



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

## **Resolución sobre el deber legal de dictar y notificar a los ciudadanos resoluciones expresas a sus solicitudes.**

**EQ 1235/2012** Resolución por la que se le recuerda al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, el deber legal de dictar y notificar resoluciones expresas a todos los ciudadanos en los expedientes administrativos, así como de habilitar los medios necesarios al efecto.

### **Resolución pendiente de respuesta.**

Excmo. Sr. Alcalde-Presidente:

Nos dirigimos nuevamente a V.E. en relación con el expediente de queja cuya referencia figura en el margen superior de este escrito, EQ- 1235/2012, alusivo al vecino (...), quién se ha dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, solicitando una prestación económica de asistencia social, la cual se le ha concedido, sin que haya recibido el efectivo abono de esa administración.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes:

### **ANTECEDENTES**

**I)** La interesada presentó escrito de queja ante esta Institución (...), manifestando que se había dirigido al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, y había solicitado una prestación económica de asistencia social en el año 2011, así como que en el mes de abril del mismo año, se le notificó la propuesta favorable de la unidad de trabajo social de la misma. Que a pesar de contar con ésta propuesta favorable por escrito, el ayuntamiento aún no ha resuelto efectivamente el expediente, y no le ha abonado la citada prestación.

**II)** Admitida a trámite la queja, este Diputado del Común, solicitó por escrito al ayuntamiento (...) para que informara sobre el estado del expediente de ayuda de la citada vecina.

**III)** Ante la falta de respuesta de la administración, se decidió remitir a ese ayuntamiento, el recordatorio del deber de colaborar con el Diputado del Común.



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

**IV)** Finalmente, el ayuntamiento remitió el informe solicitado (...), del cual se le dio traslado a la usuaria, y que exponía:

*“ Por este organismo se ha tramitado la ayuda solicitada por la reclamante, aunque no ha podido materializarse el abono de la misma. **Ante el volumen de solicitudes que se tramitan correspondientes a los años 2010, 2011 y 2012 no ha sido posible satisfacer todas las peticiones formuladas, y se han tenido en cuenta las propuestas de las Unidades de Trabajo Social de Zona y las necesidades prioritarias de las familias.**”*

**V)** Por esta Institución se acordó realizar una segunda petición de informe a ese ayuntamiento, para que nos diera respuesta, a si efectivamente se procederá al abono de las cantidades solicitadas y comunicadas a la vecina (...) en concepto de prestación económica de asistencia social; o, si por el contrario no se procederá al pago, así como si ello, se ha comunicado por medio de resolución expresa a la interesada.

Nuevamente, y ante la falta de respuesta de esa administración, se le remitió una segunda resolución recordándole su deber legal de colaborar con el Diputado del Común.

**VI)** A la anterior resolución se contestó con el informe, en el cual se expuso: “ (...) **Una vez se complete la información solicitada a la Unidad de Trabajo Social, si se procederá al pago de la ayuda solicitada(...)**”.

**VII)** Finalmente se acordó realizar una nueva petición de informe a ese ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife (...), para que nos indique fecha aproximada para el efectivo pago de la ayuda concedida a la vecina.

**VIII)** ( ...) se recibió el informe municipal solicitado, en el cual se exponía: “(...) *en el próximo plan de pagos de este Organismo (previsto para la próxima semana), se procederá a la transferencia de la ayuda concedida a la Sra., en concepto de mobiliario y electrodomésticos.*”

A la vista de los antecedentes reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes:



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

## CONSIDERACIONES

**Primera:** Del análisis de los antecedentes expuestos anteriormente, a juicio de esta Institución existe una cuestión clara cual es, el derecho de los ciudadanos a obtener de la administración a la que se dirigen, una respuesta expresa a las cuestiones que se le plantean sin dilaciones.

**Segunda:** Entendemos que debemos iniciar estas consideraciones a partir de nuestra norma suprema, la Constitución Española -CE-, como norma fundamental de nuestro ordenamiento jurídico.

Nuestro sistema administrativo se constituye sobre la base del principio de legalidad y eficacia entre otros, constitucionalmente consagrado en el artículo 103.1 de la CE. que declara:

*1. La Administración Pública sirve con objetividad a los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.*

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente la Ley, y todas las normas que regulan los procedimientos, dimana del art. 103 de la C.E., que declara que la administración sirve con objetividad los intereses generales y actúa con sometimiento a la Ley y al Derecho.

En igual sentido la vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone en su artículo 3, apartado 1 y 2, que:

*"3.1 Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación con sometimiento pleno, a la Constitución, a la Ley y al Derecho.*

*3.2. "Las Administraciones Públicas en sus relaciones se rigen por el principio de cooperación y colaboración y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos."*

Las administraciones públicas tienen como objetivo la satisfacción de las necesidades de la población con criterios de universalidad, y para ello se requiere una administración dinámica, participativa, eficaz y eficiente.

La actuación administrativa es eficaz si consigue los objetivos previamente fijados con celeridad y diligencia, respondiendo con regularidad a las expectativas y necesidades



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

de los ciudadanos.

En la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, su artículo 27 establece:

*"En todos los casos, el Diputado del Común velará porque las administraciones públicas canarias resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que les hayan sido formulados".*

Este mandato legal que es competencia propia de la actividad supervisora del Diputado del Común, armoniza con el necesario principio de legalidad de la administración pública y en el presente caso, la actuación que se espera es una respuesta expresa, a la solicitud de los ciudadanos, así como eficaz, eficiente y satisfactoria para los intereses de los ciudadanos.

**Tercera:** El art. 42 de la Ley RJAP y PAC, declara:

Artículo 42: Obligación de resolver.

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

*2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.*

*3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses (...)"*

***6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.***

*Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.*

*De acordarse, finalmente, la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.*

*Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser*



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

*notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.*

*7. El personal al servicio de las Administraciones públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo”.*

El apartado 3º del art. 42, establece respecto al plazo para resolver, una limitación temporal máxima de 3 meses, para dar y notificar respuesta a las peticiones de los ciudadanos para aquellos procedimientos que no tengan fijado plazo, según su normativa específica.

En el caso que nos ocupa, la ciudadana presentó escrito solicitando la concesión de una prestación económica de asistencia social en el año 2011 y si bien la unidad de trabajo social emitió una propuesta favorable a la concesión de la ayuda en escrito de abril de 2011, la misma no se hizo efectiva hasta el año 2013, por todo lo cual es evidente que esa administración municipal no ha ofrecido una respuesta eficaz, ni ha desarrollado su labor de modo ágil y eficiente, ya que no pueden considerarse satisfechas, ni atendidas las necesidades de los ciudadanos después de 2 años.

El ayuntamiento, incumplió gravemente la obligación legal contemplada en el artículo 42 de la LRJAP y PAC, y en el artículo 103 de la Constitución Española, en tanto y en cuanto no procedió de un modo eficaz a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Recoge el primer informe municipal remitido, que debido al gran número de solicitudes recibidas entre los años 2010, 2011 y 2012 no se ha podido satisfacer todas las peticiones formuladas. Para estos supuestos de importante número de expedientes o solicitudes, el propio artículo 42.6 prevé la posibilidad de **habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.**

Debemos citar además el art. 41.1 de la Ley 30/1992 LRJAP y PAC que establece:

*1. 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 anomalía en la tramitación de procedimientos.*

La administración pública, cualquiera que sea su ámbito de actuación, viene obligada a dar una respuesta expresa a las peticiones de los ciudadanos, y a su vez, los ciudadanos administrados, tienen derecho a que sus peticiones sean tramitadas,



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

valoradas y finalmente, obtener una respuesta expresa, conforme se prevé en la Ley de procedimiento administrativo antes citada; y es tan explícita la Ley 30/1992 de RJAP y PAC, que incluso habilita una solución para supuestos extraordinarios de exceso de solicitudes, en aras de garantizar el mayor y mejor cumplimiento del derecho de los ciudadanos, a una respuesta de la administración.

**Cuarto:** En el presente caso, no podemos dejar de hacer una breve referencia a la Orden municipal reguladora de las Prestaciones Económicas de Asistencia Social, (PEAS), publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia N-182 de 30 de diciembre de 2006, la cual en su art. 11 se refiere a la Resolución de las ayudas, y se remite a la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de RJAP y PAC.

Es evidente que no solo por la remisión expresa prevista en el art. 11 de la citada orden, sino porque en base al principio de jerarquía normativa, esta orden municipal es de rango inferior a la ley procesal, y por ello el referido art. 42 de la Ley 30/1992 es de obligado cumplimiento, y de grado superior, es por lo cual, es obligación de la administración municipal dar una respuesta expresa al ciudadano en los plazos legalmente establecidos.

**Quinto:** Nos dirigimos a V.E. una vez valorado este expediente de queja en su totalidad, y por todo lo anteriormente expuesto, debemos concluir que, ese ayuntamiento no solo está sometido a la orden municipal de las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS), sino que viene obligado al cumplimiento del art. 41.1 y 42 de la LRJAP y PAC, y por ende a resolver expresamente en el plazo establecido de tres meses todas las solicitudes, articulando los medios humanos y técnicos necesarios, notificando las resoluciones adoptadas, siendo igualmente responsabilidad de la administración remover los obstáculos que impidan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados, y disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme a la Ley 30/1992 RJAP y PAC.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio del Diputado del Común, HE RESUELTO remitir a V.E. el siguiente:

### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

El de dictar y notificar resolución expresa en todas las solicitudes de los ciudadanos, en los plazos establecidos en la Ley.



Diputado del Común

PARLAMENTO  
DE CANARIAS

De actuar eficazmente en el desarrollo de la actividad administrativa.

De adoptar las medidas necesarias para la resolución y notificación de forma expresa de las solicitudes de los ciudadanos, así como, en su caso, de habilitar los medios personales y materiales precisos para ello.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, que señala:

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

Por último, pongo en su conocimiento, que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución [www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)., cuando se tenga constancia de su recepción por esa Administración.

Atentamente,

Jerónimo Saavedra Acevedo.

**DIPUTADO DEL COMUN**