de entrega de los Premios Taburiente 2021, en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 28-10-2021
- 5.30.** Asistencia a la Ceremonia de entrega del Premio Ciudadano Europeo 2021, en el Polideportivo Municipal de la Villa de Moya, Gran Canaria – 29-10-2021
- 5.31.** Asistencia a la presentación del “Plan Justicia 2030” con la Ministra de Justicia, Pilar Llop y el consejero de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, Julio Pérez, en Presidencia de Gobierno – 05-11-2021
- 5.32.** Visita a la Asociación “Inclúyeme”, en San Isidro, en Tenerife– 15-11-2021
- 5.33.** Asistencia como miembro del jurado del Concurso Escolar sobre Discapacidad, organizado por el Ayuntamiento de La Laguna – 17-11-2021
- 5.34.** Asistencia como miembro del jurado de los Premios Valor Social de La Fundación Cepsa en Canarias, en el Club Oliver de Santa Cruz de Tenerife – 18-11-2021
- 5.35.** Asistencia al XXXIII Encuentro de Amigos de la Obra Social de Acogida y Desarrollo, en el Club de Natación Metropole de Las Palmas – 19-11-2021
- 5.36.** Participación en un encuentro con todos los parlamentarios y parlamentarias de Canarias por concluir la redacción de la Agenda Canaria 2030, en el salón Adán Martín de la sede de Presidencia del Gobierno de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife – 25-11-2021
- 5.37.** Asistencia a la entrega de los premios del Concurso Escolar sobre Discapacidad, organizado por el Ayuntamiento de La Laguna, en el Teatro Leal de San Cristóbal de La Laguna, Tenerife – 29-11-2021
- 5.38.** Asistencia a la celebración de la Fiesta Nacional del 25 de Mayo (aplazada por motivos sanitarios), en el Restaurante Sal de Campo, en Santa Cruz de Tenerife – 01-12-2021
- 5.39.** Asistencia al concierto por La Palma, organizado por la Orquesta Sinfónica y Coro de Radio Televisión española (RTVE), en el Teatro Monumental de Madrid – 03-12-2021
- 5.40.** Asistencia a la entrega de los Premios Teide de Oro a la medallista olímpica Michelle Alonso y al Instituto Volcanológico de Canarias (INVOLCAN), en el Auditorio de Tenerife – 10-12-2021

- 5.41.** Asistencia a la presentación del Plan Estratégico Canarias Te Cuida, organizada por la Consejería de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud, en el teatro Guiniguada de Las Palmas de Gran Canaria – 13-12-2021

6. Jornadas, conferencias, coloquios, cursos, congresos, tertulias, charlas, ruedas de prensa, programas de radio, mesas redondas, foros, simposios, convenios

- 6.1.** Participación en el programa sobre Mediación de la Cadena Cope, en la calle Triana, en Gran Canaria, organizado por la Diputación del Común – 19-01-2021
- 6.2.** Asistencia a la jornada de Mediación: Presente y Futuro, organizada por la Diputación del Común, de forma online – 20-01-2021 y 22-01-2021
- 6.3.** Asistencia al curso de Especialización en Mediación, de la Universidad de Barcelona, de forma online – 21-01-2021, 28-01-2021, 04-02-2021, 11-02-2021, 18-02-2021, 04-03-2021, 18-03-2021, 25-03-2021, 06-04-2021, 08-04-2021, 15-04-2021, 22-04-2021, 29-04-2021, 06-05-2021, 13-05-2021, 01-06-2021, 03-06-2021, 10-06-2021, 15-06-2021 y 17-06-2021
- 6.4.** Asistencia a la mesa redonda “La importancia de la educación y el emprendimiento en la Reactivación Social y Económica”, que se celebró por el 56 Aniversario de Radio Ecca, de forma online – 12-02-2021
- 6.5.** Asistencia a la jornada: “Comisión de Venecia: 30 años promoviendo la Democracia Constitucional”, de forma online – 24-02-2021
- 6.6.** Asistencia al #ForoParlamento bajo el título “23F. Cuarenta años del intento de golpe de Estado en España y retos para la democracia actual”, en el Parlamento de Canarias – 25-02-2021
- 6.7.** Comparecencia en la rueda de prensa por el Informe sobre la Migración en Canarias, elaborado por el Defensor del Pueblo de España, con la colaboración de la Diputación del Común. 11-03-2021
- 6.8.** Inauguración del simposio de Derecho Internacional Privado y Protección de la Persona, incluido en el I Congreso Internacional de Derecho de la Unión Europea ante los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. El evento fue organizado por la Universidad de La Laguna, y contó con la colaboración de la Diputación del Común – 18-03-2021
- 6.9.** Comparecencia en la rueda de prensa con motivo del inicio de las jornadas de “La Literatura es femenina 2021”, organizadas por la Diputación del Común e incluidas en el Proyecto DEMOS, cofinanciadas con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife - 06-04-2021
- 6.10.** Presidencia de la Junta de Control de la Proposición de Ley de Iniciativa Popular canaria de protección del arbolado urbano, en la sede del Parlamento de Canarias, en Tenerife – 16-04-2021
- 6.11.** Participación en una tertulia de Radio Club Tenerife – 21-04-2021
- 6.12.** Impartición de una charla en el Centro Universitario Iriarte de Puerto de la Cruz, a alumnos de segundo curso del grado de Derecho Administrativo del Turismo – 27-04-2021
- 6.13.** Firma de un convenio de colaboración, entre la Diputación del Común y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en la sede de la Universidad – 30-04-2021
- 6.14.** Impartición de una charla al alumnado de 1º de Bachillerato del IES Eusebio Barreto, en los Llanos de Aridane, en La Palma – 27-05-2021

- 6.15.** Inauguración de la jornada “La Mediación y la Defensa de los Derechos Humanos en el proyecto DEMOS”, organizada por la Diputación del Común, en colaboración con la Fundación CajaCanarias, e incluida en el Proyecto DEMOS cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020, en el Salón de Actos del Espacio Cultural CajaCanarias de Santa Cruz de La Palma – 25-06-2021
- 6.16.** Asistencia a la jornada de Accesibilidad Universal “Turismo inclusivo: el gran negocio del siglo XXI”, celebrada en el Colegio de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de la Edificación (COAATIE) de Fuerteventura, de forma online - 09-09-2021
- 6.17.** Participación en la Mesa de Diálogo sobre Demencia y Dependencia en Fuerteventura, organizada por la Asociación de Fuerteventura de Familias de personas con Alzheimer y otras demencias (AFFA), en la Sala de Plenos del Ayuntamiento de Tuineje, en Fuerteventura – 30-09-2021
- 6.18.** Participación en la charla-coloquio del Rotary Club Tenerife Sur, en el Centro de Desarrollo Turístico Costa Adeje (CDTCA), en Tenerife – 18-10-2021
- 6.19.** Asistencia a la conferencia del portavoz del grupo socialista en el Congreso de los Diputados, Héctor Gómez Hernández, en el hotel Santa Catalina, en Gran Canaria – 29-10-2021
- 6.20.** Participación en la mesa Inaugural de la I Feria de Contratación Pública Responsable de Canarias: “La situación de la Compra y Contratación Pública Responsable en Canarias”, de forma online – 10-11-2021
- 6.21.** Inauguración de la jornada “Violencia Vicaria, otra forma de Violencia de Género”, organizada por la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 11-11-2021
- 6.22.** Inauguración de las jornadas “Derechos Humanos e Inmigración”, organizadas por el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de Canarias, en el Hotel Lopesan Costa Meloneras, en San Bartolomé de Tirajana, Gran Canaria – 22-11-2021
- 6.23.** Asistencia a la jornada “Derechos Humanos e Inmigración”, organizada por el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de Canarias, en el Hotel Lopesan Costa Meloneras, en San Bartolomé de Tirajana, Gran Canaria – 23-11-2021
- 6.24.** Asistencia al coloquio “Una recuperación económica para el tiempo” con Román Rodríguez, en la Presidencia del Gobierno, en Tenerife – 29-11-2021
- 6.25.** Comparecencia en rueda de prensa junto con la portavoz y fundadora de la Plataforma Tenerife de Familiares y Usuaris de Residencias, Ofelia Aguiar, la vocal de la Plataforma, Sara Rodríguez, y la representante del área de Discapacidad, Paula Romero, quienes presentarán la “Plataforma por la defensa de los derechos y la dignidad de las personas mayores y dependientes”, y reivindicarán la mejora del sistema de atención sociosanitaria en las residencias de la Isla de Tenerife, en la sede de la ONCE, en Tenerife – 29-11-2021

7. Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión.

- 7.1.** Radio - Radio Ecca – 08-01-2021 y 10-09-2021
- 7.2.** Radio - Radio Club – 11-01-2021, 19-01-2021, 22-02-2021, 12-03-2021, 18-03-2021, 06-05-2021, 22-06-2021, 05-07-2021, 14-07-2021, 20-07-2021, 09-09-2021, 01-10-2021 y 01-12-2021
- 7.3.** Radio - Radio Muelle – 13-01-2021
- 7.4.** TV - TVE – 26-01-2021 y 11-03-2021

- 7.5.** Radio - Onda Cero – 26-01-2021, 11-03-2021, 18-03-2021, 11-06-2021, 22-06-2021 y 09-12-2021
- 7.6.** Radio - Canarias Radio – 04-02-2021, 08-02-2021, 10-03-2021, 16-03-2021 , 04-05-2021, 06-07-2021, 06-07-2021, 27-09-2021, 15-10-202 y 24-11-2021
- 7.7.** Radio - Cadena Ser – 05-02-2021, 17-02-2021 y 12-03-2021
- 7.8.** Radio - Onda Tenerife – 11-02-2021, 24-03-2021, 23-04-2021, 13-05-2021, 02-07-2021 y 10-09-2021
- 7.9.** Prensa escrita - El Día – 25-02-2021
- 7.10.** Radio - Cadena Cope – 03-03-2021, 05-05-2021, 16-04-2021, 11-03-2021, 02-08-2021, 09-09-2021, 08-11-2021
- 7.11.** TV – TV Canaria – 04-03-2021, 28-04-2021, 12-05-2021, 23-06-2021, 06-07-2021, 07-09-2021, 09-09-2021 y 23-09-2021
- 7.12.** Prensa escrita - Canarias 7 – 12-03-2021, 29-04-2021 y 09-09-2021
- 7.13.** Radio - Tenerife – 15-03-2021
- 7.14.** TV - Mírame TV – 15-03-2021, 23- 06-2021 y 03-09-2021
- 7.15.** Radio - Espejo Canario Radio – 24-03-2021 y 24-11-2021
- 7.16.** Radio - 7.7 Radio La Palma – 05-04-2021
- 7.17.** Prensa escrita - El Time, en la sede de la Diputación del Común, en La Palma – 05-04-2021
- 7.18.** Radio - Radio Sintonía – 09-06-2021 y 09-09-2021
- 7.19.** Radio - La 10 Radio – 06-07-2021, 12-08-2021
- 7.20.** Radio - Magazine radiofónico “El Espejo Canario” – 07-07-2021
- 7.21.** Radio - Asociación de Cuidadoras, Familiares y Amigos de Personas con Dependencia, Alzheimer y otras Demencias (Acufade), en La Matanza de Acentejo, Tenerife – 04-8-2021
- 7.22.** Radio – Radio Las Palmas – 19-08-2021 y 17-09-2021
- 7.23.** Radio – Radio 6 – 07-09-2021
- 7.24.** TV – Tele 5 – 07-09-2021
- 7.25.** Radio – RNE – 09-09-2021
- 7.26.** Prensa escrita – Canaria 7 – 09-09-2021
- 7.27.** Radio - Magazín radiofónico “El Espejo Canario” – 16-09-2021
- 7.28.** Prensa escrita – Diario de Avisos – 17-09-2021
- 7.29.** TV - Canal 4 – 20-09-2021 y 09-12-2021
- 7.30.** TV - Ahora TV – 21-09-2021
- 7.31.** Radio - Radio Insular – 04-10-2021
- 7.32.** Radio – Radio La Guancha – 08-11-2021
- 7.33.** TV - Programa Parlamento, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 14-12-2021

Adjunto Primero de la Diputación del Común

Felipe Afonso El Jaber

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, en Gran Canaria – 12-01-2021
- 1.2. Ayuntamiento de Teror, en Gran Canaria – 05-03-2021
- 1.3. Ayuntamiento de Haría, en Lanzarote – 13-05-2021
- 1.4. Ayuntamiento de Tejeda, en Gran Canaria – 20-05-2021
- 1.5. Ayuntamiento de Teror, en Gran Canaria – 19-06-2021
- 1.6. Ayuntamiento de Agüimes, en Gran Canaria – 22-06-2021
- 1.7. Ayuntamiento de la Laguna, en Tenerife – 23-06-2021
- 1.8. Ayuntamiento de Telde, en Gran Canaria – 12-07-2021
- 1.9. Cabildo de Fuerteventura – 13-07-2021
- 1.10. Ayuntamiento de Betancuria – 30-09-2021

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. El presidente del AMPA del CEIP Poeta Francisco Tarajano de Telde, José Suárez, en Las Palmas de Gran Canaria – 12-01-2021
- 2.2. Federación de Asociaciones Unidas por la Defensa Animal (FAUDA), oficina de Gran Canaria – 05-03-2021
- 2.3. Trabajadores Sociales de Centros concertados y Clínicas concertadas de Gran Canaria, se reunieron para tratar los problemas y barreras detectados en el desempeño de la profesión, obstáculos institucionales y precarización del servicio y de la profesión, de forma online – 26-03-2021
- 2.4. La portavoz de la asociación Movimiento de Arganda Viva, sobre bienestar animal y discapacidad, Lucía Ballesteros, de forma online – 12-04-2021
- 2.5. Los vecinos de Titerroy se reunieron para tratar los problemas del barrio. Lanzarote – 12-05-2021
- 2.6. El presidente de la asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer, José Regidor, oficina de Gran Canaria – 20-05-2021
- 2.7. El presidente autonómico de Cruz Roja Canarias, Antonio Rico Revuelta, oficina de Gran Canaria – 04-06-2021
- 2.8. El presidente de la asociación Radiológica de Técnicos de Canarias (ARTCA), Diego Luis, solicitó la creación del grado en Imágen Médica y Radioterapia en España, en la oficina de Tenerife – 10-06-2021
- 2.9. El presidente de la asociación TDAH Gran Canaria, Sebastián Sánchez Ojeda, oficina de Gran Canaria – 14-06-2021
- 2.10. El delegado en Canarias de la asociación miastenia Gravis de España (AMES), José Miguel Vázquez, se reunió para contar los problemas que tiene el colectivo, en la oficina de Gran Canaria – 16-06-2021
- 2.11. La asociación de Personas con Discapacidad de Lanzarote, ADISLAN., de forma online – 08-09-2021
- 2.12. Asociación de Discapacitados Visuales y Auditivos, ADIVIA – Puerto del Rosario, Fuerteventura – 30-09-2021
- 2.13. La presidenta de la asociación de Familias de Personas con Alzheimer y otras Demencias, AFFA, Teresa Cabrera, en Fuerteventura – 30-09-2021

- 2.14. Reunión con la asociación Logui, por problemas en el CAMP Obispo Padre Cueto, en la oficina de Gran Canaria – 13-10-2021
- 2.15. La delegada sindical del colectivo de religión católica de Primaria, COBAS, Carmen Delia Caballero, en la oficina de Gran Canaria – 19-11-2021
- 2.16. El colectivo de Directores de Centros de Adultos, en la oficina de Gran Canaria – 30-11-2021

3. Reuniones con autoridades

- 3.1. El eurodiputado, Gabriel Mato se reunió para tratar el tema de la inmigración. En la oficina de Gran Canaria – 26-03-2021
- 3.2. La consejera de CC en el Cabildo de Gran Canaria, Gloria Cabrera, se reunió por el mal estado de las carreteras del polígono de Telde, en la oficina de Gran Canaria – 04-10-2021
- 3.3. El Director General de Dependencia y Discapacidad del Gobierno de canarias, Miguel Montero, se reunió para tratar los datos sobre Dependencia, en la oficina de Gran Canaria – 26-10-2021
- 3.4. La adjunta al Ararteko, Inés Ibáñez de Maestu Izaguirre, en la oficina de Tenerife – 10-11-2021
- 3.5. Despedida del Ilmo. Sr. Coronel, D. Luis Salvador Gómez-Guillamón Arrabal, y presentación del Ilmo. Sr. Coronel, D. Ildefonso Rodríguez Hidalgo, en el cargo de Delegado de Defensa en Canarias, en la oficina de Gran Canaria – 09-12-2021

4. Otras reuniones

- 4.1. Defensora de la Comunidad Universitaria de la ULPGC , oficina de Gran Canaria – 11-03-2021
- 4.2. Las Validadoras de Dependencia de la provincia de Las Palmas, Yolanda Cívica, Mariló Díaz e Isabel Naranjo, de forma online – 22-10-2021
- 4.3. Reunión con la Fundación de Abogacía Española, para tratar el tema: Derecho a la vivienda post COVID19 – 25-10-2021
- 4.4. El director de Radio ECCA, José María Segura Salvador, en Las Palmas – 26-10-2021
- 4.5. El presidente de la Federación de AMPAS de Gran Canaria, FAPA Galdós, Sergio de la Fe, y la vicepresidenta, Rosa Delia Jiménez, se reunieron para hablar sobre: Discriminación de los alumnos de las aulas enclave, en el CEIP Guiniguada, en Las Palmas de Gran Canaria – 19-11-2021
- 4.6. Reunión de Mediación con la consejera de Educación, Manuela Armas y directores de los Centros de Adultos, en Las Palmas de Gran Canaria – 10-12-2021

5. Actos, eventos, exposiciones, presentaciones y visitas

- 5.1. Asistencia al acto de toma de posesión de los nuevos representantes de la Mancomunidad de ayuntamientos del Norte de Gran Canaria, en el nuevo teatro Viejo de Arucas – 15-01-2021
- 5.2. Programa en la cadena COPE por el Día Europeo de la Mediación, Avenida de Triana, Las Palmas de Gran Canaria – 19-01-2021
- 5.3. Asistencia a la inauguración de la exposición sobre ilustraciones femeninas organizada por la Diputación del Común dentro de la iniciativa “Ilustradoras e Ilustradas”, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el

- marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. El acto se celebrará en el Club La Provincia, Las Palmas de Gran Canaria – 11-06-2021
- 5.4.** Asistencia a la Comisión sobre el Informe en el Parlamento, Parlamento de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife – 21-06-2021
 - 5.5.** Asistencia a la reunión con Rubens Ascanio, para hablar sobre el convenio de Discapacidad, ayuntamiento de La Laguna, Tenerife – 23-06-2021
 - 5.6.** Asistencia a la presentación del informe y documental sobre: Salud y Migraciones en la Frontera Sur de Europa, en el Cabildo de Gran Canaria – 08-07-2021
 - 5.7.** Asistencia al acto por la festividad de Nuestra Señora del Carmen, en el Arsenal Militar, en Las Palmas de Gran Canaria – 16-07-2021
 - 5.8.** Asistencia a la presentación del Informe Extraordinario sobre Centros de Atención Residencial para Personas Mayores en Canarias elaborado por la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 14-09-2021
 - 5.9.** Asistencia al acto “El presidente responde”, con Ángel Víctor Torres, Poema del Mar, organizada por el Club Tiempo de Canarias, en Gran Canaria – 16-09-2021
 - 5.10.** Asistencia al acto por el Día Mundial del Turismo, celebrado en el Norte de Gran Canaria – 26-09-2021
 - 5.11.** Asistencia al acto de Apertura del curso académico de la ULPGC 2021 – 2022, en el Paraninfo universitario – 04-10-2021
 - 5.12.** Asistencia al concierto por el 50º aniversario de la Unidad de Música del Mando Aéreo de Canarias, en el edificio Miller junto al parque de Santa Catalina, en Las Palmas de Gran Canaria – 20-10-2021
 - 5.13.** Acto militar con motivo del 50º aniversario de la Unidad de Música del Mando Aéreo de Canarias, en el acuartelamiento Aéreo de Las Palmas – 22-10-2021
 - 5.14.** El alcalde de la Villa de Moya, Raúl Afonso Suárez, hace entrega del premio Ciudadano Europeo 2021, en el polideportivo municipal de la Villa de Moya, en Gran Canaria – 29-10-2021
 - 5.15.** Inauguración del curso académico 21/22 de la UNED Las Palmas, en el recinto ferial de INFECAR – 12-11-2021
 - 5.16.** Asistencia al concierto solidario 1KM 1VIDA, en el Paraninfo de la ULPGC, en Las Palmas de Gran Canaria – 19-11-2021
 - 5.17.** Asistencia al XXXIII encuentro Amigos de la Obra Social, Osdag – 19-11-2021
 - 5.18.** Asistencia al Diálogo de Iván Redondo Bacaicoa, en el hotel Santa Catalina, en Las Palmas de Gran Canaria – 30-11-2021
 - 5.19.** Invitación del presidente del Parlamento, Gustavo Matos y de la asociación “Queremos Movernos” al acto de presentación del material didáctico “Inclusión”, diseñado por Sergio Delgado, Margarita Martín, Marta Pérez y Ana Mengíbar, en el Parlamento de Canarias – 02-12-2021
 - 5.20.** Asistencia al acto conmemorativo del 43 aniversario de la Constitución Española, en el salón del Trono de la Delegación del Gobierno en Canarias – 06-12-2021
 - 5.21.** Asistencia al acto de toma de posesión del Ilmo. Sr. Coronel del Ejército del Aire, D. Ildefonso Rodríguez Hidalgo, como Delegado de Defensa en Canarias, en la Delegación de Defensa en Canarias – 16-12-2021

6. Jornadas, conferencias, seminarios, ponencias, cursos, congresos, tertulias, charlas, ruedas de prensa, talleres y programas de radio

- 6.1. Asistencia e intervenciones en las jornadas de Mediación: Presente y Futuro, organizada por la Diputación del Común, de forma online – 20-01-2021 y 22-01-2021
- 6.2. Asistencia al curso de Especialización en Mediación, de la Universidad de Barcelona, de forma online – 21-01-2021, 28-01-2021, 04-02-2021, 11-02-2021, 18-02-2021, 04-03-2021, 11-03-2021, 18-03-2021, 25-03-2021, 06-04-2021, 08-04-2021, 15-04-2021, 22-04-2021, 29-04-2021, 06-05-2021, 13-05-2021, 20-05-2021, 27-05-2021, 01-06-2021, 03-06-2021, 10-06-2021, 15-06-2021, 17-06-2021 y 21-06-2021
- 6.3. Asistencia e intervención en la webinar sobre Mediación, organizada por el Colegio de Abogados de Tenerife, de forma online – 01-2021
- 6.4. Asistencia a la jornada: Comisión de Venecia – 30 años promoviendo la Democracia Constitucional, de forma online – 24-02-2021
- 6.5. Asistencia a la Webinar : protagonistas del presente, líderes del futuro – 08-03-2021
- 6.6. Asistencia a la Webinar: La Profesionalización de la Dirección Pública – 16-03-2021
- 6.7. Asistencia a la ponencia “Ecosistema legislativo para la acción climática en Canarias”, impartida por el consejero de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial del Gobierno de Canarias, José Antonio Valbuena, en el encuentro de Ser Radio Club Tenerife, de forma online – 22-03-2021
- 6.8. Asistencia a las jornadas de Autoconsumo y Sostenibilidad, de forma online – 21-05-2021
- 6.9. Conferencia sobre “Descarbonización: Inversión Sostenible y Rentable”, organizado por Prensa Ibérica, de forma online – 27-05-2021
- 6.10. Asistencia a la webinar: El reto de la mediación administrativa: cuando la Administración y el ciudadano se sientan juntos para buscar soluciones – 22-06-2021
- 6.11. Asistencia a la inaugurarán la jornada “La Mediación y la Defensa de los Derechos Humanos en el proyecto DEMOS”, organizada por la Diputación del Común, en colaboración con la Fundación CajaCanarias, e incluida en el Proyecto DEMOS cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020; en el Salón de Actos del Espacio Cultural CajaCanarias de Santa Cruz de La Palma – 25-06-2021
- 6.12. Asistencia a la intervención del Diputado del Común, Rafael Yanes, en el Pleno del Parlamento de Canarias, en Tenerife – 28-07-2021
- 6.13. Asistencia a la jornada de Accesibilidad: Turismo Inclusivo: el gran negocio del siglo XXI, de forma online – 09-09-2021
- 6.14. Asistencia a los XXXX Cursos de Verano de la UPV/EHU: “Instrumentos para avanzar hacia una Administración más cercana a la ciudadanía”, de forma online – 16-09-2021 y 17-09-2021
- 6.15. Conferencia del portavoz del grupo socialista, Héctor Gómez Hernández, en el hotel Santa Catalina de Las Palmas de Gran Canaria – 29-10-2021

- 6.16.** Inauguración y participación en la jornada “Violencia Vicaria, otra forma de Violencia de Género”, organizada por la Diputación del Común, que se celebró en el Parlamento de Canarias – 11-11-2021
- 6.17.** Asistencia al Desayuno – Coloquio: Economía en Canarias. Presupuestos de la CCAAA, impartido por el consejero de Hacienda del Gobierno de Canarias, Román Rodríguez, en los salones del Gabinete literario, Las Palmas de Gran Canaria – 12-11-2021
- 6.18.** Asistencia a la jornada sobre la Ley 15/2015 de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, en el Palacio de Congresos de Puerto del Rosario, en Fuerteventura – 22-11-2021
- 6.19.** Asistencia a la jornada de “La Dirección Pública Profesional y sus Proyectos en la Transformación del Modelo de Administración Pública”, dirigido y coordinado por la Doctora en Derecho y Secretaria de Administración Local, Dña. Concepción Campos Acuña, de forma online – 15-12-2021

7. Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión.

- 7.1.** Prensa – La Provincia – 01-2021
- 7.2.** Radio – Cope Gran Canaria – 01-2021
- 7.3.** Radio – Cope Gran Canaria – 24-03-2021
- 7.4.** Radio – Radio Sintonía – 09-06-2021
- 7.5.** TV – Tak Televisión – 09-09-2021

Agenda 2021

Adjunta segunda de la Diputación del Común

Milagros Fuentes González

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Fuencaliente, en La Palma – 09-02-2021
- 1.2. Ayuntamiento de Barlovento, en La Palma – 16-09-2021

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. La tesorera y la trabajadora social de la Federación de Salud Mental de Canarias, María de la Paz Magdalena Pérez y Yolanda Betencourt, en la sede de la Diputación del Común de La Palma, y por vía telemática con el presidente, la vicepresidenta y la coordinadora de la Asociación, Enrique González, Ana Concepción y Atasara Cairos, respectivamente – 09-02-2021
- 2.2. El presidente de Centro de la Familia, Raymundo Moreno, de forma online – 10-02-2021
- 2.3. Los representantes de la Asamblea de Apoyo a Personas Migrantes de Tenerife, de forma online – 02-03-2021
- 2.4. El presidente y la directora de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias (Alzheimer Canarias), José Regidor y Lorena Álvarez, en la oficina de la Diputación del Común, en Gran Canaria – 20-05-2021
- 2.5. La presidenta, la coordinadora autonómica y el consultor de UNICEF en Canarias, Rosa Gloria Suárez, Rosario Pérez y Pablo Ceriani, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 31-05-2021
- 2.6. Los representantes de la Plataforma de Afectados por la Ley de Costas en Puntalarga y El Faro, en Fuencaliente, La Palma – 15-09-2021
- 2.7. Los representantes de la Plataforma en Tenerife de Familiares y Usuarios de Residencias, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife, de forma online – 21-09-2021
- 2.8. El abogado y peticionario en el Parlamento de Canarias y en el Parlamento Europeo sobre los 400 asesinatos de ETA, Miguel Ángel Rodríguez, y con el presidente de la Asociación de Víctimas Dignidad y Justicia, Daniel Portero, de forma online – 08-11-2021

3. Otras reuniones

- 3.1. La concejala delegada de Recursos Humanos, Presidencia, Igualdad y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ingenio, Elena Suárez, de forma online – 01-03-2021
- 3.2. La responsable de la Unidad Orgánica de Infancia y Familia del Cabildo de Tenerife, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 22-03-2021
- 3.3. La portavoz y consejera del Grupo Sí Podemos del Cabildo de Tenerife, María José Belda, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 12-04-2021
- 3.4. La alcaldesa de Villa de Mazo, Goretti Pérez Corujo, de forma online – 20-10-2021

- 3.5. La adjunta al Ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu, en la oficina de la Diputación del Común, en Tenerife – 10-11-2021

4. Actos, exposiciones y presentaciones.

- 4.1. Asistencia al acto de Conmemoración del 30º Aniversario del fallecimiento de la escritora taiwanesa Echo Chen, San Mao, en el Teatro Chico, en Santa Cruz de La Palma – 04-01-2021
- 4.2. Asistencia al acto de reconocimiento “La Mujer y el Mar”, en el Teatro Circo de Marte, en Santa Cruz de La Palma -15-03-2021
- 4.3. Asistencia al acto Institucional de Entrega de Reconocimientos a Agentes de la Policía Local de Santa Cruz de La Palma por actuaciones policiales en el ejercicio de sus funciones y de Entrega de Reconocimientos y Distintivos Oficiales de Permanencia en el Servicio Activo del cuerpo de la Policía Local de Santa Cruz de La Palma, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 23-03-2021
- 4.4. Asistencia al “Traslado de la Insignia Real o Pendón de la Conquista” desde las Casas Consistoriales hasta la Parroquia Matriz de El Salvador, en Santa Cruz de La Palma – 03-05-2021
- 4.5. Asistencia a la “Solemne Eucaristía de la Invención de la Santa Cruz, 528 Aniversario de la Fundación de la Muy Noble y Leal Ciudad de Santa Cruz de La Palma” – 03-05-2021
- 4.6. Asistencia al acto institucional en homenaje a Anselmo Pérez de Brito, coincidiendo con el 249 aniversario de su fallecimiento, en el Teatro Cine Chico, en Santa Cruz de La Palma – 14-05-2021
- 4.7. Asistencia a la presentación de la “Recomendación General del Ararteko 1/2021. Pautas de actuación en caso de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi”, de forma online – 18-05-2021
- 4.8. Asistencia a la comparecencia del Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, ante la Comisión de Gobernación, Justicia, Igualdad y Diversidad del Parlamento de Canarias para exponer el Informe Anual 2020 de la Diputación del Común – 21-06-2021
- 4.9. Asistencia al acto de presentación de “Diálogos Institucionales” organizado por el Ministerio de Justicia, en la sede de la Fundación CajaCanarias, en Santa Cruz de La Palma – 24-06-2021
- 4.10. Asistencia a la comparecencia del Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, ante el Pleno del Parlamento de Canarias del Informe Anual de la Diputación del Común del año 2020 – 28-07-2021
- 4.11. Asistencia a la presentación de UNICEF a los medios de comunicación a nivel nacional del informe: “Canarias, niños y niñas migrantes en una de las rutas más peligrosas del mundo. Hacia una política de contingencia con enfoque de derechos de la infancia”, de forma online – 28-07-2021
- 4.12. Asistencia a la comparecencia del Diputado del Común, Rafael Yanes Mesa, ante la Comisión de Derechos Sociales, Igualdad, Diversidad y Juventud del Parlamento de Canarias para exponer el Informe Extraordinario sobre Centros de Atención Residencial para Personas Mayores en Canarias – 14-09-2021
- 4.13. Asistencia al acto de entrega del Título de Hijo Predilecto de la Isla de La Palma a don Fernando Fernández Martín, en el Teatro Circo de Marte de Santa Cruz de La Palma – 15-09-2021

- 4.14. Asistencia a la inauguración de la Exposición José Martín, en el Espacio Cultural CajaCanarias de La Palma – 18-11-2021
- 4.15. Asistencia a la celebración del 250 aniversario de la sentencia del "Pleito de Los Regidores", en el Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma – 03-12-2021

5. Jornadas, conferencias, seminarios, cursos, congresos, foros, sesiones de diálogo y webinarios.

- 5.1. Asistencia a la jornada NEF Tendencias, con Carme Artigas, Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, de forma online – 19-01-2021
- 5.2. Asistencia a la jornada NEF Tendencias, con Isabel Celaá, Ministra de Educación y Formación Profesional, de forma online – 20-01-2021
- 5.3. Asistencia a la Jornada de Mediación: Presente y Futuro, organizada por la Diputación del Común, de forma online – 20-01-2021 y 22-01-2021
- 5.4. Asistencia al curso de Especialización en Mediación, de la Universidad de Barcelona, de forma online – 21-01-2021, 28-01-2021, 04-02-2021, 11-02-2021, 18-02-2021, 25-02-2021, 04-03-2021, 11-03-2021, 18-03-2021, 25-03-2021, 06-04-2021, 08-04-2021, 15-04-2021, 22-04-2021, 29-04-2021, 06-05-2021, 13-05-2021, 20-05-2021, 27-05-2021, 01-06-2021, 03-06-2021, 10-06-2021, 15-06-2021, 17-06-2021 y 21-06-2021
- 5.5. Asistencia al II congreso "Delitos de Odio y Discriminación", organizado por La Federación Nacional de Asociaciones de Mujeres Gitanas, KAMIRA, de forma online – 26-01-2021, 27-01-2021 y 28-01-2021
- 5.6. Asistencia a la jornada NEF Tendencias, con Juan Galiardo, Director General de UBER en España, de forma online – 19-02-2021
- 5.7. Asistencia a la jornada - "Salud, psicología y sociedad tras la pandemia Covid-19", de forma online – 03-03-2021
- 5.8. Asistencia al curso de especialización en materia de Igualdad del Parlamento de Canarias, de forma online – 15-03-2021, 16-03-2021, 17-03-2021, 18-03-2021, 19-03-2021, 31-05-2021, 01-06-2021, 02-06-2021, 03-06-2021 y 04-06-2021
- 5.9. Asistencia a la jornada NEF Tendencias, con Hugo Morán, secretario de Estado de Medio Ambiente, de forma online – 17-03-2021
- 5.10. Asistencia a la jornada NEF Tendencias, con Rosa Menéndez, presidenta del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), de forma online – 23-03-2021
- 5.11. Asistencia al I congreso de la Infancia y la Adolescencia, organizado conjuntamente por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM), la Plataforma Familia & Derecho y el Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), de forma online – 25-03-2021 y 26-03-2021
- 5.12. Asistencia al foro Salud con Juan López-Belmonte, presidente de FARMAINDUSTRIA, de forma online -13-04-2021
- 5.13. Asistencia a la jornada de NEF Tendencias con Abel Caballero, presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias y alcalde de Vigo, de forma online – 14-04-2021
- 5.14. Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con Miguel Ángel López, presidente de SIEMENS España, y Gonzalo Sánchez, presidente de PWC España, de forma online – 27-04-2021

- 5.15.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con el secretario general de Consumo y Juego, Rafael Escudero, de forma online – 12-05-2021
- 5.16.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con el ministro de Justicia, Juan Carlos Campo, de forma online – 24-05-2021
- 5.17.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con don Esteban Beltrán, Director de Amnistía Internacional, de forma online – 28-05-2021
- 5.18.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con el presidente de Mensajeros de la Paz, D. Ángel García, de forma online – 11-06-2021
- 5.19.** Asistencia al III seminario África y La Juventud Migrante "Movilidad Humana", de forma online – 11-06-2021
- 5.20.** Asistencia a jornada del Ciclo de Conferencias sobre la Aplicación de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de forma online – 16-06-2021
- 5.21.** Moderación de la primera parte del acto titulada "Las instituciones y los derechos humanos", de la jornada "La Mediación y la Defensa de los Derechos Humanos en el proyecto DEMOS", organizada por la Diputación del Común, en colaboración con la Fundación CajaCanarias, e incluida en el Proyecto DEMOS cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020; en el Salón de Actos del Espacio Cultural CajaCanarias, en Santa Cruz de La Palma – 25-06-2021
- 5.22.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con el ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, don José Luis Escrivá, de forma online – 28-06-2021
- 5.23.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con la presidenta de la Asociación Española de Bioempresas-ASEBIO, Ana Polanco, de forma online – 06-07-2021
- 5.24.** Asistencia a la jornada de NEF Tendencias, con Teresa Ribera, Vicepresidenta Cuarta y Ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, de forma online – 08-07-2021
- 5.25.** Asistencia a los XXXX cursos de verano de la UPV/EHU: "Instrumentos para avanzar hacia una Administración más cercana a la ciudadanía", de forma online – 16-09-2021 y 17-09-2021
- 5.26.** Participación en la sesión de diálogo sobre el informe de la Plataforma de Infancia, enviado al Comité de los Derechos del Niño, de forma online -22-09-2021
- 5.27.** Asistencia al webinar "Mujeres por Derecho": ¿Por qué solo hay 16 decanas en los 83 colegios? – 28-09-2021
- 5.28.** Asistencia a la jornada "Violencia Vicaria, otra forma de Violencia de Género", organizada por la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 11-11-2021
- 5.29.** Asistencia a la jornada de "Diálogos José Martín", a cargo de la historiadora, comisaria y crítica de arte, Marta Mantecón; del comisario, crítico de arte y poeta, Mariano Mayer; y del director del Centro Atlántico de Arte Moderno, Orlando Britto, en el Espacio Cultural CajaCanaria de La Palma 18-11-2021
- 5.30.** Intervención en la mesa redonda "Asistencia humanitaria, social, sanitaria y educativa de los menores inmigrantes no acompañados" de la jornada "Derechos Humanos e Inmigración", organizada por el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de Canarias, en el Hotel Lopesan Costa Meloneras, en San Bartolomé de Tirajana, Gran Canaria – 24-11-2021
- 5.31.** Asistencia a la jornada sobre Salud Mental, organizada por Radio ECCA, Salud Mental La Palma y la Fundación "La Caixa", de forma online – 30-11-2021
- 5.32.** Asistencia a la conferencia Internacional: "Promoción de los Derechos de las Personas Mayores en la era de Longevidad", organizada por la Oficina del Contralor

y Defensor del Pueblo de Israel, en cooperación con el Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) y la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), de forma online – 01-12-2021

- 5.33.** Participación en la mesa: “Otros organismos de protección”, de la jornada “Atención y Protección de las Personas Mayores”, en el Aula Magna de la Gerencia de Atención Primaria de Gran Canaria – 02-12-2021

6. Entrevistas en radio

- 6.1.** La Diez Radio - 21-01-2021
6.2. Radio Club - 07-09-2021

Agenda 2021

Adjunta Especial de Igualdad y Violencia de Género

Beatriz Barrera Vera

1. Visitas institucionales

- 1.1. Ayuntamiento de Buenavista del Norte, en Tenerife – 26-04-2021
- 1.2. Ayuntamiento de Los Silos, en Tenerife – 26-04-2021

2. Reuniones con colectivos y asociaciones

- 2.1. Delegada en Canarias de la Asociación de Afectadas por Endometriosis (ADAEC), Esther Fernández Suárez, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 04-01-2021 y 01-09-2021
- 2.2. Representantes de la Plataforma Abolicionista Canaria (PAC) – 24-03-2021
- 2.3. La presidenta, el vicepresidente y el secretario general del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad en Canarias (CERMI), Carmen Laucirica, Juan Carlos Hernández y Miguel Ángel Déniz, respectivamente, en la sede de CERMI Canarias, Las Palmas de Gran Canaria – 02-06-2021
- 2.4. La directora y la presidenta del Centro Ocupacional Taburiente, Mónica Gómez y Julia del Carmen Armas, respectivamente, en la sede de la Organización de los Llanos de Aridane, La Palma – 14-06-2021
- 2.5. La coordinadora de la Asociación Opciónate, Ana Lydia Fernández-Layos, de forma online – 18-06-2021
- 2.6. La presidenta de la Asociación Multicultural de Mujeres Mauritanas DIMBE, Adama Touré, en el Palacio de Congresos de Fuerteventura – 21-09-2021
- 2.7. La presidente de la Asociación Sosdesaparecidos, Joaquín Amills, de forma online – 04-10-2021
- 2.8. La presidenta de la Asociación de Mujeres contra el Cáncer de Mama en Tenerife (AMATE), Carmen Bonfante, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 05-10-2021
- 2.9. La presidenta de la Asociación Mujer Canaria del Siglo XXI, Cristina Pulido, de forma telefónica – 07-12-2021
- 2.10. La presidenta de la Asociación de Mujeres Prostitutas y Maltratadas de Gran Canaria, Juana María Ortega, en la oficina de la Diputación del Común de Gran Canaria – 20-12-2021

3. Reuniones con autoridades

- 3.1. La consejera de Acción Social, Participación Ciudadana, Diversidad, Igualdad y Prevención de la Violencia de Género + IASS del Cabildo de Tenerife, Marian Franquet Navarro, en el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife – 11-01-2021
- 3.2. La alcaldesa, Concepción Narváez, y concejala de Igualdad, Irasema Hernández, en el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, en Gran Canaria – 20-01-2021

- 3.3. La concejala de Gestión y Disciplina Urbanística, Actividades Clasificadas e Inocuas, e Igualdad, Minerva Pérez, en el Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana, en Gran Canaria – 20-01-2021
- 3.4. La consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo de La Palma, Nieves María Hernández Pérez, en el Cabildo Insular de La Palma – 09-02-2021, y de forma telefónica – 13-07-2021
- 3.5. La concejala de Igualdad del Ayuntamiento de Ingenio, en Gran Canaria, Elena Suárez Pérez, de forma online – 24-02-2021
- 3.6. La consejera de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud del Cabildo de La Palma, Nieves María Hernández, de forma online – 15-03-2021
- 3.7. La consejera delegada y con la jefa de servicio administrativo de Igualdad y Prevención de la Violencia de Género del Cabildo de Tenerife, Priscila de León y Rosa Isabel Martínez, respectivamente, en la Sala Siete Islas del Cabildo de Tenerife – 26-05-2021
- 3.8. La delegada del Gobierno de Canarias en Madrid, María Dolores Padrón, de forma online – 07-06-2021
- 3.9. La concejala de Bienestar Social y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Los Realejos, Olga Jorge Díaz, en el Ayuntamiento de Los Realejos – 06-07-2021
- 3.10. La consejera de Igualdad, Diversidad y Transparencia del Cabildo de Gran Canaria, Sara Ramírez, en la Consejería de Igualdad, Diversidad y Transparencia del Cabildo de Gran Canaria – 12-07-2021
- 3.11. La concejala de Servicios Sociales e Igualdad de San Bartolomé, en Lanzarote, María de los Dolores Fernández Vega, de forma telefónica – 26-07-2021
- 3.12. El consejero de Igualdad, Políticas Sociales y Recursos Humanos del Cabildo de Fuerteventura, Adargoma Hernández Rodríguez, de forma telefónica – 02-08-2021, y en el Cabildo Insular de Fuerteventura – 21-09-2021
- 3.13. La concejala de Bienestar Social y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Los Realejos, Olga Jorge Díaz, de forma telefónica – 22-09-2021
- 3.14. La vicepresidenta segunda y consejera insular del Área de Presidencia, Hacienda y Modernización del Cabildo de Tenerife, Berta Pérez Hernández, en el Cabildo Insular de Tenerife – 08-10-2021

4. Otras reuniones

- 4.1. La gerente del IASS, Yazmina León Martínez, en el Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife – 11-01-2021
- 4.2. El decano del Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, Juan Antonio Rodríguez, en la sede de la Diputación del Común de La Palma – 09-02-2021
- 4.3. El equipo coordinador de la Red de Defensorías de las Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), de forma online – 22-02-2021, 28-06-2021, 30-08-2021, 13-09-2021, 27-09-2021, 25-10-2021, 23-11-2021, 29-11-2021 y 27-12-2021
- 4.4. El director general de Dependencia y Discapacidad, Miguel Montero Naranjo, de forma telefónica – 18-02-2021
- 4.5. La orientadora laboral de la Federación de Áreas Urbanas en Canarias (FAUCA), Encarni Guidet, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 23-02-2021

- 4.6. La rectora de la Universidad de La Laguna (ULL), Rosa María Aguilar, en La Laguna, Tenerife – 03-03-2021
- 4.7. La psicóloga de los Servicios Especializados de Información, Atención y Asesoramiento para Mujeres del Ayuntamiento de Telde, Alejandra María Sosa, de forma online – 08-03-2021
- 4.8. La secretaria general técnica de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias, María Adela Altamirano, de forma online – 15-03-2021
- 4.9. El secretario general de la Fundación CERMI Mujeres, Miguel Ángel Déniz, en Santa Cruz de Tenerife – 25-03-2021
- 4.10. La presidenta de la Asociación de Agricultores y Ganaderos de Canarias (ASAGA), Ángela Delgado, en San Miguel de Abona, en Tenerife – 26-03-2021
- 4.11. El director de Transparencia de la Consejería de Igualdad del Cabildo de Gran Canaria, Vicente Redondo Guarás, de forma telefónica – 26-03-2021
- 4.12. La psicóloga de Igualdad del Ayuntamiento de Telde, Alejandra María Sosa García, de forma online – 07-04-2021 y 09-04-2021
- 4.13. El presidente de la Asociación de Vecinos de Titerroy de Lanzarote, Ismael Montero González, de forma telefónica – 08-04-2021
- 4.14. La presidenta del Colegio Oficial de Enfermería de Las Palmas de Gran Canaria, Rita Mendoza, de forma online – 12-04-2021
- 4.15. La consultora de género, Ana Valero, de forma online – 19-04-2021
- 4.16. La adjunta de Ararteko Ararteko, Inés Ibañes de Maestu, de forma telefónica – 19-04-2021
- 4.17. El director territorial de La Caixa, Juan Ramón Fuertes, de forma telefónica – 21-04-2021, y en las oficinas de la Caixa, en Santa Cruz de Tenerife – 28-04-2021
- 4.18. La directora general de Relaciones con la Administración de Justicia del Gobierno de Canarias, Marta Bonnet Parejo, de forma online – 27-04-2021
- 4.19. La magistrada del Juzgado de Violencia y Directora de la Cátedra de Derechos Humanos y Estudios Críticos de Género, M^a Auxiliadora Díaz Velázquez, de forma online – 30-04-202 y 16-07-2021
- 4.20. La Valedora do Pobo, Dolores Fernández, la adjunta, María Xose Porteiro, y la asesora de Igualdad, Verónica Pérez, de forma online – 12-05-2021
- 4.21. La gerente de la Fecam, Rosa Morales, de forma telefónica – 24-05-2021
- 4.22. La directora del Instituto Canario de Igualdad (ICI), Mónica Fumero Purriños, de forma online – 25-05-2021, 19-07-2021 y 16-11-2021
- 4.23. La presidenta del Colegio Oficial de Enfermería de Las Palmas de Gran Canarias, Rita Mendoza, y con el presidente y el asesor del Colegio Oficial de Enfermería de Santa Cruz de Tenerife, José Ángel Rodríguez y Gonzalo Duarte, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 31-05-2021
- 4.24. El director general de Personal de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias, Fidel Benigno Trujillo Santana, de forma telefónica – 01-06-2021
- 4.25. La coordinadora del “Programa de Apoyo a Mujeres con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo”, Ana Laura Suárez, en la oficina central de Plena Inclusión Canarias, Las Palmas de Gran Canaria – 02-06-2021
- 4.26. La presidenta de la Comisión de Cooperación, Juventud, Igualdad y Diversidad de la FECAM, María Macarena Fuentes, de forma online – 15-06-2021

- 4.27.** La directora del Departamento Audiovisual del Gobierno de Canarias, Natacha Mora, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 15-06-2021
- 4.28.** La psicóloga clínica y forense, y especializada en violencia vicaria, Sonia Vaccaro, de forma online - 23-06-2021 y 07-07-2021
- 4.29.** El presidente de la Audiencia Nacional de España, José Ramón Navarro, de forma online – 23-06-2021
- 4.30.** La adjunta de Ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu, de forma online – 05-07-2021, y en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 10-11-2021
- 4.31.** La presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género del Consejo General del Poder Judicial, Ángeles Carmona, de forma online – 08-07-2021 y 30-09-2021
- 4.32.** El jefe superior de la Policía Nacional en Canarias, Rafael Martínez López, en la Jefatura Superior de Policía de Las Palmas de Gran Canaria – 12-07-2021
- 4.33.** La letrada técnica del Defensor del Pueblo, Ana María Ovejero, de forma online – 07-07-2021, 13-07-2021, 30-09-2021
- 4.34.** La presidente de la Zona Especial Canaria (ZEC), Pablo Hernández, en las oficinas de la ZEC, en Santa Cruz de Tenerife – 14-07-2021
- 4.35.** El médico forense y exdelegado del Gobierno para la Violencia de Género, Miguel Llorente Acosta, de forma online – 19-07-2021
- 4.36.** La diputada, Jana María González Alonso, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 29-07-2021
- 4.37.** La presidenta de la Comisión de Cooperación, Juventud, Igualdad y Diversidad de la Federación Canaria de Municipios (FECAM), Macarena Fuentes, y con la gerente y la técnico, Rosa Morales y Trinidad Pérez, respectivamente, de forma online – 01-09-2021 y 09-11-2021
- 4.38.** La portavoz y la secretaria de la Comisión de Igualdad del Congreso de los Diputados, María Auxiliadora Pérez y Ana María Zurita, respectivamente, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife – 06-09-2021
- 4.39.** La secretaria general Técnica de Agricultura, Ganadería y Pesca del Gobierno de Canarias, Bienvenida Reyes Ojeda, de forma telefónica – 27-09-2021
- 4.40.** La Valedora de Galicia, María Dolores Fernández Galiño, de forma telefónica – 28-09-2021
- 4.41.** La directora general de Programas Asistenciales de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, Elizabeth Hernández, de forma online – 04-10-2021
- 4.42.** El comisario jefe provincial de Santa Cruz de Tenerife, Luis Felipe San Martín, en Tenerife – 02-12-2021
- 4.43.** La adjunta primera del Defensor del Pueblo, Teresa Jiménez-Becerril, de forma telefónica – 07-12-2021
- 4.44.** La profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de La Laguna (ULL), María Aránzazu, en la oficina de la Diputación del Común de Tenerife – 13-12-2021
- 4.45.** La adjunta segunda del Defensor del Pueblo de España, Patricia Bárcena, de forma telefónica – 14-12-2021
- 4.46.** La adjunta primera del Defensor del Pueblo de la República Dominicana, Licda. Ana Leticia Martich Mateo, de forma online – 14-12-2021
- 4.47.** La letrada de Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género, Raquel Ayala, de forma online – 27-12-2021

5. Actos, eventos, exposiciones, presentaciones y visitas

- 5.1.** Visita a la Fundación Cine+Cómics, en Santa Cruz de Tenerife – 22-02-2021
- 5.2.** Asistencia al evento “Celebremos a las Mujeres Emprendedoras”, que organiza la compañía Amazon con motivo del Día Internacional de la Mujer, de forma online – 10-03-2021
- 5.3.** Asistencia al acto de reconocimiento “La Mujer y el Mar”, que tuvo lugar en el Teatro Circo de Marte, en Santa Cruz de La Palma – 15-03-2021
- 5.4.** Intervención en la comida Networking, organizada por la Asociación Española de Mujeres Empresarias de Canarias (ASEME), en el Real Casino de Tenerife – 16-03-2021
- 5.5.** Asistencia al acto de presentación de la Asociación de Mujeres Juristas “Women In a Legal World” (WLW), en el Casino de Tenerife – 16-04-2021
- 5.6.** Inauguración de la exposición sobre ilustraciones femeninas organizada por la Diputación del Común dentro de la iniciativa “Ilustradoras e Ilustradas”, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac, en el Parlamento de Canarias – 06-05-2021
- 5.7.** Asistencia al acuerdo de Adhesión al II Marco Estratégico de Actuaciones en Políticas de Igualdad de Género “Tenerife Violeta”, en el Salón de Actos de Tenerife Espacio de las Artes (TEA), Santa Cruz de Tenerife – 13-05-2021
- 5.8.** Asistencia al acto de presentación de la “Recomendación General del Ararteko 1/2021. Pautas de actuación en caso de abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi”, de forma online – 18-05-2021
- 5.9.** Asistencia al acto celebrado por el Día de Canarias, en el Teatro Guimerá, en Santa Cruz de Tenerife – 30-05-2021
- 5.10.** Presidencia del acto de presentación del libro-catálogo “Ilustradoras e Ilustradas”, organizado por la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 01-06-2021
- 5.11.** Asistencia a la inauguración de la exposición sobre ilustraciones femeninas organizada por la Diputación del Común dentro de la iniciativa “Ilustradoras e Ilustradas”, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. El acto se celebrará en el Club La Provincia, Las Palmas de Gran Canaria – 11-06-2021
- 5.12.** Visita el Centro Especial de Empleo Destiladera, en Breña Alta, La Palma – 14-06-2021
- 5.13.** Asistencia a la comisión en el Parlamento de Canarias, por la presentación del Informe Anual 2020 de la Diputación del Común – 21-06-2021
- 5.14.** Asistencia a la presentación ante el Pleno del Parlamento de Canarias del Informe Anual de la Diputación del Común del año 2020 – 28-07-2021
- 5.15.** Asistencia a la presentación del Informe Extraordinario sobre Centros de Atención Residencial para Personas Mayores en Canarias elaborado por la Diputación del Común, en el Parlamento de Canarias – 14-09-2021
- 5.16.** Asistencia a los actos de celebración con motivo del Día de la Policía Nacional en la Iglesia Matriz de Nuestra Sra. de la Concepción y en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 07-10-2021
- 5.17.** Asistencia al acto de inauguración del Curso de formación especializada en asistencia jurídica en el ámbito de la violencia machista, que se celebró en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas de Gran Canaria – 14-10-2021

- 5.18. Asistencia al acto de entrega del III Premio Saliou Traoré, que se celebró en el Patio de Casa África, en Las Palmas de Gran Canaria – 14-10-2021
- 5.19. Asistencia al acto de apertura del Curso Académico 2021-2022 de la Universidad de La Laguna (ULL), que se celebró en el Paraninfo Universitario (Edificio Central) – 19-10-2021
- 5.20. Asistencia a acto de ceremonia de entrega de los Premios Taburiente 2021, que se celebró en el Teatro Guimerá de Santa Cruz de Tenerife – 28-10-2021
- 5.21. Asistencia al acto de toma de posesión del General Jefe del Mando de Canarias, en el Palacio de la Capitanía General, en Santa Cruz de Tenerife – 29-10-2021
- 5.22. Asistencia a la cena de gala organizada por la Asociación Mujer Canaria del Siglo XXI a beneficio de La Palma, en el Real Casino de Santa Cruz de Tenerife – 16-12-2021

6. Jornadas, conferencias, seminarios, ponencias, cursos, congresos, tertulias, charlas, ruedas de prensa, talleres y programas de radio

- 6.1. Asistencia al seminario sobre “Violencia de género. Incidencia en los procesos civiles” organizado por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, de forma online – 12-01-2021
- 6.2. Asistencia a la jornada de Mediación: Presente y Futuro, organizada por la Diputación del Común, de forma online – 20-01-2021 y 22-01-2021
- 6.3. Asistencia al curso de Especialización en Mediación, de la Universidad de Barcelona, de forma online – 21-01-2021, 28-01-2021, 04-02-2021, 11-02-2021, 18-02-2021, 04-03-2021, 11-03-2021, 18-03-2021, 25-03-2021, 06-04-2021, 08-04-2021, 15-04-2021, 22-04-2021, 29-04-2021, 06-05-2021, 13-05-2021, 20-05-2021, 27-05-2021, 01-06-2021, 03-06-2021, 10-06-2021, 15-06-2021, 17-06-2021 y 21-06-2021
- 6.4. Asistencia al congreso 3rd Women Business & Justice European Forum. Por una Igualdad Real, de forma online - 04-02-2021, 05-02-2021
- 6.5. Participación en el programa de radio especial de Cadena Ser, organizado por la Diputación del Común por el Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia. Se emitió desde el Museo de Naturaleza y Arqueología de Santa Cruz de Tenerife – 11-02-2021
- 6.6. Asistencia a las jornadas sobre Igualdad de Género “Hablamos de Igualdad”, organizadas por la Asamblea Local de Cruz Roja y subvencionadas por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, de forma online – 25-02-2021
- 6.7. Participación en la tertulia especial de Onda Radio Tenerife con motivo del Día Internacional de la Mujer – 02-03-2021
- 6.8. Participación en el programa especial de Mírame Televisión, que organizó la Diputación del Común por el Día Internacional de la Mujer - 08-03-2021
- 6.9. Intervención en la jornada “Hablamos de Igualdad”, organizada por Cruz Roja sobre Igualdad de Género, de forma online – 18-03-2021
- 6.10. Asistencia a la ponencia “Ecosistema legislativo para la acción climática en Canarias”, impartida por el consejero de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Planificación Territorial del Gobierno de Canarias, José Antonio Valbuena, en el encuentro de Ser Radio Club Tenerife, de forma online – 22-03-2021
- 6.11. Asistencia y coorganización de la jornada “Mujeres. Participación política y poder”, con la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), de forma online – 22-03-2021

- 6.12. Asistencia al congreso Internacional “La situación de las víctimas de trata de personas en tiempos de Covid-19”, de forma online – 24-03-2021
- 6.13. Comparecencia en la rueda de prensa con motivo del inicio de las jornadas de “La Literatura es femenina 2021”, organizadas por la Diputación del Común e incluidas en el Proyecto DEMOS, cofinanciadas con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife - 06-04-2021
- 6.14. Presentación en streaming del inicio de las jornadas “La Literatura es femenina 2021”, organizadas por la Diputación del Común e incluidas en el Proyecto DEMOS, cofinanciadas con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervinieron las escritoras, Yanet Acosta y Dulce Xerach, y el escritor José Luis Correa – 07-04-2021
- 6.15. Presentación en streaming “Generación 21. Nuevas novelistas canarias”, enmarcado dentro de las jornadas “La Literatura es femenina 2021”, organizadas por la Diputación del Común e incluidas en el Proyecto DEMOS, cofinanciadas con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. En el diálogo participaron las escritoras, Dulce Xerach y Felicidad Batista, y el escritor, Ánghel Morales – 09-04-2021
- 6.16. Asistencia a la conferencia para España e Iberoamérica, titulada “EL DIÁLOGO COMO HERRAMIENTA TRANSFORMADORA”. Organizada por la Asociación Iberoamericana de la Comunicación ASICOM, por La Nueva España y por la Universidad de Oviedo, de forma online 13-04-2021
- 6.17. Presentación en streaming de la segunda jornada de “La Literatura es femenina 2021”, organizada por la Diputación del Común e incluida en el Proyecto DEMOS, cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervino la escritora, Fátima Martín – 14-04-2021
- 6.18. Asistencia al seminario - Aula de derechos humanos de mujeres y niñas con discapacidad (10ª Sesión): La Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y su relevancia para las mujeres y niñas con discapacidad, organizado por la Fundación Cermi Mujeres, de forma online – 14-04-2021
- 6.19. Presentación en streaming de la tercera jornada de “La Literatura es femenina 2021”, organizada por la Diputación del Común e incluida en el Proyecto DEMOS, cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervinieron la escritora, Roberta Marrero, y el gestor cultural y director de la revista The Cultural, Álex Leto – 16-04-2021
- 6.20. Presentación en streaming de la quinta jornada de “La Literatura es femenina 2021”, organizada por la Diputación del Común e incluida en el Proyecto DEMOS, cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervinieron las escritoras, Pilar Torres y Dulce Xerach – 19-04-2021
- 6.21. Presentación en streaming de la sexta jornada de “La Literatura es femenina 2021”, organizada por la Diputación del Común e incluida en el Proyecto DEMOS, cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervinieron las escritoras, Dominique Van Oeijen y Rocha Analina – 20-04-2021
- 6.22. Presentación en streaming de la última jornada de “La Literatura es femenina 2021”, organizada por la Diputación del Común e incluida en el Proyecto DEMOS,

- cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervinieron las escritoras, Cecilia Domínguez y Dulce Xerach – 21-04-2021
- 6.23.** Asistencia a la charla de Milagros Luis Brito - Gestión de Negocio & eSports "Algunas reflexiones sobre Mujer y Deporte", organizada por ASEME CANARIAS, de forma online – 22-04-2021
- 6.24.** Presentación en streaming de la primera jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervino la ilustradora tinerfeña, Verónica MG – 26-04-2021
- 6.25.** Presentación en streaming de la segunda jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervino la dibujante portuguesa, Alexandra Baptista – 27-04-2021
- 6.26.** Presentación en streaming de la tercera jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, incluida en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervino la ilustradora tinerfeña, Elvira Piedra – 30-04-2021
- 6.27.** Presentación en streaming de la cuarta jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervino la ilustradora de Cabo Verde, Elisabete Gonçalves – 04-05-2021
- 6.28.** Asistencia a la II jornadas Internacionales sobre Gordofobia y Violencia Estética contra las Mujeres, de forma online – 05-05-2021 y 06-05-2021
- 6.29.** Presentación en streaming de la quinta jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg Mac. Intervino la ilustradora de Azores, Ana Teresa – 07-05-2021
- 6.30.** Presentación en streaming de la sexta jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. Intervino la ilustradora francesa, Chloé Beny – 11-05-2021
- 6.31.** Asistencia al seminario web de la FIO+RINDHCA+Red Mujeres FIO: "Protección de Defensoras de Derechos Humanos", de forma online – 11-05-2021 y 12-05-2021
- 6.32.** Presentación en streaming de la séptima jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. Intervino la ilustradora inglesa, Shirley Whinchts – 14-05-2021
- 6.33.** Presentación en streaming de la octava jornada de "Ilustradoras e Ilustradas", organizada por la Diputación del Común, integrada en el Proyecto DEMOS y cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020. Intervino la ilustradora inglesa, Julia Madrigal – 18-05-2021
- 6.34.** Participación en el programa de radio "El Síndrome de Stendhal", en Ycoden Daute Radio – 18-06-2021
- 6.35.** Participación en el taller organizado por la Dirección General de Transparencia y Participación Ciudadana del Gobierno de Canarias para debatir sobre las aportaciones que deben ser tenidas en cuenta en la redacción del anteproyecto de Ley de Gobierno Abierto de Canarias, de forma online – 22-06-2021

- 6.36.** Asistencia a la inauguración de la jornada “La Mediación y la Defensa de los Derechos Humanos en el proyecto DEMOS”, organizada por la Diputación del Común, en colaboración con la Fundación CajaCanarias, e incluida en el Proyecto DEMOS cofinanciada con fondos FEDER en el marco del Programa Interreg MAC 2014-2020; en el Salón de Actos del Espacio Cultural CajaCanarias de Santa Cruz de La Palma – 25-06-2021
- 6.37.** Asistencia a la jornada contra la Trata y la Explotación Sexual de Mujeres y Niñas “Callar no es una opción”, en el Hotel Escuela de Santa Cruz de Tenerife – 13-09-2021
- 6.38.** Asistencia a los XXXX Cursos de Verano de la UPV/EHU: “Instrumentos para avanzar hacia una Administración más cercana a la ciudadanía”, de forma online – 16-09-2021 y 17-09-2021
- 6.39.** Asistencia a la jornada de Trata con Fines de Explotación Sexual, organizado por la Diputación Foral de Bizkaia, de forma online – 23-09-2021
- 6.40.** Asistencia al webinar “Mujeres por Derecho”: ¿Por qué solo hay 16 decanas en los 83 colegios? – 28-09-2021
- 6.41.** Asistencia a la ponencia impartida por la magistrada de la Sala Segunda del Tribunal Supremo, Susana Polo, con motivo del Curso de formación especializada en asistencia jurídica en el ámbito de la violencia machista, que se celebró en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas de Gran Canaria – 15-10-2021
- 6.42.** Asistencia a la jornada “El Futuro de la Igualdad de Género”, que se celebrará en el Edificio Miller, en el Parque Santa Catalina, Las Palmas de Gran Canaria – 04-11-2021
- 6.43.** Asistirá a la jornada “El Futuro de la Igualdad de Género”, de forma online – 04-11-2021 y 05-11-2021
- 6.44.** Inauguración y participación en la jornada “Violencia Vicaria, otra forma de Violencia de Género”, organizada por la Diputación del Común, que se celebró en el Parlamento de Canarias – 11-11-2021
- 6.45.** Asistencia al Ciclo de Conferencias “Más allá de la violencia física. Respuestas frente a las violencias ocultas”, que se celebró en el Salón de Actos de la Presidencia del Gobierno de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife – 11-11-2021 y 12-11-2021
- 6.46.** Moderación de la mesa de debate y discusión del Bloque: “Violencia Digital” del Ciclo de Conferencias: “Más allá de la violencia física. Respuestas frente a las violencias ocultas”, en el Salón de Actos de la Presidencia del Gobierno de Canarias, en Santa Cruz de Tenerife – 11-11-2021
- 6.47.** Comparecencia en rueda de prensa, en la oficina de la Diputación del Común de Santa Cruz de Tenerife, junto con la presidenta del Colegio de Enfermería de Las Palmas, Rita Mendoza, y con el presidente del Colegio de Enfermería de Santa Cruz de Tenerife, José Ángel Rodríguez – 16-11-2021
- 6.48.** Intervención en la reunión de la Red de Defensoría para la Mujer del XXV Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO): “Pandemia, Buena Administración y Derechos Humanos”, en Santo Domingo – 24-11-2021
- 6.49.** Moderación de la Mesa de Mujeres: “Defensoras del Pueblo como Defensoras de DDHH” del XXV Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO): “Pandemia, Buena Administración y Derechos Humanos”, en Santo Domingo – 24-11-2021

- 6.50.** Participación en el XXV Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO): “Pandemia, Buena Administración y Derechos Humanos”, en Santo Domingo – 25-11-2021
- 6.51.** Participación en la Asamblea General Ordinaria de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), en Santo Domingo – 26-11-2021
- 6.52.** Impartición de una charla al alumnado de 1º de Bachillerato del IES Santo Tomás de Aquino, en Puerto del Rosario, Fuerteventura – 13-12-2021

7. Entrevistas en prensa escrita, radio y televisión.

- 7.1.** Radio - Radio Nacional – 13-01-2021, 06-05-2021
- 7.2.** Radio - Onda Tenerife 6 Radio – 14-01-2021
- 7.3.** Radio - Radio Club Tenerife – 08-02-2021, 27-04-2021
- 7.4.** Radio - 7.7 Radio La Palma – 09-02-2021
- 7.5.** Radio - Onda Tenerife – 25-02-2021, 05-07-2021, 15-07-2021, 31-08-2021
- 7.6.** TV – Mírame Televisión – 02-03-2021
- 7.7.** Radio - Radio Marca – 08-03-2021
- 7.8.** Radio - La 10 Radio – 06-04-2021
- 7.9.** Radio - Canarias Radio – 06-04-2021, 10-11-2021
- 7.10.** Prensa escrita – Por la escritora, Dulce Xerach – 06-04-2021
- 7.11.** Radio - Cadena Ser – 10-06-2021
- 7.12.** Radio - Onda Cero Radio Las Palmas – 11-06-2021
- 7.13.** TV – TV Canarias – 07-07-2021, 10-08-2021, 09-11-2021
- 7.14.** Radio – Ycoden Daute – 13-07-2021, 15-11-2021
- 7.15.** Radio – Radio Sintonía Fuerteventura – 04-10-2021
- 7.16.** Prensa escrita - Diario de Avisos – 08-11-2021
- 7.17.** Radio - Radio Sur Adeje – 03-12-2021

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 prescribe, en su artículo 44, la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común.

Por su parte, la propia Ley 7/2001, de 31 de julio, en su artículo 47, al señalar el contenido del Informe Anual en el que el Diputado del Común dará cuenta al Parlamento de Canarias de la gestión realizada 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 7/2020, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2021 (BOC nº. 270, de 31 de diciembre de 2020) consigna en su Sección 01 Parlamento de Canarias, Servicio 0104 Diputado del Común y Programa 911B Diputado del Común, un total de TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES EUROS (3.227.343,00€) como dotación presupuestaria inicial para el ejercicio.

Tal dotación inicial conforma la suma que se detalla:

Capítulo I	Gastos de Personal	2.525.320,00 €
Capítulo II	Gastos Corrientes	619.885,00 €
Capítulo VI	Inversiones Reales	67.138,00 €
Capítulo VII	Transferencia de Capital	0,00 €
Capítulo VIII	Activos Financieros	15.000,00 €
CRÉDITO INICIAL PROGRAMA 911B		3.227.343,00 €

Esta dotación inicial experimenta un incremento del (0,17%) respecto de la consignada para el ejercicio 2020, que ascendía a TRES MILLONES DOSCIENTOS VEINTIUN MIL NOVECIENTOS VEINTE EUROS (3.221.920,00€).

Por otra parte, la Mesa del Parlamento de Canarias, en reunión celebrada el día 25 de febrero de 2021, acordó la incorporación de los remanentes de créditos del presupuesto de gastos de 2020 al ejercicio 2021 de la Diputación del Común (Modificación de créditos nº. 1/2021), 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 UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (701.995,34€) que, sumados al crédito inicial consignado, vendrían a establecer un crédito de TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTINUEVE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS (3.929.338,34€) distribuidos de la siguiente forma:

	Crédito Inicial	Remanentes de Crédito	Crédito Total
Capítulo I	2.525.320,00 €	246.500,00 €	2.771.820,00 €
Capítulo II	619.885,00 €	381.000,00 €	1.000.885,00 €
Capítulo VI	67.138,00 €	50.495,34 €	117.633,34 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	24.000,00 €	39.000,00 €
CRÉDITO TOTAL PROGRAMA 911B			3.929.338,34 €

Por otro lado, mediante generaciones de crédito procedentes del reintegro de gastos efectuados con cargo al Proyecto de Inversión DEMOS, se incorporan al presupuesto de gastos del Programa 911B de la Diputación del Común para el ejercicio 2021, CIENTO OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE EUROS CON NOVENTA Y TRES CÉNTIMOS (182.539,93€) que sumados al crédito inicial consignado y a los remanentes incorporados reúnen un crédito total para el ejercicio 2021 de CUATRO MILLONES CIENTO ONCE MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (4.111.878,27€).

Al cierre del ejercicio económico de 2021 el balance de gastos y pagos por capítulos es, a fecha 31 de diciembre de 2021, el que sigue:

	Crédito Inicial	Modificaciones de Crédito		Crédito Total	Pendiente de Pago	Total Pagos	Disponible
		Altas	Bajas				
Capítulo I	2.525.320,00 €	309.000,00 €	0,00 €	2.834.320,00 €	0,00 €	2.600.303,20 €	234.016,80 €
Capítulo II	619.885,00 €	381.000,00 €	22.500,00 €	978.385,00 €	0,00 €	408.443,73 €	569.941,27 €
Capítulo VI	67.138,00 €	233.035,27 €	40.000,00 €	260.173,27 €	0,00 €	176.182,94 €	83.990,33 €
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Capítulo VIII	15.000,00 €	24.000,00 €	0,00 €	39.000,00 €	0,00 €	13.441,93 €	25.558,07 €
TOTAL 911B	3.227.343,00 €	947.035,27 €	62.500,00 €	4.111.878,27 €	0,00 €	3.198.371,80 €	913.506,47 €

Y el porcentaje de ejecución del presupuesto al cierre del ejercicio fue del (77,78%), según detalle:

	Crédito Inicial	Crédito Total	Autorizado/Dispu esto	Disponible	Ejecución Crédito Inicial	Ejecución Crédito total
Capítulo I	2.525.320,00 €	2.834.320,00 €	2.600.303,20 €	234.016,80 €	102,97%	91,74%
Capítulo II	619.885,00 €	978.385,00 €	408.443,73 €	569.941,27 €	65,89%	41,75%
Capítulo VI	67.138,00 €	260.173,27 €	176.182,94 €	83.990,33 €	262,42%	67,72%
Capítulo VII	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%
Capítulo VIII	15.000,00 €	39.000,00 €	13.441,93 €	25.558,07 €	89,61%	34,47%
TOTAL 911B	3.227.343,00 €	4.111.878,27 €	3.198.371,80 €	913.506,47 €	99,10%	77,78%

INFORME ANUAL | 2021



Diputación del Común

PARLAMENTO
DE CANARIAS

www.diputaciondelcomun.org